

## FASILITAS UTAMA HOTEL RESORT BERDASARKAN CIVITAS PENGELOLA HOTEL RESORT DI TABANAN

**I Putu Wahyu Jambika Utama**

Program Studi Arsitektur, Fakultas Teknik, Universitas Dwijendra  
jambikautama@gmail.com

### **Abstrak**

Perkembangan pariwisata di Bali yang pesat berpengaruh terhadap fasilitas akomodasi berupa hotel yang harus tersedia tak terkecuali di Tabanan. Hal ini memaksa arsitek juga harus mengetahui tentang apa saja yang dibutuhkan dalam mendesain sebuah hotel dan seperti apa bentuk dari fasilitas hotel tersebut. Hotel adalah bangunan yang menyediakan kamar-kamar untuk menginap para tamu, makanan dan minuman, serta fasilitas-fasilitas lain yang diperlukan dan dikelola secara profesional untuk mendapatkan keuntungan. Pengetahuan tentang perhotelan menjadi penting mengingat kegiatan dalam sebuah hotel begitu padat dan menuntut keprofesionalan dalam kegiatannya. Berdasarkan masalah tersebut maka penulis mengangkat judul fasilitas utama hotel resort berdasarkan civitas pengelola hotel resort di Tabanan yang menurut penulis sangat penting dalam proses mendesain sebuah hotel. Tujuannya yaitu untuk mendapatkan pengetahuan lebih detail mengenai kegiatan di dalam operasional sebuah hotel di masing-masing departemen mulai dari Front Office Department, House Keeping Department, Food & Beverage Department, Accounting Department, Engineering Department, Security Department, Purchasing Department, hingga bagian managerial seperti Direktur dan General Manager. Dari hasil analisis didapatkan bahwa fasilitas utama hotel resort berdasarkan civitas pengelola hotel dapat di kelompokkan berdasarkan Department yang ada kemudian dengan mengetahui kegiatan apasaja yang dilakukan civitas pengelola hotel maka kita dapat mengetahui fasilitas apasaja yang pengelola hotel butuhkan.

**Kata kunci:** arsitektur, hotel, civitas pengelola

### **Abstract**

*The rapid development of tourism in Bali has an effect on accommodation facilities in the form of hotels that must be available, including in Tabanan. This force the architect to also know about what is needed in designing a hotel and what the hotel facilities look like. The hotel is a building that provides rooms for guests to stay, food & beverages, as well as other facilities needed and managed professionally to make a profit. Knowledge of hospitality is important considering the activities in a hotel are so crowded and demand professionalism in their activities. Based on these problems, the authors raised the title of the main resort hotel facilities based on the civitas management of resort hotels in Tabanan which according to the author is very important in the process of designing a hotel. The goal is to get more detailed knowledge about the activities in the operation of a hotel in each department starting from Front Office Department, House Keeping Department, Food & Beverage Department, Accounting Department, Engineering Department, Security Department, Purchasing Department, up to managerial parts like Director and General Manager. From the results of the analysis it was found that the main facilities of resort hotels based on the hotel management civitas can be grouped based on existing departments*

*then by knowing what activities are carried out by the hotel management community then we can find out what facilities the hotel managers need.*

**Keywords:** *architecture, hotel, management community*

## 1. PENDAHULUAN

Sektor pariwisata merupakan potensi besar yang dimiliki Indonesia khususnya Bali yang sudah mempunyai nama di mata dunia. Bali menjadi salah satu destinasi wisata terfavorit di dunia dengan basis keragaman budaya dan religi serta didukung oleh keindahan alam yang terdapat di dalamnya. Tak terkecuali untuk Kabupaten Tabanan dengan objek wisata unggulan seperti Tanah Lot dan Bedugul yang selalu ramai dikunjungi oleh wisatawan khususnya wisatawan mancanegara.

Tabanan merupakan salah satu kabupaten di Bali yang memiliki banyak objek wisata yang luar biasa yang sedang dan akan terus berkembang. Pengembangan wisata seperti yang terjadi di Kebun Raya Bedugul dengan ditambahkannya wahana outbond yaitu Bali Tree Top cukup menarik banyak wisatawan. Beberapa destinasi wisata baru juga muncul beberapa tahun ini, salah satunya The Silas, objek wisata agro dengan cukup banyak wahana outbond. Kemudian sedang dibangun pula objek wisata The Blooms Garden berdekatan dengan The Silas. Ini menunjukkan bahwa potensi wisata di Kabupaten Tabanan sedang dan akan terus berkembang. Jika kesempatan ini tidak digunakan dengan baik, maka wisatawan hanya akan berkunjung ke tabanan saja. Sedangkan pemasukan yang cukup besar bagi pemerintahan Tabanan adalah fasilitas-fasilitas akomodasi berupa hotel resort yang dilengkapi dengan restoran, swimming pool, bar dan lain sebagainya.

