

## **BAB 2**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Studi Literatur**

##### **2.1.1. Hotel**

Kata hotel berasal dari Bahasa Yunani, *Hosteis* yang berarti memberi tempat perlindungan pada pengunjung yang memberi upah atau hadiah kepada pemiliknya. Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), hotel diartikan sebagai bangunan berkamar banyak yang disewakan sebagai tempat untuk menginap dan tempat makan orang yang sedang dalam perjalanan, bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan, penginapan, makan dan minum. Berikut ini pengertian hotel menurut beberapa ahli:

- a. Dari sudut arsitektur, menurut pendapat Prof. Fred Lawson “*hotel is defined a public establishment offering travelers, against payment, two basic services accomodation and catering*”. (Hotel adalah sebuah perusahaan yang bergerak di bidang jasa akomodasi serta pelayanan makan dan minum bagi para pelancong dengan imbalan pembayaran.) (Fred Lawson, 1995)
- b. Menurut *The American Hotel and Motel Association* (AHMA) sebagaimana dikutip oleh Steadmon dan Kasavana : *A hotel may be defined an estiblishment whose primary business is providing lodging facilities for the general public and which furnishes one or more of the following services, uniformed services, Laundering of linens and use of furnitures*. (Hotel dapat didefinisikan sebagai sebuah bangunan yang dikelola secara komersial dengan memberikan fasilitas penginapan untuk umum dengan fasilitas pelayanan makan dan minum, pelayanan kamar, pelayanan barang bawaan, pencucian pakaian dan dapat menggunakan fasilitas atau perabotan dan dapat menikmati hiasan-hiasan yang ada di dalamnya.)
- c. Sedangkan menurut Webster, hotel adalah suatu bangunan atau suatu lembaga yang menyediakan kamar untuk menginap, makan dan minum, serta pelayanan lainnya untuk umum.

Berdasarkan beberapa pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa hotel merupakan sebuah bangunan yang dikelola secara komersil yang menyediakan fasilitas utama yaitu penginapan serta pelayanan makan dan minum dan beberapa fasilitas pendukung lainnya bergantung pada jenis hotel. Adapun jenis-jenis hotel adalah sebagai berikut:

- a. *City Hotel* atau Hotel kota yaitu hotel yang lokasinya berada di perkotaan, biasanya hotel ini ditujukan untuk masyarakat yang bertujuan untuk tinggal sementara atau tinggal dalam jangka waktu yang lekatif pendek, *city hotel* sering disebut dengan transit hotel sebab sering dihuni oleh pelaku bisnis.
- b. *Residential Hotel* yaitu hotel yang lokasinya berada di daerah pinggiran perkotaan yang jauh dari keramaian, akan tetapi cukup mudah untuk dapat mencapai berbagai tempat kegiatan usaha. Residential hotel ini biasanya berlokasi di daerah yang tenang sebab ditujukan untuk masyarakat yang ingin menginap dalam jangka waktu yang relatif lama.
- c. *Resort Hotel* yaitu hotel yang lokasinya berada di daerah pegunungan atau di tepi-tepi pantai dan lain-lain. Resort hotel ini ditujukan untuk masyarakat yang ingin menginap atau beristirahat pada hari libur dan bagi yang ingin berwisata.
- d. Motel yaitu singkatan dari Motor Hotel yang lokasinya berada di pinggiran atau sepanjang jalan raya yang menghubungkan satu kota dengan kota besar lainnya ataupun dengan lokasi lainnya, bisa juga di pinggir jalan raya dekat dengan batas kota besar. Motel ditujukan untuk tempat istirahat sementara bagi orang yang melakukan perjalanan yang cukup jauh dengan menggunakan kendaraan pribadi atau transportasi umum. Karena itu motel selalu menyediakan garasi untuk kendaraan-kendaraan pribadi.
- e. *Beach Hotel* yaitu suatu hotel yang lokasinya berada di dekat pantai.
- f. *Mountain Hotel* yaitu suatu hotel yang lokasinya di daerah pegunungan.
- g. Bandara Hotel yaitu hotel yang berada di dekat bandar udara utama.

