

BAB II

TINJAUAN UMUM HOTEL RESOR

2.1 Tinjauan Hotel

Pada tinjauan umum hotel akan membahas antara lain mengenai pengertian hotel, sejarah perhotelan di Indonesia, karakteristik hotel, klasifikasi hotel dan macam-macam tipe hunian. Pembahasan mengenai hal-hal yang berkaitan dengan hotel tersebut perlu dibahas secara rinci. Adapun pembahasan mengenai pengertian, sejarah, karakteristik, klasifikasi, macam tipe hunian hotel, dan jenis-jenis hotel menjadi pedoman dan referensi bagi proses perencanaan dan perancangan hotel resor di Kawasan Wisata Candi Borobudur Kabupaten Magelang.

2.1.1 Sejarah Hotel¹

Hotel berasal dari kata *hostel*, konon diambil dari bahasa Perancis kuno. Bangunan publik ini sudah disebut-sebut sejak akhir abad ke-17. Maksudnya kira-kira, "*tempat penampungan buat pendatang*" atau bisa disebut juga "*bangunan penyedia pondokan dan makanan untuk umum*". Jadi, pada mulanya hotel memang diciptakan untuk meladeni masyarakat. Tidak aneh kalau di Inggris dan Amerika, yang namanya pegawai hotel dulunya mirip pegawai negeri alias abdi masyarakat. Tetapi, seiring perkembangan zaman dan bertambahnya pemakai jasa, layanan inap-makan ini mulai meninggalkan misi sosialnya. Tamu pun dipungut bayaran. Sementara bangunan dan kamar-kamarnya mulai ditata sedemikian rupa agar membuat tamu betah. Meskipun demikian, bertahun-tahun standar layanan hotel tak banyak berubah.

Sampai pada tahun 1793, saat City Hotel dibangun di cikal bakal wilayah kota New York. City Hotel itulah pelopor pembangunan penginapan gaya baru yang lebih fashionable. Sebab, dasar pembangunannya tak hanya mementingkan letak yang strategis, tetapi

¹ Bunga Mulia, "Sejarah Perkembangan Hotel", <https://id.scribd.com/doc/111971117/Sejarah-Perkembangan-Hotel>, diakses pada tanggal 17 April 2015.

juga pemikiran bahwa hotel juga tempat istirahat yang mumpuni. Jadi, tak ada salahnya didirikan di pinggir kota.

Setelah itu, muncul hotel-hotel legendaris seperti Tremont House (Boston, 1829) yang selama puluhan tahun dianggap sebagai salah satu tempat paling top di Amerika Serikat (AS). Tremont bersaing ketat dengan Astor House, yang dibangun di New York, 1836. Saat itu, hotel modern identik dengan perkembangan lalu lintas dan tempat beristirahat. Saat pembangunan jalur rel kereta api sedang gencar-gencarnya, hampir di setiap perhentian ada hotel. Maksudnya jelas, untuk mengakomodasi orang-orang yang baru saja berpergian menggunakan kereta api. Karena pada masa itu naik kereta api sangat melelahkan, hotel pun ‘dipersenjantai’ berbagai hiburan pelepas penat. Hotel jenis ini, diembel-embeli dengan kata transit, karena memang ditujukan untuk para musafir.

Seiring dengan berkembangnya teknologi dan makin luasnya jangkauan angkutan darat (setelah ditemukan kendaraan bermotor), kawasan sekitar rel kereta api tak lagi menarik minat para investor. Orang kemudian lebih senang jalan-jalan menggunakan mobil daripada kereta. Kepopuleran hotel transit pun tersaingi oleh kehadiran “motel”, gabungan kata “motor hotel” yang sama dengan tempat istirahat para pengendara kendaraan bermotor. 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. Walaupun terpaksa bermalam di kawasan pinggiran, motel harus bersaing dengan hotel resor, yang banyak tumbuh di tempat-tempat peristirahatan.

Selain hotel, resor, anak-anak kandung hotel yang lahir di era 1990-an tak kalah hebatnya. Sebut saja berbagai extended-stay hotel, khusus buat tamu yang membutuhkan tempat menginap minimal 5 malam. Sedangkan pelaku bisnis yang harus bernegosiasi di kampung atau negeri orang, bisa mencari hotel apartemen. Di Amerika, dua jenis hotel ini berkembang sangat pesat.

Di Indonesia, kata hotel selalu dikonotasikan sebagai bangunan penginapan yang cukup mahal, umumnya di Indonesia dikenal hotel berbintang, hotel melati yang tarifnya cukup terjangkau namun hanya menyediakan tempat menginap dan sarapan pagi, serta guest house baik yang dikelola sebagai usaha swasta (seperti halnya hotel melati) ataupun mess yang dikelola oleh perusahaan-perusahaan sebagai tempat menginap bagi para tamu yang ada kaitannya dengan kegiatan atau urusan perusahaan.

2.1.2 Karakteristik Hotel²

Hotel adalah suatu bentuk bangunan lambing, perusahaan atau badan usaha akomodasi yang menyediakan pelayanan jasa penginapan, penyedia makanan dan minuman serta fasilitas jasa lainnya dimana semua pelayanan itu diperuntukkan bagi masyarakat umum, baik mereka yang bermalam di hotel tersebut ataupun mereka yang hanya menggunakan fasilitas tertentu yang dimiliki hotel. Karakteristik hotel perbedaan antara hotel dengan industri lainnya adalah :

- a) Industri hotel tergolong industri yang padat modal serta padat karya yang artinya dalam pengelolaannya memerlukan modal usaha yang besar dengan tenaga pekerja yang banyak pula.
- b) Dipengaruhi oleh keadaan dan perubahan yang terjadi pada sektor ekonomi, politik, sosial, budaya, dan keamanan dimana hotel tersebut berada.
- c) Menghasilkan dan memasarkan produk bersamaan dengan tempat dimana jasa pelayanannya dihasilkan.
- d) Beroperasi selama 24 jam sehari, tanpa adanya hari libur dalam pelayanan jasa terhadap pelanggan hotel dan masyarakat pada umumnya.
- e) Memperlakukan pelanggan seperti raja selain juga memperlakukan pelanggan sebagai partner dalam usaha karena jasa pelayanan hotel

² Petrus Wisnubroto dan Theo Anggoro. 2012. *Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Dengan Metode Six Sigma Pada Hotel Malioboro Inn Yogyakarta*. Teknik Industri, Institute Sains & Teknologi AKPRIND Yogyakarta. Hlm. A-116.

sangat tergantung pada banyaknya pelanggan yang menggunakan fasilitas hotel tersebut.

2.1.3 Klasifikasi Hotel³

Klasifikasi hotel di Indonesia secara resmi dikeluarkan oleh peraturan pemerintah. Berikut ini adalah table klasifikasi hotel berdasarkan Keputusan Dirjen Pariwisata No. 14/U/II/88 tanggal 25 Februari 1988 menurut jumlah kamar minimal dan persyaratannya :

Tabel 2.1 Standar Klasifikasi Hotel

No	Klasifikasi Hotel	Jumlah Kamar Minimal	Syarat
1	Bintang 1 (*)	15 kamar standar dengan luas minimum 20 m ²	<ul style="list-style-type: none"> • Lokasi dan lingkungan • Taman dan tempat parkir • Fasilitas olah-raga dan rekreasi • Bangunan kamar tamu, kamar mandi di dalam • Bar, lobby, ruang makan dan dapur • Telepon, toilet umum dan koridor • Area administratif dan <i>front office</i> • Kantor pengelola, ruang karyawan dan gudang • Area tata graham da ruang binatu • <i>Operational management</i> • Ruang yang disewakan, <i>food and baverage</i> • Keamanan dan pelayanan
2	Bintang 2 (**)	20 kamar standar dengan luas minimum 22 m ²	Sama dengan fasilitas hotel bintang satu (*)
		1 kamar suite dengan luas minimum 44 m ²	
3	Bintang 3 (***)	30 kamar standar dengan luas minimum 24 m ²	<ul style="list-style-type: none"> • Sama dengan hotel bintang satu (*) • 2 buah restoran • Parkir luas • 2 kolam renang • Fasilitas penunjang • Tenis, <i>fitness center</i>, spa dan sauna

Sumber : Direktur Jenderal Pariwisata

³ Ramadhan, Al'adiyah. 2013. *Kawasan Hotel Resor dan Homestay di Pulau Lemukutan Kabupaten Bengkayang*. Universitas Tanjungpura. Hlm. 15.

Tabel 2.1 Standar Klasifikasi Hotel (Lanjutan)

4	Bintang 4 (****)	50 kamar standar dengan luas minimum 24 m ²	Sama dengan fasilitas hotel bintang tiga (***)
		3 kamar suite dengan luas minimum 48 m ²	
5	Bintang 5 (*****)	100 kamar standar dengan luas minimum 26 m ²	Sama dengan fasilitas hotel bintang tiga (***)
		4 kamar suite dengan luas minimum 52 m ²	

Sumber : Direktur Jenderal Pariwisata

2.1.4 Jenis Hotel⁴

Jenis-jenis hotel pada umumnya meliputi :

a) *City Hotel*

Hotel yang berlokasi di perkotaan, biasanya diperuntukkan bagi masyarakat yang bermaksud untuk tinggal sementara (dalam jangka waktu pendek).

Gambar 2.1 Hotel Sedona, Manado



Sumber: <http://www.north-sulawesi.com>

b) *Residential Hotel*

Hotel yang berlokasi di daerah pinggiran kota besar yang jauh dari keramaian kota, tetapi mudah mencapai tempat-tempat kegiatan usaha.

⁴ Petrus Wisnubroto dan Theo Anggoro. 2012. *Analisis ... Loc. Cit.*

Gambar 2.2 Hotel Conrad



Sumber: <http://conradhotels3.hilton.com>

c) **Resort Hotel**

Hotel yang berlokasi di daerah pegunungan (*mountain hotel*) atau di tepi pantai (*beach hotel*), di tepi danau atau di tepi aliran sungai.

Gambar 2.3 Olympic Lagoon Resort Hotel



Sumber: <http://media-cdn.tripadvisor.com>

d) **Motel (Motor Hotel)**

Hotel yang berlokasi di pinggiran atau di sepanjang jalan raya yang menghubungkan satu kota dengan kota besar lainnya, atau di pinggiran jalan raya dekat dengan pintu gerbang atau batas kota besar.

Gambar 2.4 Lismore Motel



Sumber: <http://www.karingamotel.com>

2.1.5 Macam-Macam Tipe Hunian Hotel⁵

Terdapat berbagai macam tipe kamar hunian menurut jumlah tempat tidur, letak kamar dan fasilitas. Berikut beberapa tipe kamar berdasarkan pembagian jumlah tempat tidur, jumlah ruangan, posisi, arah hadap dan peruntukkan :

2.1.5.1 Tipe Kamar Menurut Jumlah Tempat Tidur

- a) *Single Room*, adalah kamar yang memiliki satu tempat tidur untuk satu orang tamu.
- b) *Twin Room*, adalah kamar yang memiliki dua tempat tidur untuk dua orang tamu.
- c) *Double Room*, adalah kamar yang memiliki satu tempat tidur besar untuk dua orang tamu.
- d) *Double – double*, adalah kamar yang memiliki dua kamar masing-masing dengan tempat tidur berukuran double untuk empat orang tamu,
- e) *Triple Room*, adalah kamar yang memiliki double bed untuk dua orang ditambah dengan extra bed.

2.1.5.2 Tipe Kamar menurut Jumlah Ruangan

- a) *Junior Suite Room*, adalah sebuah kamar besar yang terdiri dari ruang tidur dan ruang tamu.
- b) *Suite Room*, adalah kamar yang terdiri dari dua bagian, yaitu kamar tidur untuk dua orang ditambah ruang tamu, ruang makan, dan sebuah dapur kecil.
- c) *President Suite Room*, adalah kamar yang terdiri dari tiga kamar besar, yaitu kamar tidur tamu, kamar tamu, ruang makan, dan sebuah dapur kecil.

