

BAB II

TINJAUAN HOTEL RESOR

Pada bab II ini akan dibahas mengenai tinjauan hotel resor, tinjauan bangunan hotel resor sejenis serta persyaratan, kriteria, kebutuhan, standar-standar perencanaan dan perancangan hotel resor. Pembahasan pada bab ini nantinya akan menghasilkan standar pedoman dalam perancangan hotel resor.

II.1 TINJAUAN HOTEL RESOR

Tinjauan hotel resor membahas mengenai hal-hal yang berhubungan dengan hotel resor antara lain pengertian hotel resor, karakteristik hotel resor, klasifikasi hotel resor dan prinsip desain hotel resor. Adapun pembahasan ini harus dibahas secara rinci sehingga dapat menjadi pedoman dan referensi dalam perencanaan dan perancangan hotel resor.

II.1.1 Pengertian Hotel Resor

Hotel resor memiliki pengertian yang berbeda dari hotel. Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa hotel adalah sebuah sarana dalam bentuk bangunan yang memiliki fungsi akomodasi, dimana sarana tersebut menyediakan jasa penginapan atau tempat peristirahatan sementara waktu dengan penambahan fasilitas berupa makan, minum, dan fasilitas penunjang lainnya yang pengelolaannya dilakukan secara komersial. Berikut adalah beberapa pengertian resor dan hotel resor menurut berbagai sumber.

- Hotel resor merupakan daerah tujuan wisata yang mempunyai dan menyediakan berbagai fasilitas wisata dan pelayanan, termasuk fasilitas rekreasi dan peristirahatan.¹³
- Hotel resor adalah hotel dimana para tamu menginap untuk tujuan mencari kesenangan (pleasure). Biasanya terletak di luar kota, di pegunungan, di tepi danau, di tepi pantai atau tempat-tempat rekreasi, yang memberikan fasilitas menginap kepada orang-orang yang sedang berlibur.¹⁴
- Resor 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.¹⁵

Dari beberapa pengertian tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa hotel resor merupakan kawasan terencana dengan fungsi akomodasi yang berlokasi di daerah yang berkaitan dengan objek atau daya tarik wisata. Kawasan ini umumnya menyediakan jasa penginapan, istirahat, fasilitas rekreasi, makan dan minum. Dibandingkan dengan hotel pada umumnya, terdapat kelebihan lain yang dimiliki hotel resor yaitu adanya penambahan fasilitas khusus atau fasilitas pendukung namun dengan pengelolaan yang juga komersial.

¹³ Baud – Bovy M and Lawson F, *Tourism and Recreation Development*, CBI Publishing Company Inc., Boston, 1977, Halaman 62.

¹⁴ Ramaini dan Kodhyat, *Kamus Pariwisata dan Perhotelan*, Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta, 1995, Halaman 96.

¹⁵ Undang-Undang Republik RI no.9 th 1990 tentang Kepariwisataaan.

II.1.2 Karakteristik Hotel Resor

Sebuah resor memiliki ciri yang menjadi karakteristiknya, antara lain¹⁶:

1. Sasaran wisatawan

Sasaran dibangunnya sebuah resor adalah wisatawan yang bertujuan untuk berlibur dan berekreasi, dan menyegarkan pikiran (berelaksasi) dari rutinitas kota.

2. Lokasi

Lokasi resor umumnya terletak di daerah dengan daya tarik atau potensi wisata berupa pemandangan alam yang indah seperti laut, pantai, pegunungan, tepi danau, tepi sungai, tempat-tempat yang jauh dari keramaian kota. Potensi alam sebuah resor merupakan daya tarik utama yang dimiliki resor untuk ditawarkan kepada wisatawan.

3. Fasilitas

Fasilitas yang dimiliki resor terbagi menjadi fasilitas indoor dan outdoor. Fasilitas indoor terdiri dari restoran, spa, bar, lounge, fitness, sauna, dan sebagainya. Sedangkan untuk fasilitas outdoor dapat berupa lapangan tennis, golf, kolam renang, playground, dan lain-lain yang disesuaikan dengan jenis dan lokasi dimana resor tersebut berada.

4. Arsitektur dan suasana

Sebuah resor harus memiliki sesuatu yang istimewa sesuai dengan karakter wisata daerah setempat. Hal tersebut dapat berupa corak tradisional, eklektik, maupun kontemporer. Pada umumnya resor memilih corak tradisional yang disesuaikan dengan budaya daerah setempat dengan elemen-elemennya.

5. Citra

¹⁶Kurniasih, Sri. Jurnal Arsitektur, *Prinsip Hotel Resor, Studi Kasus : Putri Duyung Cottage-Ancol*, Program Studi Teknik Arsitektur Universitas Budi Luhur, Jakarta, 2009. Halaman 48.

Citra dari sebuah resor harus mampu membentuk identitas yang unik dan khas. Beberapa cara untuk memunculkan citra dari sebuah resor antara lain:

- Memunculkan budaya dan tradisi lokal ke dalam suasana resor.
- Memanfaatkan potensi geografis (sumber daya alam, vegetasi, iklim, kondisi lahan, dan sebagainya) serta aspek-aspek ekonomi, sosial dan budaya ke dalam bangunan resor.

6. Privasi

Merupakan salah satu konsep sebuah resor yang menawarkan kenyamanan pribadi.

7. Rekreasi dan pengalaman unik

Umumnya sebuah resor menawarkan suatu fasilitas rekreasi yang dapat memberikan pengalaman baru bagi para tamunya. Fasilitas ini biasanya mengoptimalkan potensi alam yang ada pada kawasan resor. Kegiatan rekreasi yang ditawarkan antara lain berupa hiking, outbond, panjat tebing, dan lain sebagainya.

Dari penjabaran tersebut dapat disimpulkan bahwa berdasarkan karakteristiknya, hotel resor biasanya berada di daerah yang memiliki keunggulan dalam potensi alam serta dilengkapi dengan adanya fasilitas rekreasi dan relaksasi. Setiap resor hendaknya memiliki citra khusus melalui penampilan arsitektur dan suasana yang kontekstual, berkarakter ataupun yang dibentuk sedemikian rupa sehingga mampu menghasilkan kesan baik dan menarik bagi target pasarnya yang umumnya merupakan wisatawan.

II.1.3 Klasifikasi Hotel Resor

Berdasarkan lokasinya, hotel resor dapat diklasifikasikan menjadi beberapa jenis, antara lain¹⁷ :

1. Mountain Resor Hotel

Yaitu hotel resor yang berlokasi di daerah pegunungan. Lokasi pegunungan yang dipilih pada jenis hotel ini adalah pegunungan yang memiliki potensi wisata alam, pemandangan yang indah dan disertai dengan budaya khas setempat. Fasilitas yang disediakan pada jenis hotel ini diutamakan pada kegiatan rekreasi alam seperti hiking, mendaki gunung, panjat tebing, dan sebagainya.

2. Beach Resor Hotel

Yaitu hotel resor yang berada di daerah pantai. Hotel ini mengutamakan potensi alam pantai dan laut sebagai daya tariknya. Fasilitas yang ditawarkan biasanya olah raga air disamping olah raga lainnya.

3. Lake Resor Hotel

Yaitu hotel resor yang berada di pinggiran danau. Hotel ini biasanya mengandalkan pemandangan danau baik alami maupun buatan sebagai daya tariknya.

4. Hill Resor Hotel

Yaitu hotel resor yang berada di puncak bukit. Pemandangan perbukitan merupakan daya tarik utama yang dimiliki oleh jenis hotel ini.

5. Forest Resor Hotel

Yaitu hotel resor yang berada di kawasan hutan lindung.

¹⁷Suwithi, Ni Wayan, *Akomodasi Perhotelan jilid 1*, Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan Departemen Pendidikan Nasional, Jakarta, 2008. Halaman 58

II.2 TINJAUAN PELAKU

Tinjauan pelaku adalah pembahasan mengenai pelaku yang berkaitan dengan hotel resor. Menurut fungsinya, pelaku dalam hotel resor tergolong menjadi dua jenis yaitu pelaku sebagai produsen atau penyedia jasa dan pelaku sebagai konsumen. Pelaku sebagai penyedia jasa dibagi berdasarkan cara bekerjanya, yakni pengelola dan karyawan. Sedangkan pelaku sebagai konsumen terbagi menjadi dua berdasarkan tujuan kedatangannya, yaitu tamu hotel dan pengunjung. Berikut akan dibahas tinjauan pelaku yang meliputi wisatawan, pengunjung, pengelola dan karyawan.

II.2.1 Wisatawan

Wisatawan tergolong pada pelaku konsumen dalam hotel resor. Wisatawan memiliki peran penting pada hotel resor dimana wisatawan tersebut akan sangat diperhatikan kebutuhannya, karena wisatawan itu sendiri merupakan faktor penyebab munculnya hotel resor.

Menurut World Tourism Organization (WTO), wisatawan adalah orang yang melakukan perjalanan ke sebuah daerah atau negara asing dan menginap minimal 24 jam atau maksimal enam bulan di tempat tersebut. Wisatawan ini datang untuk menggunakan fasilitas hotel yang tersedia dengan harapan mendapatkan pelayanan akomodasi yang memuaskan. Umumnya tujuan wisatawan melakukan perjalanan tersebut adalah untuk berlibur, rekreasi, memperoleh ketenangan, relaksasi, ataupun tujuan study, keagamaan bahkan olahraga namun tidak untuk menetap, bekerja dan mencari nafkah.

II.2.2 Pengunjung

Pengunjung tidak sama dengan wisatawan. Pengunjung dalam fungsi hotel resor ini lebih dikenal dengan nama pelancong atau excursionist. Beda pelancong dibanding wisatawan adalah pada waktu tinggalnya yang kurang dari 24 jam, walaupun dengan tujuan yang sama yaitu bepergian ke tempat lain dari luar tempat tinggalnya untuk berlibur, berekreasi dan mencari hiburan. Pengunjung pada hotel resor ini lebih menuju kepada orang-orang yang mengunjungi hotel resor untuk menggunakan fasilitas yang ditawarkan hotel resor ini, tanpa menikmati fasilitas penginapan.

Fasilitas yang digunakan oleh pengunjung hotel resor merupakan fasilitas yang sifatnya publik, misalnya kolam renang umum, restoran dan bar, conference hall, dan fasilitas pendukung lainnya. Selain itu pengunjung juga dapat menikmati fasilitas hotel resor yang berupa penawaran paket kegiatan, misalnya panjat tebing, hiking, wisata bahari, wisata agriculture dan penawaran fasilitas tambahan lainnya.