Menurut Dirjen Pariwisata No : 14/v/IV88 tanggal 25 Februari 1988, hotel digolongkan menurut tingkat pelayanan hotel yang dibagi menjadi lima kelas berdasarkan kelengkapan, kondisi bangunan, peralatan, pengelolaan dan mutu pelayanan yang sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan golongan kelas hotel

tertingga dinyatakan dengan tanda 5 (\*\*\*\*\*) bintang sedangkan golongan rendah dinyatakan dengan tanda bintang 1 (\*).

Pengklasifikasian hotel di Indonesia dilakukan dengan melakukan peninjauan setiap 3 tahun sekali yang dilakukan oleh PHRI dengan mempertimbangkan beberapa aspek, mulai dari jumlah kamar, fasilitas dan peralatan yang disediakan, hingga model sistem pengelolaan.

a. Hotel Bintang 1

Hotel Bintang 1 adalah hotel yang memiliki fasilitas kecil yang biasanya dikelola oleh *owner* secara langsung. Hotel jenis ini biasanya terletak dekat dengan keramaian dengan harga yang sangat murah.

b. Hotel Bintang 2

Hotel Bintang 2 adalah hotel dengan fasilitas yang terawat dan rapi yang biasanya terletak di lokasi yang mudah diakses namun bebas dari polusi udara.

c. Hotel Bintang 3

Hotel Bintang 3 adalah hotel yang menawarkan pelayanan yang lebih baik dari pada hotel bintang 2 dengan kamar yang lebih luas, fasilitas lebih lengkap, dan lobi yang memiliki dekorasi yang lebih diperhatikan serta dengan staf yang lebih *professional*.

d. Hotel Bintang 4

Hotel Bintang 4 adalah hotel yang memiliki staf yang lebih *professional* dengan fasilitas yang lebih lengkap dan luas. Biasanya terdapat tempat belanja dan dengan *swimming pool*.

e. Hotel Bintang 5

Hotel Bintang 5 adalah hotel yang memiliki kelas termewah dengan staf yang multiprofesional. Memiliki pelayanan yang lebih seperti disediakannya *welcome drink* dan beberapa fasilitas seperti *restaurant, bar, swimming pool, recreation, concierge staf*, dan masih banyak lagi.

### **2.1.2. Hotel Bintang 4**

Hotel bintang 4 merupakan hotel yang tergolong mewah dan memiliki fasilitas yang cukup lengkap. Adapun klasifikasi untuk hotel bintang 4 (\*\*\*\*)

berdasarkan Kep. Direjen Pariwisata no 14/U/II/88 tgl 25 Februari 1988 adalah sebagai berikut:

- Jumlah kamar standar, minimum 50 kamar
- Jumlah kamar suit, minimum 3 kamar
- Parkir Luas
- Luas kamar standar minimum 24m<sup>2</sup>
- Luas kamar suit minimum 48m<sup>2</sup>
- Lantai 4 keatas menggunakan *lift*
- Memiliki 2 kolam renang atau lebih
- Memiliki sarana rekreasi kolam renang dan 2 sarana olah raga
- Fasilitas 2 restoran atau lebih
- Kamar mandi dilengkapi dengan instalasi air panas/dingim
- Memiliki Toilet Umum

Berdasarkan Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor PM.53/HM.001/MPEK/2013 tentang standar usaha hotel terdapat beberapa kriteria mutlak untuk hotel bintang 4. Kriteria mutlak untuk hotel bintang 4 dapat dilihat pada **Tabel 2.1** sebagai berikut.

