

## BAB II

### TINJAUAN TEORITIS HOTEL RESOR

#### 2.1 Pengertian dan Macam-Macam Hotel

Hotel adalah suatu tempat akomodasi yang dikelola secara komersial disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh jasa pelayanan penginapan, makan dan minum dan jasa lainnya<sup>7</sup>.

Hotel adalah merupakan bangunan berkamar banyak yang disewakan sebagai tempat menginap dan tempat bagi orang yang sedang melakukan perjalanan.

Macam-macam hotel berdasarkan aktivitas yang dilakukan oleh para penghuni dapat dibedakan yaitu :

##### 1. *City Hotel*

City hotel adalah hotel yang terletak di tengah kota dan dekat pusat keramaian. Hotel ini biasanya dipergunakan oleh para usahawan/turis yang sedang berbisnis.

##### 2. *Resort Hotel*

Resort hotel biasanya terletak di luar kota atau pada tempat lain yang jauh dari keramaian baik sebagai tempat peristirahatan ataupun untuk berlibur. Karena berada pada kawasan yang jauh dari pusat keramaian maka hotel resor memiliki fasilitas-fasilitas tersendiri. Yang diperlukan untuk hotel resor ini adalah suasana pemandangan yang alamiah dan indah.

##### 3. *Transit Hotel*

Transit hotel biasanya digunakan sebagai tempat persinggahan atau peristirahatan sementara untuk melanjutkan perjalanan berikutnya. Lokasinya bisa di kota, dekat lapangan terbang, terminal bis, stasiun kereta api atau bisa juga di luar kota.

#### 2.2 Pengertian Resor

Menurut beberapa pendapat, resor mempunyai pengertian sebagai berikut :

<sup>7</sup> Keputusan Dirjen Pariwisata No.14/V/11/1988

1. Resor adalah suatu kawasan yang terencana dan tidak hanya sekedar untuk menginap tetapi juga untuk istirahat dan rekreasi<sup>8</sup>.
2. Resor adalah salah satu daerah tujuan wisata, dikembangkan untuk rekreasi, relaksasi, kesehatan dan pendalaman aktifitas wisata dengan fasilitas dan pelayanan lengkap<sup>9</sup>.

Dari definisi di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa :

*Hotel resor adalah bangunan yang keberadaannya dekat atau berada obyek wisata yang tidak hanya sekedar tempat menginap tetapi juga untuk istirahat dan rekreasi yang menyertakan beragam fasilitas dan pelayanan yang lengkap guna memenuhi tuntutan wisatawan/pengunjung yang sekedar berlibur.*

### **2.2.1 Karakteristik Hotel Resor**

Ada 4 karakteristik Hotel resor yaitu pasaran, lokasi, fasilitas, serta arsitektur dan suasana. Karakteristik inilah yang membedakan resor hotel dengan jenis-jenis hotel lainnya.

#### **1. Segmen pasar**

Sebagai sasarannya adalah wisatawan/pengunjung yang ingin berlibur atau bersenang-senang untuk menikmati pemandangan alam pantai, alam gunung atau tempat yang mempunyai panorama alam indah.

#### **2. Lokasi**

Umumnya berlokasi di tempat-tempat dengan pemandangan alam yang indah, pegunungan, pinggiran kota, tepi sungai, tepi danau yang tidak dirusak oleh keramaian kota, lalu lintas yang padat dan bising, polusi udara dan polusi-polusi lain yang ada di kota.

Lokasi memegang peranan yang penting bagi suatu hotel diakutkan dengan jarak perjalanan dan waktu kedatangan. Pada hotel resor, kedekatan dengan atraksi

<sup>8</sup> Resort Development and Management, Chuck Y.Gee, 1988

<sup>9</sup> Tourism Planning, Edward Inskeep, 1991, hal 119

utama dan hubungan dengan kegiatan rekreasi merupakan tuntutan utama pasar dan berpengaruh pada harganya<sup>10</sup>.

### 3. Fasilitas

Tersedianya fasilitas pokok serta fasilitas rekreasi *indoor* dan *outdoor*. Fasilitas pokok adalah ruang tidur sebagai area pribadi. Fasilitas *indoor* adalah ruang-ruang publik seperti *restaurant*, *lounge*, kolam renang, area resort dan lansekap.

Secara umum fasilitas yang disediakan pada hotel resor terdiri atas 2 kategori utama yaitu :<sup>11</sup>

1. Fasilitas umum, semua tipe resor dimanapun lokasinya menyediakan kebutuhan umum seperti akomodasi, pelayanan, hiburan dan relaksasi.
2. Fasilitas yang disediakan pada lokasi khusus, dengan memanfaatkan kekayaan alam yang ada pada tapak dan sekitarnya untuk kegiatan rekreasi yang lebih spesifik yang menggambarkan kealamian resor. Misalnya kondisi spesifik di pegunungan yaitu hutan dimanfaatkan sebagai kegiatan *hiking*, mendaki gunung, *camping*, dan menunggang kuda. Kota religius dan pasar tradisional dimanfaatkan untuk kegiatan berbelanja dan menonton suatu pertunjukan. Sedangkan kondisi fisik di tepi laut yaitu pasir pantai dan sinar matahari dimanfaatkan untuk berjemur, bermain pasir, mencari kerang, bermain volly pantai, bermain air atau sekedar berjalan-jalan menyusuri pantai dan lautnya yang luas dimanfaatkan untuk kegiatan berenang, selancar air, menyelam dan memancing.