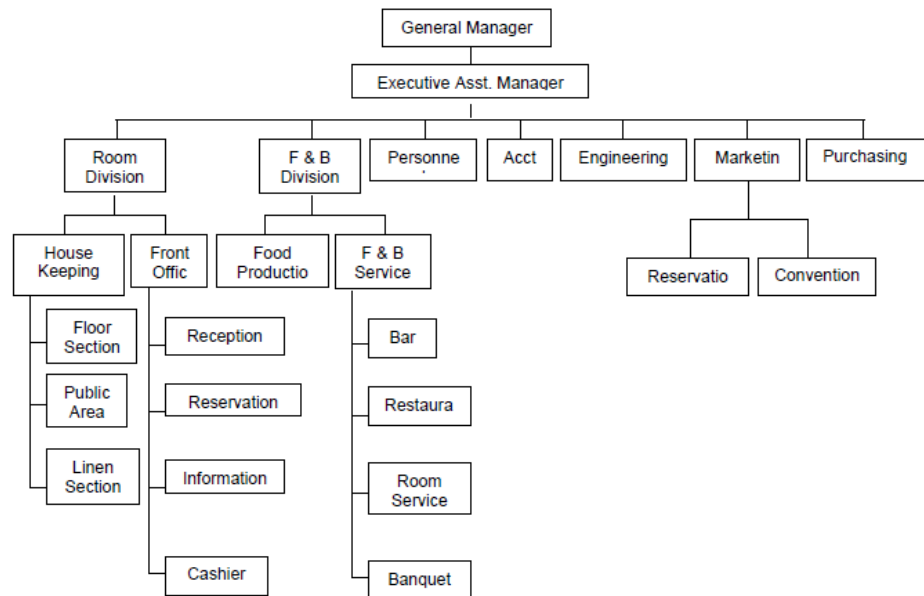
II.2.3 Pengelola dan Karyawan

Tinjauan pengelola merupakan pembahasan mengenai orang-orang yang mengelola hotel resor, yang bekerja dibalik berlangsungnya segala aktivitas pada hotel resor. Pengelola disini juga meliputi karyawan yaitu orang-orang yang bekerja pada hotel resor dalam kaitannya dengan kegiatan pelayanan atau servis yang dilakukan pada keseluruhan hotel resor. Karyawan ini merupakan orang yang bekerja pada hotel serort dimana memiliki kontak atau hubungan langsung dengan konsumen.

Secara struktural, karyawan berada di bawah pengelola. Pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan diatur dan dikelola oleh kepada divisi yang memegang tiap-tiap bidangnya. Dalam pengelolaannya hotel resor memiliki struktur organisasi serta pengelolaan yang jelas. Hal ini

diperlukan agar operasional hotel resor dapat berjalan dengan baik. Berikut merupakan struktur organisasi pengelolaan hotel secara umum

:



Bagan 2. 1 Struktur Organisasi Pengelola Hotel

Sumber : Prinsip Hotel Resor (Kurniasih, 2009)

Berikut merupakan identifikasi pengelola hotel resor per-divisi¹⁸ :

Kepala : *GENERAL MANAGER*

Divisi :

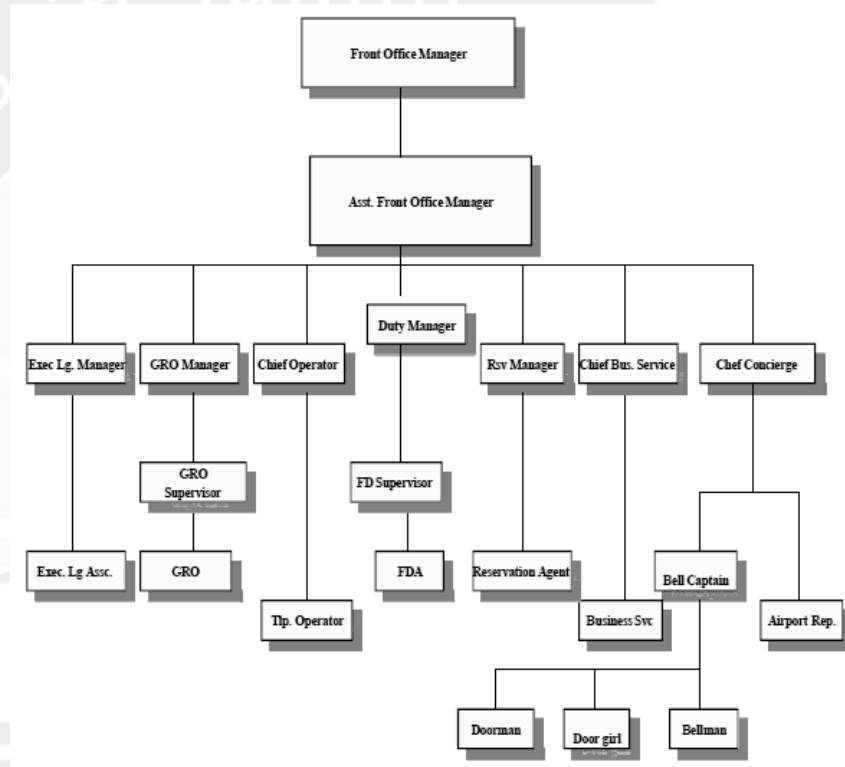
1. KANTOR DEPAN (FRONT OFFICE)

- a. *Front Office Manager*
- b. *Duty Manager*
- c. *Executive Lounge Manager*
- d. *Front Desk Supervisor*
- e. *Chief Concierge*
- f. *Bell Captain*

¹⁸Kurniasih, Sri, Jurnal Arsitektur, *Prinsip Hotel Resor. Studi Kasus: Putri Duyung Cottage-Ancol*, Program Studi Teknik Arsitektur Universitas Budi Luhur, Jakarta, 2009. Halaman 57.

- g. *Bellboy*
- h. *Receptionist/ Front Desk Agent (FDA)*
- i. *Telephone Operator*
- j. *Business Center Secretary Attendant*

Struktur Organisasi Front Office :



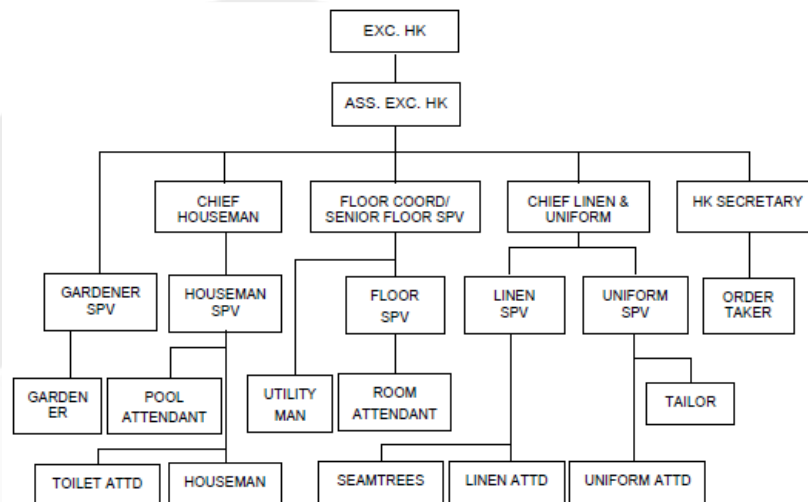
Bagan 2. 2 Stuktur Organisasi Front Office

Sumber : Akomodasi Perhotelan (Suwithi, 2008)

2. TATA GRAHA (HOUSEKEEPING)

- a. *Executive Manager Housekeeping*
- b. *Supervisor*
- c. *Houseman (pool, toilet attendant)*
- d. *Floor Coordinator (room, utility attendant)*
- e. *Linen & Uniform Attendant*
- f. *Housekeeping Secretary/Order Taker*

Struktur Organisasi Housekeeping :



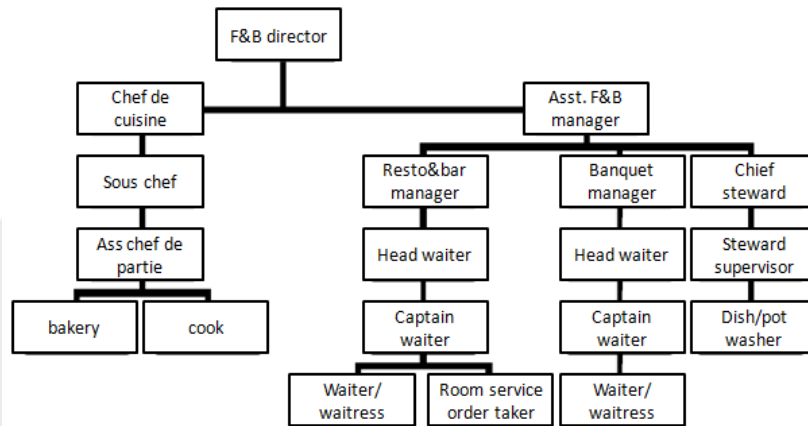
Bagan 2. 3 Struktur Organisasi Housekeeping

Sumber : Akomodasi Perhotelan (Suwithi, 2008)

3. LAYANAN MAKANAN DAN MINUMAN (F&B DEPARTEMENT)

- a. Food and Beverage Director
- b. Assistant F&B Manager
- c. Restaurant & Bar Manager
- d. Head Waiter
- e. Waiter/Waitress
- f. Chief Bartender
- g. Room Service Order Taker

Struktur Organisasi F&B DEPARTEMENT :



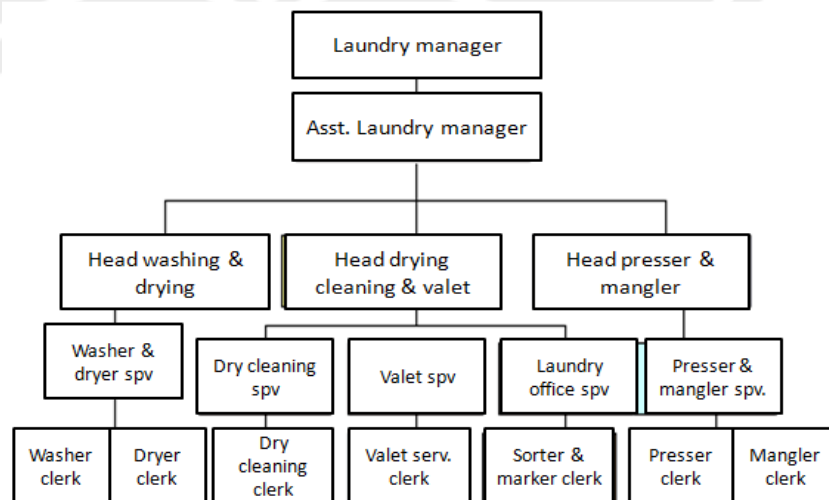
Bagan 2. 4 Struktur Organisasi F&B Departement

Sumber : Akomodasi Perhotelan (Suwithi, 2008)

4. LAYANAN CUCIAN (LAUNDRY SERVICE)

- a. Laundry Manager
- b. Laundry Supervisor
- c. Checker
- d. Marker and Sorterer
- e. Washer/Extract
- f. Finisher

Struktur Organisasi laundry service :



