

## BAB II

### HOTEL RESOR DI PANTAI SEPANJANG, GUNUNGGKIDUL

Tinjauan mengenai hotel resor di Pantai Sepanjang, Gunungkidul merupakan penjelasan mengenai hal-hal dasar yang berkaitan dengan obyek studi. Substansi dari bab ini telah disesuaikan dengan kebutuhan untuk proses analisis, yang meliputi kajian mengenai hotel, kajian mengenai resor dan kebutuhan serta standar-standar yang digunakan dalam perencanaan Hotel Resor.

#### II.1 Kajian Mengenai Hotel Secara Umum

##### II.1.1 Definisi Hotel

Secara harfiah, kata hotel berasal dari bahasa latin yaitu hospitium, yang artinya ruang tamu. Kata ini kemudian mengalami proses perubahan pengertian dan untuk membedakan *guest house* dengan *mansion house* yang berkembang saat itu, maka disebut hostel.

Hostel disewakan pada masyarakat umum untuk menginap dan beristirahat sementara waktu dan dikelola oleh seorang host. Seiring perkembangan dan adanya tuntutan terhadap kepuasan, dimana orang tidak menyukai peraturan yang terlalu banyak pada hostel maka kata hostel kemudian mengalami perubahan, yakni penghilangan huruf “s” pada kata hostel sehingga menjadi hotel.

Berikut adalah beberapa pengertian hotel :

Tabel 2.1  
Pengertian Hotel

No	Pengertian
1.	<b>Kamus Besar Bahasa Indonesia :</b> Hotel adalah bangunan berkamar banyak yang disewakan sebagai tempat untuk menginap dan tempat makan orang yang sedang dalam perjalanan, bentuk akomodasi yg dikelola secara komersial, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan, penginapan, makan dan minum.
2.	<b>SK Menparpostel Nomor: KM34/HK 103/MPPT1987 :</b> Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makanan dan minuman, serta jasa lainnya untuk umum, yang dikelola secara komersial serta memenuhi persyaratan yang ditetapkan di dalam keputusan pemerintah.
3.	<b>Fred Lawson (<i>Hotels, Motels and Condominium; design, planning and maintenance, 1976 halaman 11</i>) :</b> Hotel adalah suatu bentuk penawaran kepada wisatawan, dengan pembayaran, dengan dua macam pelayanan yaitu pelayanan penginapan serta makanan dan minuman.

Sumber : Kamus Besar Bahasa Indonesia; SK Menparpostel Nomor: KM34/HK 103/MPPT1987; dan *Hotels, Motels and Condominium, 1976*

Berdasarkan beberapa pengertian diatas, penulis menarik kesimpulan bahwa pengertian hotel adalah sebuah tempat yang menyediakan jasa penginapan untuk waktu sementara kepada wisatawan dengan pelayanan makanan dan minuman serta fasilitas lainnya yang dikelola secara komersial.

### II.1.2 Klasifikasi Hotel dan Ketentuan Minimal Fasilitas Hotel

Di Indonesia pada tahun 1977, pemerintah menentukan klasifikasi hotel berdasarkan penilaian-penilaian dari jumlah kamar, fasilitas, mutu pelayanan dan pelayanan yang tersedia.

Berdasarkan kriteria keempat unsur penilaian tersebut pada Surat Keputusan Menteri Perhubungan RI No. PM.10/PW.301/Phb-77 tentang usaha dan klasifikasi, maka hotel digolongkan ke dalam 5 kelas hotel yaitu hotel dengan kelas bintang satu sampai dengan bintang lima. Hotel dengan kelas tertinggi dinyatakan dengan tanda bintang lima dan hotel dengan golongan kelas terendah dinyatakan dengan tanda bintang satu. Hotel yang tidak memenuhi standar kelima kelas tersebut atau yang berada di bawah standar minimum disebut hotel non bintang atau di Indonesia lebih dikenal dengan “hotel melati”.

Hotel bintang yang diklasifikasikan dalam 5 kelas, yaitu Kelas Bintang I (\*), Kelas Bintang II (\*\*), Kelas Bintang III (\*\*\*), Kelas Bintang IV (\*\*\*\*), Kelas Bintang V (\*\*\*\*\*).

Tabel 2.2  
Fasilitas dan Jumlah Minimal Kamar Hotel Berbintang

No	Fasilitas	Bintang I	Bintang II	Bintang III	Bintang IV	Bintang V
1.	Kamar Tidur	Min. 15	Min. 20	Min. 30	Min. 50	Min. 100
	Suite	-	Min. 1	Min. 2	Min. 3	Min. 4
	LuasKamar	18-20 m <sup>2</sup>	18-24 m <sup>2</sup>	18-26 m <sup>2</sup>	18-28 m <sup>2</sup>	20 - 28 m <sup>2</sup>
2.	Restaurant	Perlu Min. 1	Perlu Min. 1	Perlu Min. 1	Wajib Min. 2	Wajib Min. 2
	Bar & <i>Coffee Shop</i>	Wajib	Wajib min. 1	Wajib min. 1	Wajib min. 1	Wajib min. 1
3.	<i>Function Room</i>	-	-	Wajib min. 1  Dianjurkan <i>Pre-Function room</i>	Wajib min. 1  Wajib <i>Pre-Function room</i>	Wajib min. 1  Wajib <i>Pre-Function room</i>