⁵ Vinsensius Sigrid Canny Widarji, "Hotel Resor di Pantai Siung Kabupaten Gunung Kidul dengan Pendekatan Arsitektur Jawa Berdasarkan Gagasan Desain Kontemporer", Skripsi pada Program Sarjana Teknik Arsitektur, Universitas Atma Jaya Yogyakarta, Yogyakarta, 2011, Hlm. 40.

2.1.5.3 Tipe Kamar menurut Posisi dan Kedekatan Kamar

- a) *Connecting Room*, adalah kamar yang terdiri dari dua kamar berdekatan, dan antara kamar yang satu dengan yang lain dihubungkan dengan sebuah pintu.
- b) *Adjoining Room*, adalah dua buah kamar yang berdekatan dan tidak mempunyai pintu penghubung atau side by side.

2.1.5.4 Tipe Kamar Menurut Arah Hadap Kamar

- a) *Inside Room*, adalah kamar-kamar yang menghadap ke bagian belakang hotel (*facing the back*).
- b) *Outside Room*, adalah kamar-kamar yang menghadap ke jalan raya (*facing the street*).
- c) *Lanais*, adalah kamar-kamar dengan teras/balkon yang berlokasi menghadap kolam atau kebun.
- d) *Cabana*, adalah kamar-kamar yang berlokasi di kawasan pantai atau kolam renang. Kamar ini dilengkapi dengan atau tanpa tempat tidur. Lokasi kamar biasanya terpisah dari gedung utama (*main building*).

2.1.5.5 Tipe Kamar Menurut Peruntukan Penghuni

- a) *Housed Used Room*, adalah kamar yang diperuntukkan bagi staf hotel yang mempunyai otoritas dan digunakan untuk tempat tinggal dalam jangka waktu tertentu karena dinas.

Dengan demikian terdapat berbagai macam tipe kamar sesuai dengan kebutuhan, keadaan, dan kondisi tapak masing-masing hotel. Setiap hotel, harus memiliki kamar dengan tipe-tipe tertentu disesuaikan dengan kelasnya. Tipe kamar dapat menjadi acuan macam hunian yang seperti apa yang akan ditawarkan dalam perencanaan hotel.

2.2 Tinjauan Hotel Resor

Tinjauan mengenai hotel resor membahas berbagai hal yang berhubungan dengan hotel resor, seperti pengertian hotel resor, faktor-faktor

yang mempengaruhi hotel resor, karakteristik hotel resor, klasifikasi hotel resor, dan prinsip desain hotel resor. Adapun pembahasan tersebut menjadi pedoman dan referensi bagi proses perencanaan dan perancangan hotel resor di Kawasan Wisata Candi Borobudur Kabupaten Magelang.

2.2.1 Pengertian Hotel Resor

Terdapat beberapa pengertian hotel resor, antara lain :

- a) Hotel resor adalah bangunan akomodasi yang biasanya menampung pengunjung yang sedang berlibur atau menginginkan perubahan suasana dari rutinitas sehari-hari.⁶
- b) Hotel resor merupakan daerah tujuan wisata yang mempunyai dan menyediakan berbagai fasilitas wisata dan pelayanan, termasuk fasilitas rekreasi dan peristirahatan.⁷
- c) Hotel resor adalah hotel dimana para tamu menginap untuk tujuan mencari kesenangan (*pleasure*).⁸

Hotel resor pada umumnya berlokasi di daerah peristirahatan atau tempat lain yang memiliki pemandangan alam yang indah seperti dekat pantai, pegunungan, tepian sungai dan danau atau memiliki potensi khusus yang dapat digunakan oleh tamu untuk berlibur. Pada umumnya hotel resor secara total menyediakan fasilitas untuk berlibur, rekreasi, dan juga olah raga, sekalipun pada perkembangannya banyak resor hotel yang dilengkapi fasilitas konvensi untuk komersial. Hotel resor dapat juga dibangun bersama-sama kawasan wisata maupun dibangun secara individu. Pertimbangan ini akan menentukan jenis fasilitas apa yang perlu dibangun oleh hotel sendiri.

Komponen-komponen yang dapat mempengaruhi keberhasilan sebuah resor:⁹

- a) Keanekaragaman rekreasi
- b) Jenis makanan yang bervariasi
- c) Akomodasi yang bersih dan nyaman

⁶ Gee, Chuck Y. *Resor Development and Management*. Michigan : Educational Institute. 1988. Hlm. 4.

⁷ Baud – Bovy M and Lawson F. *Tourism and Recreation Development*. Boston : CBI Publishing Company, Inc. 1977. Hlm. 62.

⁸ Ramaini dan Kodhyat. *Kamus Pariwisata dan Perhotelan*. Jakarta : Gramedia Widiasarana Indonesia. Hlm. 96.

⁹ Gee, Chuck Y. *Resor Development and Management*. Michigan : Educational Institute. 1998. Hlm. 5.

- d) Pelayanan yang baik dan ramah
- e) Lokasi yang menarik
- f) Penentuan aktivitas yang terorganisir (spa, golf, galeri, dan workshop, dll)
- g) Harga dan nilai yang terkandung
- h) Suasana kekeluargaan
- i) Lingkungan fisik yang menarik; dan cuaca

2.2.2 Tujuan Pengadaan Hotel Resor

Tujuan dibangunnya hotel resor adalah :

- Sebagai kawasan wisata yang menawarkan fasilitas-fasilitas yang lengkap berupa akomodasi, rekreasi, olah raga, pangan, dan kesehatan sehingga wisatawan dapat beraktivitas secara penuh di kawasan tersebut.
- Sebagai kawasan wisata yang menawarkan pengalaman yang unik bagi wisatawan yang berbeda dengan obyek wisata lain.
- Tempat berlibur dan mencari pengalaman baru bagi wisatawan yang berbeda dengan suasana dalam kehidupan sehari-hari.

2.2.3 Karakteristik Hotel Resor

Terdapat empat karakteristik hotel resor, yaitu segmentasi pasar, lokasi, fasilitas, dan arsitektur suasana.¹⁰ Karakteristik ini yang membedakan hotel resor dengan jenis hotel lainnya, baik dari sisi tata ruang maupun dari pelayanannya.

a) Segmentasi Pasar

Pengunjung hotel resor memiliki tujuan utama untuk berlibur, bersenang-senang mengisi waktu luang dan melupakan aktivitas kerja sehari-hari yang membosankan. Mereka mencari hotel yang memiliki fasilitas yang bersifat rekreatif dan memberikan pelayanan yang memuaskan.

¹⁰ Gee, Chuck Y. *Resor ... Op. Cit.*, hlm. 16.

b) Lokasi

Hotel resor biasanya berlokasi di tempat dengan pemandangan yang indah, seperti pantai, gunung, pinggiran kota, tepi sungai, tepi danau yang jauh dari keramaian kota, lalu lintas yang padat, bising serta polusi udara. Lokasi memegang peranan penting bagi hotel resor, karena kedekatan dengan atraksi utama dan hubungan dengan kegiatan rekreasi merupakan tuntutan utama pasar dan berpengaruh pada harganya. Karena letak tersebut, maka potensi-potensi alam serta kondisi lingkungan yang khas dapat lebih dioptimalkan.

c) Fasilitas Rekreasi

Hotel resor berbeda dengan hotel jenis lainnya, motivasi pengunjung untuk bersenang-senang dan mengisi waktu luang menuntut tersediannya fasilitas utama serta fasilitas rekreasi. Fasilitas pokok adalah ruang tidur sebagai area pribadi, dapat dilengkapi dengan fasilitas kolam renang. Fasilitas rekreasi indoor merupakan ruang publik seperti restoran, lounge, ballroom. Fasilitas outdoor meliputi berbagai fasilitas olah raga.

- Fasilitas umum bagi semua hotel resor, dimanapun lokasinya yang menyediakan kebutuhan umum bagi pengunjung yaitu akomodasi, pelayanan, hiburan, dan relaksasi.
- Fasilitas yang disediakan pada lokasi khusus, yaitu dengan memanfaatkan kekayaan alam yang ada di sekitarnya yang digunakan untuk menunjukkan keistimewaan hotel resor, misalnya hiking, mendaki gunung dan menunggang kuda; iklim dingin dan salju dimanfaatkan untuk kegiatan ski, sedangkan kondisi spesifik di tepi pantai dan sinar matahari dimanfaatkan untuk berjemur, bermain pasir, mencari karang, bermain voli pantai, bermain air atau sekedar berjalan-jalan menyusuri pantai atau laut yang luas dimanfaatkan untuk berenang, selancar, diving, dan sebagainya.

d) Arsitektur Suasana

Wisatawan yang berkunjung ke hotel resor cenderung mencari akomodasi dengan arsitektur dan suasana yang khusus yang berbeda dengan jenis hotel lainnya. Wisatawan pengguna hotel resor cenderung memilih image atau tema tradisional dengan motif dekorasi interior yang bersifat alami, seperti batu alam, batu-bata, kayu, dan lain-lain. Serta mengolah lingkungan alami dalam perencanaannya, yang membedakan hotel resor dengan hotel jenis lainnya.

2.2.4 Prinsip Desain Hotel Resor

Penekanan perancangan hotel yang diklasifikasikan sebagai hotel resor dengan tujuan pleasure dan rekreasi adalah adanya kesatuan antara bangunan dengan lingkungan di sekitarnya, sehingga dapat diciptakan harmonisasi yang selaras. (*Fred Lawson, Hotel and Resor, Planning, Design and Refubishment, Watson-Gutpil Publication Ltd*)

Disamping itu perlu diperhatikan pula bahwa suatu tempat yang sifatnya rekreatif akan banyak dikunjungi wisatawan pada waktu ke waktu tertentu, yaitu pada hari libur. Oleh karena itu, untuk mempertahankan occupancy rate tetap tinggi, maka sangat perlu disediakan pula fasilitas yang dapat dipergunakan untuk fungsi non rekreatif seperti fuction room, dan banquet (*Manuel-Bovy Boid dan Fred Lawson, Tourism and Recreation Development, The Architecture Ltd, London, 1977*)

Setiap lokasi yang akan dikembangkan sebagai suatu tempat wisata memiliki karakter yang berbeda, yang memerlukan pemecahan yang khusus. Dalam merencanakan sebuah hotel resor perlu diperhatikan prinsip-prinsip desain sebagai berikut. (*Fred Lawson, Hotel and Resor, Planning, Design and Refubishment, Watson-Gutpil Publication Ltd*)

a) Kebutuhan dan persyaratan individu dalam melakukan kegiatan wisata.

- Suasana yang tenang dan mendukung untuk istirahat, selain fasilitas olah raga dan hiburan.
- Aloneness (kesendirian) dan privasi, tetapi juga adanya kesempatan untuk berinteraksi dengan orang lain berpartisipasi dalam aktivitas kelompok.
- Berinteraksi dengan lingkungan, dengan budaya baru, dengan negara baru, dengan standar kenyamanan rumah sendiri.

b) Pengalaman unik bagi wisatawan

- Ketenangan, perubahan gaya hidup dan kesempatan untuk relaksasi.
- Kedekatan dengan alam, matahari, laut, hutan, gunung, danau, dan sebagainya.
- Memiliki skala yang manusiawi.
- Dapat melakukan aktivitas yang berbeda seperti olah raga dan rekreasi.
- Keakraban dalam hubungan dengan orang lain di luar lingkup kerja.
- Pengenalan terhadap budaya dan cara hidup yang berbeda.

c) Menciptakan suatu citra wisata yang menarik

- Memanfaatkan sumber daya alam dan kekhasan suatu tempat sebaik mungkin.
- Menyesuaikan fisik bangunan terhadap karakter lingkungan setempat.
- Pengolahan terhadap fasilitas yang sesuai dengan tapak dan iklim setempat..

