

BAB II

TINJAUAN PARIWISATA DAN RESORT

A. Tinjauan Umum Pariwisata dan Akomodasi (Penginapan)

Pariwisata dibutuhkan oleh setiap provinsi, daerah, dan kota - kota yang memiliki berbagai potensi alam serta potensi untuk menjadi kawasan wisata sebagai peningkatan kualitas kehidupan kota atau kawasan selain menambah pemasukan. Berikut pengertian yang berhubungan dengan pariwisata (Undang Undang Republik Indonesia, No. 9 Tahun 1990, Tentang : Kepariwisataan):

1. wisata adalah kegiatan perjalanan atau sebagian dari kegiatan tersebut yang dilakukan secara sukarela serta bersifat sementara untuk menikmati objek dan daya tarik wisata;
2. wisatawan adalah orang yang melakukan kegiatan wisata;
3. pariwisata adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan wisata, termasuk pengusahaan objek dan daya tarik wisata serta usaha-usaha yang terkait di bidang tersebut;
4. kepariwisataan adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan penyelenggaraan pariwisata;
5. usaha pariwisata adalah kegiatan yang bertujuan menyelenggarakan jasa pariwisata atau menyediakan *atau* mengusahakan objek dan daya tarik wisata, usaha sarana pariwisata, dan usaha lain yang terkait di bidang tersebut; objek dan daya tarik wisata adalah segala sesuatu yang menjadi sasaran wisata;
6. kawasan pariwisata adalah kawasan dengan luas tertentu yang dibangun atau disediakan untuk memenuhi kebutuhan pariwisata.

Pembangunan objek dan daya tarik wisata dilakukan dengan cara mengusahakan, mengelola, dan membuat objek-objek baru sebagai objek dan daya tarik wisata. Pembangunan objek dan daya tarik wisata tersebut dilakukan dengan memperhatikan :

1. kemampuan untuk mendorong peningkatan perkembangan kehidupan ekonomi dan sosial budaya;
2. nilai-nilai agama, adat-istiadat, serta pandangan dan nilai-nilai yang hidup dalam masyarakat;

3. kelestarian budaya dan mutu lingkungan hidup;
4. kelangsungan usaha pariwisata itu sendiri.

Usaha pariwisata digolongkan sebagai berikut :

1. usaha jasa pariwisata, meliputi penyediaan jasa perencanaan, jasa pelayanan, dan jasa penyelenggaraan pariwisata, dikelompokkan sebagai berikut :
 - a. jasa biro perjalanan wisata;
 - b. jasa agen perjalanan wisata;
 - c. jasa pramuwisata;
 - d. jasa konvensi, perjalanan insentif, dan pameran;
 - e. jasa impresariat;
 - f. jasa konsultan pariwisata,
 - g. jasa informasi pariwisata,
2. perusahaan objek dan daya tarik wisata, meliputi kegiatan membangun dan mengelola objek dan daya tarik wisata beserta prasarana dan sarana yang diperlukan atau kegiatan mengelola objek dan daya tarik wisata yang telah ada, dikelompokkan sebagai berikut :
 - a. perusahaan objek dan daya tarik wisata alam; termasuk ke dalam kelompok perusahaan objek dan daya tarik wisata alam adalah :
 - 1). pengelolaan dan pemanfaatan taman nasional, antara lain Taman Nasional Ujung Kulon, Taman Nasional Bali Barat, dan Taman Nasional Bromo Tengger;
 - 2). pembangunan dan pengelolaan taman wisata, antara lain Taman Wisata Batu Raden serta Taman Wisata Candi Borobudur dan Prambanan
 - 3). pembangunan dan pengelolaan taman hutan raya, antara lain Taman Hutan Raya Curug Dago Bandung dan Kebon Raya Bogor;
 - 4). pengelolaan taman laut, antara lain Taman Laut Takabonerate, Taman Laut Banda, dan Taman Laut Bunaken,

b. pengusahaan objek dan daya tarik wisata budaya; termasuk ke dalam kelompok pengusaha objek dan daya tarik wisata budaya adalah :

- 1). pengelolaan peninggalan sejarah, antara lain candi, keraton, dan prasasti;
- 2). pengelolaan dan/atau pembangunan museum antara lain Museum Wayang, Museum Kereta Api dan Museum Perangko;
- 3). pembangunan dan atau pengelolaan pusat-pusat kesenian dan
- 4). budaya, antara lain sanggar tari, sanggar seni pentas, dan sanggar seni lukis;
- 5). pembangunan dan pengelolaan taman rekreasi, antara lain Taman Mini Indonesia Indah dan Taman Impian Jaya Ancol;
- 6). pembangunan dan pengelolaan tempat hiburan, antara lain Wayang Orang Sriwedari;
- 7). pembangunan dan pengelolaan taman satwa, antara lain kebun binatang, Taman Safari, dan Taman Buaya;
- 8). pengelolaan monumen, antara lain Monumen Nasional, monumen perjuangan, dan Monumen Yogya Kembali.

c. pengusahaan objek dan daya tarik wisata minat khusus; termasuk ke dalam kelompok pengusahaan objek dan daya tarik wisata minat khusus adalah :

- 1). pengelolaan lokasi-lokasi wisata buru, antara lain berburu babi hutan dan berburu rusa;
- 2). pengelolaan wisata agro, antara lain perkebunan teh, perkebunan coklat, perkebunan kopi, dan perkebunan bunga;
- 3). pembangunan dan pengelolaan wisata tirta, antara lain hotel apung, dermaga marina, dan olahraga air;
- 4). pengelolaan lokasi-lokasi wisata petualangan alam, antara lain mendaki gunung, dan menelusuri sungai air deras;