**Tabel 2.1** Kriteria Mutlak Hotel Bintang

No	Aspek	No	Unsur	No	Sub Unsur
1.	PRODUK	1	Bangunan	1	Tersedia suatu bangunan hotel
		2	Penanda Arah	2	Tersedia papan nama hotel
		3	Parkir	3	Tersedia tempat parkir dan pengaturan lalu lintas
		4	Lobby	4	Tersedia Lobby dengan sirkulasi udara dan pencahayaan
		5	Toilet Umum	5	Tersedia toilet umum
		6	Front Office	6	Tersedia Gerai atau meja kursi
		7	Fasilitas Makan dan Minum	7	Tersedia ruangmakan dan minum dengan sirkulasi udara dan pencahayaan
		8	Kamar Tidur Tamu	8	Tersedia kamar tidur dengan perlengkapannya, termasuk kamar mandi
				9	Tersedia denah lokasi kamar dan petunjuk penyelamatan diri
		9	Dapur /Pantry	10	Tersedia dapur dengan perlengkapannya dan tata letak sesuai dengan kebutuhan
		10	Kantor	11	Tersedia Ruang Pimpinan Hotel
				12	Tersedia Ruang Karyawa
		11	Utilitas	13	Tersedia Instalasi Air Bersih
		12	Pengelolaan limbah	14	Tempat penampungan sampah sementara
				15	Instalasi Pengolahan Air Limbah (IPAL)
		13	Kantor Depan	16	Tersedia pelayanan pemesanan kamar, pendaftaran, penerimaan dan pembayaran

		14	Tata Graha	17	Pelayanan pembersihan fasilitas tamu, fasilitas publik dan fasilitas karyawan
		15	Area Makan dan Minum	18	Tersedia pelayanan penyajian makanan dan minuman
		16	Keamanan	19	Tersedia pelayanan keamanan
		17	Kesehatan	20	Tersedia pelayanan kesehatan
2.	PENGELOLAAN	18	Organisasi	21	Hotel memiliki struktur organisasi
				22	Hotel memiliki peraturan perusahaan/PKB
		19	Manajemen	23	Hotel memiliki program pemeriksaan kesehatan karyawan
				24	Pemeliharaan sanitasi, hygiene dan lingkungan
		20	Sumber Daya Manusia	25	Hotel melaksanakan sertifikasi kompetensi karyawan

Sumber: Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor

PM.53/HM.001/MPEK/2013 tentang standar usaha hotel

Sedangkan kriteria tidak mutlak untuk hotel bintang 4 berdasarkan Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor PM.53/HM.001/MPEK/2013 tentang standar usaha hotel dapat dilihat pada **Tabel 2.2** sebagai berikut.

**Tabel 2.2** Kriteria Tidak Mutlak Hotel Bintang

No	Aspek	No	Unsur	No	Sub Unsur
1	PRODUK	1	Bangunan	1	Suatu bangunan yang diperuntukkan sebagai usaha hotel yang baik dan terawat
		2	Penanda Arah ( <i>signage</i> )	2	Tersedia papan nama hotel ( <i>sign board</i> ) yang jelas dan mudah terlihat
				3	Tersedia tanda arah yang menunjukkan fasilitas hotel ( <i>hotel directional sign</i> ) yang jelas dan mudah terlihat
				4	Tersedia tanda arah menuju jalan keluar yang aman ( <i>evacuation sign</i> ), jelas dan mudah terlihat
		3	Taman atau <i>Landscape</i>	5	Taman didalam atau diluar bangunan hotel
				6	Tanaman di dalam bangunan hotel
		4	Parkir	7	Tersedia tempat parkir dan pengaturan lalu lintasnya
				8	Area menurunkan tamu ( <i>drop off</i> )
		5	<i>Lobby</i>	9	Tersedia Lobby dengan sirkulasi udara dan pencahayaan yang baik
				10	Aksesibilitas (ramp) bagi penyandang cacat
				11	Tersedia penjelasan fasilitas hotel ( <i>Hotel Directory</i> )
				12	Tersedia lounge
		6	<i>Front Office</i>	13	Tersedia Gerai ( <i>counter</i> ) atau meja kursi
				14	Tersedia Sertifikat dan/atau Plakat ( <i>Decal</i> ) tanda bintang sesuai Golongan Kelas hotel
				15	Gerai Pelayanan tamu ( <i>Concierge Counter</i> )
				16	Tersedia ruang Penitipan Barang Berharga
				17	Tersedia Ruang Penitipan Barang Tamu
				18	Tersedia Meja <i>duty manager</i>
		7	<i>Business Center</i>	19	Tersedia Ruang untuk pelayanan Bisnis