2.2.5 Konsep Hotel Resor Sebagai Tujuan Wisata¹¹

Konsep resor pada dasarnya adalah sebagaimana mengolah eksisting bangunan dalam lokasinya sehingga tercipta lingkungan yang meningkatkan dan menumbuhkan rasa tenang, menyenangkan dan mendapatkan pengalaman baru. Perencanaan pada hotel resor dengan memperhatikan :

a) Rekreasi dan Waktu Senggang

Perbedaan hotel resor dengan tipe hotel lainnya adalah bahwa tamu yang berkujung mengutamakan rileks dan menikmati aktivitas, hiburan, rekreasi, pengalaman unik dan atraksi yang ditawarkan oleh hotel resor tersebut.

Hotel resor dituntut untuk menyediakan berbagai fasilitas rekreasi dan pengisi waktu senggang. Beberapa grup hotel resor kemudian menjadikannya sebagai konsep utama. Fasilitas rekreasi dan waktu senggang antara lain : lift ski, berbagai jenis ski, skating, kolam renang dan lain-lain.

b) Kepuasan Total Bagi Wisatawan

Prinsip pengembangan hotel resor pada dasarnya mencakup dua hal yaitu faktor tuntutan dan kebutuhan wisatawan dan pelayanan. Untuk memberikan kepuasan total bagi wisatawan, maka yang perlu diketahui terlebih dahulu alasan utama wisatawan berpergian ke sebuah hotel resor, yaitu untuk berlibur melepas ketegangan atau kesibukan kerja dan menikmati perubahan suasana sehari-hari dengan tujuan mendapatkan pengalaman baru.

Alasan utama inilah yang merupakan dasar munculnya tuntutan wisatawan yang dapat ditransformasikan ke dalam bentuk-bentuk kegiatan yang disediakan oleh resor berupa fasilitas-fasilitas meliputi akomodasi, pangan, rekreasi, olah raga, kesehatan, dan pendidikan. Tuntutan wisatawan terhadap sebuah hotel resor untuk mendapatkan kepuasan total meliputi tiga hal :

¹¹ Gee, Chuck Y. *Resor ... Op. Cit.*, hlm. 23.

- Terpenuhinya kebutuhan-kebutuhan dasar dalam bentuk kegiatan.
- Mendapatkan pengalaman baru yang tidak dijumpai dalam kehidupan sehari-hari.
- Mendapatkan pelayanan yang optimal.

c) **Pengalaman Unik**

Pengalaman unik bagi wisatawan merupakan suatu perubahan tempat dan suasana yang berbeda dengan suasana dalam kehidupan sehari-hari. Wisatawan mendapatkan pengalaman yang unik pada sebuah hotel resor melalui :

- Image fisik bangunannya.
- Keaslian alam dan komunitas yang ada.
- Memberikan tantangan bagi wisatawan.

Kesan yang unik pada sebuah hotel resor dapat dilakukan dengan menciptakan eksisting dan keaslian yang ada pada hotel resor tersebut.

d) **Image**

Image dapat juga disebut Citra artinya adalah pantulan jiwa dan cita-cita manusia yang menunjuk pada tingkat kebudayaan, derajat dan martabat manusia. Image atau citra pada sebuah kawasan ditentukan oleh persepsi dari pengamat atau pengguna dan perasaannya terhadap lingkungan fisik kawasan tersebut.

Citra hotel resor haruslah murni berasal dari hotel resor itu sendiri, yang akan memberikan identitas hotel resor tersebut. Untuk memberikan citra atau image yang murni dapat dilakukan dengan :

- Memanfaatkan dan memantulkan karakter lingkungan sekitar serta penggunaan bahan-bahan lokal.
- Memanfaatkan potensi kebudayaan masyarakat setempat.
- Menonjolkan hal yang paling unik dari lokasi dan lingkungan sekitar.

e) Kontak Dengan Alam

Kontak dengan alam merupakan interaksi antara wisatawan dengan alam baik secara langsung maupun tidak langsung. Secara langsung melalui aktifitas yang langsung berhubungan dengan alam seperti renang, menyelam, berkemah dan lain-lain, sedangkan secara tidak langsung melalui pengamatan terhadap flora, fauna, dan keindahan lainnya.

Alam sekitar berupa elemen-elemen maupun kebudayaan tradisional setempat. Elemen-elemen alam yang dapat memberikan pengalaman interaksi antara alam dan manusia meliputi elemen biotik (vegetasi, fauna) dan elemen abiotik (bentuk lahan, batuan, iklim dan lingkungan binaan).

Kebudayaan tradisional setempat dibatasi pada arsitektur tradisional, baik secara visual maupun kontak fisik terhadap kesenian, hasil kerajinan, pakaian tradisional, makanan setempat dan lain-lain.

Untuk menciptakan lingkungan yang bersahabat dengan alam, sehingga terjadi hubungan timbal balik yang saling mendukung dapat dilakukan dengan :

- Konservasi karakteristik sumber-sumber alam dan potensi yang ada sebagai daya tarik wisata yang unik.
- Peningkatan mutu lingkungan.
- Peningkatan pengenalan terhadap lingkungan.

f) Privasi

Privasi merupakan sebuah konsep dasar bagi beberapa grup hotel resor, seperti grup Aman Resor yang selalu mengutamakan tingkat privasi yang tinggi bagi wisatawannya di samping sajian atraksi lainnya. Hotel-hotel seperti ini antara lain Hotel Amandari di Ubud Bali, Hotel Amanusa di Nusa Dua, Hotel Amanwana di kepulauan Flores, dan lain-lain.

2.2.6 Jenis-Jenis Hotel Resor

2.2.6.1 Berdasarkan lokasi dan fasilitasnya¹²

a) *Beach Resort Hotel*

Hotel yang mengutamakan pada potensi alam pantai dan laut sebagai daya tarik. Terletak menghadap pantai, *lagoon* (danau yang berada di sepanjang pantai) maupun danau yang tidak berada di sepanjang pantai namun memiliki view langsung ke arah pantai. Fasilitas olah raga air menjadi pertimbangan utama.

Gambar 2.5 Sheraton Senggigi Beach Resor



Sumber: <http://static.laterooms.com>

b) *Village Resort Hotel*

Hotel resor ini menekankan pada lokasi yang mempunyai keunikan dan tema etnik lokal sebagai daya tarik. Menyelami kebudayaan masyarakat sekitar, bergabung dengan berbagai kegiatan masyarakat, meninggalkan gaya hidup modern dan larut dalam kehidupan masyarakat pedesaan merupakan kegiatan utama dan menjadi fokus utama.

Gambar 2.6 Ulun Ubud Villa Resor



Sumber: <http://bali.panduanwisata.id>

¹² Lawson, Fred. *Hotel and Resors : Planning, Design and Refurbishment*. Oxford : Butterworth Architecture. 1995. Hlm. 67.

c) **Marina Resort Hotel**

Hampir menyerupai *beach resort hotel* tetapi lebih tertuju bagi wisatawan yang mempunyai minat terhadap olah raga dan kegiatan yang berhubungan dengan air. Penyediaan fasilitas yang berhubungan dengan aktivitas tersebut sangat diutamakan.

Gambar 2.7 Casa Marina Resor



Sumber: <http://www.destination360.com>

d) **Mountai Resort Hotel**

Hotel resor ini mengambil lokasi di daerah pegunungan yang mempunyai pemandangan indah, potensi wisata alam, serta budaya. Fasilitas yang disediakan lebih ditekankan pada hal-hal yang berkaitan dengan hiburan alam dan rekreasi yang bersifat kultural dan natural, seperti mendaki gunung, *hiking*, panjat tebing dan lain sebagainya.

Gambar 2.8 Jelenia Struga Hotel



Sumber: <http://test.mice.pl>

e) ***Sight-Seeing Resort Hotel***

Terletak di daerah yang mempunyai potensi khusus menunjang fasilitas yang akan disediakan pada hotel tersebut. Biasanya hotel-hotel tersebut berlokasi di tempat-tempat menarik, seperti perbelanjaan, kawasan bersejarah, serta tempat-tempat hiburan.

Gambar 2.9 Xishuangbanna Resor



Sumber: www.tourgenius.ru

f) ***Forest Resort Hotel***

Terletak di daerah hutan yang berkarakter khas dengan berbagai jenis flora dan fauna. Wisatawan dapat menikmati pemandangan alam serta mempelajari segala yang ada di dalam hotel. Umumnya hotel resor tersebut banyak digunakan untuk penelitian dan pendidikan tentang konservasi hutan lindung yang ada.

Gambar 2.10 Gokarna Forest Resor



Sumber: <http://cdn.kerdowney.com>

g) *Health and Spa Resort Hotel*

Merupakan hotel resor yang menyediakan fasilitas untuk pemulihan kesegaran jasmani, rohani, maupun mental serta kegiatan yang berhubungan dengan kebugaran.

Gambar 2.11 Danubius Health Spa Resor



Sumber: <http://www.danubiushotels.com>

h) *Rural Resort Hotel*

Merupakan hotel resor yang berlokasi di pedesaan, jauh dari area urban yang ramai. Daya tarik hotel ini pada aktivitas olah raga yang jarang ada di perkotaan seperti berburu, berkuda, panjat tebing, dan memanah.

Gambar 2.12 Casa Country Resor



Sumber: <http://exp.cdn-hotels.com>

i) *Themed Resort Hotel*

Hotel resor dengan tema tertentu, menawarkan atraksi yang spesial dan unik. Contoh hotel resor yang bertema antara lain *Casino Hotel Resor*, *Convention and Convergence Resort Hotel*.

2.2.6.2 Berdasarkan periode pemakaiannya¹³

a) *Winter Resort Hotel*

Hotel yang dibuka hanya pada saat musim dingin.

b) *Summer Resort Hotel*

Hotel resor yang dibuka hanya pada saat musim panas.

c) *Year Round Resort Hotel*

Hotel resor yang dibuka sepanjang tahun.

2.2.6.3 Berdasarkan Atraksi Utama Hotel¹⁴

a) *Tennis Resort Hotel*

Adalah hotel resor yang kegiatan utamanya adalah tenis.

b) *Ski Resor Hotel*

Adalah hotel resor yang kegiatan utamanya adalah ski.

c) *Health and Spa Resort Hotel*

Adalah hotel resor yang menyediakan fasilitas untuk pemulihan kesehatan jasmani, rohani, maupun mental serta kegiatan yang berhubungan dengan kebugaran sebagai kegiatan utama.

2.3 Tinjauan Pelaku

Tinjauan pelaku adalah pembahasan mengenai pelaku yang berkaitan secara langsung dengan hotel resor. Menurut fungsinya, pelaku di dalam hotel resor terbagi menjadi dua kelompok, yaitu kelompok pelaku sebagai produsen dan kelompok pelaku sebagai konsumen. Pelaku sebagai konsumen terbagi menjadi dua, yaitu pelaku sebagai tamu hotel dan pelaku sebagai pengunjung. Sedangkan produsen juga terbagi dua, yaitu sebagai pengelola dan sebagai karyawan. Berikutnya adalah tinjauan pelaku yang meliputi wisatawan, pengunjung, pengelola dan karyawan.

¹³ Gee, Chuck Y. *Resor ... Op. Cit.*, hlm. 4.

¹⁴ *Ibid.*

2.3.1 Wisatawan

Pengertian wisatawan adalah orang yang melakukan kegiatan wisata. Terdapat perbedaan antara wisatawan dengan pengunjung. Pertama, wisatawan adalah tiap orang tanpa membedakan ras, kelamin, bahasa, ataupun agama yang memasuki wilayah suatu negara yang mengadakan perjanjian lain dengan negara dimana orang tersebut biasa tinggal dan berada di lokasi tersebut tidak kurang dari 24 jam dan tidak lebih dari 6 bulan dalam jangka waktu 12 bulan berturut-turut untuk tujuan non imigran legal seperti berpariwisata, rekreasi, olah raga, kesehatan, alasan keluarga, studi, ibadah keagamaan, ataupun untuk berbagai keperluan lain. Kedua, pengunjung adalah seseorang yang mengunjungi suatu negara lain yang ditinggali untuk alasan pekerjaan di negara yang dikunjungi.¹⁵

Wisatawan dapat disebut juga tamu hotel, karena orang yang menginap di hotel dikenal juga sebagai wisatawan. Wisatawan adalah salah satu pelaku yang sangat penting di dalam dunia pariwisata, karena dari kebutuhan para wisatawan dapat tercipta hotel resor. Kebutuhan utama wisatawan adalah berlibur atau melepas penat dari kesibukan pekerjaan sehari-hari dan juga mencari hal dan pengalaman baru yang ditawarkan oleh hotel resor.