Dengan dibangunnya Hotel Resort di Tabanan, maka selain dapat memfasilitasi para wisatawan, pemerintah juga dapat pemasukan dari pajak yang dihasilkan hotel yang cukup besar. Pembangunan Hotel Resort juga dapat menyerap banyak tenaga kerja mengingat banyaknya karyawan yang dibutuhkan dalam operasional sebuah hotel.

Sebuah hotel dengan kepadatan kegiatan yang cukup tinggi haruslah diimbangi dengan fasilitas – fasilitas utama pengelola yang dapat menunjang kegiatan hotel tersebut sehingga sebuah hotel bisa beroperasi dengan lancar sesuai dengan fungsi dan peranannya sebagai sebuah fasilitas akomodasi pariwisata.

Berdasarkan permasalahan diatas, penulis antusias mengangkat judul “Fasilitas Utama Hotel Resort Berdasarkan Civitas Pengelola Hotel Resort di Tabanan” ini sebagai sebuah konsep untuk pengadaan akomodasi pariwisata yang menarik dan dapat melayani para wisatawan baik lokal maupun mancanegara yang berkunjung ke Bali. Penulis hanya akan membahas tentang fasilitas utama hotel resort berdasarkan civitas pengelola hotel resort di tabanan maka masalah dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Fasilitas apa saja yang dibutuhkan dalam pelayanan Hotel Resort di Tabanan?
2. Bagaimanakah bentuk fasilitas utama pengelola dalam Hotel Resort di Tabanan?

## 2. METODE

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Metode penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati (Bogdan dan Taylor dalam Moleong 2005: 3).

Penelitian kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung pada pengamatan pada manusia dalam kawasannya sendiri dan berhubungan dengan orang-orang tersebut dalam bahasanya dan peristilahannya (Kirk dan Miller, dalam Moleong 2005: 3).

Rsponden dalam metode kualitatif berkembang terus secara bertujuan (purposive) sampai data yang dikumpulkan dianggap memuaskan. Alat pengumpul data atau instrumen penelitian dalam metode kualitatif ialah si peneliti sendiri. Jadi peneliti harus terjun sendiri ke lapangan secara aktif. Teknik pengumpulan data yang sering digunakan ialah observasi partisipasi, wawancara, dan dokumentasi.

Data yang didapat dari penelitian ini adalah berupa data yang disajikan dalam bentuk kata verbal, bukan dalam angka. Data muncul dalam kata yang berbeda dengan maksud yang sama. Data kata verbal yang beragam tersebut perlu diolah agar menjadi ringkas sistematis. Olahan tersebut mulai dari menuliskan hasil obsevasi, wawasan, atau merekam, mengedit, mengklasifikasi, dan mereduksi.

Penelitian yang digunakan adalah tipe penelitian kualitatif (Moleong, 2005: 5). Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yan menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan prosedur analisis yang tidak menggunakan prosedur analisis statistik atau cara kuantifikasi lainnya (Moleong, 2005: 6).

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kata Hotel mulai dipakai sejak abad ke 18 di London, Inggris. Pada saat itu kata hotel adalah “garni “, sebuah rumah besar yang dilengkapi dengan sarana tempat menginap/tinggal untuk penyewaan secara harian, mingguan atau bulanan. Kata hotel sendiri merupakan perkembangan dari bahasa Perancis. Hotel berasal dari kata latin: “hostel” dan mulai dikenal di masyarakat pada tahun 1797.

Ada beberapa definisi hotel berdasarkan berbagai pendapat, di antaranya:

- Hotel adalah: Bangunan yang menyediakan kamar-kamar untuk menginap para tamu, makanan dan minuman, serta fasilitas-fasilitas lain yang diperlukan dan dikelola secara profesional untuk mendapatkan keuntungan (Rumekso, 2002:2)
- Hotel adalah: Suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersil, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan dan penginapan berikut makan dan minum (SK Menteri Perhubungan No. Pm. 10/Pw. 301/Phb. 77, 1977).
- Hotel adalah: Perusahaan yang menyediakan jasa dalam bentuk akomodasi serta menyediakan hidangan dan fasilitas lainnya dalam hotel untuk umum yang memenuhi syarat kenyamanan dan bertujuan komersil dalam jasa tersebut (SK. Menteri Perhubungan No. 241/11/1970).