### 4. Arsitektur dan suasana

Wisatawan yang berkunjung ke hotel resor cenderung mencari akomodasi dengan arsitektur dan suasana yang khusus dan berbeda dengan jenis hotel lainnya. Wisatawan pengguna hotel resor lebih cenderung memilih *image* (kesan) tema tradisional dengan motif dekorasi interior yang bersifat etnik dan ruang luar dengan sentuhan etnik.

<sup>10</sup> Hotel Resort, Planning, Design and Refurbishment, Fred Lawson, 1995

<sup>11</sup> Tourism and Recreation Development, Manual and Fred Lawson, Boud-Bouvy, 1977

### 2.2.2 Jenis-Jenis Hotel Resor

Hotel resor dibedakan atas beberapa jenis yaitu :

#### 1. *Beach Resort Hotel*

Hotel ini mengutamakan potensi alam pantai dan laut sebagai daya tarik. Pandangan yang lepas ke arah laut, keindahan pantai, dan fasilitas olah raga air menjadi pertimbangan utama.

#### 2. *Village Resort Hotel*

Hotel ini menekankan pada lokasi yang mempunyai keunikan dan tema-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 yang diwadahi.

#### 3. *Marina Resort Hotel*

Meskipun menyerupai Beach Resort Hotel, jenis hotel ini ditujukan bagi wisatawan yang mempunyai minat terhadap olah raga dan kegiatan yang berhubungan dengan air.

#### 4. *Mountain Resort Hotel*

Hotel ini terletak di daerah pegunungan yang mempunyai pemandangan unik dan indah, fasilitas yang disediakan lebih ditekankan pada hal-hal yang berkaitan dengan lingkungan alam.

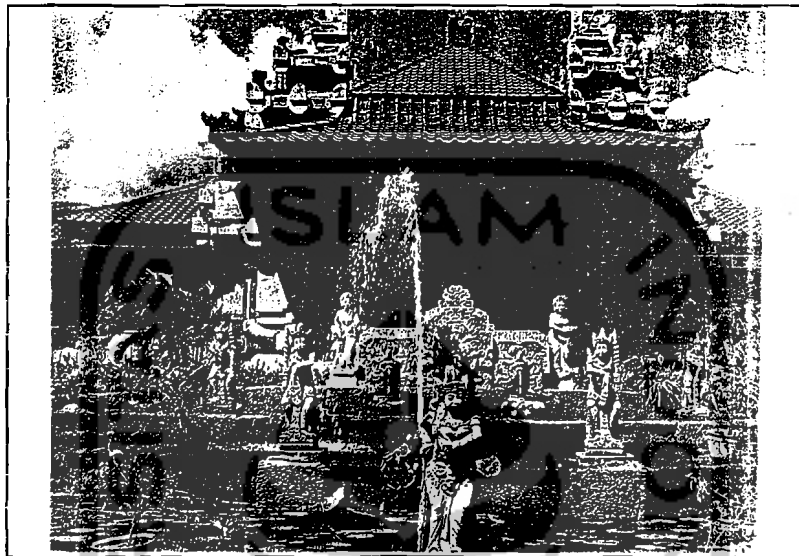
#### 5. *Sight-seeing Resort Hotel*

Terletak di daerah yang mempunyai potensi khusus dan tempat-tempat yang menarik seperti pusat perbelanjaan, kawasan bersejarah, tempat hiburan, dan lain-lain.

### 2.3 Konsep Hotel Resor sebagai Tujuan Wisata

Yang membedakan resor dengan tujuan wisata lainnya adalah lokasinya, dimana konsep resor pada dasarnya adalah bagaimana mengelola *existing* bangunan dalam lokasinya sehingga tercipta lingkungan yang meningkatkan dan menumbuhkan rasa tenang, menyenangkan dan mendapatkan pengalaman baru. Hal ini dapat dilihat pada perancangan *Holiday Inn Resort BaliHai* di Bali dengan

memperhatikan 2 faktor, yakni budaya dan alam setempat (Bali). Dari sudut pandang budaya dicoba menggali akar budaya Bali, yang tujuannya memberi atmosfer yang sedikit berbeda dengan lingkungannya yang sangat kental akan tradisi arsitektur Bali.