A. Jenis-Jenis Wisatawan

Jenis-jenis wisatawan berdasarkan sifatnya :

a) Wisatawan Modern Idealis

Wisatawan yang sangat berminat pada budaya multi nasional serta eksplorasi alam secara individual.

b) Wisatawan Modern Materialis

Wisatawan dengan golongan hedonism (mencari kesenangan) secara berkelompok.

c) Wisatawan Tradisional Idealis

Wisatawan yang menaruh minat pada kehidupan sosial budaya yang bersifat tradisional dan sangat menghargai

¹⁵ Baud – Bovy M and Lawson F. *Tourism ... Op.Cit.*, Hlm. 1.

sentuhan alam yang tidak terlalu tercampur oleh arus modernisasi.

d) Wisatawan Tradisional Materialis

Wisatawan yang berpandangan konvensional, mempertimbangkan keterjangkauan, kemurahan, dan keamanan.

Jenis Wisatawan menurut tujuan kedatangannya :¹⁶

- a) Wisatawan bisnis adalah orang yang menghadiri konvensi atau pameran.
- b) Wisatawan khusus adalah wisatawan yang khusus atau spesifik dengan tujuan khusus petualangan dan lain-lain.
- c) Wisatawan berlibur dengan tujuan bersenang-senang dan berlibur.

B. Karakteristik Wisatawan

a) Menurut Kelompok Sosio-Ekonomi

Karakteristik wisatawan berdasarkan sosio-ekonomi dibagi menjadi dua yaitu kelompok sosio-ekonomi menengah-bawah dan menengah-atas.

1. Kelompok Sosio-Ekonomi Menengah-Bawah

- Pendidikan yang rendah.
- Pendapatan yang kecil.
- Keahlian menengah seseorang akan menunjukkan minat mereka terhadap atraksi-atraksi dan melontarkan beberapa pertanyaan lebih pasif.
- Kurang fleksibel terhadap program tour.
- Kurang mampu beradaptasi dalam keadaan darurat.
- Kurang menyukai berhubungan dengan masyarakat setempat dan anggota kelompok lainnya maupun dengan pemandu wisata.

¹⁶ Baud – Boyy M and Lawson F. *Tourism and Recreation Development*. Boston : CBI Publishing Company, Inc. 1977. Hlm. 1.

- Biasanya tidak mengharapkan fasilitas dan pelayanan kelas satu tetapi kadang-kadang mungkin menunjukkan rasa percaya diri.

2. Kelompok Sosio-Ekonomi Menengah-Atas

- Pendidikan yang lebih baik.
- Memiliki pendapatan yang besar.
- Orang yang profesional.
- Menduduki jabatan yang tinggi akan lebih tertarik untuk mempelajari kebudayaan dan lingkungan.
- Banyak mengeluarkan pertanyaan tetapi cenderung untuk membanggakan pengetahuannya dan sedikit sulit untuk ditangani.
- Lebih fleksibel dalam mengatasi segala permasalahan yang muncul.
- Membutuhkan fasilitas dan pelayanan yang berkualitas dan tinggi.
- Lebih cenderung untuk bersosialisasi dan berbaur dengan penduduk setempat.

b) Karakteristik Wisatawan Menurut Usia

Karakteristik wisatawan dibagi menurut golongan umur, yaitu sebagai berikut:

1. Usia 0 – 4 tahun

Pada usia ini belum dapat melakukan kegiatan yang berarti.

2. Usia 5 – 14 tahun

Sudah mulai menunjukkan aktivitas yang luar biasa, tanpa memikirkan kesanggupan diri atau tenaga. Pada usia tersebut masih ingin mencoba segalanya untuk mengetahui kemampuan dirinya. Oleh karena itu perlu disediakan tempat rekreasi tersendiri untuk melepaskan segala emosinya dengan dibawah pengasan orang tua.

3. Usia 15 – 24 tahun

Dalam usia remaja ini terdapat sifat yang khas yaitu agresif, optimis, sensitive, dan enerjik. Jenis rekreasi yang cocok adalah rekreasi aktif untuk meningkatkan kecintaan terhadap alam.

4. Usia 24 – 54 tahun

Usia dewasa ini mempunyai ciri sifat mental dan fisik yang telah matang. Kegiatan rekreasi yang cocok adalah kegiatan yang sesuai dengan hobinya.

5. Usia diatas 55 tahun

Menginjak usia ini ciri kemampuan fisik mulai menurun, kreatifitas mulai menurun, berpenampilan tenang, dan pemikirannya jauh. Jenis rekreasi yang cocok adalah rekreasi pasif yang santai.

C. Kepuasan Wisatawan

Pengertian kepuasan wisatawan adalah perbandingan antara kinerja produk yang dihasilkan dengan kinerja yang dirasakan oleh wisatawan. Jika berada dibawah harapan, wisatawan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, wisatawan puas. Jika kinerja melebihi harapan, wisatawan sangat puas dan senang.

Terdapat lima hal pokok Daerah Tujuan Wisata yang diminati, yaitu harus memenuhi beberapa kriteria :¹⁷

- a) Rasa Aman, adalah perasaan wisatawan atas situasi dan kondisi keamanan selama berwisata, sebagai manifestasi intensitas keamanan wisatawan dari pihak penyedia selama berekreasi di suatu destinasi.
- b) Rasa Nyaman, adalah perasahan wisatawan atas kenyamanan lingkungan daerah wisata selama berekreasi, sebagai manifestasi intensitas kualitas pelayanan kenyamanan yang telah diberikan penyedia untuk wisatawan selama berwisata.

¹⁷ Duky Ardhana. *Pengaruh Kualitas Objek Wisata Sumatera Barat Terhadap Kepuasan Wisatawan*. Universitas Andalas. Padang. Hlm. 2.

- c) Kualitas Penyajian Informasi Usaha yaitu penilaian wisatawan terhadap kualitas pelayanan penyedia dalam penyajian informasi wisata kesuatu daerah wisata.
- d) Kelengkapan Fasilitas objek wisata yang berkualitas yaitu penilaian wisatawan terhadap intensitas usaha penyedia dalam menyediakan peralatan dan perlengkapan fisik rekreasi yang berkualitas di suatu daerah wisata.
- e) Tingkat Ketrampilan Komunikasi para petugas yakni penilaian wisatawan atas kemampuan para petugas dalam berkomunikasi dengan wisatawan selama berekreasi di suatu daerah wisata.

D. Motivasi Wisatawan¹⁸

Motivasi merupakan hal yang sangat mendasar dalam wisatawan dan pariwisata, karena motivasi merupakan *trigger* dari proses perjalanan wisata, walaupun motivasi ini sering tidak disadari oleh wisatawan itu sendiri (Sharpley, 1994). Analisis mengenai motivasi semakin penting jika dikaitkan dengan pariwisata dimana perilaku manusia dipengaruhi oleh berbagai motivasi.

Pada dasarnya perjalanan wisata dimotivasi oleh beberapa hal yang mendorong perjalanan, motivasi-motivasi tersebut dapat dikelompokkan menjadi empat kelompok besar (McIntosh, 1977 dan Murphy, 1985 dalam Pitana, 2005) sebagai berikut :

- a) *Physical or physiological motivation* (motivasi yang bersifat fisik atau fisiologis), antara lain untuk relaksasi, kesehatan, kenyamanan, berpartisipasi dalam kegiatan olah raga, bersantai dan sebagainya.
- b) *Cultural motivation* (motivasi budaya), yaitu keinginan untuk mengetahui budaya, adat, tradisi, dan kesenian daerah lain. Termasuk juga ketertarikan akan berbagai obyek tinggalan budaya (monument bersejarah).

¹⁸ Roby Dwiputra. 2013. "Preferensi Wisatawan Terhadap Sarana Wisata di Kawasan Wisata Alam Erupsi Merapi". *Jurnal Perencanaan Wilayah dan Kota*, Vol. 24 No. 1, April 2013, Hlm. 37.

- c) *Social motivation* atau *interpersonal motivation* (motivasi yang bersifat sosial), seperti mengunjungi teman dan keluarga, menemui mitra kerja, ziarah, pelarian dari situasi yang membosankan, dan sebagainya.
- d) *Fantasy motivation* (motivasi karena fantasi), fantasi bahwa di daerah lain seseorang akan lepas dari rutinitas keseharian yang menjemukan, dan *ego-enhancement* yang memberikan kepuasan psikologis.

E. Pola Perjalanan Wisatawan¹⁹

Pola dasar dari perjalanan pariwisata termasuk dalam kriteria definisi orang yang melakukan perjalanan (*traveller*) dalam hubungannya dengan industri perjalanan wisata, yaitu :

- a) Jarak. Masalah yang timbul adalah untuk menentukan perjalanan itu perjalanan lokal atau perjalanan pariwisata. Maka diambil keputusan bahwa perjalanan pariwisata adalah dari rumah tinggal yang berlokasi 150 km dari tempat wisata (Hadinoto, 1996). Bagi kepariwisataan jarak ini berarti adanya lingkungan yang berbeda dari lingkungan dimana wisatawan biasanya sehari-hari berada. Maka sering disebut *away from home*.
- b) Tempat Tinggal Asal. Tempat tinggal asal ini penting untuk menentukan pasar wisata. Dari pola ini dapat diketahui apakah ia penduduk Indonesia (asing atau WNI) atau penduduk negara lain, dan negara mana. Maka penting untuk mengetahui tempat negara asal, nasionalitas, atau golongan penduduk mana.
- c) Maksud Kunjungan. Maksud kunjungan digunakan untuk membedakan jenis perjalanan. Maksud tujuan ini dibedakan dalam beberapa golongan, yaitu: berlibur, belajar, bertemu keluarga, olah raga, dan lain-lain.
- d) Moda Perjalanan. Moda transportasi sering dijadikan dasar pula untuk perencanaan. Moda ini dibedakan antara udara, darat, dan

¹⁹ *Ibid.*

laut. Rute perjalanan ke tempat wisata perlu diketahui juga, untuk menentukan cara menyiapkan tempat wisata dalam hal pengadaan gateway, atau untuk memudahkan pemasaran.

2.3.2 Pengunjung

Pengunjung dalam fungsi hotel resor lebih dikenal dengan istilah pelancong atau excursionist. Perbedaan wisatawan dengan pengunjung atau pelancong adalah pada waktu berkunjungnya yang kurang dari 24 jam, meskipun memiliki tujuan yang sama yaitu berlibur, berekreasi, dan mencari hiburan. Pengunjung pada hotel resor ini lebih mengarah pada orang atau kelompok yang mengunjungi hotel resor hanya untuk menggunakan berbagai fasilitas dan atraksi yang ditawarkan hotel resor tanpa menikmati fasilitas penginapan.

Fasilitas yang digunakan oleh pengunjung hotel resor merupakan fasilitas yang sifatnya public, misalnya restoran, bar, kolam renang, dan fasilitas pendukung lainnya. Selain itu pengunjung juga dapat menikmati fasilitas hotel resor yang berupa paket kegiatan, misalnya wisata bahari seperti snorkling, menyelam, dan berbagai wisata lainnya.