Resort adalah suatu perubahan tempat tinggal untuk sementara bagi seseorang di luar tempat tinggalnya dengan tujuan antara lain untuk mendapatkan kesegaran jiwa dan raga serta hasrat ingin mengetahui sesuatu dengan didukung iklim dan lingkungan sekitar yang sangat berpengaruh terhadap kenyamanan dengan tingkat privasi yang tinggi. (Dirjen Pariwisata, 1988)

- Resort adalah tempat peristirahatan di musim panas, di tepi pantai/di pegunungan yang banyak dikunjungi (Echols, 1987).

Tabanan merupakan suatu daerah kabupaten di Provinsi Bali yang merupakan tujuan para wisatawan dan merupakan pusat pengasil sayur dengan berbagai agro wisatanya dan beriklim sejuk.

Jadi pengertian Hotel Resort di Tabanan adalah suatu bangunan komersil yang menyediakan jasa dalam bentuk akomodasi serta menyediakan hidangan dan fasilitas lainnya dalam hotel untuk umum yang memenuhi syarat kenyamanan yang berada dekat dengan tujuan wisata berlokasi di kabupaten Tabanan yang biasanya disewakan untuk orang yang ingin berlibur.

Hotel dapat dibagi menjadi beberapa tipe yaitu berdasarkan lokasi hotel berada, berdasarkan bintang atau kelas, jenis tamu yang menginap, lama tamu menginap, maksud kunjungan, lama operasional, dan kepemilikan. Berikut ini akan dijelaskan tipe atau jenis hotel dalam beberapa kategori.

a. Tipe hotel berdasarkan tamu yang menginap

1. Individual Hotel adalah hotel yang dibangun dan disewakan untuk tamu yang datang secara individu tanpa mengajak rekan, keluarga atau grup.
2. Family Hotel adalah hotel yang dibangun dan disewakan untuk para keluarga. Biasanya dilengkapi dengan *fitness center, business center, Children Play Ground*.
3. Group Hotel adalah hotel yang disewa kebanyakan oleh tamu dalam jumlah yang banyak.
4. Traveller Hotel adalah hotel yang dibangun dan disewakan untuk tamu yang sedang melakukan perjalanan jauh dan ingin sekedar beristirahat.
5. Businessman Hotel adalah hotel yang dibangun dan disewakan untuk orang yang sedang melakukan perjalanan bisnis ke suatu tempat dan ingin sekedar beristirahat.
6. Official Hotel adalah hotel yang dibangun dan disewakan untuk tamu *VIP* seperti presiden, owner, perdana menteri.
7. Incentive Hotel adalah hotel yang diperuntukkan kepada staf ataupun anggota dari suatu lembaga atau organisasi.
8. Walk in Hotel adalah hotel yang dibangun dengan proses *check in* yang sangat mudah, hanya perlu datang dan menanyakan ketersediaan kamar.

b. Tipe hotel berdasarkan lama tamu tinggal

1. Residential Hotel adalah hotel yang dibangun dan disewakan untuk tamu yang ingin menginap dalam kurun waktu 1 bulan ataupun lebih dan dimana kebanyakan disewa oleh 1 keluarga. Hotel tipe ini biasanya sudah dilengkapi dengan fasilitas seperti di rumah.

2. Transient Hotel adalah hotel yang dibangun dan disewakan kepada tamu yang ingin menginap hanya untuk beberapa hari bahkan jam.

c. Tipe hotel berdasarkan maksud kunjungan

1. Casino Hotel adalah hotel yang dibangun dengan tempat perjudian, biasanya terdapat di *Las Vegas*.
2. Business Hotel adalah hotel yang dibangun dan disewakan untuk tamu yang sedang melakukan perjalanan bisnis ke suatu tempat dan hanya ingin bersantai sejenak.
3. Convention Hotel adalah hotel yang dibangun dan disewakan untuk tamu yang ingin mengadakan rapat, pertemuan, ataupun acara seperti *launching*.
4. Tourism Hotel adalah hotel yang dibangun dan disewakan untuk tamu yang ingin berekreasi atau sedang mengadakan tour ke suatu tempat.