Gambar 2.1 Holiday Inn Resort BaliHai dengan nuansa arsitektur Bali  
Sumber : Great Hotels and Resorts of Indonesia

Adapun komponen-komponen yang menentukan keberhasilan sebuah resor adalah:<sup>12</sup>

- Keanekaragaman rekreasi
- Makanan yang bervariasi
- Akomodasi yang bersih dan nyaman
- Pelayanan yang baik
- Lokasi dan lingkungan fisik yang menarik
- Penentuan aktifitas yang terorganisir
- Harga dan nilai yang terkandung
- Atraksi budaya dan tamasya
- Suasana kekeluargaan
- Cuaca

<sup>12</sup> Resort Development and Management, Second Edition, Chuck Y.Gee, 1988

Berdasarkan komponen-komponen tersebut, maka perencanaan sebuah hotel resor harus memperhatikan beberapa faktor pertimbangan untuk memberikan pengalaman bagi wisatawan pada hotel resor :

### 1. Penentuan fasilitas dan aktifitas wisatawan

Tuntutan akan adanya fasilitas pengisi waktu senggang dan rekreasi, menyebabkan beberapa hotel resor menempatkan rekreasi dan waktu senggang sebagai konsep utama. Misalnya renang, memancing, ski dan lain-lain.

### 2. Citra

Dapat diartikan bahwa citra hotel resor adalah ciri/panutan jiwa dari hotel itu sendiri. Dalam menentukan pilihan, citra memberikan pengaruh yang kuat. Akibatnya ia menjadi faktor penentu untuk menjatuhkan pilihan walaupun atraksi/fasilitas yang sama di tempat lain.

*Image* pada suatu kawasan ditentukan oleh persepsi pengamat/pengguna. Seperti yang telah disebutkan bahwa wisatawan pengguna hotel resor lebih cenderung memilih *image* tema tradisional. Dan image atau suasana bisa ditempuh dengan mengambil konsep/unsur-unsur tradisional pada eksterior dan interior.

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

- Memamfaatkan dan menentukan karakter lingkungan sekitar serta penggunaan bahan-bahan lokal
- Memamfaatkan budaya masyarakat setempat
- Menonjolkan hal yang unik dari lokasi dan lingkungan sekitar



Gambar 2.2 Perpaduan arsitektur lokal dan unsur alam pada Bali Intan Cottages  
Sumber : Great Hotels and Resorts of Indonesia

### 3. Keunikan dan pengalaman bagi wisatawan

Hotel resor harus mampu memberikan pengalaman dan suasana yang berbeda dari tempat asal wisatawan yang umumnya berwisata untuk lepas dari kejenuhan kegiatan sehari-hari<sup>13</sup>.

Suatu keunikan dari sebuah hotel resor akan menjadi daya pikat tersendiri bagi wisatawan yang berkunjung. Keunikan tersebut misalnya pengalaman dengan alam, laut, salju, hutan, danau dan gunung dalam suasana yang tenang. Wisatawan akan mendapatkan pengalaman yang unik pada sebuah hotel resor melalui :<sup>14</sup>

- *Image* fisik bangunannya
- Keaslian alam dan komunitas yang ada
- Tantangan yang diberikan bagi wisatawan

Oleh karena itu untuk memberikan kesan “unik” pada sebuah resor dapat dilakukan dengan memanfaatkan keaslian yang ada di kawasan resor tersebut.



**Gambar 2.3** suasana unik yang ditonjolkan Four Seasons Resort yang menonjolkan keaslian alam  
Sumber : Great Hotels and Resorts of Indonesia

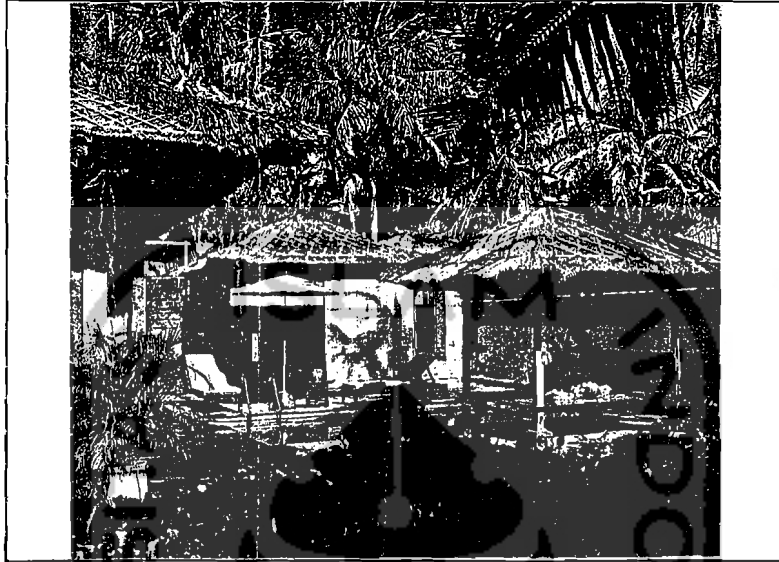
### 4. Kontak dengan alam

Kontak dengan alam merupakan interaksi wisatawan dengan alam sekitar baik secara langsung maupun tidak langsung. Alam sekitar berupa elemen-elemen alam maupun kebudayaan tradisional setempat. Kebudayaan alam setempat

<sup>13</sup> Tourism Development, William C. Gartner, 1996

<sup>14</sup> Tourism Development, William C. Gartner, 1996

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



**Gambar 2.4** Holiday Inn Bali Hai yang memadukan bangunan dengan alam sekitarnya

Sumber : Great Hotels and Resorts of Indonesia

### **5. Kepuasan bagi wisatawan**

Prinsip pengembangan resor pada dasarnya mencakup 2 hal yaitu faktor tuntutan/kebutuhan wisatawan dan faktor penyediaan fasilitas dan pelayanan. Untuk memberikan kepuasan atas tuntutan/kebutuhan wisatawan maka kita harus mengetahui terlebih dahulu alasan utama seorang wisatawan bepergian ke sebuah resor, yaitu :