		8	Area Belanja ( <i>Shopping Arcade</i> )	20	Tersedia pilihan Drug store/bank/gerai penukaran uang ( <i>money changer/travel agent/airlines/souvenir shop</i> atau lainnya)
	9	Lift		21	Lift untuk tamu (untuk bangunan di atas 5 lantai dari lantai dasar)
				22	Lift untuk Karyawan/Barang (untuk bangunan di atas 5 lantai dari lantai dasar)
	10	Toilet Umum ( <i>Public Rest Room</i> )		23	Toilet Pria dan Wanita Terpisah dengan tanda yang jelas
				24	Urinoir beserta washletnya (khusus untuk toilet pria)
				25	Tersedia closet duduk dengan hand shower/ washlet dan toilet paper
				26	Tersedia tempat cuci tangan,sabun dan cermin
				27	Tersedia Tempat Sampah
				28	Ruang Rias ( <i>vanity area</i> ) : khusus toilet wanita
				29	Toilet bagi tamu dengan keterbatasan fisik
				30	Alat pengering tangan
				31	Tersedia Koridor
	11	Koridor		32	Tersedia pintu darurat, tangga darurat (bangunan bertingkat) dan lampu darurat
				33	Tersedia pencahayaan dan sirkulasi udara yang baik
				34	Tersedia Alat Pemadam Kebakaran
				35	Tersedia ruangmakan dan minum dengan sirkulasi udara dan pencahayaan yang baik
	12	Fasilitas makan dan minum ( <i>Food and Beverage Outlets</i> )		36	Tersedia meja dan kursi makan serta peralatannya
				37	Tersedia Menu
				38	Letaknya berdekatan dengan dapur dan akses ke kamar
	13	<i>Room service</i>		39	Tersedia menu <i>room service</i>
				40	Tersedia peralatan dan perlengkapannya
	14	Kamar Tidur tamu		41	Tersedia kamar tidur termasuk kamar mand
				42	Tersedia kamar <i>Suite</i>
				43	Pintu dilengkapi dengan kunci pengaman
				44	Kamar dilengkapi dengan sistem penghemat energy
				45	Jendela dilengkapi dengan alat pengaman
				46	Kamar dilengkapi dengan alat pendeteksi asap ( <i>smoke detector</i> ) dan sprinkler
				47	Tersedia pencahayaan dan sirkulasi udara yang baik
				48	Tersedia petunjuk/arah kiblat yang dipasang di langit-langit ( <i>ceiling</i> )
				49	Tersedia tempat tidur beserta perlengkapannya
				50	Tersedia meja dan kursi kerja
				51	Tersedia meja dan kursi duduk
				52	Tersedia tempat sampah
				53	Tersedia denah lokasi kamar dan petunjuk penyelamatan diri
				54	Petunjuk fasilitas dan pelayanan hotel ( <i>compendium</i> )
				55	Memenuhi ketentuan tingkat kebisingan
				56	Kamar tidur untuk tamu dengan keterbatasan fisik