d. Tipe hotel berdasarkan lama operasional

1. Seasonal Hotel adalah hotel dengan operasinya tergantung pada musim.
2. Full length Operation Hotel adalah hotel dengan operasional 1×24 jam yang biasanya tutup karena alasan tertentu, seperti sedang terjadi bencana alam, perbaikan, dan kebangkrutan.

e. Tipe hotel berdasarkan kepemilikan

1. Chain Hotel adalah hotel yang tidak berdiri sendiri dan memiliki hubungan kepemilikan serta aturan terhadap perusahaan lain.
2. Parent Company adalah perusahaan induk yang memiliki jaringan hotel yang wajib tunduk terhadap peraturannya.
3. Management Contract adalah hotel dengan kepemilikan yang pengelolaannya yang terpisah.
4. Waralaba adalah hotel dengan kepemilikan perseorangan namun memiliki pola manajemen hotel yang dibeli dari perusahaan lain.
5. Referral Group adalah gabungan 1 hotel dengan hotel lain yang *independent* yang memiliki kerjasama dalam hal pemasaran.

f. Tipe hotel berdasarkan lokasi

1. City Hotel adalah hotel yang berada di tengah kota besar yang kebanyakan disewa untuk keperluan bisnis. City hotel juga dapat dibagi lagi menjadi:
  - a. Downtown Hotel yaitu hotel yang terletak di keramaian kota. Biasanya dekat dengan tempat bisnis, belanja, dan sejenisnya.
  - b. Inn adalah hotel yang dibangun di pinggir kota yang memiliki fasilitas sederhana yang disewakan untuk para pedagang keliling. Biasanya memiliki harga yang relative lebih murah dari tipe hotel lain.
2. Motel atau motor hotel adalah hotel yang terletak di pinggir jalan raya dan biasanya tepat diperbatasan antara dua atau lebih kota besar dibangun atau disewakan untuk orang yang ingin menginap atau sekedar beristirahat sementara karena belum bisa melanjutkan perjalanan ke suatu tempat. Hotel ini

menyediakan fasilitas kamar yang dilengkapi parkir yang luas untuk tempat memarkirkan kendaraan tamu.

3. Suburban Hotel adalah hotel yang dibangun di pinggir kota yang dekat dengan permukiman penduduk.
4. Country Hotel adalah hotel yang dibangun di daerah yang sepi dan jauh dari keramaian kota. Biasanya terletak di desa, pegunungan, atau tempat terpencil.
5. Airport Hotel adalah hotel yang dibangun dekat dengan bandar udara. Biasanya disewa oleh penumpang pesawat yang *delay* atau sekedar istirahat sebelum melanjutkan perjalanan yang jauh.
6. Railway Station Hotel adalah hotel yang dibangun dekat dengan stasiun kereta api.
7. Harbour Hotel adalah hotel yang dibangun dekat dengan pelabuhan laut.
8. Transit Hotel adalah hotel yang dekat dengan stasiun bis.
9. Resort Hotel adalah hotel yang berada dekat dengan tujuan wisata yang biasanya disewakan untuk orang yang ingin *holiday*. Resort Hotel dapat dibagi lagi menjadi beberapa subkategori yaitu:
  - a. Beach Hotel adalah hotel yang dibangun dekat atau dipinggir pantai yang biasanya menyediakan fasilitas yang sesuai dengan pantai seperti *water sport*.
  - b. Amusement Hotel adalah hotel yang dibangun di kawasan hiburan atau rekreasi seperti *dream land*.
  - c. Cliff Hotel adalah hotel yang dibangun dilokasi yang tinggi yang memiliki view indah.
  - d. Mountain atau Hill Hotel adalah hotel yang dibangun di daerah pegunungan. Biasanya menyediakan fasilitas yang mengandung unsur *adventure*.
  - e. Ravine Hotel adalah hotel yang dibangun di kemiringan seperti jurang atau lembah.
  - f. Riverside Hotel adalah hotel yang dibangun di daerah sungai.
  - g. Lake Hotel adalah hotel yang dibangun dekat dengan danau. Hotel ini biasanya menyediakan fasilitas seperti *water sport* atau yang mengandung unsur *adventure*.
  - h. Forest Hotel adalah hotel yang dibangun di daerah hutan yang mengandalkan ketenangan atau *natural*.