- Untuk berlibur sebagai pelepasan ketegangan atau kesibukan kerja
- Untuk menikmati perubahan suasana sehari-hari

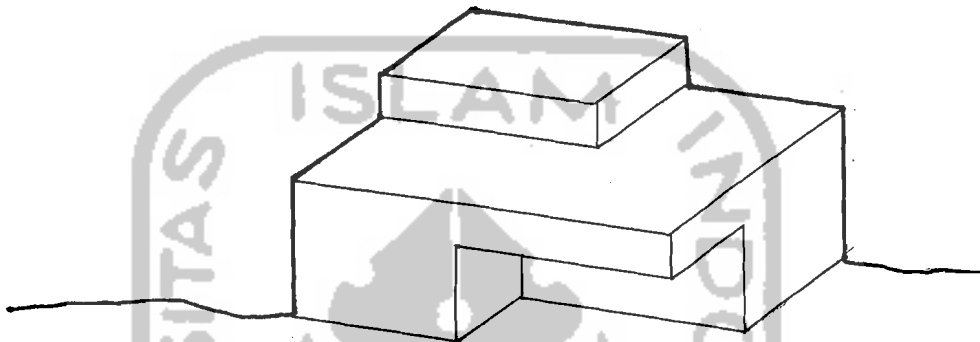
Alasan utama inilah yang merupakan dasar munculnya tuntutan wisatawan, yang dapat ditransformasikan ke dalam bentuk-bentuk kegiatan yang disediakan oleh resor berupa penyediaan fasilitas-fasilitas.



### 2.3.1 Bentuk Hotel Resor

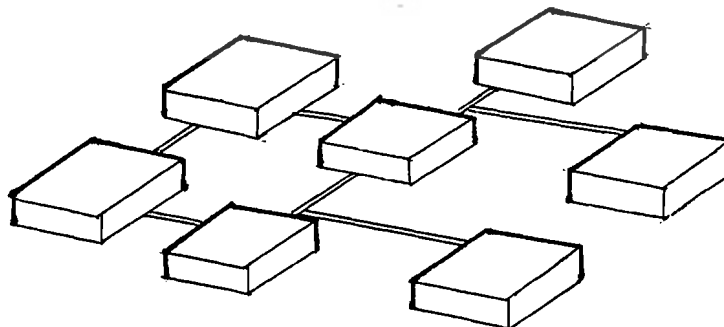
Dilihat dari bentuk bangunan, maka hotel resor pada umumnya dibedakan atas :<sup>15</sup>

1. Bentuk *Convention/High rise building*. Hotel resor semacam ini merupakan bangunan besar yang terdiri dari beberapa lantai, sehingga sistem penataan ruang berlangsung dengan cara transportasi vertikal.



Gambar 2.5a Bentuk Convention  
Sumber : Analisis

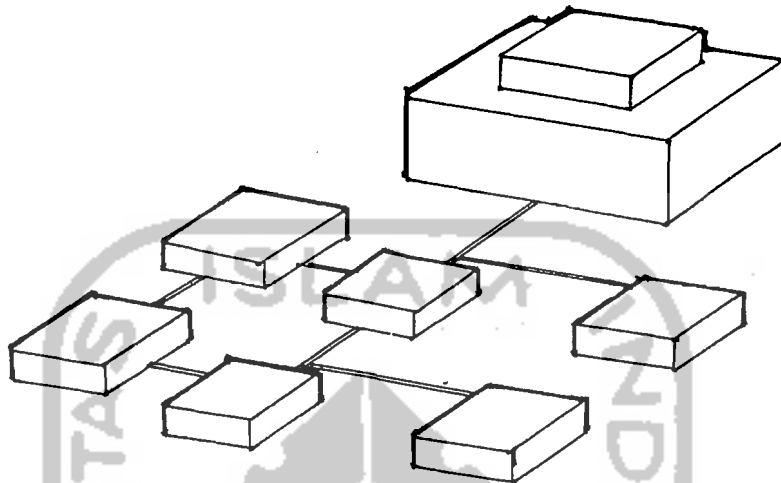
2. Bentuk *Cottages*/bangunan menyebar. Hotel resor semacam ini terdiri dari sejumlah unit-unit bangunan yang berdiri sendiri-sendiri, dengan ukuran bangunan yang tidak tinggi (satu atau dua lantai). Pada pusat bangunan yang menyebar terdapat bangunan pengikat, yang merupakan bangunan fasilitas penunjang serta bangunan pengelola. Sehingga sistem penataan ruang dan aktifitas berlangsung secara horisontal.



Gambar 2.5b Bentuk Cottage  
Sumber : Analisis

<sup>15</sup> Hotels, Restaurant, Bars, W.S Wattrel and Partners, 1962, hal 16

3. Bentuk kombinasi *convention* dan *cottage*. Hotel resor ini merupakan penggabungan antara unit vertikal (*convention*) dan menyebar (*cottage*).