- 5). pembangunan dan pengelolaan wisata gua, antara lain Gua Lawa dan Jatijajar;
 - 6). pembangunan dan pengelolaan wisata kesehatan, antara lain sumber air panas mineral dan tempat pembuatan jamu;
 - 7). pemanfaatan pusat-pusat dan tempat-tempat budaya, industri.
 - 8). dan kerajinan, antara lain desa industri dan padepokan seni tari,
3. usaha sarana pariwisata, meliputi kegiatan pembangunan, pengelolaan dan penyediaan fasilitas, serta pelayanan yang diperlukan dalam penyelenggaraan pariwisata, dikelompokkan sebagai berikut :
- a. penyediaan akomodasi; merupakan usaha penyediaan kamar dan fasilitas yang lain serta pelayanan yang diperlukan,
 - b. penyediaan makan dan minum; merupakan usaha pengelolaan, penyediaan dan pelayanan makanan dan minuman dan dapat pula diselenggarakan pertunjukan atau hiburan,
 - c. penyediaan angkutan wisata; merupakan usaha khusus atau sebagian dari usaha dalam rangka penyediaan angkutan transportasi pada umumnya,
 - d. penyediaan sarana wisata tirta; merupakan usaha yang kegiatannya menyediakan dan mengelola prasarana dan sarana serta jasa-jasa lainnya yang berkaitan dengan kegiatan wisata tirta, dapat berupa usaha pembangunan dan pengelolaan dermaga serta fasilitas olahraga air untuk keperluan olahraga selancar air, selancar angin, berlayar, menyelam, dan memancing,
 - e. kawasan pariwisata; merupakan usaha yang kegiatannya membangun atau mengelola kawasan dengan luas tertentu untuk memenuhi kebutuhan pariwisata.

Usaha penyediaan akomodasi, antara lain berupa hotel berbintang dan melati, pondok wisata, resort, penginapan remaja, bumi perkemahan, dan karavan (akomodasi yang dikaitkan dengan kendaraan), kecuali akomodasi yang tidak komersial, dan rumah makan. Termasuk ke dalam fasilitas akomodasi,

antara lain ruang pertemuan, ruang makan dan minum, fasilitas cucian, penukaran uang, kolam renang, fasilitas olahraga, fasilitas kesegaran jasmani, fasilitas untuk anak bermain, dan pertokoan. Berikut penjabarannya:

1. Akomodasi, adalah sarana untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan yang dapat dilengkapi dengan pelayanan makan dan minum serta jasa lainnya ;
2. hotel adalah bangunan yang khusus disediakan bagi orang untuk dapat menginap/istirahat, memperoleh pelayanan, dan atau fasilitas lainnya dengan dipungut bayaran, termasuk bangunan lainnya yang menyatu, dikelola dan dimiliki oleh pihak yang sama kecuali untuk pertokoan dan perkantoran;
3. losmen adalah suatu usaha komersil yang menggunakan seluruh atau sebagian dari suatu bangunan yang khusus disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan penginapan;
4. rumah kost adalah tempat yang dimiliki/dikuasai baik perorangan dan/atau badan hukum untuk suatu usaha dengan menarik pembayaran atas bangunan atau sebagian dari padanya yang disediakan untuk menginap dan terdiri lebih dari 15 kamar;
5. penginapan remaja adalah suatu usaha yang tidak bertujuan komersil yang menggunakan seluruh atau sebagian dari suatu bangunan yang khusus disediakan bagi remaja untuk memperoleh pelayanan penginapan-penginapan dan pelayanan-pelayanan lain;
6. pondok wisata adalah suatu usaha perorangan dengan menggunakan sebagian dari rumah tinggalnya untuk penginapan bagi setiap orang dengan perhitungan pembayaran harian;
7. resort adalah adalah suatu usaha penginapan yang bertujuan untuk menginap keluarga ataupun perorangan selain bertujuan wisata di tempat yang berupa pondok – pondok rumah dan memiliki fasilitas pendukung berupa fasilitas penyegar, restoran, dan laundry;
8. Karavan, adalah kendaraan yang dilengkapi dengan fasilitas tempat tidur, tempat mandi, tempat memasak, yang dinyatakan laik jalan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku ;

9. Usaha persinggahan karavan, adalah salah satu jenis usaha akomodasi berupa kegiatan penyediaan lahan untuk persinggahan karavan atau kendaraan sejenis,
10. perkemahan adalah suatu bentuk usaha dengan menggunakan tenda yang dipasang di alam terbuka atau kereta gandengan bawaan sendiri sebagai tempat menginap;
11. rumah makan adalah setiap usaha komersil yang ruang lingkup kegiatannya menyediakan hidangan dan minuman untuk umum di tempat usahanya.

Sebuah penginapan membutuhkan fasilitas penunjang yang akan menentukan seberapa lengkapnya penginapan tersebut sehingga mampu menarik perhatian dari konsumen. Berikut penjabaran fasilitas hiburan dan relaksasi yang terdapat pada sebuah penginapan, baik itu berupa hotel, losmen, motel, pondok wisata, dan resort :