Berikut ini adalah sifat dan perilaku manusia (pengunjung) dalam berwisata :

a) Bebas

Manusia akan bergerak bebas menurut kemauannya karena melihat suatu obyek dan karena merasa mengalami tekanan perasaan yang ditimbulkan oleh ruang, manusia cenderung bergerak ke arah yang dianggap lebih bebas, sehingga manusia cenderung mencari tempat yang memungkinkan pandangannya tidak terhalang.

b) Santai/Rileks

Merasa lelah setelah melakukan pengamatan berkeliling, maka akan mencari tempat untuk beristirahat. Dalam berjalan tidak terburu-buru, dilakukan sambil menikmati apa yang bisa dilihat maupun dirasa dengan jalur yang tidak lurus.

c) Dinamis Aktif

Banyak melakukan kegiatan fisik, seperti bermain, berjalan ringan atau pergerakan dengan jalur yang tidak menentu.

d) Gembira

Menikmati pandangan dan atraksi yang ada sebanyak mungkin dan tidak suka dengan keterbatasan.

2.3.3 Pengelola dan Karyawan

Tinjauan pengelola dan karyawan merupakan mengenai orang-orang yang mengelola hotel resor, yaitu seluruh orang 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 adalah orang yang bekerja pada hotel resor dimana memiliki kontak atau berhubungan langsung dengan konsumen atau wisatawan.

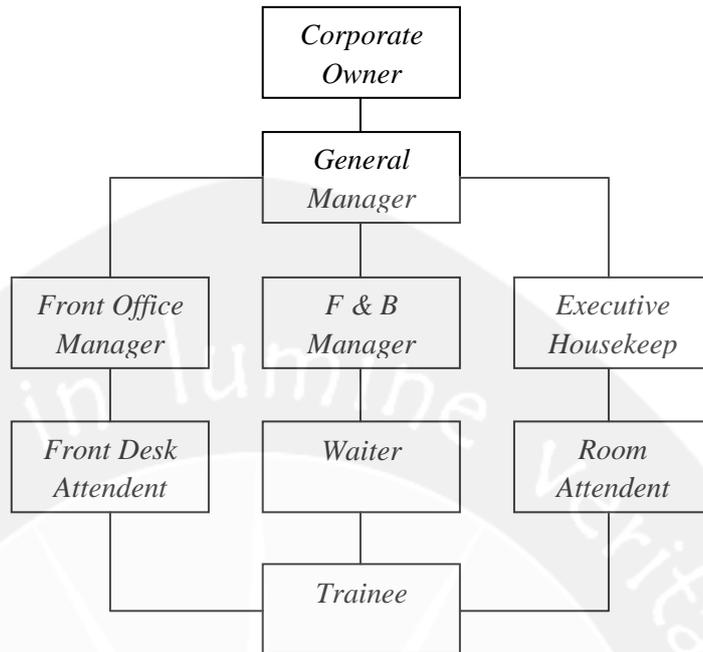
Pengelola pada rancangan hotel resor antara lain terdiri dari general manajer, manajer resor, manajer dan staf divisi rekreasi dan relaksasi, manajer dan staff front office, divisi marketing serta staff lainnya. Aktivitas-aktivitas para pengelola biasanya yaitu bekerja, menerima tamu, istirahat, rapat, dan aktivitas keseharian lainnya. Aktivitas para manajer umumnya bekerja di ruang-ruang kantor dan menerima tamu sedangkan aktivitas para staf umumnya bekerja dan melayani tamu yang ada di kawasan sekitar.²⁰

Secara struktural, karyawan berada di bawah pengelola. Pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan diatur dan dikelola oleh kepala divisi yang bertanggung jawab pada bidangnya masing-masing. Di dalam pengelolaan hotel resor, terdapat struktur organisasi yang jelas, hal ini bertujuan agar hotel resor dapat berjalan dengan baik dan lancar.

Berikut adalah struktur organisasi pengelolaan hotel secara umum :

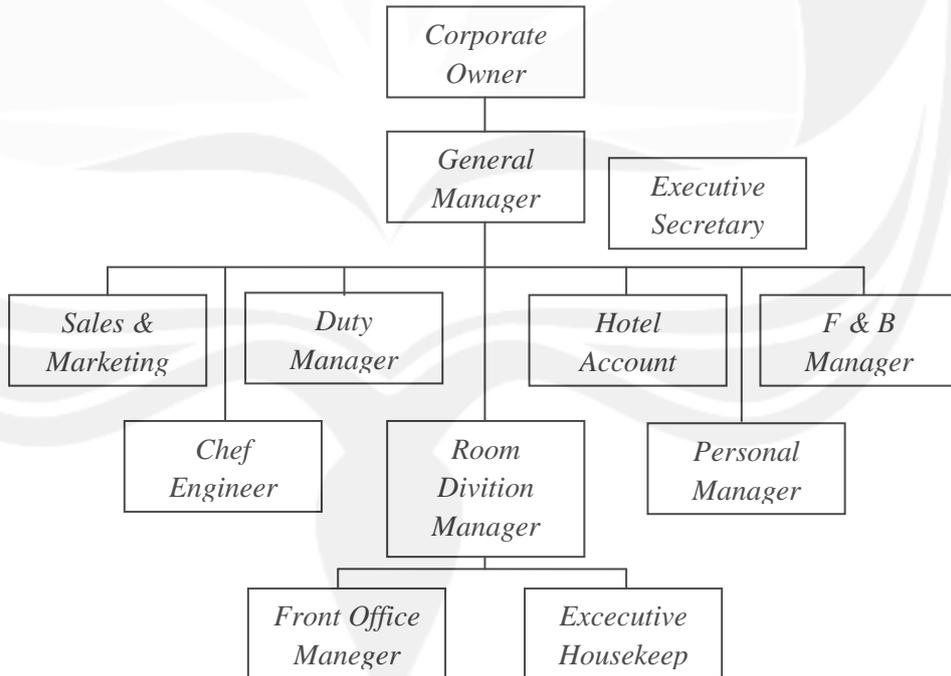
²⁰ Ramadhan, Al'adiyah. 2013. *Kawasan Hotel Resor ... Op.Cit.*, Hlm. 20.

Bagan 2.1 Contoh Struktur Organisasi Hotel Kecil²¹



Sumber: Akomodasi Perhotelan (Ni Wayan Suwithi, 2008)

Bagan 2.2 Contoh Struktur Organisasi Hotel²²



Sumber: Akomodasi Perhotelan (Ni Wayan Suwithi, 2008)

²¹ Suwithi, Ni Nyoman dan Cecil Erwin Jr. Boham, *Akomodasi Perhotelan : Jilid 1*. Cetakan Pertama, Macanan Jaya Cemerlang, Klaten, 2008, Hlm. 61.

²² *Ibid.*, Hlm. 62.

Menurut De Chiara dan Callender dalam *Time Server Standart for Building Types* (1973; 719-735) pada dasarnya hotel terdiri dari dua bagian, yaitu *front office* dan *back of the house*.

2.3.3.1 Front Office

Front office menyangkut bagian umum, karyawan, dan tamu hotel seperti: bagian registrasi tamu, area administrasi, lobby, kamar tamu, serta fasilitas umum seperti restoran dan sebagainya.

2.3.3.2 Back of The House

Menyangkut pengelolaan bagian hotel yaitu orang-orang yang memastikan kegiatan usaha hotel resor berjalan dengan baik dan juga karyawan seperti *housekeeping*, *laundry*, dan ruang mekanikal.

Dari kedua bagian yang telah disebutkan diatas, kemudian diorganisasikan ke dalam kelompok-kelompok ruang, yaitu:

a. Public Space

Kelompok ruang umum termasuk lobby utama, *front office*, dan *entertainment room*.

b. Consession and Rentable Space

Kelompok ruang yang disewakan untuk melayani keperluan tamu hotel dan juga usaha bisnis lainnya yang terpisah dengan kegiatan hotel.

c. Food and Beverage Store Space

Kelompok ruang yang melayani penyediaan makanan dan minuman baik penerimaan sampai pelayanan kepada tamu. Termasuk dalam kelompok ini adalah *store room*, ruang penerima, restoran, *coffe shop*, *bar*, dapur, gudang, dan lain-lain.

d. General Service Space

Kelompok ruang pelayanan secara umum meliputi administrasi umum, operasional, gudang, loker, ruang makan karyawan, *laundry*, ruang linen, *housekeeping*, *maintenance*, dan lain sebagainya.

e. *Guest Room Space*

Kelompok ruang yang terdiri dari ruang tidur bagi tamu yang menginap, dilengkapi dengan fasilitas ruang tidur, hotel, toilet, koridor, lift, dan perlengkapan lainnya.

2.4 Identifikasi Kegiatan

2.4.1 *Front Office*

Tabel 2.2 Identifikasi Kegiatan Pengelola dan Karyawan Bagian *Front Office*

No	Pelaku	Tugas Pokok
1	<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 computer hotel, etika menerima telepon, dan standar operasional yang ada di hotel.• Menjaga keharmonisan kerja dengan penjualan dan pemasaran tentang harga kamar.• Menyambut tamu VIP.• Menangani keluhan tamu yang tidak bisa diselesaikan oleh bawahannya.• Membuat laporan bulanan tentang daftar tamu, tingkat hunian, maupun untung/rugi di bagian <i>front office</i>.• Menjaga kedisiplinan petugas <i>front office</i> dengan memberikan peringatan dan sanksi bagi yang melanggar ketentuan.• Meningkatkan kualitas dan prestasi karyawan yang berprestasi dengan memberikan penghargaan.• Membuat <i>budget</i> tahunan, menganalisis operasi dan pendapatan hotel secara harian dari sisi pendapatan, rata-rata harga kamar.
2	<i>Assistant Front Office Manager</i>	<ul style="list-style-type: none">• Membantu pekerjaan <i>front office manager</i> dalam hal kontrol dan administrasi.• Membuat jadwal kerja <i>duty manager, receptionist, telephone operator, GRO</i> dan <i>concierge</i>.• Memantau operasional di <i>front office</i>.• Mengarahkan dan mengawasi terhadap pekerjaan resepsionis dan <i>concierge</i>.• Memimpin <i>briefing</i> pada waktu <i>shift</i> malam.• Terjun ke operasional hotel pada saat ramai tamu.• Menghadiri <i>briefing</i> pagi manajemen hotel mewakili <i>front office manager</i> jika berhalangan hadir.• Menangani keperluan tamu yang membutuhkan bantuan.

Sumber: Akomodasi Perhotelan: Jilid 1 (Ni Wayan Suwithi, 2008)

Tabel 2.2 Identifikasi Kegiatan Pengelola dan Karyawan Bagian *Front Office*(Lanjutan)

3	<i>Duty Manager</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Membantu tugas <i>front office manager</i> dan <i>assistant FOM</i> dalam melakukan tugas operasional di <i>front office</i>. • Mendukung kelancaran proses <i>check-in</i> dan <i>check-out</i> di <i>front office</i>. • Menangani kesulitan tamu dan <i>staff</i> di <i>front desk</i>. • Mengontrol operasional di seputar <i>front office</i> antara lain lobby, restoran, bar, lounge koridor, dan kamar tamu. • Membuat laporan setiap <i>shift</i> tentang temuan dan kejadian selama jam kerjanya. • Menyambut tamu VIP bersama dengan <i>front office manager</i>.
4	<i>Bellboy</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Menurunkan barang tamu dari mobil. • Membawakan barang tamu yang akan <i>check-in</i>. • Membawakan barang tamu ke kamar tamu sesuai nomor kamarnya. • Membantu membawakan barang tamu pada saat <i>check-out</i> dari kamar ke lobby hotel untuk selanjutnya ke kendaraan tamu. • Menyimpan barang tamu dengan tanda khusus (<i>luggage tag</i>) untuk tamu yang belum datang ke hotel atau tamu yang menitipkan barangnya di <i>belldesk</i>.
5	<i>Door Man / Door Girl</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Menyambut dan membukakan pintu mobil tamu. • Memberikan salam untuk setiap tamu yang datang dengan ramah dan senyum. • Menyapa dan membukakan pintu hotel untuk tamu yang memasuki atau keluar lobby.
6	<i>Receptionist / Front Desk Agent (FDA)</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Menyambut tamu yang datang di <i>front desk</i> dengan ramah dan sopan. • Melakukan pendaftaran tamu. • Mencatat uang deposit tamu untuk menginap. • Menangani tamu <i>check-out</i>. • Melayani penukaran mata uang asing ke mata uang lokal. • Memasukkan tamu yang sudah <i>check-in</i> dalam satu laporan harian. • Menghitung dan bertanggung jawab atas uang transaksi selama staf tersebut bertugas pada hari tersebut.
7	<i>Guest Relations Officer</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Memantau tamu VIP yang menginap, datang, dan berangkat. • Memberikan informasi tentang hotel kepada tamu dan pengunjung. • Beramah tamah dengan tamu langganan, tamu yang menginap di lantai eksekutif, dan VIP pada saat kedatangan.