Gambar 2.5c Bentuk kombinasi  
Sumber : Analisis

### 2.3.2 Standar Besaran Fasilitas Hotel Resor

Peruangan pada hotel resor dapat dibagi menjadi empat bagian, yaitu area pribadi (kamar/ruang tidur), area publik, area pengelola (administrasi) dan area service<sup>16</sup>. Standar pembagian area pada hotel resor adalah :

- Kamar : 72,1 % (meliputi ruang tidur, ruang istirahat, teras/ruang duduk, km/wc)
- Publik : 12,1 % (meliputi lapangan olahraga, gardu pandang, taman )
- Administrasi : 2,3 % (meliputi ruang pimpinan, ruang administrasi, ruang pengawasan/keamanan, ruang pemeliharaan, ruan informasi, gardu jaga)
- Service : 13,5 % (meliputi area parkir, musholla, restoran/tempat hiburan, ruang MEE, ruang penjualan sovenir).

<sup>16</sup> Hotel, Motel and Condominium, Fred Lawson, 1976, hal 64

### 2.3.3 Pelaku dan Kegiatan dalam Hotel Resor

#### A. Sifat dan Perilaku Manusia dalam Berwisata

- **Bebas**

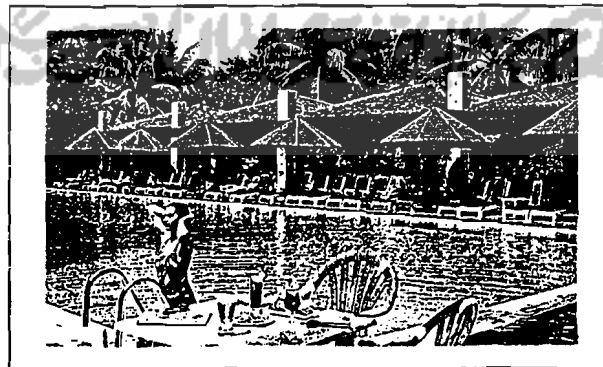
Manusia akan bergerak bebas menurut kemauannya karena terlihat suatu obyek. Karena merasa mengalami tekanan perasaan yang ditimbulkan oleh ruang, manusia cenderung bergerak ke arah sesuatu yang dianggap lebih bebas. Perasaan tertekan juga timbul dari keterbatasan pandang sehingga manusia cenderung mencari tempat yang kemungkinan pandangnya tidak terhalang.



Gambar 2.6a : Perilaku manusia akan perasaan bebas  
Sumber : Great Hotels and Resort of Indonesia

- **Santai/Rileks**

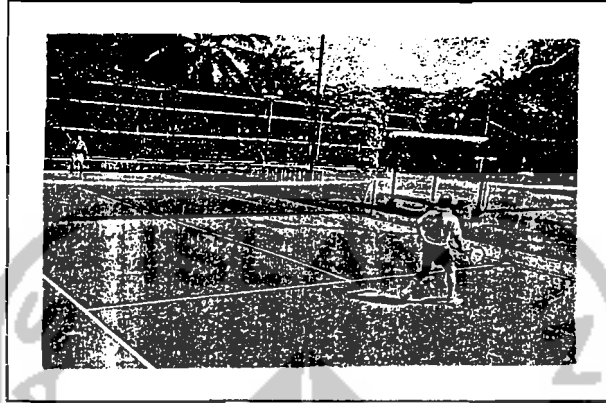
Merasa lelah setelah melakukan pengamatan berkeliling, akan mencari tempat beristirahat. Dalam berjalan tidak terburu-buru dan dilakukan sambil menikmati apa yang bisa dilihat.



Gambar 2.6b : Perilaku manusia yang merasa santai  
Sumber : Great Hotels and Resort of Indonesia

- **Dinamis aktif**

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



Gambar 2.6c Perilaku manusia yang dinamis dan aktif  
Sumber : Great Hotels and Resorts of Indonesia

- **Gembira**

Menikmati pandangan dan atraksi yang ada sebanyak mungkin, tidak suka pada keterbatasan, tertawa, menyanyi, dan sebagainya.



Gambar 2.6d Perilaku manusia akan perasaan gembira  
Sumber : Great Hotels and Resorts of Indonesia

## B. Kegiatan dalam Hotel Resor

Pola kegiatan manusia dalam hotel resor terdiri dari :<sup>17</sup>

1. Kegiatan wisatawan, yang dibagi atas :

<sup>17</sup> Hotel Marketing, Oka A.Yoeti, 1995

- a. Kegiatan Utama, kegiatan tamu yang menginap atau beristirahat pada suatu ruang (ruang tidur)

Sifat kegiatan ini terdiri dari dua golongan yaitu :

- Kegiatan di dalam ruang tidur dengan melakukan sedikit gerak. Misalnya melihat pemandangan luar melalui bidang bukaan.
  - Kegiatan yang tidak melakukan gerak secara aktif misalnya tidur dan istirahat.
    - b. Kegiatan pelengkap/penunjang merupakan kegiatan yang dilakukan untuk mengisi waktu luang yaitu kegiatan rekreasi termasuk olah raga.
2. Kegiatan pelayanan/karyawan hotel, dibagi atas :
    - a. Kegiatan pokok merupakan kegiatan yang melayani aktifitas utama dan pelengkap yang dilakukan wisatawan.
    - b. Kegiatan tambahan merupakan kegiatan yang melayani fasilitas yang mendukung kegiatan pokok seperti laundry, parkir, dan lain-lain.
    - c. Kegiatan antar karyawan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh karyawan yang satu berhubungan dengan karyawan lainnya sehingga tercipta kelancaran yang mendukung kegiatan pelayanan.