No	Fasilitas	Bintang I	Bintang II	Bintang III	Bintang IV	Bintang V
4.	Rekreasi dan Olahraga	Dianjurkan min.1 jenis sarana lain	Dianjurkan kolam renang  Dianjurkan +2 jenis sarana lain	Perlu kolam renang  Dianjurkan +2 jenis sarana lain	Wajib kolam renang  Dianjurkan +2 jenis sarana lain	Wajib kolam renang  Dianjurkan +2 jenis sarana lain
5.	Ruang yang disewakan	Perlu Min. 1	Perlu Min. 1	Perlu Min. 1	Perlu Min. 3	Wajib Min. 3
6.	Lounge	-	-	Wajib	Wajib	Wajib
7.	Taman	Perlu	Perlu	Perlu	Perlu	Wajib

Sumber : Surat Keputusan Direktur Jenderal Pariwisata, 1988

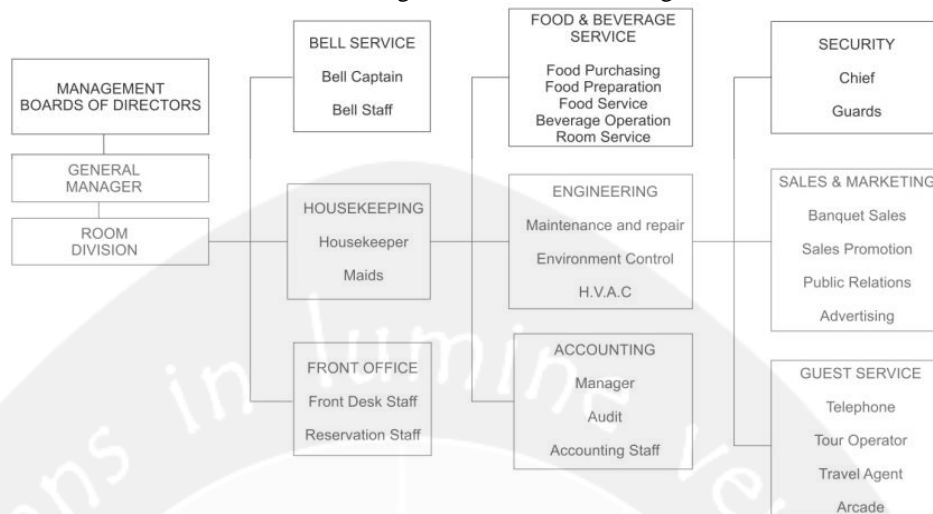
### II.1.2.1 Struktur Organisasi Hotel

Struktur organisasi hotel berbintang secara umum memiliki tiga bagian, yakni pihak pemilik (*owner*)/pemodal, pihak manajemen (pengelola), dan pihak pekerja/karyawan. Pemilik hotel bisa individu (perseorangan) ataupun kelompok/lembaga usaha baik pribumi maupun asing. Pihak manajemen adalah pengelola usaha yang mengkoordinasikan pekerja untuk melaksanakan roda bisnis dan pelayanan perhotelan.

Secara struktural, pihak pekerja bertanggung jawab kepada pihak manajemen. Selanjutnya, pihak manajemen bertanggung jawab kepada pihak pemilik/pengusaha hotel yang bersangkutan. Sejalan dengan manajemen terdapat unit serikat kerja pariwisata sebagai representasi pekerja. Dalam hal ini antara serikat pekerja pariwisata dengan pihak manajemen dijembatani oleh lembaga kerja bipartit (LKB). Lembaga kerja bipartit merupakan forum komunikasi, konsultasi, dan musyawarah dalam memecahkan permasalahan-permasalahan ketenagakerjaan pada perusahaan guna kepentingan pengusaha dan pekerja.

Secara umum, struktur organisasi hotel berbintang dikepalai oleh general manajer yang dibantu oleh beberapa manajer tingkat menengah yang terbagi ke dalam beberapa departemen yang ditentukan oleh besar kecilnya hotel. Berikut adalah struktur organisasi pada hotel besar yang ditunjukkan oleh bagan 2.1.

Bagan 2.1  
Struktur Organisasi Hotel Berbintang



Sumber : Hotel Engineering, Drs. Oka A. yoeti, MBA , 1999

Seluruh departemen tersebut dikendalikan seorang general manajer.

Idealnya masing-masing pimpinan membagi wewenang dalam mengambil keputusan, yakni yang bersifat strategis dilakukan oleh manajer puncak, bersifat taktis oleh manajer menengah, bersifat teknis oleh manajer rendah dan yang bersifat operasional oleh staf pelaksana. Pembagian pekerjaan melalui departemen departemen tersebut didasarkan atas tugas pokok dan fungsi sehingga memungkinkan beberapa kegiatan mengalir secara sempurna. Antar departemen saling bersinergi. Para karyawan melaksanakan tugas sesuai departemen dan fungsi masing-masing untuk mendukung produktivitas perusahaan.