Sumber: Akomodasi Perhotelan: Jilid 1 (Ni Wayan Suwithi, 2008)

Tabel 2.2 Identifikasi Kegiatan Pengelola dan Karyawan Bagian *Front Office* (Lanjutan)

		<ul style="list-style-type: none"> • Beramah tamah dengan tamu yang baru pertama kali datang & tamu yang menginap untuk jangka waktu yang lama (<i>long staying guest</i>). • Membuat kartu ucapan selamat datang (<i>welcome card</i>) untuk tamu. • Menyambut tamu VIP di lobby. • Mengantar tamu VIP dan menjelaskan kamar yang akan ditempati tamu sambil membawakan kunci kamar.
8	<i>Telephone Operator</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Menjawab telepon yang masuk baik dari internal maupun eksternal mentransfer langsung ke setiap ekstension yang dituju. • Melayani menyambungkan telepon baik dari tamu atau dari departemen. • Memeriksa bill telepon dan menyerahkan langsung ke FO <i>Chasier</i>. • Menangani pelayanan "incoming and outgoing" facsimille dan langsung membuat bill tersebut. • Menerima dan mendistribusikan pesan untuk tamu dan departemen lain. • Mengetahui <i>lay out</i> hotel dan fasilitasnya. • Menjawab pertanyaan yang berkaitan dengan <i>event activities</i> dan fasilitas hotel. • Mengerti cara pengoperasian PABX. • Menjaga privasi tamu kamar dalam hal memberikan informasi terhadap tamu luar. • Mencocokkan <i>print-out</i> rekening telepon tamu dengan FO <i>chasier</i> pada setiap akhir <i>shift</i>. • Menangani permintaan tamu kamar untuk memblokir line teleponnya (<i>incognito</i>). • Menangani pemutara dan mengatur <i>cassette</i> atau radio. • Menghadiri rapat bulanan. • Menjaga hubungan baik dengan tamu, rekan kerja, dan departemen lain. • Selalu menjaga standar "telephone courtesy". • Menjaga kebersihan lingkungan kerja riang <i>switch board operator</i>. • Selalu tanggap dan cepat memperbaiki keluhan-keluhan atas layanan telepon. • Melaksanakan tugas lain sesuai arahan dan perintah atasan.
9	<i>Executive Lounge Assistant Manager</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Melayani minuman selamat datang dan <i>oshibori</i> (handuk dingin) pada saat kedatangan. • Melayani pesanan makanan dan minuman di <i>executive lounge</i>. • Mengambil dan mengantarkan pakaian dan cucian dari kamar tamu.

Sumber: Akomodasi Perhotelan: Jilid 1 (Ni Wayan Suwithi, 2008)

Tabel 2.2 Identifikasi Kegiatan Pengelola dan Karyawan Bagian *Front Office* (Lanjutan)

		<ul style="list-style-type: none"> • Membuka, melipat, dan membungkus baju tamu. • Memeriksa semua kamar tamu yang akan datang dan menyiapkan alat tulis. • Mengantar tamu ke kamar dan menerangkan fasilitas hotel. • Mengirim Koran, fax masuk, dan pesan untuk tamu yang menginap serta tamu yang akan datang. • Mengerjakan penyemiran sepatu bila diperlukan. • Sebagai penghubung antara tamu VIP dengan layanan lain, seperti <i>house-keeping</i>, GRO, dan <i>engineering</i>.
10	<i>Airport Representative</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Menyiapkan daftar tamu dan jam kedatangannya di bandara (<i>expected time of arrival</i>). • Menyiapkan kendaraan uang sesuai dengan tamu dan bagasi yang diperlukan. • Menyiapkan kendaraan alternative jika tidak ada kendaraan hotel yang tersedia. • Menyiapkan papan penyambutan sesuai dengan nama tamu. • Menghubungi hotel jika sudah siap menuju hotel atau tamu belum berhasil dijumpai di bandara. • Mengantar tamu dari hotel ke bandara.
11	<i>Business Center secretary Attendant</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Memberikan layanan pengaturan pertemuan dengan para usahawan. • Memberikan layanan penerjemahan, fotocopy, pengiriman faximille. • Membantu dan mengkonfirmasi tiket pesanan pesawat. • Bertanggung jawab dalam menjalankan tugas admistrasi yang berhubungan dengan pusat bisnis. • Memberikan pelayanan dan pemakaian internet.

Sumber: Akomodasi Perhotelan: Jilid 1 (Ni Wayan Suwithi, 2008)

2.4.2 *Back of The House*

Tabel 2.3 Identifikasi Kegiatan Pengelola dan Karyawan Bagian *Back of The House*

No	Pelaku	Tugas Pokok
1	<i>Executive Lounge Manager</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Memastikan bahwa laporan dan korespondensi untuk departemen telah terpenuhi dengan tepat dan teliti. • Memastikan bahwa jadwal telah ditetapkan dengan baik. • Memastikan bahwa data tamu selalu diperbaharui. Mengawasi dan memesan barang kebutuhan di lantai eksekutif.

Sumber: Akomodasi Perhotelan: Jilid 1 (Ni Wayan Suwithi, 2008)

Tabel 2.3 Identifikasi Kegiatan Pengelola dan Karyawan *Back of The House* (Lanjutan)

		<ul style="list-style-type: none"> • Membantu dalam membangun efisien tim dengan memperhatikan kesejahteraan, keselamatan, <i>training</i>, dan pengembangan <i>staff</i>. • Melaksanakan evaluasi karyawan dan meninjau penampilan keseluruhan, mendiskusikan penampilan dan bidang untuk perbaikan. • Mengawasi para <i>staff</i> selalu melakukan metode dan standar yang ditetapkan. • Memastikan bahwa staf mendapat informasi cukup mengenai kebijaksanaan hotel sehubungan dengan pemadam kebakaran, kesehatan, tunjangan, dan keamanan. • Mempelajari dan mengevaluasi operasional dan standar prosedur di <i>executive lounge</i> serta memberikan saran untuk perubahan yang diperlukan.
2	<i>Front Desk Supervisor</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Mengarahkan tugas operasional penerimaan tamu di <i>front office</i>. • Menangani keluhan tamu yang tidak bisa diatasi oleh <i>front desk agent</i>. • Memberi persetujuan transaksi <i>paid out</i> tamu untuk jumlah tertentu. • Memberikan persetujuan penggunaan <i>housebank</i> oleh <i>front desk agent</i>. • Mengarahkan langkah persiapan penerimaan grup. • Mengatur jadwal setiap <i>staff front desk</i>.
3	<i>Chief Concierge</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Memastikan bahwa semua <i>staff</i> di bagian <i>concierge</i> mendapatkan <i>training</i> tentang sistem, etiket bertelepon, standat penampilan, serta filosofi hotel. • Memberikan <i>training</i> ke <i>staff</i> tentang: prosedur penanganan barang bawaan untuk tamu VIP dan rombongan, serta penanganan keluhan tamu. • Mengimplementasikan visi dan misi perusahaan. • 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 (<i>sign board</i>) di lobby selalu akurat dan benar.
4	<i>Business Center Supervisor</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Mengawasi staf untuk menjamin kepuasan tamu yang maksimal melalui penghargaan diri dan perhatian yang hangat dan tepat.

Sumber: Akomodasi Perhotelan: Jilid 1 (Ni Wayan Suwithi, 2008)

Tabel 2.3 Identifikasi Kegiatan Pengelola dan Karyawan *Back of The House* (Lanjutan)

		<ul style="list-style-type: none"> • Mengatur dan menyediakan arahan yang baik untuk keseluruhan maupun pelaksanaan sehari-hari dan administrasi untuk semua bagian dalam pusat bisnis. Memberikan penilaian terhadap penampilan, kedisiplinan, dan efisiensi semua karyawan di bawah pengawasannya serta berinisiatif untuk mengambil tindakan bila diperlukan. • Mengontrol dan menganalisis secara berkelanjutan, biaya pengeluaran departemen sehari-hari untuk menjamin bahwa pengeluaran tidak melebihi anggaran.
5	<i>Bell Captain</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Mengatur tugas setiap <i>bellboy</i>. • Menerima dan menyimpan barang tamu yang dititipkan di <i>concierge</i>. • Mencatat dan membukukan setiap barang tamu yang telah disimpan di <i>luggage room</i>. • Memastikan <i>luggage room</i> bersih dan teratur. • Mengontrol setiap barang yang disimpan atau masih berada di lobby mempunyai tanda pengenal/pass nomor barang yang jelas. • Mengatur <i>bellboy</i> untuk menyiapkan <i>trolley</i> atau kendaraan barang dalam menjemputbus rombongan yang akan ke hotel. • Mengarahkan semua <i>bellboy</i> di setiap <i>shift</i> kerja.

Sumber: Akomodasi Perhotelan: Jilid 1 (Ni Wayan Suwithi, 2008)

2.4.3 Wisatawan dan Pengunjung

Tabel 2.4 Identifikasi Kegiatan Wisatawan dan Pengunjung

Kegiatan Hunian	<p>Berlangsung di ruang pribadi, meliputi aktivitas sosial, misalnya:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Berkumpul • Berbincang-bincang antar sesama tamu hotel • Makan, minum • Istirahat • Menonton televise, membaca, dll
Kegiatan Rekreasi dan Relaksasi	<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 oleh pihak hotel resort.
Kegiatan Penunjang	<p>Menggunakan fasilitas hotel resor, misalnya:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fasilitas perbelanjaan • Konvesi • Penukaran uang • Spa • Serta mengikuti <i>event</i> tertentu yang diadakan oleh pihak hotel resor

Sumber: Akomodasi Perhotelan: Jilid 1 (Ni Wayan Suwithi, 2008)

2.5 Tinjauan Ruang

Tinjauan ruang berisi tentang pembahasan mengenai ruang-ruang yang dibutuhkan dalam perencanaan dan perancangan hotel resor yang berhubungan dengan berbagai kebutuhan di dalamnya. Secara garis besar, dibutuhkan 4 jenis per ruangan yang dapat menampung kegiatan-kegiatan di dalam hotel resor, yaitu:

2.5.1 Area Publik

Area publik digunakan untuk menampung kegiatan rekreasi wisatawan dan pengunjung hotel resor. Area publik terbagi dalam beberapa per ruangan, antara lain:

2.5.1.1 Entrance

Entrance atau disebut juga pintu masuk menuju hotel memiliki syarat harus terlihat jelas dan menampilkan pemandangan tata ruang dalam yang baik dan indah. Terdapat pembagian *entrance*, antara lain :²³

- a) Pedestrian, adalah jalur pejalan kaki yang berhubungan langsung dari luar kawasan hotel resor, restoran, maupun area parkir.
- b) Jalan masuk untuk kendaraan (roda empat dan roda dua).
- c) Jalan khusus *divable*.

Selain itu, *entrance* juga memiliki cirri-ciri, yaitu:

- a) Harus terlihat jelas dari luar.
- b) Memberikan pandangan ke dalam yang baik.
- c) Berhubungan langsung dengan area resepsionis.
- d) Merupakan bagian hotel resor yang paling mencolok dan sangat mudah terlihat.
- e) *Entrance* bersifat menerima.
- f) Pemilihan material harus mempengaruhi citra ruang.