#### 2.4 Perbandingan Hotel Resor

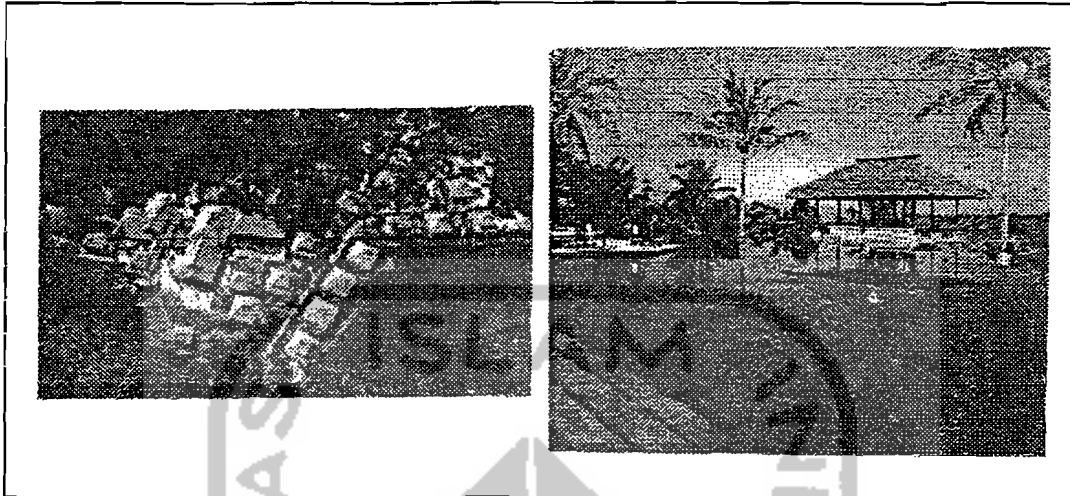
Sebagai perbandingan hotel resor, berikut ini ada beberapa hotel resor yang dapat dibandingkan berdasarkan bentuk dan fasilitas-fasilitas pendukungnya, yaitu :

##### 1. AMANDARI

Terletak di bukit dekat Ubud, Bali. Masing-masing suitenya berukuran 100 m<sup>2</sup> dan 150 m<sup>2</sup> dan dikelilingi dengan tembok dan halaman. Atapnya terbuat dari jerami, dindingnya berasal dari batuan vulkanik dan lantainya menggunakan marmer.

Keseluruhan desain merefleksikan pengaruh "*Wantilan Bali*". Paviliun yang ditata dengan menggunakan interior kayu lokal dan rotan diharapkan mampu memberikan kesan tersendiri bagi para tamu yang menginap. Di bagian luar dari vila-vila terdapat jalan kecil yang menuju area umum yang didesain sedemikian rupa sebagai refleksi dari keberadaan bangunan tradisional Bali. Tempat ini

berfungsi sebagai tempat beristirahat dan tempat untuk merasakan sebagai bagian dari masyarakat setempat.



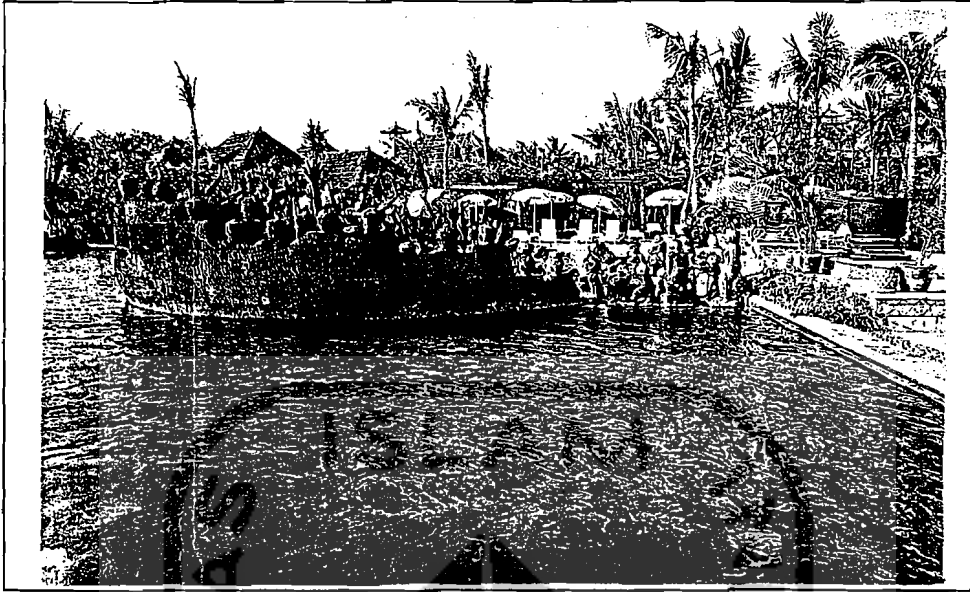
Gambar 2.7a Amandari Resort  
Sumber : Great Hotels and Resorts of Indonesia