1. S p a, adalah setiap usaha komersial yang ruang lingkup kegiatannya menyediakan tempat dan fasilitas pelayanan terpadu sebagai terapi atau perawatan pada bagian-bagian tubuh atau badan yang ditujukan untuk kesegaran dan keseimbangan fisik dan psikhis dengan menggunakan bahan kosmetika atau ramuan tradisional ;
2. Sauna/Mandi Uap, adalah setiap usaha komersial yang ruang lingkup kegiatannya menyediakan tempat dan fasilitas jasa pelayanan perawatan tubuh dengan cara terapi mandi uap menggunakan aroma, rempah-rempah atau lainnya untuk kesegaran jasmani ;
3. Usaha Karaoke Dewasa, adalah suatu usaha yang menyediakan tempat dan fasilitas untuk bernyanyi dengan iringan musik rekaman sebagai usaha pokok untuk orang dewasa dan dapat dilengkapi jasa pelayanan makan dan minum serta pramuria ;
4. Usaha Karaoke Keluarga, adalah suatu usaha yang menyediakan tempat dan fasilitas untuk bernyanyi dengan iringan musik rekaman sebagai usaha pokok dan dapat dilengkapi jasa pelayanan makan dan minum yang dapat dinikmati oleh anak-anak, orang dewasa dan orang tua (keluarga);
5. Kelab Malam, adalah suatu usaha yang menyediakan tempat dan fasilitas untuk menari dan diiringi musik hidup, pertunjukan lampu dan menyediakan jasa pelayanan makan dan minum serta pramuria ;

6. Pub atau Rumah Musik adalah setiap usaha komersial yang menyediakan tempat dan fasilitas pertunjukan musik hidup, pertunjukan lampu tanpa pramuria dan dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makan dan minum ;
7. Diskotik, adalah suatu usaha yang menyediakan tempat dan fasilitas untuk menari dengan diiringi musik yang disertai atraksi pertunjukan cahaya lampu tanpa pertunjukan lantai dan dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makan dan minum ;
8. Bioskop, adalah suatu usaha yang menyediakan tempat dan fasilitas untuk memutar film sebagai usaha pokok dan dapat dilengkapi dengan penyediaan jasa pelayanan makan dan minum ;
9. Padang Golf, adalah suatu bangunan yang menyediakan tempat dan fasilitas untuk olahraga golf disuatu kawasan tertentu sebagai usaha pokok dan dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makan dan minum serta akomodasi;
10. Lapangan Tenis, adalah suatu usaha yang menyediakan tempat dan fasilitas untuk olah raga tenis sebagai usaha pokok dan dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makan dan minum ;
11. Panti Pijat / Timung / Massage, adalah suatu usaha yang menyediakan tempat dan fasilitas untuk pijat sebagai usaha pokok dan dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makan dan minum ;
12. Gelanggang Bowling, adalah suatu usaha yang menyediakan tempat dan fasilitas untuk olahraga bowling sebagai usaha pokok dan dapat dilengkapi dengan penyediaan jasa pelayanan makan dan minum ;
13. Gelanggang Seluncur Es (Ice Skating), adalah suatu usaha yang menyediakan tempat dan fasilitas berolahraga seluncur es atau sejenisnya sebagai usaha pokok dan dapat dilengkapi dengan penyediaan jasa pelayanan makan dan minum ;
14. Pusat Kebugaran Jasmani atau Fitness Centre, adalah suatu usaha yang menyediakan tempat dan berbagai fasilitas untuk melakukan kegiatan latihan kesegaran jasmani atau terapi sebagai usaha pokok dan dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makan dan minum ;
15. Kolam Renang, adalah suatu usaha yang menyediakan tempat dan fasilitas untuk berenang sebagai usaha pokok dan dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makan dan minum ;

16. Gelanggang Renang, adalah suatu usaha yang menyediakan tempat dan fasilitas untuk berenang, taman dan arena bermain anak-anak sebagai usaha pokok dan dapat dilengkapi dengan penyediaan jasa pelayanan makan dan minum ;
17. Kolam Memancing, adalah suatu usaha yang menyediakan tempat dan fasilitas untuk memancing ikan sebagai usaha pokok dan dapat dilengkapi dengan penyediaan jasa pelayanan makan dan minum ;
18. Bola Sodok (Billyard), adalah suatu usaha yang menyediakan tempat dan fasilitas untuk bermain bola sodok (billyard) sebagai usaha pokok dan dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makan dan minum ;
19. Gelanggang Permainan dan Ketangkasan Dewasa, adalah suatu usaha yang menyediakan tempat dan fasilitas untuk permainan ketangkasan dan atau mesin permainan sebagai usaha pokok dan dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makan dan minum ;
20. Gelanggang Permainan dan Ketangkasan Anak-anak, adalah suatu usaha yang menyediakan tempat dan fasilitas untuk permainan ketangkasan dan atau mesin permainan anak-anak sebagai usaha pokok dan dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makan dan minum ;
21. Balai Pertemuan Umum, adalah suatu usaha yang menyediakan tempat dan fasilitas untuk menyelenggarakan pertemuan, rapat, pesta atau pertunjukan sebagai usaha pokok dan dapat dilengkapi dengan penyediaan jasa pelayanan makan dan minum ;
22. Gedung Tenis Meja, adalah suatu usaha yang menyediakan tempat dan fasilitas untuk olahraga tenis meja sebagai usaha pokok dan dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makan dan minum ;
23. Gelanggang Olahraga Terbuka, adalah suatu usaha yang menyediakan tempat dan fasilitas untuk kegiatan berbagai (aneka) olahraga sebagai usaha pokok dan dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makan dan minum di tempat terbuka ;
24. Gelanggang Olahraga Tertutup, adalah suatu usaha yang menyediakan tempat dan fasilitas untuk kegiatan berbagai (aneka) olahraga sebagai usaha pokok dan dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makan dan minum dalam gedung tertutup ;