²³ Lawson, Fred. *Hotel and Resorts : Planning, Design and Refurbishment*. Boston : Oxford London. 1995. Hlm. 194.

2.5.1.2 Lobby

Lobby merupakan ruangan penting pada hotel resor karena merupakan akses utama ke seluruh fasilitas hotel resor baik ke area publik maupun ke area kamar wisatawan. Lobby meliputi area sirkulasi, ruang tunggu, pusat informasi, kasir, resepsionis, dan beberapa fungsi lain.

Ciri-ciri lobby, yaitu:

- a) Harus dapat dicapai secara langsung.
- b) Merupakan area sirkulasi.
- c) Area duduk/ area tunggu, dan berkumpul untuk pengunjung.
- d) Memberi kesan menerima.

2.5.1.3 Restoran

Sebuah hotel resor biasanya memiliki lebih dari satu jenis restoran. Contoh dari berbagai variasi restoran pada hotel resor antara lain *Forman Restaurant*, *coffe shop*, *open area restaurant*, *grill*, dan bar. Terdapat pula setidaknya satu outlet yang menyediakan makanan, snack, minuman yang beroperasi selama 24 jam.

Ciri-ciri restoran, yaitu:

- a) Bersifat fleksibel.
- b) Bisa bersifat ruang tertutup maupun ruang terbuka yang memanfaatkan pemandangan alam.

2.5.1.4 Ruang Rekreasi

Fasilitas yang paling sering digunakan secara publik pada hotel resor adalah kolam renang dan lapangan tenis. Terdapat dua jenis kolam renang, yaitu kolam renang outdoor dan kolam renang indoor. Selain kolam renang, lapangan tenis juga biasanya tersedia di hotel resor karena sudah menjadi salah satu trend dan gaya hidup masa kini.

Ciri-ciri ruang rekreasi, yaitu:

- a) Bisa bersifat di dalam ruangan maupun di luar ruangan.
- b) Ruang rekreasi mewadahi kegiatan-kegiatan rekreasi seperti olah raga, dan lain-lain.

2.5.1.5 Ruang Serba Guna/Ruang pertemuan

Ruang serba guna atau ruang pertemuan atau *Conference Hall* yang disediakan hotel resor biasanya menggunakan media komunikasi yang canggih agar dapat memaksimalkan pelayanan bagi pengguna ruang serba guna tersebut. Ruang serba guna juga dapat menjadi salah satu sumber pemasukan bagi hotel resor di luar fasilitas penginapan dan rekreasi. Karena ruang serba guna dapat digunakan pada saat-saat tertentu, seperti konvensi maupun eksebis.

2.5.1.6 Retail

Keberadaan retail adalah sebagai fungsi pendukung. Posisi atau letak retail harus pada area yang mudah terlihat dan terjangkau oleh tamu hotel resor. Desain retail harus harmonis dan kontekstual dengan image atau citra yang diciptakan oleh hotel resor. Pada umumnya, retail pada hotel resor terbagi menjadi retail yang menawarkan barang dan juga retail yang menawarkan jasa. Contohnya adalah retail airlines & travel agent, retail oleh-oleh dan cinderamata, dll.

2.5.2 Area Pribadi/ *Private*

Fasilitas pada area pribadi yaitu ruang tidur, kamar mandi, dan teras sebagai salah satu komponen utama hotel resor. Kamar pada hotel resor pada umumnya didesain serupa dengan tema yang diusung oleh hotel resor. Antar kamar dihubungkan melalui landscape dengan penataan vegetasi dan pepohonan. Biasanya wisatawan yang berkunjung dan menginap di hotel resor memakan waktu lebih lama

dari pada wisatawan yang menginap pada hotel biasa, oleh karena itu dibutuhkan ukuran storage dan lemari yang lebih besar dari hotel biasanya.²⁴ Untuk kamar dengan tipe suite, ukuran kamar lebih luas dari pada ukuran kamar standar. Tipe kamar suite memiliki kelebihan yaitu terdapat ruang tamu dan dapur sendiri.

Bagian-bagian dari kamar pada hotel resor:²⁵

a) Teras

Setiap ruang kamar di hotel resor harus memiliki balkon atau area outdoor dengan pemandangan atau tempat relaks, serta bisa digunakan untuk berjemur. Teras walaupun berada di luar harus tetap terjaga privasi bagi penghuninya. Selain privasi, suara 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 chair*, 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 hotel resor akan menaruh perhatian besar pada desain kamar mandi. Kamar mandi hotel resor sebaiknya didesain senyaman mungkin dengan luasan yang lebih besar dari hotel pada umumnya serta desain yang unik. Beberapa hotel resor mendesain kamar mandinya dengan desain yang terbuka namun tidak terlihat oleh umum.

²⁴ *Ibid.*, Hlm. 222.

²⁵ Huffadine, Margaret. *Resor Design : Planning, Architecture and Interiors*. USA : McGraw-Hill Companies, Inc. 2000. Hlm. 167.

2.5.3 Area Pengelola dan Karyawan

Area pengelola dan karyawan sebaiknya tidak terlihat oleh pengunjung hotel resor. Area ini membutuhkan sirkulasi tersendiri yang tidak mengganggu sirkulasi pengunjung. Selain itu karyawan hotel resor biasanya memakai seragam khusus, oleh karena itu karyawan membutuhkan sebuah ruang untuk berganti pakaian dan menyimpan barang-barang pribadi. Area pengelola pada umumnya berupa ruang manajer dan staff, ruang istirahat, ruang computer, dan berbagai ruang lainnya tergantung keperluan struktur organisasi pada hotel resor terkait. Selain itu, terdapat area service, yaitu adalah ruang-ruang yang berhubungan dengan ruang publik dimana kegiatannya untuk melayani tamu termasuk penyediaan makanan dan minuman serta sarana dan prasarana lainnya seperti dapur, gudang, ruang ME, dan lain-lain.

2.6 Tinjauan Hotel Resor Sejenis

2.6.1 The Cangkringan Resort and Spa

Gambar 2.13 The Cangkringan Resort and Spa



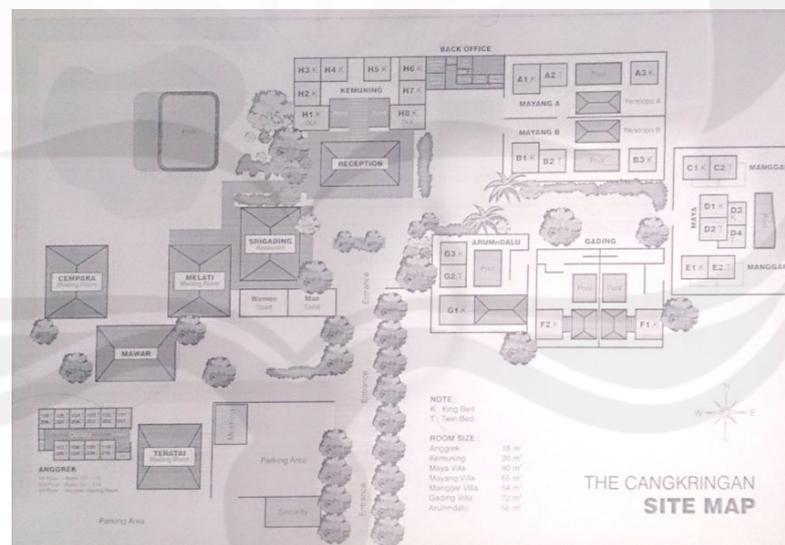
Sumber: agendajogja.com

- Lokasi : Desa Umbulharjo, Cangkringan, D.I.Yogyakarta
Website : www.cangkringan.com
Arsitek : -
Kamar : 7 villa (27 kamar)
Fasilitas : Kolam renang, Bar/ Lounge, Gym, Restoran, Spa, Internet

The Cangkringan Resor adalah resor yang berlokasi di kaki Gunung Merapi, Yogyakarta. The Cangkringan Resor menawarkan layanan hotel khas bintang lima. Dibangun dalam gaya arsitektur Jawa yang berpadu dengan nuansa modern. The Cangkringan Hotel memanfaatkan keindahan alam setempat, salah satu kelebihanannya adalah dapat menikmati pemandangan gunung Merapi pada saat cuaca tidak berawan. The Cangkringan Hotel memiliki dua jenis tipe penginapan untuk ditawarkan, yaitu hotel dan villa yang menjadi kekuatan utama Resor ini.

Lokasi The Cangkringan Resor mempunyai kontur dominan pada unit-unit bangunannya, dan tidak selalu diletakkan pada ketinggian yang sama. Peletakkan bangunan mengikuti kontur yang ada sehingga pola peruangan The Cangkringan Resor menjadi tidak membosankan dan memiliki view yang menarik.

Gambar 2.14 Denah The Cangkringan Resor



Sumber: Dokumentasi Pribadi

a. Lobby

Pada bagian depan resor terdapat lobby dengan gaya arsitektural jawa yang sangat dominan. Lobby memiliki struktur utama berbahan kayu. Penutup lantai menggunakan tegel kunci

kuno. Sebagai pelengkap menggunakan lampu gantung jawa khas Boyolali.

Gambar 2.15 Lobby The Cangkringan Resor



Sumber: Dokumentasi Pribadi

b. Restoran

Pada bagian restoran memiliki bentuk yang tipikal dengan bangunan lobby. Bangunan restoran ini dapat menampung pengunjung kurang lebih sebanyak 20 orang. Bangunan restoran terhubung langsung dengan dapur. Pada ruang dapur memiliki organisasi yang terpisah-pisah, yaitu ruang persiapan, ruang masak kotor, dan ruang masak bersih. Sedangkan untuk penyimpanan bahan menggunakan lemari es dan *chillen*.

Gambar 2.16 Restoran The Cangkringan Resor



Sumber: Dokumentasi Pribadi

Gambar 2.17 Dapur Restoran The Cangkringan Resor



Sumber: Dokumentasi Pribadi

c. *Meeting Room*

Di sebelah barat dapur terdapat *meeting room*. Terdapat 4 *meeting room*, yaitu ruang Melati, Mawar, Cempaka, dan Teratai. Masing-masing *meeting room* dapat menampung orang kurang lebih sebanyak 80 orang tamu. Pada *meeting room* Cempaka bergaya *lounge* yang memiliki bar. Pada *meeting room* Teratai biasanya dipakai untuk pernikahan.

Gambar 2.18 Meeting Room The Cangkringan Resor



Sumber: Dokumentasi Pribadi

d. Hotel dan Villa

Hotel the Cangkringan memiliki 20 kamar dalam 2 lantai dan pada lantai 3 terdapat *meeting room*. Hotel pada The Cangkringan

hanya memiliki satu tipe kamar. Di Bagian timur resor terdapat villa yang menjadi daya tarik utama resor.

Gambar 2.19 Hotel The Cangkringan Resor



Sumber: Dokumentasi Pribadi

Gambar 2.20 Villa The Cangkringan Resor



Sumber: Dokumentasi Pribadi

Gambar 2.21 Ruang Kamar Villa Cangkringan Resor



Sumber: Dokumentasi Pribadi

2.6.2 Amanjiwo Resort Hotel

Gambar 2.22 Amanjiwo Resort Hotel



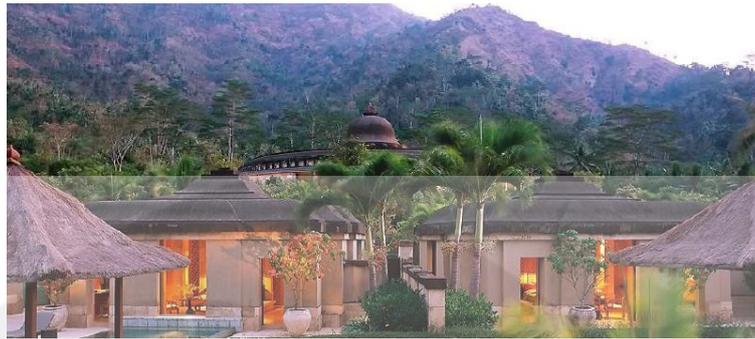
Sumber: id.wikipedia.org

Lokasi : Magelang, Jawa Tengah
Website : www.aman.com
Arsitek : Ed Tuttle
Kamar : 36 kamar
Fasilitas : Spa, Golf, Bar, Restoran, Café, Laundry, Internet, Ruang Rapat, *jogging track, outdoor pool, tennis, dll*

Amanjiwo Resort Hotel merupakan bangunan resor monumental yang dibangun di tengah-tengah alam dengan menggunakan batu kapur atau gamping dan terinspirasi dari budaya Jawa Tengah. Terletak di Kawasan Wisata Candi Borobudur, Magelang Jawa Tengah.