### 2.1.3 Persyaratan Fasilitas Hotel

Berdasarkan keputusan Dirjen Pariwisata No. 14/U/II/1988, tentang usaha dan pengelolaan hotel menjelaskan bahwa klasifikasi hotel menggunakan sistem bintang. Dari kelas yang terendah diberi bintang satu, sampai kelas tertinggi adalah hotel bintang lima.

Sedangkan hotel-hotel yang tidak memenuhi standar kelima kelas tersebut atau yang berada dibawah standar minimum yang ditentukan disebut hotel non bintang. Pernyataan penentuan kelas hotel ini dinyatakan oleh Dirjen Pariwisata dengan sertifikat yang dikeluarkan dan dilakukan tiga tahun sekali dengan tata cara pelaksanaan ditentukan oleh Dirjen Pariwisata. Dasar penilaian yang digunakan antara lain mencakup:

- a. Persyaratan fisik, meliputi lokasi hotel dan kondisi bangunan.

- b. Jumlah kamar yang tersedia.
- c. Bentuk pelayanan yang diberikan
- d. Kualifikasi tenaga kerja, meliputi pendidikan dan kesejahteraan karyawan.
- e. Fasilitas olahraga dan rekreasi lainnya yang tersedia seperti kolam renang lapangan tenis dan diskotik.

Klasifikasi hotel berbintang tersebut secara garis besar adalah sebagai berikut :

1. Hotel bintang satu
  - a. Jumlah kamar standar minimal 15 kamar dan semua kamar dilengkapi kamar mandi didalam
  - b. Ukuran kamar minimum termasuk kamar mandi 20 m<sup>2</sup> untuk kamar double dan 18 m<sup>2</sup> untuk kamar single
  - c. Ruang public luas 3m<sup>2</sup> x jumlah kamar tidur, minimal terdiri dari lobby, ruang makan (> 30m<sup>2</sup>) dan bar.
  - d. Pelayanan akomodasi yaitu berupa penitipan barang berharga.
2. Hotel bintang dua
  - a. Jumlah kamar standar minimal 20 kamar (termasuk minimal 1 suite room, 44 m<sup>2</sup>).
  - b. Ukuran kamar minimum termasuk kamar mandi 20m<sup>2</sup> untuk kamar double dan 18 m<sup>2</sup> untuk kamar single.
  - c. Ruang public luas 3m<sup>2</sup> x jumlah kamar tidur, minimal terdiri dari lobby, ruang makan (>75m<sup>2</sup>) dan bar.
  - d. Pelayanan akomodasi yaitu berupa penitipan barang berhargam penukaran uang asing, postal service, dan antar jemput.
3. Hotel bintang tiga
  - a. Jumlah kamar minimal 30 kamar (termasuk minimal 2 suite room, 48m<sup>2</sup>).
  - b. Ukuran kamar minimum termasuk kamar mandi 22m<sup>2</sup> untuk kamar single dan 26m<sup>2</sup> untuk kamar double.
  - c. Ruang publik luas 3m<sup>2</sup> x jumlah kamar tidur, minimal terdiri dari lobby, ruang makan (>75m<sup>2</sup>) dan bar.
  - d. Pelayanan akomodasi yaitu berupa penitipan barang berharga, penukaran uang asing, postal service dan antar jemput.
4. Hotel bintang empat
  - a. Jumlah kamar minimal 50 kamar (temrasuk minimal 3 suite room, 48 m<sup>2</sup>)
  - b. Ukuran kamar minimum termasuk kamar mandi 24 m<sup>2</sup> untuk kamar single dan 28 m<sup>2</sup> untuk kamar double
  - c. Ruang public luas 3m<sup>2</sup> x jumlah kamar tidur, minimal terdiri dari kamar mandi, ruang makan (>100 m<sup>2</sup>) dan bar (>45m<sup>2</sup>)
  - d. Pelayanan akomodasi yaitu berupa penitipan barang berharga, penukaran uang asing, postal service dan antar jemput.
  - e. Fasilitas penunjang berupa ruang linen (>0,5m<sup>2</sup> x jumlah kamar), ruang laundry (>40m<sup>2</sup>), dry cleaning (>20m<sup>2</sup>), dapur (>60% dari seluruh luas lantai ruang makan).
  - f. Fasilitas tambahan : pertokoan, kantor biro perjalanan, maskapai perjalanan, drugstore, salon, function room, banquet hall, serta fasilitas olahraaga dan sauna.
5. Hotel bintang lima
  - a. Jumlah kamar minimal 100 kamar (termasuk mminimal 4 suite room, 58m<sup>2</sup>)