25. Taman Rekreasi, adalah suatu usaha yang menyediakan tempat dan berbagai jenis fasilitas untuk memberikan kesegaran jasmani dan rohani yang mengandung unsur hiburan, pendidikan dan kebudayaan sebagai usaha pokok di suatu kawasan tertentu yang dapat dilengkapi dengan
26. penyediaan jasa pelayanan makan dan minum serta akomodasi ;
27. Teater atau Panggung Terbuka, adalah suatu usaha yang menyediakan tempat dan fasilitas untuk pertunjukan seni budaya di tempat terbuka (tanpa atap) dan dapat dilengkapi dengan penyediaan jasa pelayanan makan dan minum ;
28. Teater atau Panggung Tertutup, adalah suatu usaha yang menyediakan tempat dan fasilitas untuk pertunjukan (pentas) seni budaya dan dapat dilengkapi jasa pelayanan makan dan minum di dalam gedung tertutup ;
29. Pasar Seni, adalah suatu usaha yang menyediakan tempat dan fasilitas untuk pertunjukan seni budaya di tempat terbuka (tanpa atap) dan dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makan dan minum ;
30. Dunia Fantasi, adalah suatu usaha yang menyediakan tempat atau kawasan dan fasilitas untuk mempertunjukkan karya (seni) fantastis ;
31. Taman Satwa, adalah suatu usaha yang menyediakan tempat dan fasilitas untuk memelihara berbagai jenis satwa dan dapat dilengkapi dengan penyediaan jasa pelayanan makan dan minum ;
32. Usaha Sarana dan Fasilitas Olahraga, adalah suatu usaha yang menyediakan peralatan atau perlengkapan untuk berolahraga atau ketangkasan baik di darat, air dan udara yang dikelola secara komersial ;
33. Lapangan Squash, adalah suatu usaha yang menyediakan tempat dan fasilitas untuk olah raga squash sebagai usaha pokok dan dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makan dan minum ;
34. Pentas Pertunjukan Satwa, adalah suatu usaha yang menyediakan tempat dan fasilitas untuk mempertunjukkan permainan atau ketangkasan satwa ;
35. Usaha Fasilitas Wisata Tirta dan Rekreasi Air, adalah suatu usaha yang menyediakan peralatan atau perlengkapan untuk berekreasi air yang dikelola secara komersial ;

36. Lapangan Bulu Tangkis, adalah suatu usaha yang menyediakan tempat dan fasilitas untuk olahraga bulu tangkis sebagai usaha pokok dan dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makan dan minum ;
37. Pemandian Alam, adalah suatu usaha yang menyediakan tempat dan fasilitas untuk mandi dengan memanfaatkan air panas dan atau air terjun sebagai usaha pokok dan dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makan dan minum ;
38. Showbiz (pertunjukan hiburan umum), adalah suatu usaha komersial yang ruang lingkup kegiatannya menyelenggarakan pertunjukan hiburan umum.

B. Perkembangan Penginapan

Pemahaman umum pertama kali terhadap akomodasi dari sebuah kegiatan berlibur dan berwisata adalah hotel. *Hotel* berasal dari kata *hostel*, yang diambil dari bahasa Perancis kuno. Hotel telah dikenal di mata masyarakat sejak abad ke-17, maknanya pada saat tersebut adalah bangunan penyedia pondokan dan makanan untuk umum. Jadi pada mulanya hotel berfungsi untuk meladeni masyarakat.

Semakin berkembangnya zaman dan bertambahnya pemakai jasa, hotel mulai meninggalkan kesan sosialnya dan berubah menjadi lebih komersial, dengan memungut biaya dari tamu yang datang. Sementara itu bangunan dan ruang kamarnya mulai ditata agar menciptakan kenyamanan kepada konsumen, walaupun layanan dan fasilitas yang disediakan semula tidak banyak perubahan.

Pada tahun 1793, saat City Hotel dibangun pada daerah calon kota New York, hotel tersebut menjadi pelopor pembangunan penginapan gaya baru yang lebih fashionable. Sebab, dasar pembangunannya tidak hanya mementingkan letak yang strategis, namun juga pemikiran bahwa hotel merupakan tempat istirahat yang dapat dikomersialkan. Jadi, tidak ada salahnya jika hotel didirikan di pinggir kota. Setelah itu menjadi suatu pemahaman tentang hotel, banyak bermunculan hotel – hotel yang semakin “mencari konsumen” sebagai maksud mendapatkan keuntungan yang besar dengan cara menambahkan berbagai fasilitas - fasilitas di dalamnya.

Kejayaan motel tak berlangsung lama. Seiring makin pesatnya perkembangan kota, berakhir pula era motel. Terutama karena letaknya yang agak di pinggir kota dan fasilitasnya yang kalah bagus dengan hotel di pusat

kota. Kalaupun terpaksa bermalam di kawasan pinggiran, motel harus bersaing dengan hotel resort, yang banyak tumbuh di tempat-tempat peristirahatan.

Selain hotel muncul kemudian resort, yang terkenal sekitar tahun 1990 menjadi sangat populer dan mampu menjadi daya tarik bagi konsumen yang jenuh dengan suasana hotel, yaitu suasana tengah kota yang ramai dan padat kendaraan. Pada awalnya, resort merupakan penginapan yang digunakan untuk menginap minimal lima malam. Di Amerika resort dan hotel menjadi sangat berkembang apalagi ditunjang dengan kepariwisataan Amerika yang meningkat pada saat itu.)⁹

Hotel dan resort dapat dibagi jenisnya, yang mampu menunjukkan seberapa royal pelayanan hotel terhadap konsumen. Di Indonesia pembagian jenis hotel dan resort ini terbagi menggunakan istilah “bintang”, yaitu mulai dari “bintang satu” hingga “bintang lima”. Hotel juga memiliki jenis lain yaitu hotel melati yang terkenal memiliki tarif lebih murah. Di Indonesia pada tahun 1970 oleh pemerintah menentukan klasifikasi hotel berdasarkan penilaian-penilaian tertentu sebagai berikut :