## II.2 Kajian Mengenai Resor Secara Umum

Dalam *Oxford Learner's Dictionary of Current English*, Oxford University Press, 1974, resor adalah tempat wisata atau rekreasi yang sering dikunjungi orang dimana pengunjung datang untuk menikmati potensi alamnya.

Menurut Dirjen Pariwisata, Pariwisata Tanah air Indonesia, 1988, Resor 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.

Beberapa pengertian lainnya menurut para ahli yang dikutip dari artikel Sri Kurniasih yaitu :

Tabel 2.3  
Pengertian Resor

No	Pengertian
1.	Resor merupakan tempat peristirahatan di musim panas, di tepi pantai atau pegunungan yang banyak dikunjungi (Echols, 1987).
2.	Resor merupakan tempat wisata yang sering dikunjungi orang dimana pengunjung datang untuk menikmati potensi alamnya (Hornby, 1974).
3.	Resor adalah sebuah tempat menginap dimana mempunyai fasilitas khusus untuk kegiatan bersantai dan berolahraga seperti tennis, golf, spa, tracking dan jogging, bagian concierge berpengalaman dan mengetahui betul lingkungan resor, bila ada tamu yang mau hitch-hiking berkeliling sambil menikmati keindahan alam sekitar resor ini (Pendit, 1999).

Sumber : Kajian Hotel Resor oleh Sri Kurniasih, 2006

Dari beberapa pengertian diatas, penulis menarik kesimpulan bahwa pengertian Resor adalah sebuah tempat wisata yang memiliki fasilitas rekreasi yang berada dekat dengan obyek wisata alam berupa pantai atau pegunungan.

### II.3 Hotel Resor

Berdasarkan kajian yang telah dipaparkan diatas, hotel resor adalah sebuah hotel yang terletak didekat kawasan wisata alam seperti ditepi pantai atau pegunungan yang dilengkapi dengan fasilitas rekreasi untuk kegiatan berlibur dan beristirahat yang umunya jauh dari pusat kota.

Sesuai dengan tujuan dari adanya hotel resor sebagai tempat peristirahatan, menurut Kurniasih (2006) yang dikutip dari artikel Hizbul Maulana, ada beberapa faktor yang menyebabkan timbulnya hotel resor. Faktor-faktor tersebut adalah :

Tabel 2.4  
Faktor Penyebab Timbulnya Hotel Resor

Faktor	Keterangan
1. Kebutuhan manusia akan rekreasi	Manusia pada umumnya cenderung membutuhkan rekreasi untuk dapat bersantai dan menghilangkan kejenuhan yang diakibatkan oleh aktivitas keseharian mereka.
2. Kesehatan	Gejala-gejala stress dapat ditimbulkan dari berbagai pekerjaan yang melelahkan sehingga dapat mempengaruhi kesehatan manusia. Untuk 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.
3. Keinginan menikmati potensi alam	Keberadaan potensi alam yang indah dan sejuk sangat sulit didapatkan di daerah perkotaan yang padat dan berpolusi. Dengan demikian keinginan masyarakat perkotaan untuk menikmati potensi alam menjadi permasalahan, oleh sebab itu hotel resort menawarkan pemandangan alam yang indah dan sejuk sehingga dapat dinikmati oleh pengunjung maupun pengguna hotel tersebut (Pendit, 1999).

Sumber : Kajian Hotel *Resort* oleh Sri Kurniasih, 2006

Jadi, dapat diambil kesimpulan bahwa timbulnya hotel resor disebabkan oleh kebutuhan manusia akan hiburan. Hal ini terjawab melalui tersedianya fasilitas wisata yang menawarkan keindahan potensi alam.

### II.3.1 Karakteristik Hotel Resor

Menurut Lawson (1977;1), ada empat karakteristik hotel resor sehingga dapat dibedakan dengan hotel lainnya yaitu :

Tabel 2.5  
Empat Karakteristik Hotel Resor

Karakteristik	Keterangan
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 Hotel Resor, 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 lansekap.
3. Arsitektur dan Suasana	Wisatawan yang berkunjung ke Hotel Resor cenderung mencari akomodasi dengan arsitektur dan suasana yang khusus dan berbeda dengan jenis hotel lainnya. Wisatawan pengguna hotel resor 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.

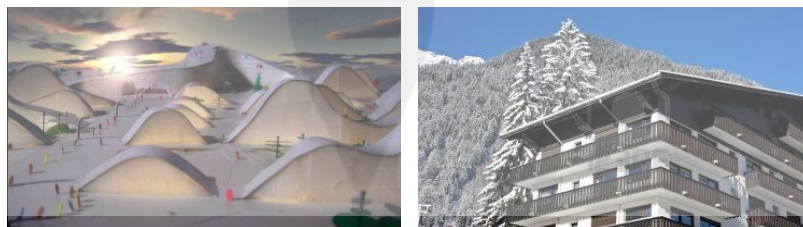
Sumber : Lawson (1977;1)

### II.3.2 Jenis Hotel Resor

Hotel resor dibagi menjadi beberapa macam berdasarkan lokasi dan macam rekreasinya., yaitu :

#### 1. *Ski Resort Hotel*

yaitu sebuah hotel resor yang terletak di pegunungan bersalju dan dilengkapi dengan fasilitas olahraga ski es.