			57	Tanda dilarang mengganggu ( <i>don't disturb</i> ) dan permintaan pembersihan kamar ( <i>make up room</i> ) dibuat secara terpisah atau menggunakan elektronik
			58	Rak Koper ( <i>luggage rack</i> )
			59	Tempat penyimpanan pakaian
			60	<i>Individual Safe Deposit Box</i>
			61	Tersedia <i>Night Table/Bed Side Table</i>
			62	Tersedia lampu baca
			63	Cermin panjang ( <i>Full Length Mirror</i> )
			64	Tersedia Saluran komunikasi internal dan eksternal
			65	Tersedia Jaringan internet
			66	Tersedia TV
			67	Tersedia Mini bar dan pembuka bato
			68	<i>Coffee - Tea Maker set</i>
			69	Tersedia peralatan tulis untuk tamu ( <i>guest stationary</i> )
			70	Kamar mandi tamu dengan lantai yang tidak licin
			71	Tersedia kamar mandi dengan kelengkappannya minimal <i>wastafel, closet, shower</i>
			72	Tersedia sirkulasi udara dan pencahayaan
			73	Tersedia Saluran pembuangan air
			74	Tersedia air panas dan air dingin
			75	Tersedia tempat sampah
			76	Tersedia perlengkapan mandi tamu ( <i>toiletries</i> )
			77	Tersedia handuk mandi
			78	Pengering rambut ( <i>hair Dryer</i> )
			79	Telepon paralel dengan kamar tidur
			80	Gelas sikat gigi
			81	Kamar mandi untuk tamu dengan keterbatasan fisik (minimum 200 kamar)
	16	Sarana Olah Raga, rekreasi dan kebugaran	82	Tersedia sarana olah raga, rekreasi dan kebugaran
	17	Ruang Rapat	83	Ruang rapat dilengkapi perlengkapan dan peralatan termasuk audio visual
	18	Ruang Perjamuan / <i>function room</i> (tidak berlaku bagi Hotel Resort)	84	Tersedia <i>function room</i> dengan akses tersendiri untuk tamu
			85	Toilet umum yang terpisah untuk pria dan wanita
			86	Jalur evakuasi
	19	Dapur	87	Tersedia dapur yang luasnya sesuai dengan kebutuhan
			88	Lantai, dinding dan ceiling kuat, aman dan mudah pemeliharaannya
			89	Drainase dilengkapi dengan perangkap lemak ( <i>grease trap</i> )
			90	Tersedia <i>Kitchen hood</i> yang dilengkapi dengan penyaring lemak ( <i>grease filter</i> )
			91	Tersedia sistem sirkulasi udara dan sistem pencahayaan
			92	Tersedia peralatan dan perlengkapan dapur
			93	Tersedia perlengkapan P3K
			94	Tersedia tempat sampah tertutup yang terpisah untuk sampah basah dan kering
			95	Tersedia alat pemadam kebakaran

				96	Tempat penyimpanan bahan makanan harian/ <i>daily store</i>
				97	Tata letak perlengkapan dapur sesuai alur kerja
20	Area Penerimaan Barang			98	Tersedia Area Penerimaan Barang
				99	Alat timbangan yang telah ditera
21	Daerah Penyimpanan ( <i>Storage</i> )			100	Tersedia Gudang Umum
				101	Tempat penyimpanan Bahan Makanan dan minuman
				102	Area untuk Peralatan dan Perlengkapan
				103	Gudang Engineering
				104	Area penyimpanan barang bekas
				105	Tempat penyimpanan bahan baker
22	Area Tata Graha			106	Ruang Penyimpanan dan pendistribusian <i>guest suplies</i> dan amenities
				107	Ruang linen dan seragam ( <i>uniform</i> )
				108	<i>Room boy station</i>
				109	Janitor
23	Ruang Periksa Kesehatan			110	Tersedia ruang periksa dengan peralatan medis obat-obatan, dan perlengkapan yang dibutuhka
24	Ruang Karyawan			111	Tersedia kamar mandi laki-laki dan wanita terpisah
				112	Tersedia ruang ganti karyawan dilengkapi dengan locker laki-laki dan wanita terpisah
				113	Tersedia ruang makan karyawan
				114	Tersedia tempat Ibadah
				115	Tersedia tempat sampah
				116	Kaca rias dan wastafel
				117	Ruang Pelatihan
25	Kantor			118	Tersedia Ruang Pengelola Hotel
26	Keamanan			119	Ruang Security dan instalasi CCTV
27	Utilitas			120	Tersedia Instalasi Air Bersih
				121	Tersedia Genset
				122	Tersedia Instalasi jaringan komunikasi
				123	Instalasi Air Panas
28	Pengelolaan limbah			124	Tempat penampungan sampah
				125	Instalasi Pengolahan Air Limbah (IPAL)
29	Perawatan dan perbaikan peralatan (workshop)			126	Tersedia tempat untuk pemeliharaan dan perbaikan yang dilengkapi peralatan
2	PELAYANAN		Kantor Depan	127	Tersedia pelayanan registrasi dan pembayaran
				128	Pemberian Informasi,pesan,pengurusan barang tamu
				129	Pelayanan saat tamu naik dan turun dari kendaraan
				130	Membangunkan tamu ( <i>wake up call</i> )
				131	Jasa Penyewaan mobil
				132	Jasa pemanggilan taksi
				133	Jasa Panggilan ( <i>Car Call</i> )
				134	Pelayanan <i>Duty Manager</i>
				135	Pelayanan <i>guest Relation</i>
				136	Pelayanan khusus untuk tamu dengan keterbatasan fisik
			Tata Graha	137	Pelayanan pembersihan fasilitas tamu, fasilitas publik dan fasilitas karyawan
				138	Penyiapan tempat tidur ( <i>turn Down Bed</i> )
				139	Pelayanan tamu penting ( <i>VIP treatment</i> )