1. Luas Bangunan
2. Bentuk Bangunan
3. Perlengkapan (fasilitas)
4. Mutu Pelayanan

Namun pada tahun 1977 ternyata sistem klasifikasi yang telah ditetapkan tersebut dianggap tidak sesuai lagi. Maka dengan Surat Keputusan Menteri Perhubungan No. PM.10/PW. 301/Pdb – 77 tentang usaha dan klasifikasi hotel, ditetapkan bahwa penilaian klasifikasi hotel secara minimum didasarkan pada :

1. Jumlah Kamar
2. Fasilitas
3. Peralatan yang tersedia
4. Mutu Pelayanan

Berdasarkan pada penilaian tersebut, hotel-hotel di Indonesia kemudian digolongkan ke dalam 5 (lima) kelas hotel, yaitu :

1. Hotel Bintang 1
2. Hotel Bintang 2
3. Hotel Bintang 3

⁹ <http://id.wikipedia.org/w/index.php?title=Hotel&action=>

4. Hotel Bintang 4

5. Hotel Bintang 5

Hotel-hotel yang tidak bisa memenuhi standar kelima kelas tersebut, ataupun yang berada di bawah standar minimum yang ditentukan oleh Menteri Perhubungan disebut *Hotel Non Bintang*. Tujuan umum dari penggolongan kelas hotel adalah :

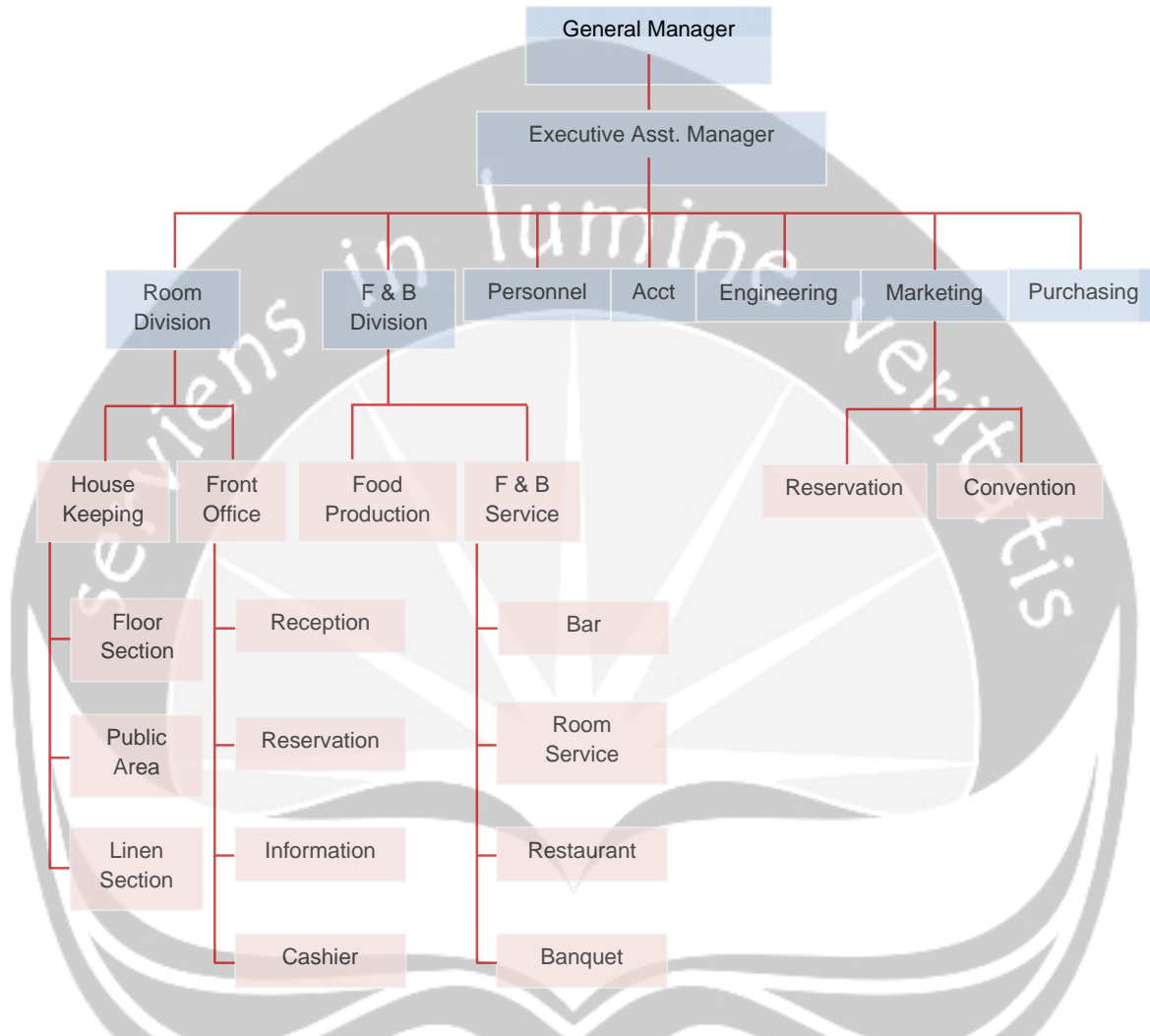
1. Untuk menjadi pedoman teknis bagi calon investor (penanam modal) di bidang usaha perhotelan.
2. Agar calon penghuni hotel dapat mengetahui fasilitas dan pelayanan yang akan diperoleh di suatu hotel, sesuai dengan golongan kelasnya.
3. Agar tercipta persaingan (kompetisi) yang sehat antara perusahaan hotel.
4. Agar tercipta keseimbangan antara permintaan (*demand*) dan penawaran (*supply*) dalam usaha akomodasi hotel.