Gambar 2.1

Trysil Ski Resort Norway (kiri) dan Ski Resort hotel Traditional Alpine (kanan)

Sumber : [www.e-architect.uk](http://www.e-architect.uk) – diunduh 5 Maret 2013 pukul 17.00 WIB

## 2. *Sea Side Resort Hotel*

yaitu sebuah hotel resor yang terletak di daerah pantai dan menyediakan fasilitas olahraga air seperti berperahu, menyelam, berselancar, ski air, dan lainnya.



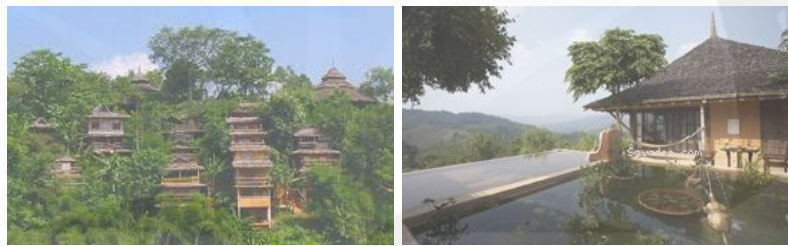
Gambar 2.2

Nikko Hotel and Resort, Bali

Sumber : [www.asiarooms.com](http://www.asiarooms.com) – diunduh 5 Maret 2013 pukul 17.10 WIB

## 3. *Mountain Resort Hotel*

yaitu sebuah hotel resor yang terletak di daerah pegunungan, biasanya menyediakan olahraga gunung seperti mendaki gunung, bersepeda gunung, berkuda dan berburu.



Gambar 2.3

Phu Chaisai Mountain resort, Thailand

Sumber : [www.thaihotels.com](http://www.thaihotels.com) – diunduh 5 Maret 2013 pukul 17.20 WIB

### II.3.3 Prinsip-prinsip dalam Perencanaan Hotel Resor

Penekanan perencanaan hotel yang diklasifikasikan sebagai hotel resor dengan tujuan *pleasure* dan rekreasi adalah adanya kesatuan bangunan dan lingkungan sekitarnya sehingga dapat tercipta harmonisasi yang selaras (Lawson, 1977).

Setiap lokasi yang akan dikembangkan menjadi tempat wisata memiliki karakter yang berbeda, yang memerlukan pemecahan yang khusus. Menurut Fred Lawson (1977), dalam merencanakan sebuah hotel resor perlu diperhatikan prinsip-prinsip desain sebagai berikut :

Tabel 2.6

Prinsip Desain Hotel Resor

No	Prinsip Desain Hotel Resor
1.	Kebutuhan dan persyaratan individu dalam melakukan kegiatan wisata.

No	Prinsip Desain Hotel Resor
	a. Suasana yang tenang dan mendukung untuk istirahat, selain fasilitas olah raga dan hiburan. b. <i>Aloneness</i> (kesendirian) dan privasi, tetapi juga adanya kesempatan untuk berinteraksi dengan orang lain berpartisipasi dalam aktivitas kelompok. c. Berinteraksi dengan lingkungan, dengan budaya baru, dengan negara baru dengan standar kenyamanan rumah sendiri.
2.	Pengalaman unik bagi wisatawan. a. Ketenangan, perubahan gaya hidup dan kesempatan untuk relaksasi. b. Kedekatan dengan alam, matahari, laut, hutan, gunung, danau, dan sebagainya. c. Memiliki skala yang manusiawi. d. Dapat melakukan aktivitas yang berbeda seperti olah raga dan rekreasi. e. Keakraban dalam hubungan dengan orang lain diluar lingkungan kerja. f. Pengenalan terhadap budaya dan cara hidup yang berbeda.
3.	Menciptakan suatu citra wisata yang menarik. a. Memanfaatkan sumber daya alam dan kekhasan suatu tempat sebaik mungkin. b. Menyesuaikan fisik bangunan terhadap karakter lingkungan setempat. c. Pengolahan terhadap fasilitas yang sesuai dengan tapak dan iklim setempat.

Sumber : Lawson, 1977

### II.3.4 Fasilitas dalam Hotel Resor

Dalam rangka operasional sebuah hotel resor, harus ada *main product* dari hotel tersebut. Produk yang dijual tidak terlepas dari fungsi sebagai fasilitas yang ditawarkan oleh sebuah hotel resor. Secara umum fasilitas-fasilitas pendukung operasional sebuah hotel resor terbagi menjadi tiga dengan hirarki agar memudahkan dalam menentukan mana yang dipenuhi terlebih dahulu. Adapun hirarki tersebut adalah sebagai berikut.