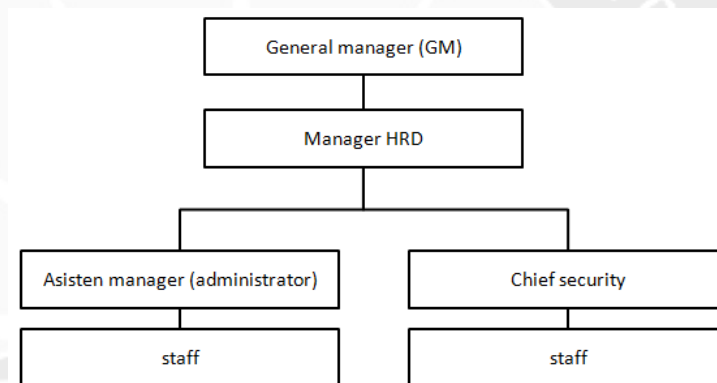
Bagan 2. 5 Struktur Organisasi Laundry Service

Sumber : Akomodasi Perhotelan (Suwithi, 2008)

5. DEPARTEMEN SUMBER DAYA MANUSIA

- a. *HRD Manager*
- b. *Assisten Manager/HRD Administrator Manager*
- c. *Chief Security*
- d. *Staff HRD*

Struktur Organisasi Departemen Sumber Daya Manusia :



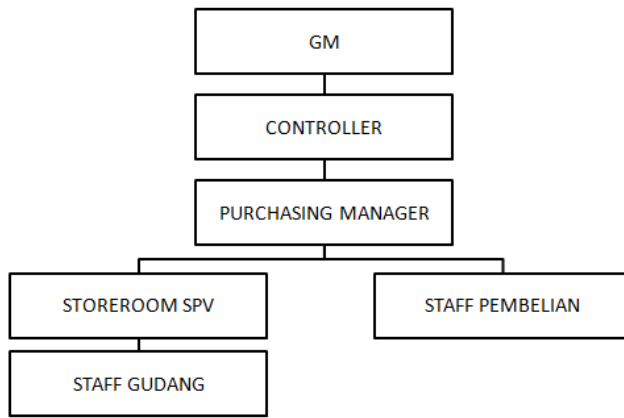
Bagan 2. 6 Struktur Organisasi Departemen Sumber Daya Manusia

Sumber : Akomodasi Perhotelan (Suwithi, 2008)

6. DEPARTEMEN PEMBELIAN DAN GUDANG

- a. *manajer pembelian (purchasing manager)*
- b. *kepala gudang (store room supervisor)*
- c. *staf pembelian*
- d. *staf gudang*

Struktur organisasi departemen pembelian dan gudang :



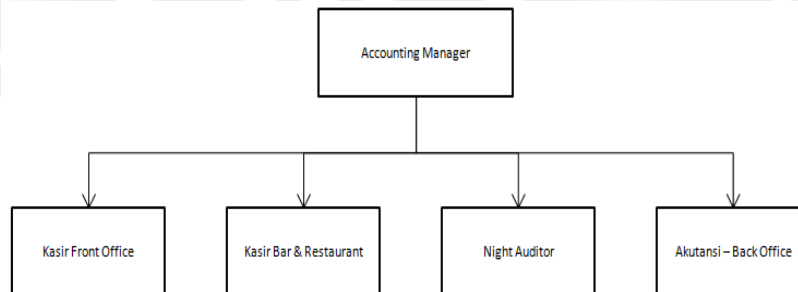
Bagan 2. 7 Struktur Organisasi Departemen Pembelian dan Gudang

Sumber : Akomodasi Perhotelan (Suwithi, 2008)

7. DEPARTEMEN AKUTANSI DAN KEUANGAN

- a. Accounting Manager*
- b. Kasir Front Office*
- c. Kasir Bar & Restaurant*
- d. Night Auditor*
- e. Bagian Akuntansi – Back Office*

Struktur organisasi departemen akutansi dan keuangan :



Bagan 2. 8 Struktur Organisasi Akutansi dan Keuangan

Sumber : Akomodasi Perhotelan (Suwithi, 2008)

II.3 TINJAUAN KEGIATAN

Tinjauan kegiatan merupakan pembahasan mengenai segala jenis aktivitas/kegiatan yang terjadi di hotel resor. Jenis aktivitas pada hotel resor ini dapat dibedakan berdasarkan pelaku kegiatan, yaitu pengelola dan pemakai (tamu hotel).

II.3.1 Pengelola Dan Karyawan

Tabel 2. 1
Identifikasi Kegiatan Pengelola dan Karyawan

<i>General Manager</i>	Memastikan keseluruhan pekerjaan dalam hotel berjalan dengan baik
KANTOR DEPAN (FRONT OFFICE)	
<i>Front Office Manager</i>	<ul style="list-style-type: none">- Menyeleksi, menempatkan, melatih dan Mengevaluasi karyawan <i>front office</i>.- Memastikan bahwa semua staff di <i>front office</i> menguasai sistem komputer hotel, etika menerima telepon dan standard operasional yang ada di hotel.- menangani keluhan tamu yang tidak bisa diselesaikan oleh bawahannya- Membuat laporan bulanan tentang daftar tamu, tingkat hunian maupun untung/rugi di bagian kantor depan- Membuat budget tahunan, menganalisis operasi dan pendapatan hotel secara harian dari sisi pendapatan, rata-rata harga kamar- Membuat jadwal kerja Duty Manager, Receptionist, Telephone Operator, GRO dan concierge.- Memantau operasional di front office- Memimpin briefing pada waktu shift malam- Terjun ke operasional hotel pada saat ramai tamu- Menangani keperluan tamu yang membutuhkan bantuan.
<i>Duty Manager</i>	<ul style="list-style-type: none">- Membantu tugas Front Office Manager dan Asssistant FOM dalam melakukan tugas operasional di front office.

	<ul style="list-style-type: none"> - Mendukung kelancaran proses check-in dan check-out di front office. - Menangani kesulitan tamu dan staff di front desk - Mengontrol operasional di seputar front office antara lain lobby, restoran, bar, lounge koridor dan kamar tamu. - Membuat laporan setiap shift tentang temuan dan kejadian selama jam kerjanya.
<i>Executive Lounge Manager</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Memastikan bahwa laporan dan korespondensi untuk departemen telah terpenuhi dengan tepat dan teliti - Mengawasi dan memesan barang kebutuhan di lantai eksekutif - Membantu dalam membangun efisien tim dengan memperhatikan kesejahteraan, keselamatan, training dan pengembangan staf - Melaksanakan evaluasi karyawan dan meninjau penampilan keseluruhan, mendiskusikan penampilan dan bidang untuk perbaikan - Mengawasi para staf selalu melakukan metode dan standar yang telah ditetapkan - Mempelajari dan mengevaluasi operasional dan standar prosedur di executive lounge serta memberikan saran untuk perubahan yang diperlukan
<i>Front Desk Supervisor</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Mengarahkan tugas operasional penerimaan tamu di front office - Memberi persetujuan transaksi paid out tamu untuk jumlah tertentu - Memberi persetujuan penggunaan housebank oleh Front Desk Agent - Mengatur jadwal setiap staff front desk
<i>Chief Concierge</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Memastikan bahwa semua staff di bagian concierge mendapatkan training tentang hotel sistem, etiket bertelepon, standar penampilan serta filosofi hotel. - Memberikan training ke staff tentang: prosedur penanganan barang bawaan untuk tamu VIP dan rombongan, serta penanganan keluhan tamu - Menyediakan peta kota, pengaturan reservasi tiket pesawat dan angkutan darat serta laut, sebagai penyedia informasi tentang aktivitas rekreasi, sosial dan keagamaan. - Memastikan bahwa sarana komunikasi yang berupa papan informasi (sign board) di lobby

	selalu benar dan akurat.
<i>Bell Captain</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Mengatur tugas setiap Bellboy - Menerima dan menyimpan barang tamu yang dititipkan di concierge - Mencatat dan membukukan setiap barang tamu yang telah disimpan di luggage room. - Mengontrol setiap barang yang disimpan atau masih berada di lobby mempunyai tanda pengenal/ pass nomor barang yang jelas. - Mengarahkan semua Bellboy di setiap shift kerja.
<i>Bellboy</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Menurunkan barang tamu dari mobil - Membawakan barang tamu yang akan check-in - Mengantar barang tamu ke kamar tamu sesuai nomor kamarnya. - Membantu membawakan barang tamu pada saat check-out dari kamar ke lobby hotel untuk selanjutnya ke kendaraan tamu. - Menyimpan barang tamu dengan tanda khusus (luggage tag) untuk tamu yang belum datang ke hotel atau tamu yang menitipkan barangnya di belldesk.
<i>Receptionist/ Front Desk Agent (FDA)</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Melakukan pendaftaran tamu - Mencatat uang deposit tamu untuk menginap - Menangani tamu check-out - Melayani penukaran mata uang asing ke mata uang lokal - Memasukkan tamu yang sudah check-in dalam satu laporan harian. - Menghitung dan bertanggung jawab atas uang transaksi selama staff tersebut bertugas pada hari tersebut.
<i>Telephone Operator</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Menjawab telepon yang masuk baik dari internal maupun external mentransfer langsung ke setiap extension yang dituju - Melayani menyambungkan telepon baik dari tamu atau dari departemen - Memeriksa bill telepon dan menyerahkannya langsung ke FO Cashier - Menangani pelayanan "Incoming dan Outgoing" faksimile dan langsung membuat bill tersebut - Menerima dan mendistribusikan pesan untuk tamu dan departemen lain - Mengetahui lay out hotel dan fasilitasnya

	<ul style="list-style-type: none"> - Menjawab pertanyaan yang berkaitan dengan Event Activities dan fasilitas hotel - Mengerti cara pengoperasian PABX - Menjaga privacy tamu kamar dalam hal memberikan informasi terhadap tamu luar - Mencocokkan print out rekening telepon tamu dengan FO cashier pada setiap akhir shift - Menangani permintaan tamu kamar untuk memblokir line teleponnya (incognito) - Menangani pemutaran dan mengatur cassette atau radio
<i>Business Center Secretary Attendant</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Memberikan layanan pengaturan pertemuan dengan para usahawan - Memberikan layanan penerjemahan, foto copy, pengiriman facsimil - Bertanggungjawab dalam menjalankan tugas administrasi yang berhubungan dengan pusat bisnis - Memberikan pelayanan pemakaian internet
TATA GRAHA (HOUSEKEEPING)	
<i>Executive Manager Housekeeping</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Mengkordinasi semua section yang ada di dalam organisasi housekeeping - Memberikan coaching, training untuk seluruh staff housekeeping - Melakukan/memimpin meeting yang dilakukan secara teratur
<i>Supervisor</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Mengkordinasi dan mengontrol tugas bawahannya - Memberikan coaching kepada para bawahannya - Bertanggung jawab atas oprasional unitnya/seksi
<i>Houseman (pool, toilet attendant)</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Membersihkan area publik, dan area yang dipakai tempat melaksanakan event - Bertanggung jawab kepada houseman supervisor
<i>Floor Coordinator (room, utility attendant)</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Menerima laporan dari front desk tentang informasi tamu yang nantinya akan diinformasikan lagi ke roomboy dan room maid - Melakukan checking kamar yang sudah dibersihkan dan siap untuk di jual - Memberikan coaching dan pengarahan terhadap roomboy dan room maid
<i>Linen & Uniform Attendant</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Melaksanakan Kebersihan, kerapian, kelengkapan dan perawatan semua Linen / Uniform Karyawan berikut administrasinya.