Pada tahun 1970-an sampai dengan tahun 2001, penggolongan kelas hotel bintang 1 sampai dengan bintang 5 lebih mengarah ke aspek bangunannya seperti luas bangunan, jumlah kamar dan fasilitas penunjang hotel dengan bobot penilaian yang tinggi. Tetapi sejak tahun 2002 berdasarkan Keputusan Menteri Kebudayaan dan Pariwisata No. KM 3/HK 001/MKP 02 tentang penggolongan kelas hotel, bobot penilaian aspek mutu pelayanan lebih tinggi dibandingkan dengan aspek fasilitas bangunannya.

Walaupun demikian seorang perencana dan perancang bangunan yang ingin membuat sebuah penginapan khususnya resort dapat mengacu pada Ketentuan dan Kriteria Klasifikasi Hotel yang dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Pariwisata tahun 1995. Akan tetapi untuk jumlah kamar tidak diharuskan sesuai dengan golongan kelas hotel asalkan seimbang dengan fasilitas penunjang serta seimbang antara pendapatan dan pengeluaran dari hotel tersebut. Hal ini berdasarkan Keputusan Menteri Kebudayaan dan Pariwisata Nomor. KM 3/HK 001/MKP/02.

C. Struktur Organisasi Usaha Penginapan (Hotel)

Struktur Organisasi Usaha Penginapan (Hotel)



Gambar 2.1. Bagan Struktur Organisasi Usaha Penginapan

(Sumber : Sihite, Richard, S.Sos, Hotel Management, Jakarta, 2000)

D. Tinjauan Resort

Resort adalah suatu perubahan tempat tinggal untuk sementara bagi seseorang di luar tempat tinggalnya dengan tujuan antara lain untuk mendapatkan kesegaran jiwa dan raga serta hasrat ingin mengetahui sesuatu. Dapat juga dikaitkan dengan kepentingan yang berhubungan dengan kegiatan olah raga, kesehatan, konvensi, keagamaan serta keperluan usaha lainnya. Resortpun memiliki fasilitas khusus untuk kegiatan bersantai dan berolah raga seperti tennis, golf, spa, tracking, dan jogging, serta bagian tutor berpengalaman

dan mengetahui betul lingkungan resor, bila ada tamu yang mau hitch-hiking berkeliling sambil menikmati keindahan alam sekitar resor ini. Dalam pengertian lain resor adalah tempat peristirahatan di musim panas, di tepi pantai/di pegunungan yang banyak dikunjungi dimana pengunjung datang untuk menikmati potensi alamnya, kawasan yang terencana yang tidak hanya sekedar untuk menginap tetapi juga untuk istirahat dan rekreasi alam. Maka dari itu resor yang merupakan tempat menginap berlibur dan sekaligus berekreasi yang memiliki nuansa alam itu harus terletak di pegunungan, pantai, pulung kecil, perbukitan, lembah yang memiliki keindahan dan pesona alam.

Yang membedakan hotel, motel, losmen dengan resor, adalah jika hotel, motel, losmen yang disewakan adalah sebuah kamar yang memiliki atau tidak sebuah kamar mandi pribadi, dengan fasilitas makan dan minum yang misalnya berada di restaurant lobby yang semua terdapat di dalam sebuah gedung atau bangunan, adapula fasilitas lapangan golf, kolam renang publik. Sedangkan untuk resor yaitu berupa pondok - pondok yang disewakan untuk penginapan dengan biaya tertentu per kelasnya (termasuk fasilitas yang ditawarkan) lengkap dengan kamar mandi, bahkan bisa pula terdapat dapur, ruang tamu, ruang santai, ruang keluarga, ruang makan, kolam renang privat, sauna privat yang hampir mirip dengan sebuah rumah tinggal privat, selain itu juga terdapat restaurant yang terletak pada bangunan terpisah.

Sesuai dengan tujuan dari keberadaan resor yaitu selain untuk menginap juga sebagai sarana rekreasi. Oleh sebab itu timbulnya resor disebabkan oleh faktor-faktor berikut :

1. Berkurangnya waktu untuk beristirahat

Bagi masyarakat kota khususnya kota – kota besar di Indonesia kesibukan mereka akan pekerjaan selalu menyita waktu mereka untuk dapat beristirahat dengan tenang dan nyaman. Lagipula kebutuhan akan merelaksakan tubuh dan pikiran akan semakin besar maka akan semakin dibutuhkan tempat beristirahat yang jauh dari kesibukan rutinitas sehari – hari yang bersifat privat dan tenang.

2. Kebutuhan Manusia akan rekreasi

Manusia pada umumnya cenderung membutuhkan rekreasi untuk dapat bersantai dan menghilangkan kejenuhan yang diakibatkan oleh aktivitas mereka.

3. Kesehatan

Gejala-gejala stress dapat timbul akibat pekerjaan yang melelahkan sehingga dapat mempengaruhi kesehatan tubuh manusia. Untuk dapat memulihkan kesehatan baik para pekerja maupun para manula membutuhkan kesegaran jiwa dan raga yang dapat diperoleh di tempat berhawa sejuk dan berpemandangan indah yang disertai dengan akomodasi penginapan sebagai sarana peristirahatan.

4. Keinginan Menikmati Potensi Alam

Keberadaan potensi alam yang indah dan sejuk sangat sulit didapatkan di daerah perkotaan yang penuh sesak dan polusi udara. Dengan demikian keinginan masyarakat perkotaan untuk menikmati potensi alam menjadi permasalahan, oleh sebab itu resort menawarkan pemandangan alam yang indah dan sejuk sehingga dapat dinikmati oleh pengunjung ataupun pengguna resort tersebut.