Tabel 2.7  
Hirarki Fasilitas Hotel

Jenis Fasilitas	Hirarki	Uraian	Keterangan
Akomodasi dan <i>restaurant</i>	Fasilitas Utama	- Kamar tidur - Restoran dan Bar - <i>Function Room</i>	Standar
Rekreasi	Fasilitas Sekunder	- Kolam Renang - Sauna dan pusat kebugaran - <i>Souvenir shop</i> - <i>Bussines Center</i>	Standar/Non Standar
Pelengkap	Fasilitas Tambahan	- <i>Guest Laundry</i> - <i>Mini Shop</i> - <i>Car Rental</i>	Non Standar

Sumber : Keputusan Direktur Jendral Pariwisata, 1988

Keragaman fasilitas ini bertujuan untuk meningkatkan daya jual. Kelengkapan fasilitas yang tersedia memberi dampak terhadap masa tinggal tamu yang artinya juga memberi dampak terhadap *income* perusahaan. Semakin bervariasi dan semakin baik fasilitasnya, maka tarif yang ditawarkan pun semakin mahal.



### II.3.5 Jenis Kamar

Jenis kamar hotel dapat dikelompokkan berdasarkan beberapa kriteria yang dijabarkan dalam tabel-tabel dibawah.

Tabel 2.8  
Jenis Kamar Menurut Jumlah Tempat Tidur

No	Jenis Kamar	Keterangan
1.	<i>Single Room</i>	Kamar untuk satu orang dengan satu tempat tidur tunggal ( <i>single bed</i> )
2.	<i>Double Room</i>	Kamar untuk dua orang dengan satu tempat tidur besar ( <i>double bed</i> )
3.	<i>Twin Room</i>	Kamar untuk dua orang dengan dua tempat tidur (tunggal) <i>twin bed</i> dengan ukuran sama besar
4.	<i>Triple Room</i>	Kamar untuk dua orang dengan tempat tidur ukuran <i>double bed</i> , dan ditambah <i>extra bed</i>
5.	<i>Junior Suite Room</i>	Satu kamar besar yang terdiri dari satu ruang tidur dan satu ruang tamu
6.	<i>Suite Room</i>	Kamar dengan ukuran lebih luas dan dilengkapi dengan fasilitas tambahan seperti ruang makan, ruang duduk, dapur kecil dan mini bar. Tempat tidur yang ada didalamnya adalah <i>double bed</i> , meskipun terkadang juga menggunakan <i>twin bed</i> .
7.	<i>President Suite Room</i>	Kamar yang lebih luas dan terdiri dari berbagai ruang yang besar untuk ruang tidur, ruang tidur tamu, ruang kerja, ruang makan, dapur kecil dan mini bar. Tempat tidur yang ada di dalamnya umumnya <i>double bed</i> dengan ukuran <i>king bed</i> .

Sumber : Jurnal Perhotelan (Agustina Yohana)

Tabel 2.9  
Jenis Kamar Menurut Tingkat Fasilitasnya

No	Jenis Kamar	Keterangan
1.	<i>Standard Room</i>	Kamar hotel dengan kapasitas dua orang dengan satu tempat tidur ( <i>double bed</i> ) atau dua tempat tidur ( <i>single bed</i> ).
2.	<i>Superior Room</i>	Kamar hotel yang memiliki kapasitas sama dengan <i>standard room</i> namun ruangnya lebih luas.
3.	<i>Deluxe Room</i>	Kamar hotel dengan ukuran yang besar dan fasilitas melebihi <i>standard room</i> dan <i>superior room</i> .
4.	<i>Suite Room</i>	Kamar hotel yang terdiri dari dua atau tiga ruang tidur dilengkapi dengan fasilitas tambahan seperti ruang tamu, dapur, ruang makan, ruang keluarga dan minibar.

Sumber : Jurnal Perhotelan (Agustina Yohana)

Tabel 2.10  
Jenis Kamar Menurut Letaknya

No	Jenis Kamar	Keterangan
1.	<i>Connecting Room</i>	Dua kamar yang bersebelahan satu sama lain, yang dihubungkan oleh pintu penghubung ( <i>connecting door</i> ).
		Biasanya digunakan oleh tamu yang datang bersama keluarga. Pintu penghubung ini untuk memudahkan komunikasi antar anggota keluarga tanpa harus keluar kamar.
2.	<i>Adjoining Room</i>	Dua kamar yang berdekatan satu sama lain tanpa pintu penghubung.
3.	<i>Adjacent Room</i>	Dua kamar yang terletak pada lantai yang sama dan saling berhadapan.
4.	<i>Cabana Room</i>	Kamar-kamar yang menghadap ke pantai atau kolam renang. Biasanya lokasi kamar terpisah dengan gedung utama.

Sumber : Jurnal Perhotelan (Agustina Yohana)

Dari ketiga kriteria tersebut, jenis kamar menurut fasilitasnya (tabel 2.4) yang paling banyak digunakan pada hotel internasional. Makin mewah kelengkapan fasilitas yang tersedia, maka makin tinggi kelas kamar tersebut dan makin tinggi pula tarifnya.