## 2. BALI IMPERIAL HOTEL

Terletak di pantai Legian, Seminyak. Resor terdiri atas 138 kamar, diantaranya beberapa *maisonette suite*, satu *garden suite*, dan 16 vila. Kebanyakan vilanya mempunyai *private pool* dan *jacuzzi*. Lobby hotel dipenuhi dengan detail ornamen dan pola-pola lantai granit, menggunakan atap genteng tradisional serta balok-balok beton yang khusus dan berbeda dalam kualitas arsitekturnya.

Penggunaan material-material alam seperti *paras rabo*, *paras kerobokan*, dan *batu palimanan*, dikerjakan dengan baik dan dapat dirasakan pada detailnya. Atap tradisional dari ilalang dan batuan vulkanik digunakan pada keseluruhannya. Penataan lansekap dengan tanaman yang rimbun dan baik yang dapat dilihat dari seluruh ruang-ruang kamar tamu dan vila.

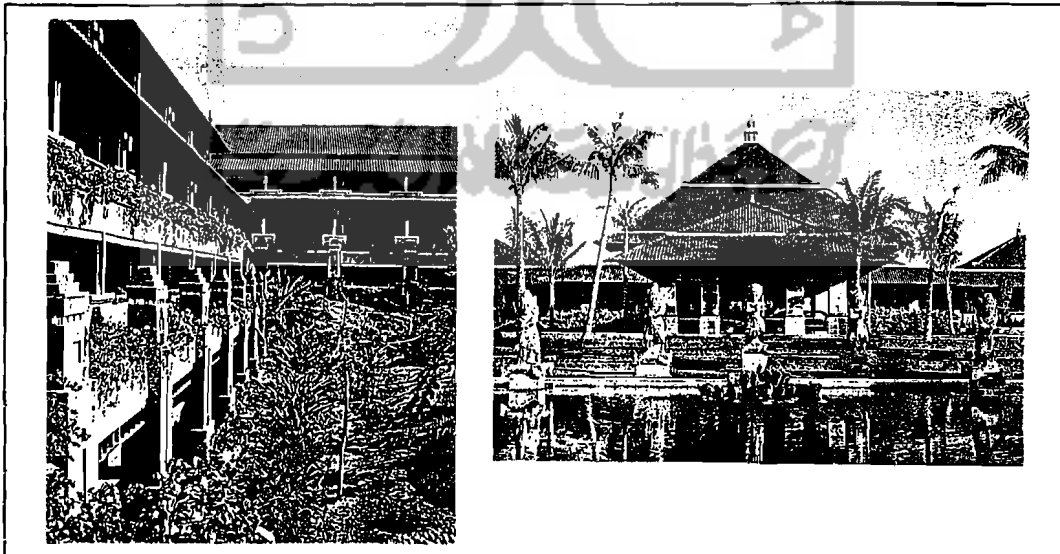
Bali Imperial Hotel merupakan contoh yang bagus dalam meningkatkan trend populer dalam menggabungkan desain ruang tamu standar dengan vila pribadi.