- b. Ukuran kamar minimum termasuk kamar mandi 26 m<sup>2</sup> untuk kamar single dan 52m<sup>2</sup> untuk kamar double.
- c. Ruang public luas 3m<sup>2</sup> x jumlah kamar tidur, minimal terdiri dari lobby, ruang makan (>135m<sup>2</sup>) dan bar (>75m<sup>2</sup>).
- d. Pelayanan akomodasi yaitu berupa penitipan barang berharga, penukaran uang asing, postal service dan antar jemput.
- e. Fasilitas penunjang berupa ruang linen (>0,5m<sup>2</sup> x jumlah kamar), ruang laundry (>40m<sup>2</sup>), dry cleaning (>30m<sup>2</sup>), dapur (>60% dari seluruh luas lantai ruang makan).
- f. Fasilitas tambahan : pertokoan, kantor biro perjalanan, maskapai perjalanan, drugstore, salon, function room, banquet hall, serta fasilitas olahraga dan sauna.
- g. Dengan adanya klasifikasi hotel tersebut dapat melindungi konsumen dalam memperoleh fasilitas yang sesuai dengan keinginan. Memberikan bimbingan pada pengusaha hotel serta tercapainya mutu pelayanan yang baik

Pola kegiatan civitas pengelola Hotel Resort

Pengelola Hotel Resort di Tabanan dibagi dalam beberapa kelompok wilayah lokasi kerja yaitu:

1. Kegiatan Pengelola (manajerial)
  - Datang/pergi, memarkir kendaraan, absensi, melaksanakan pekerjaan, melakukan pengawasan, terhadap bawahan, memimpin rapat, istirahat makan dan minum, toilet.
2. Kegiatan Pelayanan dan Servis
  - a. Kantor depan (*Front Office*)
    - Adapun aktifitas yang terjadi yaitu: datang/pergi, parkir, bekerja (melakukan penerimaan tamu check in/check out, penerimaan pemesanan kamar, penanganan barang-barang tamu, memberikan informasi, memberikan pelayanan telepon), istirahat makan dan minum, toilet.
  - b. Tata Graha (*House Keeping*)
    - Adapun aktifitas yang terjadi yaitu: datang/pergi, parkir, bekerja (memberikan pelayanan mengenai kebersihan, kerapihan kamar-kamar tamu dan ruangan umum hotel, termasuk tempat-tempat untuk karyawan), istirahat makan dan minum, toilet.
  - c. Pelayanan Makanan dan Minuman (*Food & Beverage Services*)
    - Adapun aktifitas yang terjadi yaitu: datang/pergi, parkir, bekerja (melakukan penyiapan area meja makan restoran dan bar, menyajikan makanan dan minuman, *clear up* meja), istirahat makan dan minum, toilet.
  - d. Tata Boga (*Food & Beverage Production*)
    - Adapun aktifitas yang terjadi yaitu: datang/pergi, parkir, bekerja (mempersiapkan dan mengolah bahan makanan, meracik minuman sesuai pesanan), istirahat makan dan minum, toilet.
  - e. Bagian Pembelian dan Pembelanjaan (*Purchasing*)
    - Adapun aktifitas yang terjadi yaitu: datang/pergi, parkir, bekerja (menangani pengadaan barang-barang yang diperlukan oleh hotel), istirahat makan dan minum, toilet.
  - f. *Engineering*

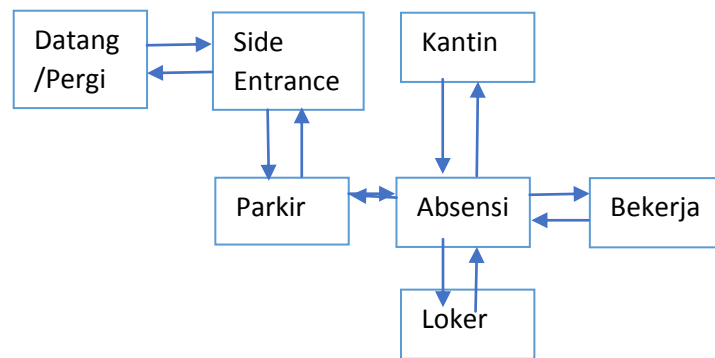


Adapun aktifitas yang terjadi yaitu: datang/pergi, parkir, bekerja (melakukan pemeliharaan dan perbaikan seluruh instalasi, alat, mesin, bangunan dan fasilitas hotel lainnya seperti: kelistrikan, pemipaan, pemanasan, ventilasi, lemari pendingin, dll), istirahat makan dan minum, toilet.

g. *Security*

Adapun aktifitas yang terjadi yaitu: datang/pergi, parkir, bekerja (berpatroli, memastikan keamanan pada seluruh area hotel, melakukan tindakan atas kegiatan yang mengancam keamanan hotel), istirahat makan dan minum, toilet.