	<ul style="list-style-type: none"> - Melaksanakan tugas sebagai Order Taker atas semua permintaan tamu yang masuk ke Department Housekeeping, berikut administrasinya. - Merangkai bunga dan kelengkapannya.
<i>Housekeeping Secretary/ Order Taker</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Bertanggung jawab administrasi, operasional housekeeping dan menerima, mencatat, serta memberikan informasi yang dibutuhkan oleh tamu.
LAYANAN MAKANAN DAN MINUMAN (F&B DEPARTEMENT)	
<i>Food and Beverage Director</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Menetapkan menu, sistem penyajian, strategi penjualan, mengarahkan pelaksanaan serta menilai keberhasilan - Melakukan analisa tentang pesaing - Menyusun anggaran FB Production kitchen, F&B service dan Stewarding - Merumuskan kebijaksanaan pengendalian biaya operasional - Menangani permasalahan yang memerlukan penanganan langsung - Menyelenggarakan briefing di dalam departemen
<i>Assistant F&B Manager</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Melakukan koordinasi pelaksanaan kegiatan antar kitchen, F& B service dan stewarding - Menyusun rencana kerja dan menilai pelaksanaannya - Mengawasi jadwal operasional bawahannya - Memonitor hasil inventaris fisik di bagian kitchen, F&B service dan stewarding - Memonitor pelaksanaan store room requisition - Melaksanakan kelancaran operasional berbagai kegiatan yang ada kaitan kerja dengan food & beverage department - Mengkoordinasikan penyiapan dan mengawasi kelancaran acara event/function
<i>Restaurant & Bar Manager</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Mengkoordinasi kegiatan operasi di outlet food & beverage service - Mengkoordinasi persiapan dan mengawasi kelancaran penyelenggaraan function/event - Membantu kelancaran pelaksanaan inventaris fisik - Membantu untuk membuat laporan monthly report F&B sales - Menangani dan memonitor suatu perubahan dan

	<p>penyimpangan dalam kegiatan operasional</p> <ul style="list-style-type: none"> - Memonitor dan mengawasi personal hygiene, grooming and sanitasi - Menyelenggarakan briefing harian
<i>Head Waiter</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Mengawasi penyimpangan penggunaan par stock - Memeriksa kelengkapan dan ketepatan dari "mise en place" - Meneliti ketepatan daily sales report - Mengarahkan dan mengawasi kelancaran pelayanan di restoran - Menangani keluhan tamu - Mengatur pembagian "station" - Memeriksa personel hygiene, grooming dan sanitasi - Mengkoordinir dan mengawasi pelaksanaan clear up - Membantu kelancaran pelaksanaan inventaris fisik - Memeriksa kelengkapan, ketepatan pengadaan "store room requisition" - Membuat jadwal kerja bawahan - Membuat daily sales report
<i>Waiter/Waitress</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Mempersiapkan kelengkapan tehnik pelayanan - Melaksanakan persiapan set up-mise en place - Melakukan pelayanan langsung kepada tamu - Mengambil pesanan/order tamu dari captain untuk diteruskan kepada kitchen - Melaksanakan penyajian hidangan kepada tamu - Melaksanakan clear up dari meja tamu - Mempersiapkan dan mengambil kebutuhan linen napkin, wares, supplies - Mengumpulkan dan mengantarkan soiled linen dan dirty dishes ke laundry/stewarding - Melakukan penyiapan table set up dan clear up - Melakukan pembersihan area kerja - Menghadiri briefing harian
<i>Chief Bartender</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Mengawasi penyimpanan, penggunaan bar stock - Melengkapi kelengkapan, ketepatan dari mise en place - Membuat daily sales report - Mengawasi kelancaran, ketepatan pelaksanaan mixing drinks, penyajian, penjualan dan pelayanan - Menyusun standard portion, standard receipt, standard beverage cost bersama dengan F&B cost

	<p>control</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mengatur pembagian “station” serta mengawasi pelaksanaannya - Memeriksa personel hygiene, grooming dan sanitasi - Membantu kelancaran pelaksanaan inventaris fisik - Memeriksa kelengkapan, ketepatan pengadaan”store room requisition” - Membuat repair dan maintainance order
<i>Room Service Order Taker</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Menangani penerimaan, pencatatan room service order dan menyampaikan kepada room service captain - Menyarankan dan membantu tamu dalam pemilihan menu - Menghubungi tamu untuk pelaksanaan clear up - Menerima keluhan tamu dan melaporkan kepada head waiter - Menghadiri briefing head waiter
LAYANAN CUCIAN (LAUNDRY SERVICE)	
<i>Laundry Manager</i>	<ul style="list-style-type: none"> - memimpin/mengorganisir seluruh kegiatan maupun pelaksanaan kegiatan proses pencucian di laundry dan dry cleaning.
<i>Laundry Supervisor</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Merencanakan, mengorganisir, mengarahkan, mengkoordinir dan mengawasi seluruh kegiatan bawahannya dalam operasional laundry
<i>Checker</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Memeriksa seluruh cucian tamu sebelum diproses yaitu menangani kondisi cucian (kancing, saku)
<i>Marker and sortener</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Memberikan tanda kesetiap jenis cucian agar tidak tertukar - Memisahkan-misahkan cucian tamu atas dasar: Jenis bahan, Bentuk cucian, Tingkat pengotoran, Warna cucian
<i>Washer/Extract</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Melaksanakan proses pencucian, dan pemerasan - Melaksanakan proses pengeringan setelah dicuci
<i>Finisher</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Petugas laundry yang memiliki tugas melincinkan pakaian - Menyelesaikan akhir proses pencucian
DEPARTEMEN SUMBER DAYA MANUSIA	
<i>HRD Manager</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Bertanggung jawab dalam pengelolaan dan pengembangan SDM di lingkungan hotel, yaitu

	<p>dalam hal perencanaan, pengendalian, pelaksanaan dan pengawasan kegiatan SDM. Termasuk pengembangan kualitasnya dengan berpedoman pada kebijakan dan prosedur yang berlaku di perusahaan.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bertanggung jawab terhadap hal-hal yang berkaitan dengan kegiatan pembinaan government dan industrial serta mempunyai kewajiban memelihara dan menjaga citra perusahaan
<p><i>Assisten Manager/HRD Administrator Manager</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Membantu HRD Manager dalam bidang administrasi, peraturan, dan tata tertib serta mengawasi time keeping. - Menyiapkan surat perjanjian-surat perjanjian kontrak kerja dengan karyawan. - Mengarsip berbagai peraturan yang berhubungan dengan ketenaga- kerjaan. - Menyiapkan surat pengantar untuk melaksanakan chek-up bagi karyawan baru. - Membuat surat pengantar rawat inap bagi karyawan yang memerlukan. - Mengarsipkan data-data (personal record) untuk setiap karyawan, seperti surat lamaran, CV, surat pengangkatan/promosi dan surat mutasi, sertifikat pelatihan, dan sebagainya. - Menyusun daftar gaji dan daftar karyawan yang berhak atas service. - Membuat laporan yang berkaitan dengan karyawan.
<p><i>Chief Security</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Bertanggung jawab dalam merencanakan, mengawasi, dan bekerja sama dalam mengamankan seluruh harta, karyawan, pimpinan, tamu hotel, dan memastikan bahwa prosedur keamanan telah dilaksanakan. - Memimpin dan mengatur seluruh kegiatan anggota keamanan yang berhubungan dengan prosedur keamanan dan perlindungan hotel. - Mengatur dan kerja sama dengan polisi, melakukan penyelidikan dan menangani perkara kriminal, kecelakaan, dan lain-lain yang berkaitan dengan karyawan dan tamu hotel. - Mengatur dan menginspeksi loker untuk karyawan. - Mengatur surat ijin polisi bila ada kegiatan penting.

<p><i>Staff HRD</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Menangani dan melayani administrasi karyawan sesuai dengan peraturan hotel dan peraturan pemerintah di bidang ketenagakerjaan. - Mengatur proses pengambilan cuti tahunan dan mempersiapkan laporan dari pengambilan cuti tahunan secara berkala. - Melakukan pengontrolan administrasi yang berkaitan dengan sisa cuti dan DP secara berkala. - Melakukan evaluasi bagi karyawan yang terlambat hadir. - Memeriksa dan mendata ijin sakit karyawan. - Membantu membuat dan mengarsipkan surat-surat serta mendistribusikannya kepada departemen terkait. - Melakukan perhitungan meal cupon kepada karyawan dan trainee. - Mengawasi tempat fasilitas karyawan, seperti loker, tempat olahraga, dan lainlain.
<p>DEPARTEMEN PEMBELIAN DAN GUDANG</p>	
<p><i>manajer pembelian (purchasing manager)</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Mencari informasi calon-calon pemasok barang dan jasa dan membina hubungan dengan para pemasok yang ada. - Melakukan proses seleksi pemasok berdasarkan proses tender dan/atau proses penawaran harga dari para calon pemasok. - Mengawasi, memantau pelaksanaan prosedur pemesanan dan penerimaan barang dari pemasok. - Mengawasi, memantau pelaksanaan prosedur penerimaan, penyimpanan, dan pengeluaran barang gudang. - Membina dan mengawasi administrasi pembelian dan pergudangan.
<p><i>kepala gudang (store room supervisor)</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Membina tertib kartu stok barang dan administrasi gudang. - Merencanakan, melaksanakan, dan mengawasi tata cara penyimpanan barang di gudang. - Mengamankan barang dari kemungkinan pencurian, kebakaran, banjir, salah penanganan, penyalahgunaan, dan sebagainya. - Melakukan pemeriksaan atas kedatangan barang dari pemasok dan membuat laporan penerimaan barang. - Menyiapkan permintaan pembelian saat