**Gambar 2.7b** Bali Imperial Hotel, Legian Bali  
Sumber : Great Hotels and Resorts of Indonesia

### 3. BALI INTERCONTINENTAL RESORT

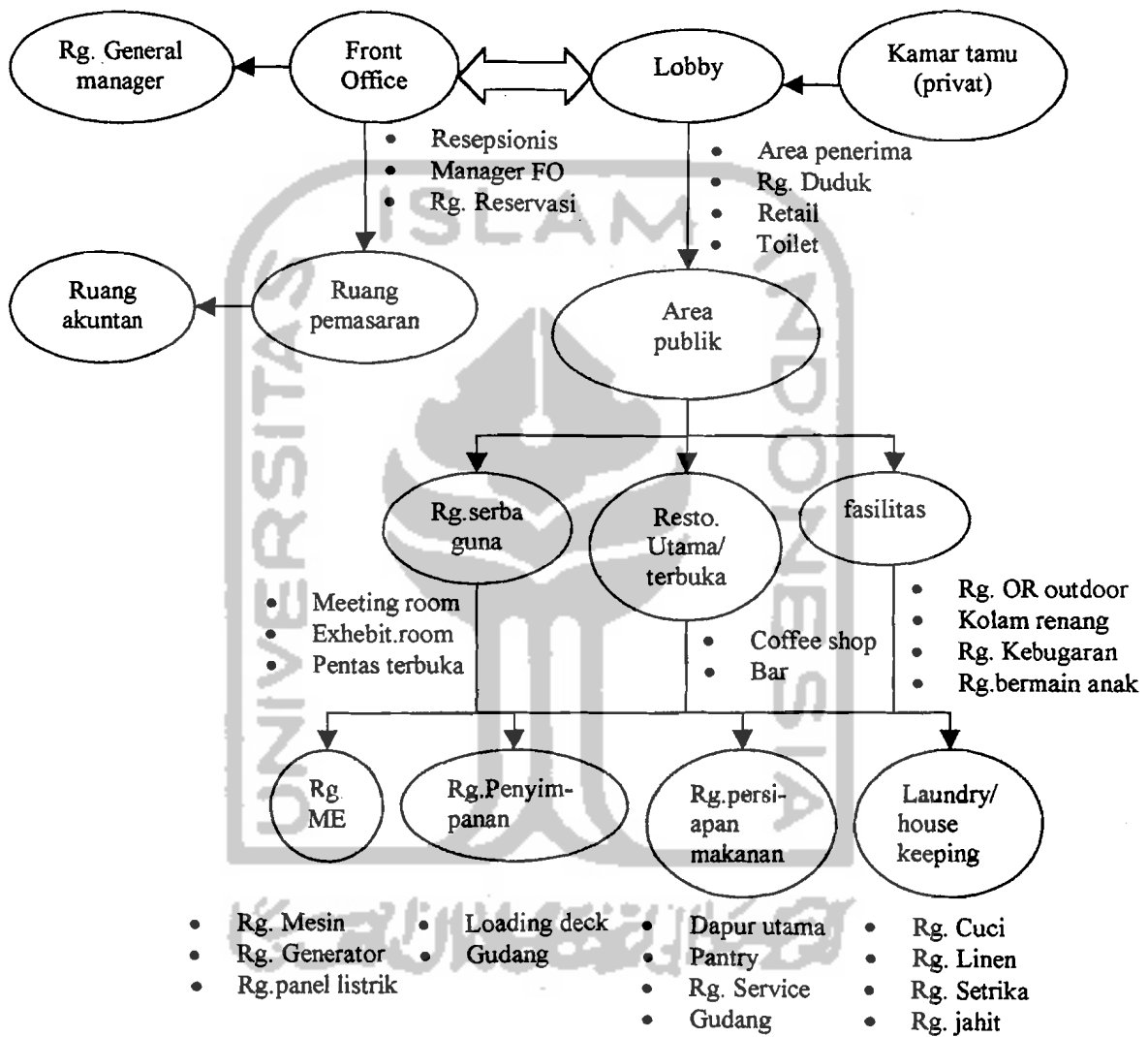
Terletak di Jimbaran dengan luas 14 hektar dengan lansekap yang membentang seluas 500 hektar. Terdiri dari 451 kamar dan suite. Pada lantai pertama dan kedua terdapat 139 *superior room*. Pada lantai ketiga dan keempat terdapat 135 *deluxe room*. Semua view dari kamar diarahkan ke laut yang indah dan dinikmati dari balkon.



**Gambar 2.7c** Bali Intercontinental Resort  
Sumber : Great Hotels and Resorts of Indonesia

## 2.5 Program Ruang Hotel

Ruang-ruang pada hotel dipisahkan antara area tamu (privat dan publik) dan area pengelola/administrasi serta area pekerja.



Gambar 2.8 Skema Program ruang

Sumber : Analisis



## **2.6 Kesimpulan**

Hotel resor adalah suatu fasilitas akomodasi yang berada pada suatu kawasan wisata yang menyertakan bangunan fasilitas sebagai fungsi dari pariwisata yang macam dan jangkauannya dipengaruhi oleh wisatawan. Selain menawarkan fasilitas pada hotel resor tersebut, keberadaan hotel resor juga merupakan fasilitas wisata yang menunjang keberadaan suatu obyek atau tempat wisata pantai dimana hotel resor tersebut berada. Hotel merupakan komponen penting pariwisata, dimana keberadaannya akan turut menentukan keberhasilan atau tidaknya industri pariwisata di negara kita.

Dalam hotel resor terdapat 4 karakteristik yaitu segmen pasar, lokasi, fasilitas serta arsitektur dan suasana. Adapun tujuan dari hotel resor dalam suatu kawasan wisata adalah menawarkan fasilitas-fasilitas yang lengkap sehingga wisatawan dapat beraktifitas penuh di kawasan tersebut disamping itu juga menawarkan pengalaman yang unik bagi wisatawan yang berbeda dengan obyek wisata lainnya dan juga sebagai tempat untuk mencari suasana yang berbeda dengan kehidupan sehari-hari.

Wisatawan merupakan suatu faktor yang sangat penting dalam berdirinya atau terwujudnya suatu hotel resor, dimana keberadaan sebuah hotel resor diperuntukkan bagi wisatawan. Adapun citra hotel resor haruslah murin berasal dari hotel itu sendiri, yang akan memberikan citra tersendiri pada hotel resor. Dalam menentukan pilihan, gambaran atau citra memberikan pengaruh yang kuat yang di dalamnya mengandung unsur keyakinan, kesan, persepsi atau perasaan bagi orang yang menyaksikan secara visual obyek dalam bangunan hotel resor tersebut.