Kegiatan servis dilakukan secara rutin untuk tetap merawat, menjaga kebersihan dan keawetan fasilitas dan utilitas. Jika terjadi kerusakan dapat segera ditangani dengan demikian kenyamanan pengunjung dalam memanfaatkan fasilitas Hotel Resort yang ada dapat terpenuhi. Pola kegiatan petugas servis Hotel Resort yang akan direncanakan dapat dilihat pada dilihat pada skema kegiatan berikut ini :



Berdasarkan bagan yang telah dipaparkan diatas, maka dapat diperoleh gambaran kebutuhan ruang yang akan direncanakan, yang dikelompokkan sesuai dengan pelaku kegiatan dan jenis kegiatan.

**Fasilitas Utama Hotel Resort**

Dalam menentukan fasilitas yang ada di Hotel Resort di Kabupaten Tabanan, maka data dari tinjauan teori mengenai Hotel Resort dan tinjauan studi objek sejenis pada Jayakarta Hotel dan Kanvaz Hotel menjadi pedoman fasilitas apa saja yang akan disediakan dalam Hotel Resort di Tabanan yaitu:

a. Fasilitas Utama

Merupakan fasilitas yang mewadahi kegiatan utama pada Hotel Resort di Tabanan yaitu:

- Kamar Tamu Standar
- Kamar Tamu Deluxe
- Kamar Tamu Suite
- Swimming Pool

- Spa & Massage
- Restoran
- Bar
- Gym

Ruang – ruang diatas yang akan disediakan pada perencanaan Hotel Resort di Tabanan ini diharapkan bisa memberikan kenyamanan bagi para tamu.

b. Fasilitas Pengelola

Merupakan fasilitas yang mendukung kegiatan pelayanan para tamu yang menginap di hotel ini terdiri dari 3 (tiga) bagian yaitu bagian tata usaha, bagian pemasaran, dan bagian pelayanan. Fungsi dari fasilitas ini adalah untuk mengelola Hotel Resort dan pemasaran serta melayani para tamu hotel.

c. Fasilitas Pendukung

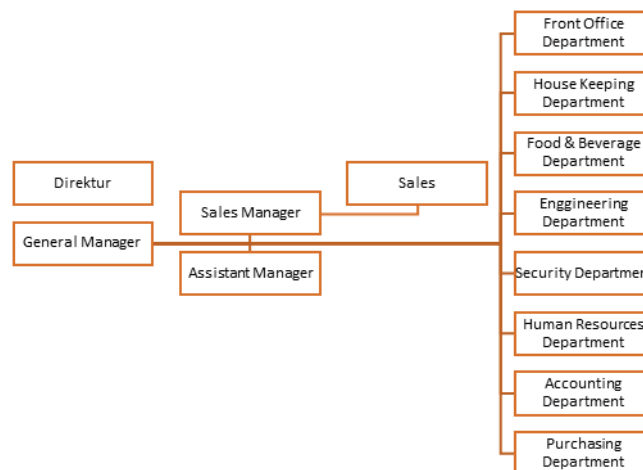
Merupakan fasilitas dalam hal pendukung kegiatan pelayanan para tamu hotel sehingga memberikan kenyamanan seperti area terbuka plaza, area jogging track, lobby, children corner, tennis court, dan business centre

d. Fasilitas Servis

Merupakan fasilitas yang menunjang kegiatan kebersihan, keamanan, pengelolaan, dan perawatan sarana dan prasarana yang ada di Hotel Resort di Tabanan seperti ruang keamanan, ruang MEP, ruang storage, dan semua fasilitas ruang yang akan dirawat, dikelola serta dibersihkan oleh civitas servis

Fasilitas Utama Pengelola Hotel Resort

Berikut ini adalah diagram struktur pengelolaan Hotel Resort yang akan direncanakan di Tabanan:



Bagan 1. Struktur Organisasi Secara Garis Besar

Sumber: Analisa pribadi

Adapun tugas utama dari pengelola Hotel Resort di Tabanan berdasarkan objek sejenis Jayakarta Hotel Resort adalah:

- a. Direktur

Adalah memimpin perusahaan yang menerbitkan kebijakan-kebijakan perusahaan, memilih, menetapkan, mengawasi tugas dari karyawan dan kepala bagian (manajer) atau wakil direktur dan menyetujui anggaran tahunan perusahaan atau institusi.