Ada 4 (empat) karakteristik resort sehingga dapat dibedakan menurut jenis resortnya, yaitu :

1. Lokasi

Umumnya berlokasi di tempat-tempat berpemandangan indah, pegunungan, tepi pantai dan sebagainya, yang tidak dirusak oleh keramaian kota, lalu lintas yang padat dan bising, "Hutan Beton" dan polusi perkotaan. Pada resort, kedekatan dengan atraksi utama dan berhubungan dengan kegiatan rekreasi merupakan tuntutan utama pasar dan akan berpengaruh pada harganya.

2. Fasilitas

Motivasi pengunjung untuk bersenang-senang dengan mengisi waktu luang menuntut ketersedianya fasilitas pokok serta fasilitas rekreatif indoor dan outdoor. Fasilitas pokok adalah ruang tidur sebagai area privasi. Fasilitas rekreasi outdoor meliputi kolam renang, lapangan tennis dan penataan landscape.

3. Arsitektur dan Suasana

Wisatawan yang berkunjung ke resort cenderung mencari akomodasi dengan arsitektur dan suasana yang khusus dan berbeda dengan jenis resort lainnya. Wisatawan pengguna resort resort cenderung memilih suasana yang nyaman dengan arsitektur yang mendukung tingkat kenyamanan dengan tidak meninggalkan citra yang bernuansa etnik.

4. Segmen Pasar

Sasaran yang ingin dijangkau adalah wisatawan / pengunjung yang ingin berlibur, bersenang-senang, menikmati pemandangan alam, pantai, gunung dan tempat-tempat lainnya yang memiliki panorama yang indah.

Dari segi lingkungan yaitu lahan atau tapak tempat dibangunnya resort sangat berpengaruh terhadap kondisi dan konsep pelayanan resort tersebut. Resort berdasarkan letaknya dapat dibagi menjadi empat jenis diantaranya adalah :

1. Beach Resort

Beach resort mengutamakan potensi alam pantai dan laut sebagai daya tarik pemandangan yang lepas ke arah laut. Keindahan pantai dan fasilitas olah raga air menjadi pertimbangan utama, terkadang juga dilengkapi fasilitas untuk tenis dan voli.

2. Marina Resort

Marina resort hampir menyerupai beach resort, namun jenis ini lebih ditujukan bagi wisatawan yang mempunyai minat terhadap olahraga dan kegiatan yang berhubungan dengan air. Penyediaan fasilitas yang berhubungan dengan aktivitas tersebut sangat diutamakan.

3. Village Resort

Resort ini menekankan lokasi yang mempunyai keunikan cultural dan tema-tema etnik lokal sebagai daya tarik. Menyelami kebudayaan masyarakat sekitar, bergabung dengan berbagai masyarakat, meninggalkan gaya hidup modern dan larut dalam kehidupan masyarakat pedesaan merupakan kegiatan utama yang harus diwadahi.

4. Mountain Resort

Resort ini terletak di daerah pegunungan yang mempunyai pemandangan indah dan potensi wisata alam. Fasilitas yang disediakan lebih menekankan pada hal-hal yang berkaitan dengan hiburan alam dan rekreasi yang bersifat kultural dan natural, resort ini biasanya dilengkapi dengan fasilitas tenis dan golf.

5. Sight-Seeing Resort

Resort ini terletak di daerah yang mempunyai potensi khusus seperti tempat-tempat yang menarik, pusat pengembangan kawasan bersejarah, tempat-tempat antik, tempat-tempat hiburan.

Untuk membangun sebuah resort khususnya yang termasuk dalam klasifikasi bintang 5 harus memperhatikan persyaratan dan kriteria bangunan sebagai berikut :

- a. Lokasi dan Lingkungan
 - 1). Lokasi resort mudah dicapai kendaraan umum/pribadi roda empat langsung ke area resort dan dekat dengan tempat wisata.
 - 2). Resort harus menghindari pencemaran yang diakibatkan gangguan luar yang berasal dari suara bising, bau tidak enak, debu, asap, serangga dan binatang mengerat.
- b. Resort harus memiliki taman baik di dalam maupun di luar bangunan.
- c. Resort harus memiliki tempat parkir kendaraan tamu resort.
- d. Tersedianya fasilitas Olah Raga dan Rekreasi
 - 1). Resort harus mempunyai sarana kolam renang dewasa dan anak-anak.
 - 2). Tersedianya area permainan anak.
 - 3). Tersedianya Diskotik, Night Club atau bisa pula Pub & Cafe.
 - 4). Resort pantai menyediakan fasilitas untuk olah raga air.
 - 5). Resort gunung menyediakan fasilitas untuk olah raga gunung seperti mendaki gunung, menunggang kuda atau berburu.
 - 6). Resort harus menyediakan satu jenis sarana olah raga dan rekreasi lainnya merupakan pilihan dari tennis, bowling, golf, fitness center, sauna, billiard, jogging.
- e. Bangunan resort memenuhi persyaratan perizinan sesuai dengan Undang-Undang yang berlaku.
 - 1). Ruang resort memperhatikan arus tamu, arus karyawan, arus barang/produksi resort.
 - 2). Unsur dekorasi Indonesia harus tercermin dalam :
 - a) Ruang Lobby
 - b) Restoran
 - c) Kamar Tidur
 - d) Function Room
- f. Banyak kamar tidur standar berjumlah 100 buah termasuk 4 kamar suite (sekarang ketentuan jumlah kamar sudah tidak berlaku) :
 - 1). Semua kamar dilengkapi dengan kamar mandi di dalam.