		32	Binatu	140	Tersedia pelayanan cuci dan strika baju tamu
		33	Restoran	141	Tersedia pelayanan penyajian makanan dan minuman
				142	Tersedia pelayanan penerimaan pembayaran
				143	Tersedia pelayanan penyajian makanan Indonesia
				144	Tersedia pelayanan penyajian makanan internasional
				145	Pelayanan untuk tamu dgn keterbatasan fisik, anak-anak dan lanjut usia
		34	Room Service	146	Menerima pesanan makanan dan minuman dari kamar
				147	Penghidangan makanan minuman ke kamar
				148	Penerimaan Pembayaran
		35	Ruang Rapat	149	Pelayanan Penyelenggaraan Rapat
		36	Ruang Perjamuan	150	Pelayanan Penyelenggaraan perjamuan
		37	Pelayanan bisnis ( <i>business center</i> )	151	Pelayanan Bisnis
		38	Olah Raga Rekreasi dan kebugaran	152	Pelayanan sarana olah raga, rekreasi dan kebugaran
		39	Keamanan	153	Tersedia Pelayanan Keamanan
		40	Kesehatan	154	Tersedia pelayanan kesehatan tamu
		41	Jam Operasional	155	Tersedia waktu pemberian pelayanan sesuai kebutuhan operasional
		42	Organisasi	156	Hotel memiliki struktur organisasi
				157	Hotel memiliki uraian tugas setiap jabatan
				158	Hotel memiliki SOP atau petunjuk pelaksanaan kerja (manual)
				159	Hotel memiliki Peraturan Karyawan/PKB (Perjanjian Kerja Bersama) sesuai peraturan perundang-undangan
				160	Memiliki Kebijakan Organisasi
		43	Manajemen	161	Hotel memiliki program pemeriksaan kesehatan karyawan
				162	Memiliki Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) dengan jumlah karyawan minimal 100 orang
				163	Memiliki Sistem Penanggulangan kebakar
				164	Memiliki Manajemen Tanggap darurat
				165	Memiliki manajemen penjaminan mutu
				166	Pemeliharaan sanitasi, hygiene dan lingkungan
				167	Memiliki Sistem Informasi Manajemen Hotel
				168	Memiliki rencana usaha
				169	Memiliki Program Pengembangan Produk
		44	Kemitraan dan penggunaan	170	Memiliki Program kemitraan dgn usaha mikro, kecil dan menengah
				171	Memiliki Program Tanggung jawab Sosial Perusahaan (CSR)
		45	Program Pemeliharaan dan Perbaikan peralatan	172	Melaksanakan pemeliharaan dan perbaikan gedung, perlengkapan dan peralatan
		46	Sumber Daya Manusia	173	Hotel melaksanakan sertifikasi kompetensi bagi karyawan
				174	Karyawan mampu berbahasa Asing minimal bahasa Inggris

				175	Melaksanakan Program Pengembangan SDM
				176	Melaksanakan penilaian kinerja SDM Jumlah

Sumber: Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor

PM.53/HM.001/MPEK/2013 tentang standar usaha hotel

## 2.2. Studi Banding

### 2.2.1. Hotel Horison Ultima, Bandung

Hotel Horison Ultima Bandung terletak di Jl. Pelajar Perjuangan 45 No.121, Buah Batu, Bandung, Jawa Barat. Hotel ini dikelola oleh Horison Hotel Group. Hotel Horison Ultima Bandung merupakan Bisnis Hotel & *Family Hotel* dengan klasifikasi Hotel Bintang 4. Seperti pada **Gambar 2.1**, hotel ini memiliki 8 lantai dengan total jumlah kamar sebanyak 253 kamar.