#### II.4 Hotel Resor di Pantai Sepanjang, Gunungkidul

Berdasarkan pemaparan hotel resor secara umum diatas, maka hotel resor di Pantai Sepanjang yaitu :

##### II.4.1 Profil Hotel Resor di Pantai Sepanjang, Gunungkidul

Hotel resor di Pantai Sepanjang merupakan *Sea Side Resort Hotel* yaitu hotel resor yang berada di tepi pantai dengan taraf hotel bintang empat. Hotel resor ini berada dibawah manajemen PT Hotel Indonesia Natour, yang merupakan BUMN yang mengelola bidang perhotelan. Adapun visi dan misi PT Hotel Indonesia Natour yaitu :

Tabel 2.11  
Visi dan Misi PT HIN

No	Visi dan Misi PT HIN
1.	Visi Visi dari PT Hotel Indonesia Natour adalah sebagai perusahaan jaringan perhotelan bertaraf internasional, berbudaya dan berkepribadian Indonesia, dengan keuntungan yang optimal yang terbesar serta tersebar di Nusantara.
2.	Misi Dalam rangka mewujudkan visi tersebut, misi dari PT Hotel Indonesia Natour yaitu : a. Menyediakan jasa perhotelan dan jasa-jasa pariwisata lain yang berkualitas dalam rangka menunjang program pariwisata nasional. b. Mengembangkan segmentasi pasar utama yang sudah ada dari Negara-negara Asean, Jepang, Eropa, Australia dan New Zealand dengan pasar Amerika, Afrika Selatan, dan Cina namun tetap meningkatkan wisatawan Nusantara. c. Penggabungan PT HII dan PT Natour memperkuat dan memperluas jaringan hotel yang semula berada di lima provinsi menjadi tujuh provinsi.  Hingga tahun 2012, PT Hotel Indonesia Natour memiliki 13 hotel yang semuanya memiliki nama depan Inna. Hotel Resor ini merupakan salah satu unit usaha milik perusahaan sebagai hotel ke-14 di tahun 2013.

Sumber : www.innagroup.co.id

##### II.4.2 Visi dan Misi Hotel Resor di Pantai Sepanjang

Berdasarkan visi dan misi perusahaan PT Hotel Indonesia Natour, maka visi dan misi dari Hotel Resor di Pantai Sepanjang yang diturunkan dari PT Hotel Indonesia Natour yaitu :

Tabel 2.12  
Visi dan Misi Hotel Resor di Pantai Sepanjang

No	Visi dan Misi Hotel Resor di Pantai Sepanjang
1.	Visi Hotel Resor di Pantai Sepanjang adalah menjadi hotel resor yang bertaraf internasional dan berbasis pada budaya Indonesia.

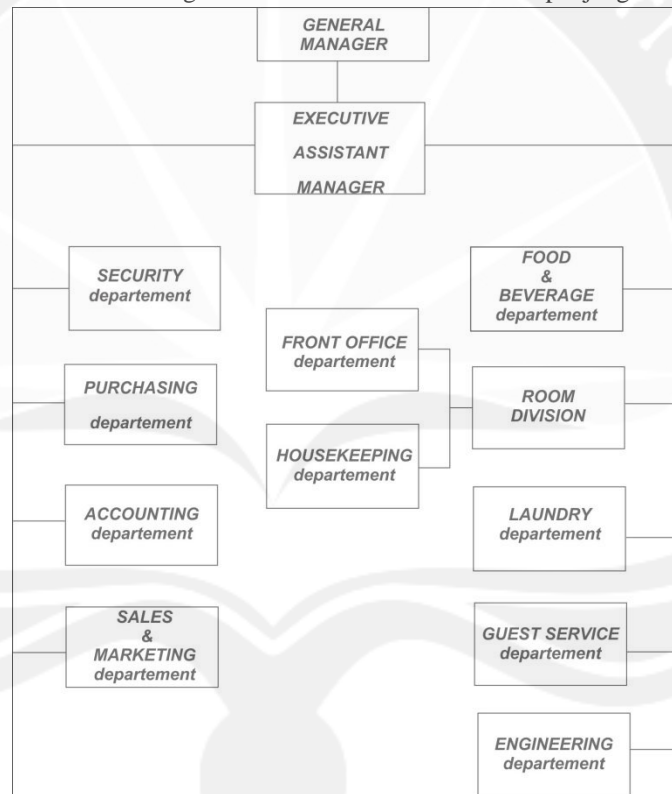
No	Visi dan Misi Hotel Resor di Pantai Sepanjang
2.	Misi Hotel Resor di Pantai Sepanjang yaitu : a. Menyediakan layanan hotel bertaraf internasional b. Menyediakan layanan berciri budaya Daerah Istimewa Yogyakarta, khususnya budaya masyarakat pesisir pantai Sepanjang c. Melakukan pengelolaan yang professional dan bertaraf internasional

Sumber : Analisis Penulis

### II.4.3 Struktur Organisasi

Struktur organisasi pengelola Hotel Resor di Pantai Sepanjang dikepalai oleh *general manager* yang dibantu oleh *executive assistant manager* yang membawahi beberapa *manager* tingkat menengah yang terbagi ke dalam 10 *departement*.