	<p>persediaan barang menipis, atau bila ada permintaan dari departemen lain yang membutuhkan.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Secara periodik bersama-sama dengan bagian akuntansi/audit melakukan perhitungan fisik atas barang di gudang.
<i>staf pembelian</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Membina dan melaksanakan administrasi pembelian. - Menghubungi pemasok dan menyiapkan order pembelian. - Menyimpan arsip yang berhubungan dengan kontrak, data pemasok, dokumen tender/seleksi pemasok, salinan order pembelian, faktur pembelian, dan sebagainya. - Berkoordinasi dengan staf gudang dalam hal pemesanan barang dan kedatangan barang.
<i>staf gudang</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Membina kartu stok dan melaksanakan administrasi gudang. - Menyiapkan permintaan pembelian. - Menyimpan arsip yang berhubungan dengan keluar masuk barang (bon atau bukti keluar/masuk barang). - Berkoordinasi dengan staf pembelian dalam hal pemesanan barang dan kedatangan barang. - Membantu kepala gudang memeriksa kedatangan barang dari pemasok. - Menyiapkan bukti penerimaan barang (receiving report). - Membantu persiapan dan pelaksanaan perhitungan fisik persediaan dan menyiapkan laporan hasil perhitungan fisik persediaan.
DEPARTEMEN AKUTANSI DAN KEUANGAN	
<i>Accounting Manager</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Menyeleksi, menempatkan, melatih dan Mengevaluasi karyawan <i>accounting</i>. - Memastikan bahwa semua staff di <i>accounting</i> menguasai sistem komputer hotel, sistem keuangan, dan standard operasional yang ada di hotel. - Membuat laporan bulanan tentang daftar tamu, tingkat hunian maupun untung/rugi di bagian keuangan - Membuat budget tahunan, menganalisis operasi dan pendapatan hotel secara harian dari sisi pendapatan, rata-rata harga kamar
<i>Kasir Front</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Membina rekening tamu (<i>guest accounts/</i>

<i>Office</i>	<ul style="list-style-type: none"> - guest ledger) - Mencatat semua tagihan/pembebanan ke rekening tamu - Menerima semua dokumen pendukung rekening tamu dari semua kasir bar & restoran dan outlet-outlet lainnya - Menerima pembayaran dan mencatat pembayaran tersebut ke rekening tamu - Bertanggung jawab untuk membuat laporan harian kas yang berisi antara lain kas masuk, kas keluar dan saldo akhir kas.
<i>Kasir Bar & Restaurant</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Mencatat dan membuat laporan penjualan harian yang ada di bar atau restoran yang bersangkutan
<i>Night Auditor</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Menerima dan merangkum semua penerimaan hotel dari Food and Beverage. - Menerima dan merangkum semua penerimaan hotel dari penjualan kamar hotel. - Menerima dan merangkum semua penerimaan hotel dari minor operating department, seperti laundry, telepon, dan drugstore. - Menerima dan merangkum semua penerimaan hotel dari pendapatan lain lain. - Membuat laporan pendapatan hotel pada hari itu. - Menyusun dan menjumlahkan pendapatan setelah diakumulasikan selama beberapa hari dalam satu bulan (Month-to-date). - Menyusun dan menjumlahkan semua pendapatan sampai hari itu dalam tahun berjalan (Year-to-date).
<i>Bagian Akuntansi – Back Office</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Bertanggung jawab untuk membina city ledger, general ledger - Menyusun laporan keuangan (Neraca dan Perhitungan Laba Rugi) secara periodik.

Sumber : Akomodasi Perhotelan (Suwithi, 2008)

II.3.2 Pemakai (Tamu Hotel)

Tabel 2. 2

Identifikasi Kegiatan Tamu Hotel

<i>Kegiatan Hunian</i>	<p>Berlangsung di ruang pribadi, meliputi aktivitas sosial misalnya :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Berkumpul
------------------------	---

	<ul style="list-style-type: none"> - berbincang-bincang antar sesama tamu hotel - makan minum - membaca - istirahat - menonton televisi, dll.
<i>Kegiatan Rekreasi dan Relaksasi</i>	<ul style="list-style-type: none"> - aktivitas rekreasi dan berelaksasi di alam terbuka dan beberapa lokasi wisata yang terdapat di kawasan tersebut - menikmati fasilitas yang disediakan pada hotel resor
<i>Kegiatan Penunjang</i>	<p>Menggunakan fasilitas resor misalnya :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fasilitas belanja - konvensi - penukaran uang - spa - serta mengikuti acara-acara pada waktu tertentu, baik yang diadakan oleh pihak pengelola atau acara dari tamu/pengunjung hotel itu sendiri.

Sumber : Akomodasi Perhotelan (Suwithi, 2008)

II.4 TINJAUAN RUANG

Tinjauan ruang merupakan pembahasan mengenai ruang-ruang yang dibutuhkan pada hotel resor berkaitan dengan kegiatan yang terjadi didalamnya. Dalam merancang hotel resor, terdapat beberapa standar-standar kebutuhan ruang antara lain :

II.4.1 Pintu Masuk, Lobi, dan Sirkulasi

a. Pintu masuk (*entrance*)

Pintu masuk menuju hotel resor harus dapat terlihat dengan jelas dan memberikan pemandangan/tampilan interior yang baik.

Terdapat beberapa pembagian *entrance* antara lain¹⁹ :

- Pedestrian (jalur pejalan kaki langsung dari luar kawasan hotel resor ataupun dari parkir kendaraan)

¹⁹ Lawson, Fred. 1995. *Hotel & Resor Planning, Design and Refurbishment*. Boston : oxford London. Halaman 194.

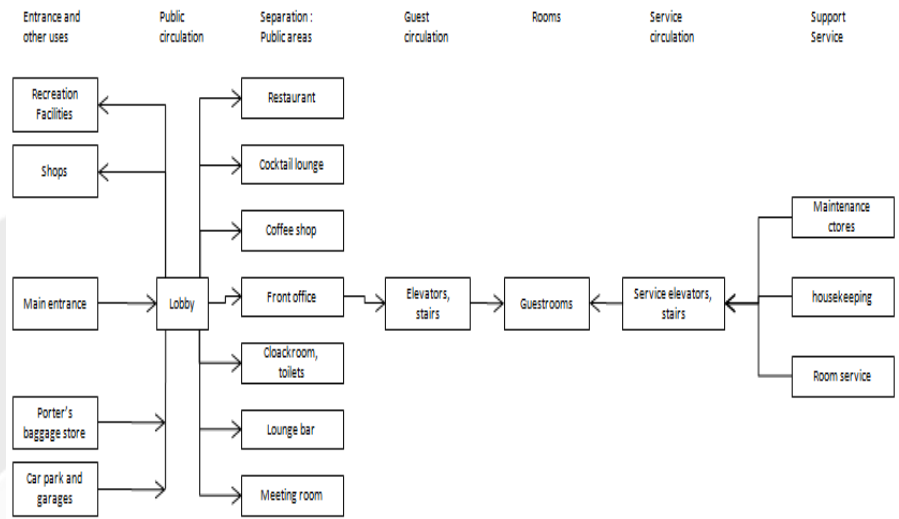
- Untuk taksi dan mobil (kendaraan roda dua)
- *Divable*

Selain itu diperlukan pula pintu masuk yang berbeda untuk²⁰ :

- *Banquets* : untuk pengguna *conference hall* dalam jumlah besar dan pengguna fungsional lainnya dengan akses langsung ke *foyer*.
- *Leisure club* : Akses tersendiri ke resepsionis club. Tersedia pula akses ke ruang ganti dari hotel.
- Restoran/toko : Jalur masuk tambahan untuk bar, kafe dan restoran.
- Apartemen : Jalur masuk ke kawasan hunian dengan *foyer* dan elevator tersendiri.
- Karyawan : Berbeda dengan area sewa/hunian, menuju ke area kontrol.

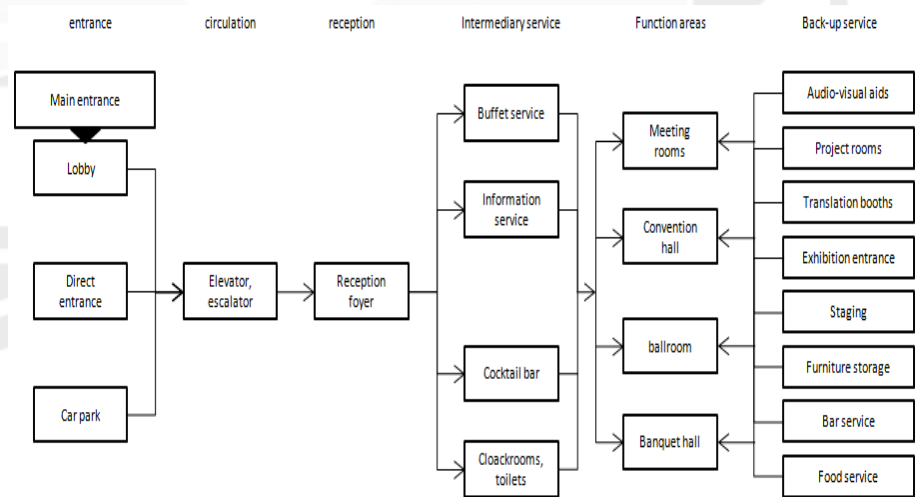
Penggunaan hotel resor terbagi atas dua fungsi, yaitu fungsi akomodasi yang dapat menikmati fasilitas menginap beserta fasilitas penunjangnya serta penggunaan yang hanya terbatas fasilitas publik (fasilitas penunjang). Penggunaan fasilitas publik yang dimaksud adalah penggunaan kolam renang, conference hall, restoran dan bar, serta fasilitas publik yang ditawarkan hotel resor lainnya. Masing-masing penggunaan tersebut memiliki hubungan fungsional antar ruangnya tersendiri yang akan dijabarkan dalam tabel berikut:

²⁰Lawson, Fred. 1995. *Hotel & Resor Planning, Design and Refurbishment*. Boston : oxford London. Halaman 194.



Bagan 2.9 Organisasi Ruang dalam Hotel Resor (Fungsi Akomodasi)

Sumber : Hotel & Resor Planning, Design and Refurbishment(Lawson, 1995)



Bagan 2.10 Organisasi Ruang dalam Hotel Resor (Fungsi Penggunaan Fasilitas Publik)

Sumber : Hotel & Resor Planning, Design and Refurbishment(Lawson, 1995)

b. Lobby and Receptionist

Lobby merupakan ruangan penting pada aktivitas resor karena merupakan akses utama ke seluruh fasilitas resor baik ke ruang publik maupun ke kamar tamu. Lobby meliputi area sirkulasi, ruang tunggu, *information center*, kasir, resepsionis, *cloakrooms*, toilet serta transportasi internal.

Standar ruang untuk lobby antara lain²¹ :

Tabel 2. 3

Kebutuhan Ruang Lobby

Type of Hotel	Lobby area/room	
	(m2)	(sqft)
Resor hotels, city centre hotels	1,0	11

Sumber : Hotel & Resor Planning, Design and Refurbishment(Lawson, 1995)

Tabel 2. 4

Lobby Space Allocation

Area	m2	Notes
Front Desk	15	7,5 m long
Circulation	100	Entrance 12 m2, elevator lobby 12 m2
Lounge seating	20	10 lounge seats
Retail space	10	Newsagent/gift desk
Cloackrooms, toilets	45	Including disabled
Bellman, concierge, telephones (separate foyer for conference groups)	10	

Sumber : Hotel & Resor Planning, Design and Refurbishment(Lawson, 1995)

²¹Lawson, Fred. 1995. *Hotel & Resor Planning, Design and Refurbishment*. Boston : oxford London. Halaman 201.