- b. **General Manager**  
Orang yang bertanggung jawab penuh terhadap operasional hotel serta kepala department yang ada di bawahnya.
- c. **Food And Beverage Service Departement**  
Food and beverage department adalah bagian dari hotel yang mengurus dan bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makanan dan minuman serta kebutuhan lain yang terkait, dari para tamu yang tinggal maupun yang tidak tinggal di hotel tersebut dan dikelola secara komersial serta profesional.
- d. **House Keeping Departement**  
Bagian atau departemen yang bertugas untuk mengatur dan menata peralatan, menjaga kebersihan, memperbaiki kerusakan dan memberi dekorasi dengan tujuan agar hotel tampak rapi, bersih, menarik dan menyenangkan penghuninya.
- e. **Accounting Departement**  
Accounting disebut juga Finance Departement yaitu salah satu bagian dari manajemen hotel yang berfungsi untuk mengatur segala sesuatu yang berhubungan dengan keuangan hotel tersebut.
- f. **Human Resource Departement**  
Bagian atau unit yang biasanya mengurus SDM ialah bagian personalia atau "Human Resources Department". Departemen ini memiliki peran yang amat penting di hotel, menangani pemasokan tenaga kerja yang tepat untuk ditempatkan pada posisi dan jabatan yang sesuai pada department lain yang membutuhkan karyawan profesional pada bidangnya.
- g. **Engineering Departement**  
Pengertian dari Engineering departemen adalah departemen yang bertanggung jawab terhadap sumber air dan listrik hotel, peralatan elektronik. Engineering bertugas jika tamu menyalahgunakan atau kesalahan teknis peralatan di dalam hotel dengan memperbaiki peralatan yang rusak dengan keahliannya sebagai teknisi.
- h. **Marketing department**  
Suatu bagian yang bertugas memasarkan hotel kepada masyarakat maupun pelanggan agar setiap tahunnya mengalami peningkatan atas tamu-tamu yang menginap dan menggunakan fasilitas-fasilitas hotel.
- i. **Purchasing department**  
Suatu bagian yang bertanggung jawab atas keseluruhan pembelian pengadaan serta semua kebutuhan hotel.
- j. **Security Department**  
Suatu bagian yang bertugas menjaga keamanan hotel maupun tamu selama menginap (24 jam )

#### **4 PENUTUP**

##### **Simpulan**

Adapun kesimpulan dalam laporan seminar Fasilitas Utama Hotel Resort berdasarkan civitas pengelola hotel resort adalah:

- Fasilitas pengelola hotel resort dikelompokkan dalam department pengelolannya yaitu:
  - a. Front Office Department
  - b. Housekeeping Department
  - c. Food & Beverage Department
  - d. Engineering Department
  - e. Accounting Department
  - f. Human Resources Department
  - g. Marketing Department
  - h. Purchasing Department
  - i. Security

##### **Saran**

Dalam pengelolaan hotel dengan jumlah kegiatan yang cukup padat dan banyak, kerjasama antar department haruslah tetap terjaga sehingga menghasilkan pengelolaan hotel yang optimal dan kegiatan yang lancar dalam pelaksanaannya. Saran penulis tentunya agar setiap hotel terutama yang ada di Bali bias tetap menjaga kerjasama tersebut mengingat pentingnya setiap department sebagai fasilitas pengelolaan hotel dalam kegiatannya melayani tamu.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

*Akomodasi Perhotelan*, (Online). Pariwisata Bali, 2017

Dirjen Pariwisata No. 14/U/II/1988, tentang usaha dan pengelolaan hotel

<http://jurnal.bl.ac.id/wp-content/uploads/2007/01/skets-v2-n1-maret2006-artikel3.pdf>

*Manajemen Perhotelan*, (Online). Berita Ilmu Pariwisata, 2017

SK Menteri Perhubungan No. Pm. 10/Pw. 301/Phb. 77, 1977