Bagan 2.2  
Struktur Organisasi Hotel *Resort* di Pantai Sepanjang



Sumber : Analisis Penulis

Pembagian pekerjaan melalui kesepuluh *departement* tersebut didasarkan atas tugas pokok dan fungsi dengan pertimbangan agar keseluruhan kegiatan pelayanan hotel dapat berjalan dengan baik sehingga dapat mendukung produktivitas perusahaan. Adapun rincian dari struktur organisasi tersebut sesuai dan tanggungjawabnya yaitu :

### **1. General Manager**

Sebagai pimpinan tertinggi dari hotel yang bertanggungjawab terhadap keseluruhan pengelolaan hotel. Dalam pelaksanaan tugas-tugasnya, *General Manager* dibantu oleh *Executive Assistant Manager*.

### **2. Executive Assistant Manager**

Bertanggungjawab untuk merekrut, melatih dan mengawasi para staf. *Executive Assistant Manager* memberikan tugas dan jadwal shift pada para staf.

### **3. Purchasing Departement**

Bertanggungjawab terhadap pengadaan dan pembelian barang untuk hotel.

### **4. Accounting Departement**

*Departement* ini terdiri dari Auditor dan Staf *Accounting*. *Departement* ini bertanggungjawab terhadap laporan keuangan perusahaan.

### **5. Sales and Marketing Departement**

*Departement* ini terdiri dari *Marketing Manager*, Staf *Sales Promotion*, dan *Public Relations*. *Departement* ini bertanggungjawab terhadap pemasaran jasa hotel yang terdiri dari beberapa aktivitas yang bertujuan menarik calon pelanggan untuk membeli produk dan jasa pelayanan hotel.

### **6. Security Departement**

*Departement* ini terdiri dari *Chief* dan *Guards*. *Departement* ini bertanggungjawab terhadap keamanan hotel.

### **7. Food and Beverage Departement**

*Departement* ini terbagi dalam dua bagian, yaitu :

#### **a. F&B Production**

Bertanggungjawab dalam membuat makanan dan minuman untuk tamu.

#### **b. F&B Service**

Bertanggungjawab dalam melayani fasilitas makanan dan minuman pada *restaurant*, *bar*, *banquet* serta *taking to order* (mengambil pesanan), menyajikan dan menyiapkan pesanan dari kamar tamu.

## **8. Room Division**

*Room Division* merupakan divisi yang terdiri dari beberapa department yang bertanggungjawab terhadap penyediaan dan pemesanan kamar serta pelayanan kebersihan yaitu :

### **a. Front Office Departement**

*Departement* ini bertanggungjawab terhadap pelayanan informasi hotel, pemesanan kamar dan pembayaran. *Departement* ini terbagi dalam beberapa bagian yaitu :

- 1) *Reseptionist*, bertanggungjawab untuk menerima tamu, mengatur *check-in* dan *check-out*.
- 2) Bagian Informasi, bertanggungjawab untuk melayani kebutuhan informasi mengenai hotel resor.
- 3) Kasir, bertanggungjawab untuk melayani pembayaran.
- 4) *Bell Boy*, bertanggungjawab untuk membawa barang-barang tamu ke dan dari kamar.

### **b. Housekeeping Departement**

*Departement* ini bertanggungjawab terhadap kebersihan seluruh area hotel, pemeliharaan inventaris hotel, mengatur perawatan linen dan pemeliharaannya, serta merawat tanaman yang berada di area hotel. *Departement* ini terbagi dalam beberapa bagian yaitu :

- 1) *Floor Section*, bertanggungjawab untuk membersihkan kamar tamu
- 2) *Public Area*, bertanggungjawab untuk membersihkan area umum hotel
- 3) *Linen Section*, bertanggung jawab terhadap pemeliharaan, penanganan, penyimpanan dan penyediaan linen yang digunakan oleh departement-departement terkait.

## **9. Laundry Departement**

*Departement* ini bertanggungjawab terhadap pelayanan pencucian dan setrika baju tamu dan seragam karyawan. Fasilitas ini ditawarkan secara opsional.

## **10. Engineering Departement**

*Departement* ini bertanggungjawab terhadap pemeliharaan dan perbaikan sistem utilitas hotel serta menyediakan alat-alat pada *event banquet*.

## 11. *Guest Service Departement*

*Departement* ini bertanggungjawab terhadap pelayanan tambahan terhadap tamu. *Departement* ini terbagi menjadi dua bagian, yaitu :

- 1) *Driver*, bertanggungjawab untuk pelayanan antar jemput tamu.
- 2) *Tour Operator*, bertanggungjawab untuk pelayanan informasi dan *guiding tour* wisata.
- 3) Pengelola usaha, mengelola fasilitas tambahan di hotel seperti klinik kesehatan dan *drugstore*, *money changer*, serta *ATM Center*.

### II.4.4 Tujuan dan Sasaran

Dalam rangka mewujudkan sebuah Hotel Resor sebagai sarana penginapan yang dapat memberikan edukasi mengenai budaya masyarakat pesisir sebagai bentuk dari visi dan misi Hotel Resor, maka tujuan dan sasaran dari perancangan proyek ini adalah sebagai berikut.