Tabel 2. 5

Kebutuhan Ruang Front Office

Rooms	Desk Length (m) (include concierge- information section)	Stations (for registration and cashier service)	Area (area of desk, workspace and back fittings)
50	3	1-2	9,3

Sumber : Hotel & Resor Planning, Design and Refurbishment(Lawson, 1995)

c. Retail

Keberadaan retail adalah sebagai fungsi pendukung yang merupakan area perpanjangan pada lobby. Biasanya terletak pada sirkulasi dari lobby menuju lift sehingga mudah terlihat oleh tamu hotel. Desain retail center harus harmonis dan kontekstual dengan “image” yang diciptakan resor.

Retail terbagi atas beberapa jenis berdasarkan barang dan jasa yang ditawarkan. Berikut ini adalah tabel yang menunjukkan jenis retail yang terdapat di hotel resor beserta luasannya²².

Tabel 2. 6

Jenis Retail pada Hotel Resor dan Luasannya

Jenis Retail	Luasan
Airlines & Travel Agent	9 m ²
Toko oleh-oleh, cinderamata dan perhiasan	18 – 22 m ²
Stand Buku	32 – 37 m ²
Butik dan toko pakaian	50 – 60 m ²
Salon & spa	50-60 m ²

Sumber : Resor Design, Planning, Architecture and Interior(Huffadine, 2000)

²² Huffadine, Margaret. 2000. *Resor Design : Planning, Architecture and Interiors*. USA : McGraw-Hill Companies, Inc. Halaman 164.

II.4.2 Guestrooms And Suites

Kamar-kamar pada hotel resor biasanya didesain dengan ciri khas resor tersebut. Antar kamar dihubungkan melalui landscape dengan penataan vegetasi dan pepohonan. Biasanya tamu yang datang ke resor cenderung menghabiskan waktu lebih panjang dibanding tamu yang menginap di hotel pada umumnya, oleh karena itu dibutuhkan ukuran lemari dan storage yang lebih besar dari hotel biasanya²³.

Untuk kamar dengan tipe Suite, ukuran kamar lebih luas daripada guestroom pada umumnya. Terdapat pula kelebihan yang dimiliki unit suite yaitu adanya *living room* dan *pantry* tersendiri.

Tabel 2. 7
Kebutuhan Ruang Guestroom dan Suites

Typical ratios of room type	Single/double	twin	Notes
Resor hotels	15%	85%	Convertible family rooms
Room width	m	Comments	
Minimum	3,0	Suitable for single bed lengthwise.	
Standard	3,65	Allows for crosswise beds with wall furniture and space between. Minimum 3,5 m clear.	
Luxury	4,1	Allow alternative lengthwise or cornerwise positioning of beds and generous spacing.	
Suite (minimum)	6,0	Adjacent bedroom/living room areas with minimum space.	

Sumber : Hotel & Resor Planning, Design and Refurbishment(Lawson, 1995)

²³ Lawson, Fred. 1995. *Hotel & Resor Planning, Design and Refurbishment*. Boston : oxford London. Halaman 222.

Bagian-bagian dari guestroom²⁴ :

a. Teras

Setiap guestroom harus memiliki balkon atau area outdoor dengan pemandangan dan tempat relaks serta bisa digunakan untuk berjemur. Teras walaupun berada diluar harus tetap terjaga privacy untuk penghuninya. Selain privacy, suara (kebisingan) dan cuaca juga tidak boleh mengganggu pengunjung.

b. Entertaining

Terdapat area yang didesain untuk entertaining dan relaksasi dengan akses yang berbeda menuju teras atau balkon. Furniture yang tersedia biasanya *coffee table*, *lounge chairs* dan lampu.

c. Desk and Workspace

Setiap kamar sebaiknya memiliki area dengan space yang baik untuk menulis.

d. Storage

Setiap kamar sebaiknya memiliki tempat penyimpanan baik berupa luggage rack maupun ruang ganti dengan koneksi yang menghubungkan kamar mandi dan tempat tidur.

e. Kamar Mandi

Kebanyakan pengunjung resor akan menaruh perhatian besar pada desain kamar mandi. Kamar mandi resor sebaiknya didesain senyaman mungkin dengan luasan yang lebih besar dari hotel pada umumnya serta desain yang unik. Beberapa resor mendesain kamar mandinya dengan desain yang terbuka namun tidak terlihat oleh umum.

Kebutuhan ruang pada kamar mandi/toilet, antara lain²⁵ :

Tabel 2. 8
Kebutuhan Ruang Toilet

²⁴ Huffadine, Margaret. 2000. *Resor Design : Planning, Architecture and Interiors*. USA : McGraw-Hill Companies, Inc. Halaman 167.

²⁵ Lawson, Fred. 1995. *Hotel & Resor Planning, Design and Refurbishment*. Boston : oxford London. Halaman 212.

	Male public (m2)	Female public (m2)
Per guestroom	0,1	0,1
Restaurant, function room Per 100 seat covers	13,0	13,0
Disabled toilet	1,5 x 2,0 m	1,8 x 2,0 m

Sumber : *Hotel & Resor Planning, Design and Refurbishment*(Lawson, 1995)

II.4.3 Fasilitas Publik

Terdapat beberapa fasilitas publik yang biasanya dimiliki oleh hotel resor, antara lain²⁶ :

a. Restaurant and Bar

Sebuah resor biasanya memiliki lebih dari satu jenis restoran. Beberapa variasi jenis restoran tersebut antara lain formal restaurant, coffee shop/cafee buffet, speciality restaurant, open air area/restaurant/pool bar, grills, dan bar. Terdapat pula setidaknya satu outlet yang beroperasi 24 jam yang menyediakan makanan, snack, dan penyegaran.

Kebutuhan ruang pada Restaurant and Bar antara lain²⁷ :

Tabel 2. 9
Kebutuhan Ruang pada Restaurant dan Bar

Hotel Type	Seats and net areas per room					
	Restaurants, cafes		Bars, lounges		Function, meeting rooms	
	seats	m2	seats	m2	seats	m2
Resor hotel	1,5	2,8	0,8	1,6	2,0	3,0

²⁶ Lawson, Fred. 1995. *Hotel & Resor Planning, Design and Refurbishment*. Boston : oxford London. Halaman 240

²⁷ Ibid, halaman 241.

Hotel size (rooms)	Coffee shops, cafe, brasserie (seats)
50	50-75

Sumber : *Hotel & Resor Planning, Design and Refurbishment*(Lawson, 1995)

b. Conference Halls

Ruang conference/ruang pertemuan yang disediakan resor biasanya menggunakan media komunikasi yang canggih/modern agar dapat memaksimalkan pelayanan bagi peserta rapat. Conference halls juga merupakan sumber pendapatan resor ketika belum memasuki masa liburan (peak season).

Untuk mendapatnya suasana yang nyaman sesuai dengan banyaknya orang yang akan ada di ruangan ini, conference hall umumnya memiliki tinggi 3,7 – 4,6 meter. Berikut ini tabel standar ukuran conference room²⁸ :

Tabel 2. 10
Standarisasi Ukuran Conference Room

	Theatre style (m2)	Banquet style (m2)	Classroom style (m2)	
Ballroom	240-400	200-350	125-500	Divide into three. Food service
Banquet room	100	80	50	May be visible to two. Food service
Meeting room	50x2		25x2	One-third of main hall for other circulation.
Board room	25x2		12x2	
Foyer	60-100		12	
Gross factor	0,20			

²⁸Lawson, Fred. 1995. *Hotel & Resor Planning, Design and Refurbishment*. Boston : oxford London. Halaman251.

Sumber : *Hotel & Resor Planning, Design and Refurbishment*(Lawson, 1995)

Tabel 2. 11
Standar Ketinggian Plafond Menurut Ukuran Hall

Hall's ceiling heights	m	Notes
Large ballrooms	3,6 – 4,2	4,6 m for exhibitions
Medium capacity/conference halls	3,0 – 3,1	
Minimum for function rooms	2,7	

Sumber : *Hotel & Resor Planning, Design and Refurbishment*(Lawson, 1995)

c. Leisure and Recreation Facilities

Kolam renang dan lapangan tenis merupakan dua fasilitas yang biasanya ditawarkan di resor. Terdapat dua jenis kolam renang yaitu indoor dan outdoor. Kolam renang juga biasanya dibedakan sesuai penggunaannya, baik anak-anak maupun dewasa. Selain kolam renang, lapangan tenis juga biasanya tersedia di resor karena sudah menjadi trend dan gaya hidup masa kini. Untuk meminimalisir jangkauan bola tenis yang bisa sangat jauh, biasanya lapangan tenis dibuat dengan pelingkup berupa pagar yang tinggi.

Berikut ini adalah kebutuhan ruang untuk Leisure and Recreation Facilities, antara lain²⁹ :

Tabel 2. 12
Kebutuhan Ruang Leisure and Recreation Facilities

Leisure and Recreation Facilities	Unit space (m ²)	Notes

²⁹Lawson, Fred. 1995. *Hotel & Resor Planning, Design and Refurbishment*. Boston : oxford London. Halaman 271.

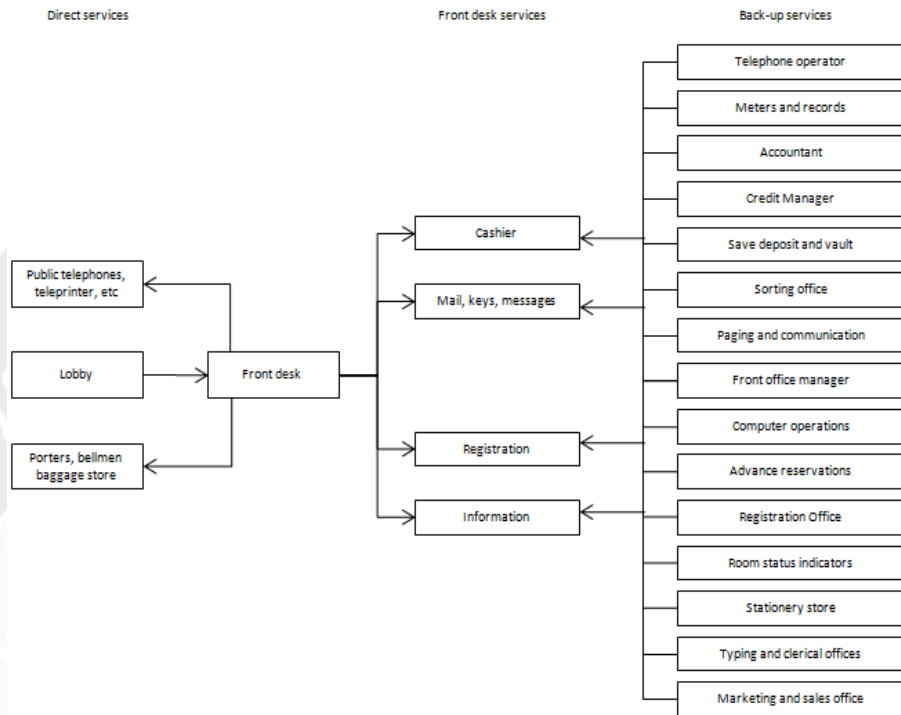
Swimming pool	8,0	Water area only
Whirlpool, jacuzzi	2,0	Total including 0,5m surround
Sauna, steam bath	2,0	Cabinet space only
Shower and foot baths	1,0	
Massage and treatment rooms	8,0	Plus 2,0 m2 equipment
Hairdressing and beauty rooms	7,0	Average high occupancy
Rest areas	6,0	Lounger
Cafe-bar	2,0	Spacious

Sumber : Hotel & Resor Planning, Design and Refurbishment(Lawson, 1995)

II.4.4 Area Operasional

a. Staff

Area staff sebaiknya tidak terlihat oleh pengunjung resor. Letaknya tidak harus dekat dengan area service, hal ini karena area ini diakses tidak hanya untuk staff resor, namun juga pengunjung resor dengan tujuan-tujuan tertentu.