Nilai konteks dengan lingkungan sekitar sangat terasa apabila pengunjung memasuki kawasan resort ini. Anggapan kuno dalam pemakaian konsep budaya lokal tidak terbukti dan hal ini membalikkan fakta bahwa arsitektur nusantara bisa dikolaborasikan dengan arsitektur masa kini. Kejujuran dalam desain mempengaruhi tata nilai ruang yang nampak dalam konsep hierarki ruang, proporsi, dan skala manusia. Pola massa bangunan membentuk setengah lingkaran dengan bangunan utama sebagai pusatnya. Peletakkan massa bersifat menyebar.

Gambar 2.23 Bangunan Utama Amanjiwo Resort Hotel



Sumber: www.aman.com

Resor ini memiliki keunggulan pada *view* yang dihasilkan. Dengan lokasinya yang terletak di antara sebuah amphitheater alami, dengan perbukitan Menoreh dibelakangnya, dataran Kedu dan Candi Borobudur di depan, dua buah gunung di bagian barat, yaitu Gunung Sumbing dan Gunung Sindoro, serta dua buah gunung dibagian timur, yaitu Gunung Merapi dan Gunung Merbabu.

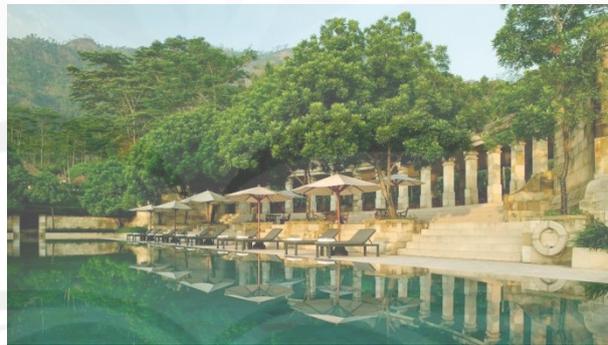
Amanjiwo resort hotel mempunyai 36 kamar tersebar di luar bangunan utama. Kamar-kamar ini berantai membentuk dua bangunan melengkung seperti sabit. Kamar-kamar dikelilingi dinding batu kapur yang dihiasi dengan bunga-bunga. Diantaranya tercipta sebuah gang dari batu yang menghubungkan kamar dengan bangunan utama dan *pool club*. Di sudut jauh resort, dirancang lebih tenang terdapat *Dalem Jiwo*, sebuah ruang pribadi yang luas. Delapan kamar diantaranya memiliki pemandangan bukit Menoreh dan berteraskan tanah perkebunan, sedangkan 12 *deluxe suites* menawarkan pemandangan Candi Borobudur dan lembah-lembah dari perbukitan sekitarnya.

Dalem Jiwo dirancang dalam sebuah halaman tersendiri dilengkapi dengan sebuah pintu masuk pribadi, gedung bundar beraya klasik dan dikelilingi teras dengan dua kamar tidur terpisah, masing-masing dilengkapi dengan anak tangga menurun menuju kolam renang pribadi. Kolam renang sedalam 15 meter bernama Hijau Danau, yang dibuat dengan menggunakan batu hijau Jawa, dirancang menghadap persawahan. Kamar-kamar di Amanjiwo menonjolkan lantai *terrazzo*,

atap-atap yang tinggi dan berbentuk kubah, dan pintu kaca geser yang terbuka menghadap teras taman dengan pemandangan langsung ke Candi Borobudur. Untuk semua kamar disediakan gubuk beratap jerami atau pavilion untuk bersantai atau makan malam. Sementara ruang makannya memiliki atap berwarna perak bercampur dengan warna-warna mati, ditopang dua pilar batu. Di sisi lainnya, ada mural berwarna keemasan yang menceritakan sebagian cerita epik Mahabarata. Meja dari *terrazzo* hitam dan kursi rotan berwarna perak menghampar.

Fasilitas yang ditawarkan oleh Amanjiwo Hotel Resort cukup lengkap. Di gedung utama terdapat perpustakaan yang berisi buku-buku lengkap dari dalam maupun luar negeri. Sejumlah fasilitas lainnya adalah *dining room* yang dapat dirancang untuk keperluan privat, butik, kolam renang, lapangan tenis, galeri, serta fasilitas pelayanan kecantikan dan relaksasi.

Gambar 2.24 Kolam Renang Amanjiwo



Sumber: www.kiwicollection.com

Gambar 2.25 Dining Room Amanjiwo



Sumber: www.skycrapercity.com

2.6.3 Warwick Ibah Luxury Villas and Spa Hotel Resort

Gambar 2.26 Salah Satu Area Sirkulasi dengan Dinding Batu Paras Bali



Sumber: www.warwickibah.com

Lokasi : Tjampuhan, Ubud, Bali

Website : www.warwickibah.com

Arsitek : -

Kamar : 17 villa

Fasilitas : *area guest arrival and registration, area circulation to guest room, area lobby lounge, area food and beverages, dan area function and meeting.*

Hotel resor Ibah dibangun oleh keluarga Kerajaan Ubud di daerah dekat istana kerajaan, di lereng bukit Sungai Tjampuhan, Tjampuhan, Ubud. Berada dekat dengan pura desa, Pura Gunung Lebah, Ibah memiliki lokasi dengan potensi nilai sejarah yang tinggi. Pura ini didirikan untuk mengenang Rsi Markandya yang konon mendapat inspirasi untuk membangun Pura Besakih setelah bermeditasi di sebuah tempat dimana dua sungai bertemu. Tempat yang memberi inspirasi itu adalah di pinggir sungai Tjampuhan (Tjampuhan = pertemuan dua sungai), dimana air dari sungai ini juga diyakini punya kemampuan untuk menyembuhkan (asal usul Kota Ubud).

Tjokorda Raka, salah satu anggota keluarga Kerajaan Ubud, memiliki impian untuk membagi sejarah ini kepada khalayak luar dari budaya yang berbeda. Dari latar belakang tersebut dan arti dari nama Ibah yang berarti warisan, Hotel Resort Ibah dibangun dengan konsep

desain yang mengadopsi arsitektural pura sebagai bentuk warisan leluhur kerajaan Ubud. Dengan memakai banyak material batuan alam dan ukiran-ukiran dengan latar hutan tropis, Ibah disulap menjadi sebuah hotel resort dengan nuansa istana yang memang tak jauh dari lokasi Ibah.

Sebagai hotel bintang lima, Ibah menawarkan keistimewaan fasilitas-fasilitas yang dimiliki. Selain akomodasi, Ibah juga menyediakan fasilitas-fasilitas seperti *restaurant and bar, broadband internet and hotspot, business centre, perpustakaan, privat Jacuzzi, traditional spa and beauty centre, yoga classes, meeting room, dan salt water swimming pool*. Fasilitas akomodasi yang tersedia pun sangat beragam, berdasarkan tarifnya, unit kamar terbagi menjadi:

a. Guest Room

Ibah memiliki 17 villa dengan standar kemewahan koleksi hotel-hotel Warwick. Tiap-tiap villa dinamai dengan nama-nama flora khas Bali. Villa-villa ini tersebar di daerah utara lahan Ibah dengan kontur tanah yang semakin ke utara, semakin tinggi, dan semakin menjauh dari keramaian jalan raya Tjampuhan sehingga privasi tamu dapat terjaga.

Akses masuk tiap villa menggunakan *pamesuan* yang didesain bernuansa istana dengan material batu berukir rumit dan selalu ad ataman dengan tanaman-tanaman tropis dan gemericik air mancur di pekarangan villa. Desain villa juga mengadopsi arsitektur tradisional Bali pada bagian atap yang menggunakan material ijuk hitam dilengkapi dengan ukiran-ukiran dan sistem konstruksi atap khas tradisional Bali. Tidak hanya pada bagian atap, kesan tradisional Bali terasa dengan adanya undakan menuju beranda yang dilengkapi dengan dua patung di sisi kanan dan kiri undakan.

View tiap-tiap villa diarahkan menghadap pemandangan pinggiran Kota Ubud dengan sawah-sawahnya hijau terhampar.

- *Two Bedroom Pool Villa*
 - Villa Frangipani

- *Deluxe Villas*
 - Villa Poinciana
 - Villa Gardenia
 - Villa Allamanda
 - Villa Rose
 - Villa Acacia
 - Villa Calliandra
- *Pool Villas*
 - Villa Oleander
 - Villa Camellia
- *Ibah Suites*
 - Villa Hibiscus
 - Villa Lily
- *Ibah Treetops*

Gambar 2.27 Ornamen Tradisional Pada Elemen Pintu



Sumber: www.warwickibah.com

Gambar 2.28 Interior Unit *Guest Room*



Sumber: www.warwickibah.com

b. *Public Space*

Public space pada Ibah melingkupi area *guest arrival and registration, circulation and guest room, lobby lounge, food and beverages*, dan area *function and meeting* yang juga dikemas dalam nuansa kerajaan Ubud Bali. Kesemua area ini berada di sekitar lobby hotel.

Area *guest arrival and registration* meliputi gerbang hingga area *lobby lounge* yang berada dalam satu unit bangunan yang sama dengan *front office*. Dari awal datang kesan privat dengan nuansa istana tradisional kerajaan Ubud sudah terasa dengan adanya gerbang besar dan dinding-dinding batu berukir di kanan dan kiri sepanjang jalan dari gerbang menuju lobby hotel. Area lobby terasa lebih *hommy* dengan nuansa kayu yang mendominasi ruangan, namun masih terasa kesan istana dari patung-patung Hindu yang berada di sekitar lobby.

Gambar 2.29 Gerbang Masuk Hotel



Sumber: www.warwickibah.com

Gambar 2.30 Area Lobby yang Didominasi Elemen Kayu



Sumber: www.warwickibah.com

c. Area Food and Beverages

Area *food and beverages* hanya terpisah taman kecil dari lobby. Masih bernuansa tradisional dengan elemen kayu sebagai elemen bangunan. Area ini menawarkan suasana makan dengan pemandangan taman sekitar.

d. Back of The House Space

Back of the house space dari hotel Ibah meliputi area *front office*, *back office*, dan dapur. Area *front office* berada di bagian depan, terintegrasi dengan *lobby lounge*. Area *back office* sangat tersembunyi ditutupi dinding dan tanaman-tanaman dari taman sekitar. letaknya tak jauh dari area *food and beverages* karena berada dalam satu bangunan dengan dapur.

e. Covered Nonconditioned Areas

Fasilitas-fasilitas yang disediakan Ibah terdiri dari *restaurant and bar*, *broadband internet and hotspot*, *business centre*, *yoga classes*, *meeting room*, dan *salt water swimming pool*. Fasilitas-fasilitas ini tidak terpusat pada satu *spot*. Perpustakaan, *broadband internet and hotspot*, *business centre*, *meeting room* menjadi bagian dari unit bangunan lobby yang juga terletak tak jauh dari fasilitas-fasilitas *restaurant and bar*. *Gallery* berada di area depan mendiami satu bangunan sendiri dan berhadapan dengan *salt water swimming pool and outdoor spa*. Sedangkan *traditional spa and beauty centre*, *yoga classes* berada di area belakang atau utara dengan nuansa yang lebih privat.

Gambar 2.31 Fasilitas Spa dan Kolam Renang Ibah



Sumber: www.warwickibah.com