Tabel 2.13  
Tujuan dan Sasaran Perancangan Proyek Hotel Resor di Pantai Sepanjang

No	Tujuan dan Sasaran Perancangan Proyek Hotel Resor di Pantai Sepanjang
1.	Tujuan : a. Menyediakan sarana penginapan berupa hotel resor dengan fasilitas setaraf hotel bintang empat yang dilengkapi dengan fasilitas rekreasi pantai dan pertunjukkan budaya, serta mengaplikasikan elemen-elemen arsitektural yang berciri budaya setempat berdasarkan prinsip lokalitas Eko Prawoto. b. Hotel resor sebagai wujud pengenalan dan pelestarian budaya daerah. c. Hotel resor sebagai penyumbang devisa pemerintah daerah dan membantu pembangunan ekonomi masyarakat setempat, yaitu masyarakat kawasan Pantai Sepanjang dalam sektor jasa pariwisata.
2.	Sasaran : Sasaran yang dimaksud adalah pangsa pasar proyek, yaitu seluruh wisatawan yang berkunjung ke provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, terutama wisatawan yang mengunjungi obyek-obyek wisata yang berada di kabupaten Gunungkidul, baik wisatawan domestik maupun wisatawan mancanegara. Sasaran meliputi seluruh kalangan, baik anak-anak, kalangan dewasa dan orangtua, maupun kaum difabel yang ingin menikmati fasilitas peristirahatan dan rekreasi dalam bentuk hotel resor.

Sumber : Analisis Penulis

### II.4.5 Kegiatan dan Fasilitas dalam Hotel Resor di Pantai Sepanjang, Gunungkidul

Untuk mewujudkan tujuan dan sasaran diatas, kegiatan yang berlangsung di dalam Hotel Resor di Pantai Sepanjang, yaitu :

Tabel 2.14  
Kegiatan dan Fasilitas dalam Hotel Resor di Pantai Sepanjang, Gunungkidul

No	Kegiatan	Fasilitas
1.	Kegiatan Menginap	Hotel Resor di Pantai Sepanjang akan menyediakan sebanyak 100 kamar pembagian kelas kamar : a. Kamar kelas Standar berjumlah 40 kamar. b. Kamar kelas Deluxe berjumlah 28 kamar. c. Kamar kelas <i>Suite</i> berjumlah 32 kamar. Kelas suite akan disediakan dalam bentuk <i>cottage</i> untuk menawarkan suasana yang lebih privat kepada pengunjung.
2.	Kegiatan Rekreasi dan Olahraga	Fasilitas rekreasi dan olahraga meliputi kolam renang yang terdiri dari kolam renang dewasa dan kolam renang anak, sarana olahraga tennis, <i>gymnasium</i> dan <i>jogging track</i> .
3.	Kegiatan Makan dan Minum	Hotel resor di Pantai Sepanjang akan menyediakan 2 <i>restaurant</i> ( <i>indoor</i> dan <i>outdoor</i> ) dan 2 bar ( <i>indoor</i> dan <i>outdoor</i> ).
4.	Kegiatan <i>Event</i>	Hotel resor di Pantai Sepanjang akan menyediakan 2 <i>function room</i> untuk disewakan pada <i>event-event banquet</i> . Ruang ini akan disediakan dalam bentuk <i>indoor</i> dan <i>outdoor</i> yang dibedakan melalui suasana yang ditawarkan.
5.	Kegiatan Menyaksikan Pertunjukan Budaya Setempat	Fasilitas menyaksikan pertunjukan budaya setempat merupakan penawaran khusus yang disediakan oleh hotel resor, berupa sebuah ruang untuk pertunjukan budaya.
6.	Kegiatan Edukasi Kesenian Budaya Setempat	Fasilitas edukasi kesenian budaya setempat meliputi ruang kelas untuk pembelajaran kesenian budaya setempat bagi wisatawan yang berkunjung ke hotel.
7.	Kegiatan <i>Guiding Tour</i> Wisata dan Antar Jemput. Kegiatan ini merupakan pelayanan tambahan.	
8.	Kegiatan Konsultasi Kesehatan dan Membeli Obat. Kegiatan ini merupakan pelayanan tambahan.	Fasilitas tambahan disediakan untuk menunjang fasilitas lainnya di dalam hotel <i>resort</i> . Fasilitas ini meliputi <i>guiding tour</i> wisata, klinik kesehatan dan <i>drugstore</i> , <i>money changer</i> , serta ATM <i>Center</i> .
9.	Kegiatan Transaksi Keuangan. Kegiatan ini merupakan pelayanan tambahan.	
10.	Kegiatan Pengelolaan Hotel Resor. Kegiatan pengelolaan meliputi kegiatan pelayanan yang diberikan oleh staf pengelola yang terbagi ke dalam <i>department-departement</i> .	Pengelolaan meliputi seluruh fasilitas pelayanan dalam hotel resor.

Sumber : Analisis Penulis