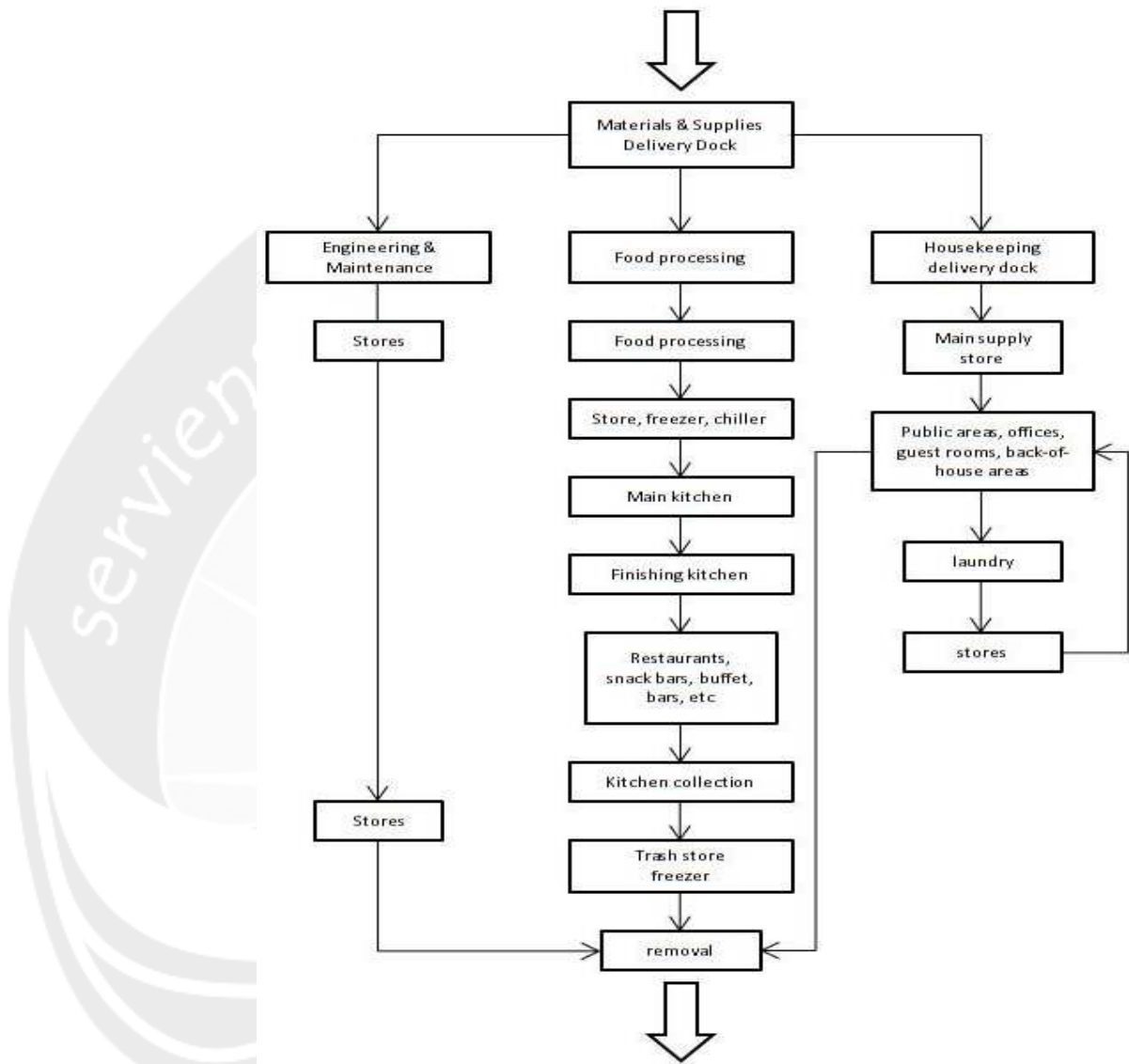


Bagan 2. 11 Organisasi Ruang berdasarkan fungsi Staff

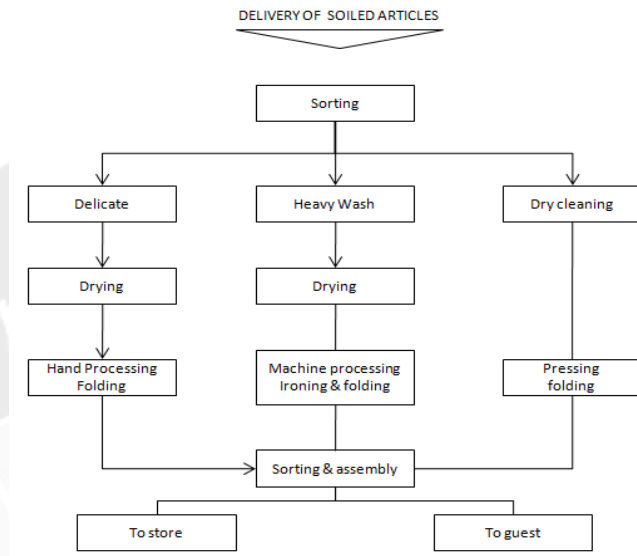
Sumber : Hotel & Resor Planning, Design and Refurbishment(Lawson, 1995)

b. Service

Area service sebaiknya memiliki letak yang cukup tersembunyi. Area ini membutuhkan sirkulasi tersendiri yang tidak mengganggu sirkulasi pengunjung. Yang termasuk bagian service pada resor antara lain laundry, food preparation and storage, goods entrance and supply, engineering.



Bagan 2. 12 Sirkulasi Laundry
Sumber : Hotel & Resor Planning, Design and Refurbishment(Lawson, 1995)



Bagan 2. 13 Sirkulasi Suplay Material

Sumber : Hotel & Resor Planning, Design and Refurbishment(Lawson, 1995)

II.5 PERSYARATAN DAN KRITERIA HOTEL RESOR BINTANG TIGA

Terdapat beberapa kriteria hotel resor bintang tiga menurut Keputusan Direktur Jendral Pariwisata yang akan dijabarkan pada tabel berikut ini.

Tabel 2. 13
Kriteria Hotel Resor Bintang Tiga

NO.	UNSUR-UNSUR PERSYARATAN	URAIAN PERSYARATAN
I	Fisik	
1.	Lokasi dan lingkungan	a. Lokasi hotel mudah dicapai kendaraan umum/pribadi roda empat langsung ke area hotel.
2.	Taman	a. Hotel memiliki taman : 1) Terletak di dalam atau di luar bangunan 2) Taman terpelihara,bersih dan rapi

3.	Tempat Parkir	<p>3) Taman yang memiliki kolam hias harus berisi ikan</p> <p>Tersedia tempat parkir kendaraan tamu hotel.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Kapasitas satu tempat parkir untuk setiap 4 kamar hotel 2) Rambu-rambu lalu lintas/satu arah in-out. 3) Pos jaga/ruang tunggu dengan tempat duduk 4) Tidak becek/tersedia saluran air.
4.	Olahraga & rekreasi	<ol style="list-style-type: none"> a. Hotel menyediakan sarana kolam renang untuk dewasa dan untuk anak-anak : <ol style="list-style-type: none"> 1) Dewasa dan anak anak dipisah, atau digabung dengan dilengkapi pengamannya. 2) Fasilitas : <ol style="list-style-type: none"> a. Pool deck disekeliling kolam b. Locker yang terpisah untuk pria dan wanita disertai dengan kunci pengamannya. c. Toilet umum yang terpisah untuk pria dan wanita. d. Luas locker dan toilet umum masing-masing minimal 0,6 m2/kamar. e. Shower untuk pria dan wanita. f. Tempat cuci kaki. g. Penjaga keselamatan kolam renang dengan petunjuk dan tempat jaganya yang jelas. b. Hotel pantai menyediakan fasilitas untuk satu olah raga air yang merupakan pilihan dari : <ol style="list-style-type: none"> 1) Berperahu/boating 2) Menyelam/Diving 3) Berselancar/Surfing 4) Sky air/Water Skiing <p>Hotel Gunung menyediakan fasilitas untuk satu olah raga gunung yang merupakan pilihan dari :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Mendaki gunung/hiking 2) Menunggang kuda/horse back riding 3) Berburu/hunting c. Hotel menyediakan 1 (satu) jenis sarana olahraga dan rekreasi lainnya merupakan pilihan dari: <ol style="list-style-type: none"> 1) Tennis; 2) Bowling; 3) Golf; 4) Fitness center; 5) Sauna; 6) Billiard/permainan yang dapat dilakukan didalam gedung (indoor sport); 7) Jogging; 8) Diskotik/Night Club; 9) Arena permainan anak/children playground.
5.	Bangunan	<p>Bangunan hotel memenuhi persyaratan perizinan sesuai dengan Undang-Undang yang berlaku.</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Keadaan gedung bersih dan terawat dengan baik (tidak berdebu, berlumut, sarang laba-laba dan sebagainya).