- 2). Luas Minimal :
 - a) Kamar Standar = 26 m²
 - b) Kamar Suite = 52 m²
- 3). Tinggi Kamar Minimal = 2,60 m
- 4). Kamar tidur kedap suara (noise 40 dB)
- 5). Pintu dilengkapi dengan alat pengaman berupa kunci double lock.
- 6). Untuk Resort Pantai :
 - a) Lantai dari teraso/ubin/marmer/kayu.
 - b) Lantai tidak licin, kualitas tinggi.
- 7). Untuk Resort Gunung :
 - a) Seluruh lantai dilapisi karpet
 - b) Komposisi vynil 20 %, wool atau jenis bahan lain yang tidak mudah terbakar 80 %.
- 8). Jendela dengan tirai yang tidak tembus sinar dari luar.
- 9). Tersedia alat pengatur suhu kamar tidur dan ventilasi/ exhaust di kamar mandi
- 10). Interior kamar mencerminkan suasana Indonesia.
- 11). Dinding kamar mandi harus dengan bahan kedap air.
- 12). Tersedia instalasi air panas dan air dingin
- 13). Perlengkapan Kamar Tidur :

Tersedia tempat tidur dengan perlengkapan untuk 1 (satu) orang atau untuk 2 (dua) orang sesuai dengan ukuran kamar standar :

 - a). Ukuran tempat tidur 1 (satu) orang = 2,00 m x 1,00 m
 - b). Ukuran tempat tidur 2 (dua) orang = 2,00 m x 1,60 m
- 14). Perlengkapan Kamar Mandi :
 - a). Tersedia *Bathup* anti slip, *Shower*, *Grabbar* dan tempat sabun
 - b). Wastafel
 - c). dan lain-lain
- g. Resort harus menyediakan restoran minimal 3 buah yang berbeda jenisnya, salah satunya *Coffee Shop*.
 - 1). Jumlah tempat duduk sebanding dengan luas restoran dengan ketentuan 1,5 m² per tempat duduk.

- 2). Tinggi restoran tidak boleh rendah dari tinggi ruang tamu (2, 60 m).
- h. Resort harus menyediakan satu bar yang terpisah dari restoran.
 - 1). Jumlah tempat duduk sebanding dengan luas bar dengan ketentuan 1,1 m² per tempat duduk.
 - 2). Lebar ruang kerja bar tender minimal 1 m.
 - 3). Bar dilengkapi dengan tempat untuk mencuci peralatan dan perlengkapan yang terdiri dari atas :
 - 4). Wastafel dengan dua buah keran air panas dan air dingin.
 - 5). Mesin pencuci gelas.
 - 6). Saluran pembuangan air.
 - i. Tersedianya *Function Room* yaitu ruang untuk acara-acara tertentu (ruang serba guna).
 - j. Tersedianya *Lobby* dengan luas minimal 100 m².
 - k. Resort harus menyediakan *Lounge*.
 - l. Resort menyediakan telepon umum di *lobby*.
 - m. Resort menyediakan toilet umum di *lobby*.
 - 1). Toilet Pria :
 - a) Urinoir 4 (empat) buah
 - b) WC 2 (dua) buah
 - c) Wastafel
 - 2). Toilet Wanita :
 - a) WC 3 (tiga) buah
 - b) Wastafel
 - c) Ruang Rias dengan kaca rias
 - n. Resort menyediakan ruangan yang disewakan untuk keperluan lain di luar kegiatan usaha resort minimal 3 ruangan untuk kegiatan yang berbeda.
 - o. Resort harus menyediakan ruangan poliklinik.
 - p. Tersedianya Dapur dengan luas sekurang-kurangnya 40 % dari luas restoran.
 - 1). Ruang dapur terdiri dari :
 - a) Ruang Persiapan
 - b) Ruang Pengolahan
 - c) Ruang Penyimpanan Bahan Makanan

- d) Ruang administrasi (*Chef*)
 - e) Ruang Pencucian dan penyimpanan peralatan/ perlengkapan
 - f) Ruang Penyimpanan bahan bakar gas/elpiji untuk dapur
- 2). Lantai dapur tidak licin.
 - 3). Dinding dapur dilapisi dengan tegel kedap air setinggi langit-langit.
 - 4). Penerangan dapur minimal 200 lux.
- q. Tersedianya area Administrasi yang terdiri dari Kantor Depan (*Front Office*) dan Kantor Pengelola Resort
 - r. Tersedianya area Tata Graha.
 - 1). Ruang Seragam (*Uniform Room*)
 - 2). Ruang Lena dengan luas minimal 50 m² beserta rak.
 - 3). Ruang Jahit Menjahit
 - 4). *Room boy*; tersedia ruang pelayanan kamar tamu minimal 1 (satu) buah untuk setiap 40 kamar
 - 5). Ruang Binatu dengan luas minimal 100 m²
 - s. Tersedianya area dan ruang Operator
 - 1). Tersedianya Gudang yang terdiri dari :
 - a) Gudang bahan makanan dan minuman
 - b) Gudang peralatan dan perlengkapan
 - c) Gudang untuk engineering
 - d) Gudang Botol Kosong
 - e) Gudang barang-barang bekas
 - 2). Ruang penerimaan barang/bahan yang dapat menampung minimal 1 (satu) truk.
 - 3). Ruang Karyawan
 - a) Ruang Loker dan kamar mandi/WC yang terpisah untuk pria dan wanita.
 - b) Ruang Makan Karyawan.
 - c) Dapur Karyawan.
 - d) Ruang Ibadah Karyawan.