		<p>b. Pengaturan ruang hotel ditata sesuai fungsinya sehingga memudahkan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Arus tamu 2) Arus karyawan 3) Arus barang/produk hotel <p>c. Unsur dekorasi Indonesia harus tercermin dalam :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Ruang lobby, atau 2) Restoran, atau 3) Kamar tidur, atau 4) Function Room. <p>Peralatan teknis bangunan terdiri dari :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Transportasi mekanis/lift/elevator : <ol style="list-style-type: none"> a. Setiap bangunan dengan 4 lantai keatas harus dilengkapi dengan lift/elevator. b. Memiliki sertifikat kewanaman sesuai dengan ketentuan Depnaker. 2) Utilitas <ol style="list-style-type: none"> a. Air : <ul style="list-style-type: none"> - Tersedia air yang cukup dan memenuhi persyaratan kesehatan (PERMENKES No.01 tahun 1975) - Tersedia air minimal 500L/kamar/hari. - Tersedia instalasi air panas. b. Listrik : <ul style="list-style-type: none"> - Pemasangan instalasi listrik memenuhi persyaratan Pemerintah (PUIL 1977) - Tersedia pembangkit tenaga listrik cadangan dengan kapasitas minimal 50% dari kapasitas PLN. c. Tata Udara : <ul style="list-style-type: none"> - Hotel pantai dengan pendingin/AC sentral atau unit. - Hotel gunung dengan ventilasi udara yang baik atau sistem pemanas. d. Ruang Mekanik dan Workshop : <ul style="list-style-type: none"> - Tersedia ruang mekanik/workshop. 3) Komunikasi : <ol style="list-style-type: none"> a. Tersedia telepon 2 saluran yang dapat digunakan untuk sambungan lokal, interlokal, dan internasional. b. Tersedia saluran telepon dalam (house phone), dengan saluran minimal sesuai dengan jumlah kamar. c. Tersedia PABX. d. Tersedia : <ul style="list-style-type: none"> - Sentral video/TV - Sentral radio dan musik pengiring. - Sentral paging sistem termasuk carcall. 4) Pencegah Bahaya Kebakaran : <ol style="list-style-type: none"> a. Tersedia : <ul style="list-style-type: none"> - Alat deteksi dini (asap/panas) disetiap ruangan. - Alat pencegah pemadam kebakaran di kamar tamu, ruangan umum dan ruangan lainnya yang terdiri dari :
--	--	--

6.	Kamar Tamu	<ul style="list-style-type: none"> • Fire Extinguisher • Fire Hydrant • Springkler System <p>– Alat kontrol lokasi kebakaran.</p> <p>b. Tersedia pintu dan tangga darurat dengan tanda-tanda yang jelas.</p> <p>c. Untuk hotel yang lebih dari 4 lantai, kamarnya harus dilengkapi dengan pintu tahan api.</p> <p>5) Keamanan :</p> <p>Tersedia ruang jaga minimal 1 buah terletak di depan.</p> <p>6) Pembuangan Limbah :</p> <ul style="list-style-type: none"> – Tersedia tempat penampungan sampah yang tertutup, sebelum diangkut ke tempat pembuangan. – Tersedia saluran pembuangan air kotor/air buangan yang memenuhi persyaratan peraturan perundang-undangan yang berlaku. <p>a. Jumlah kamar minimal :</p> <ul style="list-style-type: none"> – Kamar standard 30 buah termasuk 2 kamar suite. – Semua kamar dilengkapi dengan kamar mandi di dalam. <p>b. Luas minimal :</p> <ul style="list-style-type: none"> – Kamar standard : 24 m² – Kamar suite : 48 m² <p>c. Tinggi kamar minimal : 2,60 m.</p> <p>d. Kamar tidur kedap suara, terhindar ari kebisingan yang disebabkan baik oleh suara dari luar maupun dari dalam hotel itu sendiri (Noise 40 dB).</p> <p>e. Seluruh lantai dilapisi karpet (hotel gunung) atau lantai ubin/teraso/marmer/kayu (hotel pantai).</p> <p>f. Tata udara diatur dengan atau tanpa alat pengatur udara.</p> <p>g. Sebagian interior kamar mencerminkan suasana Indonesia.</p> <p>h. Tersedia sekurang-kurangnya 1 stop kontak disetiap kamar dan 1 dikamar mandi (type socket) khusus untuk alat cukur.</p> <p>i. Dinding kamar mandi harus dengan bahan kedap air.</p> <p>j. Tersedia instalasi air panas dan air dingin.</p> <p>k. Perlengkapan kamar tidur :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Tersedia tempat tidur dengan perlengkapan untuk satu orang atau untuk dua orang sesuai dengan ukuran kamar standard : <ul style="list-style-type: none"> – Ukuran tempat tidur 1 orang : 190 x 100cm – Ukuran tempat tidur 2 orang : 190 x 160cm <p>l. Perlengkapan kamar mandi</p> <p>a. Jumlah tempat duduk sebanding dengan luas restoran dengan ketentuan 1,5m² per tempat duduk.</p>
----	------------	--

7.	Ruang Makan	<ul style="list-style-type: none"> b. Tinggi restoran tidak boleh lebih rendah dari tinggi kamar tamu (2,60 m) c. Letak restoran berhubungan langsung dengan dapur (induk/tambahan) dilengkapi dengan pintu untuk masuk dan keluar yang berbeda/dipisahkan (satu arah). d. Tata udara diatur dengan atau tanpa alat pengatur udara. e. Restoran yang letaknya tidak berdampingan dengan lobby harus dilengkapi dengan toilet umum yang terpisah untuk pria dan wanita.
8.	Bar	<ul style="list-style-type: none"> a. Hotel menyediakan satu bar yang terpisah dari restoran. b. Jumlah tempat duduk sebanding dengan luas bar dengan ketentuan 1,1 m² per tempat duduk. c. Lebar ruang kerja bartender minimal 1 m. d. Untuk ruangan bar yang tertutup harus dilengkapi dengan AC dan ventilasi dengan temperatur ruangan 24°C dan kelembapan relatif 60%. e. Bar dilengkapi dengan tempat untuk mencuci peralatan dan perlengkapan, yang terdiri atas : <ul style="list-style-type: none"> 1) Bak cucian/wastafel dengan dua buah keran air panas dingin.
9.	Function Room	<ul style="list-style-type: none"> a. Hotel menyediakan function room minimal 1 buah dengan pintu masuk terpisah dari lobby dengan kapasitas dua setengah kali jumlah kamar. b. Function room yang tidak terletak pada satu lantai dengan lobby harus dilengkapi dengan toilet umum yang terpisah untuk pria dan wanita. c. Tersedia pre function room.
10.	Area Publik	<ul style="list-style-type: none"> a. Hotel harus mempunyai lobby dengan luas minimal 30 m²
10.1	Lobby	<ul style="list-style-type: none"> b. Tata udara diatur dengan atau tanpa alat pengatur udara. c. Penerangan minimal 150 lux. <p>Hotel menyediakan lounge yang dilengkapi meja dan kursi.</p>
10.2	Lounge	<ul style="list-style-type: none"> a. Hotel menyediakan telepon umum di lobby : <ul style="list-style-type: none"> 1) Telepon umum untuk hubungan keluar minimal 1 pesawat. 2) Telepon umum untuk hubungan di dalam hotel minimal 1 pesawat intern.
10.3	Telepon Umum	<p>Hotel menyediakan toilet umum di lobby yang terpisah untuk pria dan wanita</p>
10.4	Toilet Umum	<ul style="list-style-type: none"> a. Lebar koridor minimal 1,6 m.
10.5	Koridor	<ul style="list-style-type: none"> b. Tersedia stop kontak untuk minimal setiap 12 m. c. Tata udara diatur dengan atau tanpa alat pengatur udara.

		<p>d. Tingkat kebisingan 40 dB.</p> <p>Hotel menyediakan ruangan yang disewakan untuk keperluan lain diluar kegiatan utama hotel sesuai dengan definisi hotel minimal 3 ruangan untuk kegiatan yang berbeda.</p> <ol style="list-style-type: none"> Drugstore Bank/money changer Travel agent Airline Agent Souvenir Shop Perkantoran Butik dan salon kecantikan
10.6	Ruangan yang disewakan	
10.7	Poliklinik	<ol style="list-style-type: none"> Tersedia ruang poliklinik yang memenuhi persyaratan Departemen Kesehatan.
11.	Dapur	<ol style="list-style-type: none"> Hotel menyediakan minimal sebuah dapur dengan luas sekurang-kurangnya 40% dari luas restoran. Ruang dapur terdiri atas : <ol style="list-style-type: none"> Ruang persiapan & ruang pengolahan Ruang penyimpanan bahan makanan Ruang administrasi/chef Ruang pencucian dan penyimpanan peralatan/perlengkapan Ruang tempat penyimpanan bahan bakar gas/elpiji untuk dapur Lantai dapur tidak licin, dilengkapi saluran pembuangan air dan saringan. Dinding dapur dilapisi dengan tegel kedap air setinggi langit-langit. Tata udara diatur dengan ventilasi udara yang ditutup dengan kawat (wire netting) Penerangan dapur minimal 200 lux. Tersedia cerobong dan saluran asap (kitchen hood) dilengkapi dengan grease filter (saringan lunak) Tersedia ruangan khusus untuk room service : <ol style="list-style-type: none"> Letak berdekatan dengan dapur induk, service bar, akses ke kamar (service elevator) tempat penyimpanan alat penyajian makanan.
12.	Area Administrasi	
12.1	Front Office	<ol style="list-style-type: none"> Tersedia : <ol style="list-style-type: none"> Tempat penerimaan tamu dan penerangan Tempat kasir dan ruang penitipan barang berharga (safety deposit room) Ruang penitipan barang tamu (luggage room) Ruang pimpinan front office. Ruang operator telepon
12.2	Kantor pengelolaan Hotel	<ol style="list-style-type: none"> Tersedia kantor pimpinan : <ol style="list-style-type: none"> GM office (pimpinan hotel) F&B Office (Pimpinan Restoran dan Bar) Accounting Office/keuangan Personal office

13.	Area Tata Graha	Tersedia uniform room yang dilengkapi dengan rak untuk penyimpanan pakaian seragam.
13.1	Uniform Room	a. Tersedia ruang lena dengan luas minimal 30 m2
13.2	Ruang lena	Tersedia ruang khusus untuk keperluan jahit-menjahit pakaian tamu dan karyawan lengkap dengan peralatannya.
13.3	Ruang jahit menjahit	a. Tersedia ruang pelayanan kamar tamu (room boy station) minimal 1 buah untuk setiap 15 kamar. Bagi hotel bertingkat tiap floor minimal terdapat satu room boy station.
13.4	Room boy station	
13.5	Area lost found	Tersedia area lost dan found dengan luas minimal 10 m2 dilengkapi dengan rak almari terkunci.
14.	Ruang binatu	a. Ruang binatu (laundry & dry cleaning) mempunyai luas minimal 40 m2 b. Tata udara diatur dengan ventilasi dan kipas angin c. Tersedia saluran pembuangan air limbah cucian
15.	Area dan ruang operasional	a. Tersedia gudang bahan makanan dan minuman b. Tersedia gudang untuk engineering
15.1	Gudang	a. Tersedia ruang penerimaan bahan/barang keperluan hotel. b. Kantor penerimaan barang c. Instalasi air dan saluran pembuangan
15.2	Ruang penerimaan barang/bahan	
15.3	Ruang karyawan	a. Ruang karyawan terdiri atas : 1) Ruang locker dan kamar mandi/WC yang terpisah untuk pria dan wanita Peralatan : – Locker individual dengan kunci pengaman yang jumlahnya disesuaikan dengan yang membutuhkan (satu locker untuk satu orang untuk tingkat supervisor kebawah) – Kamar mandi dan WC yang terpisah untuk pria dan wanita. – Sistem tata udara diatur dengan atau tanpa alat pengatur udara. 2) Ruang makan karyawan yang letaknya berdekatan dengan dapur karyawan. 3) Ruang untuk ibadah.

Sumber : Keputusan Direktur Jendral Pariwisata Nomor 14/U/II/88

Diolah kembali oleh penulis