**Gambar 2.1** Horison Ultima Bandung

Sumber: Pagucci, 2018

Hotel Horison Ultima Bandung merupakan salah satu hotel di Bandung dengan klasifikasi bintang 4, hotel ini juga merupakan hotel bisnis sehingga cukup tepat untuk dijadikan studi banding. Hotel ini memiliki *ballroom* berukuran 35.5m x 23.4m dengan kapasitas 1200 orang. Hotel ini juga memiliki 26 *meeting room* dengan kapasitas yang berbeda-beda. *Meeting room* terbesar berukuran 24m x 22m dengan kapasitas 500 orang, sedangkan untuk *meeting room* terkecil berukuran 4m

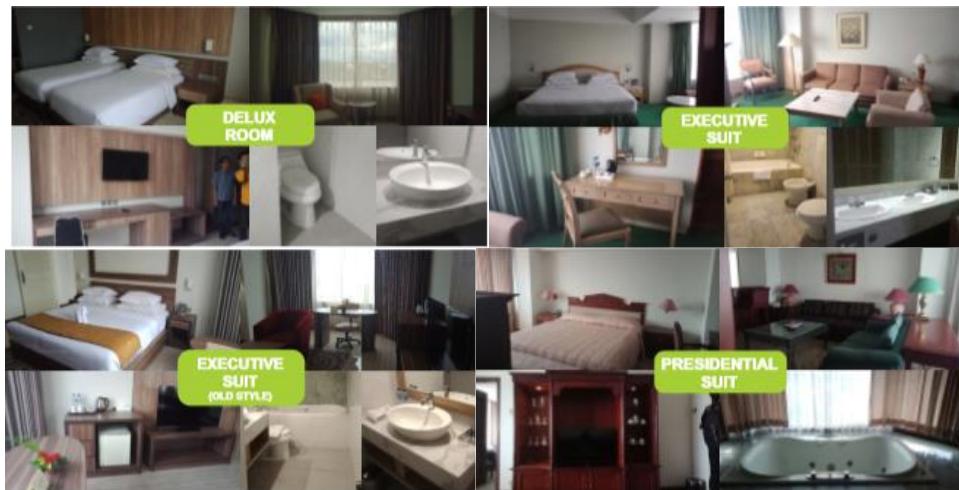
x 4m dengan kapastas maksimal 20 orang. Luasan dan kapasitas masing-masing jenis *meeting room* dapat dilihat pada **Tabel 2.3**.

**Tabel 2.3 Ballroom Horison**

VENUE	BANQUET (TABLE)	CLASS ROOM	THEATER	U-SHAPE	SIZE (M)
KRAKATAU HALL	50-60	400-500	1000-1200	200	36.5 X 23.4
KRAKATAU I	10-11	100-125	250-300	50-60	10.5 X 20.4
KRAKATAU II/III	15	125-150	300-350	70-80	13 X 23.4
PARAHYANGAN	20-25	150-200	600-700	40-50	268 m2
LINGGARJATI	8-10	50-60	150-175	30-40	16 X 7
PANGRANGO	3-4	30	50-60	25-30	7.5 X 11
TANGKUBAN PARAHU	2-3	15-20	30-40	15-20	6.5 X 7
GALUNGGUNG	3-4	30	50-60	25-30	7.5 X 11
HALIMUN	2-3	15-20	30-40	15-20	6.5 X 7
HARUMAN	2-3	15-20	30-40	15-20	6.5 X 7
PAPANDAYAN	2-3	15	20-30	10	7.5 X 11
CIREMAI	1	10	20	10	7 X 3
SALAK	-	-	-	10	6 X 4
BURANGRANG	1-5	30	60-80	25-35	7.5 X 11
MANGLAYANG	1-6	30	80-100	25-35	7.2 X 10.5
SANGGABUANA	10-12	100-125	200-300	100	24X18
BIDADARI	20	80-100	400-500	30-40	24 X 22
GUNTUR	3	20	50	16-20	7.5 X 11
CIKURAI	2	15	20	10	4 X 4
PATUHA	-	12	15	15	8 X 4

Sumber: Horison Ultima, 2019

Hotel Horison Ultima Bandung memiliki 5 jenis kamar seperti yang terlihat pada **Gambar 2.2** antara lain *Delux* dengan total 112 Kamar, *Super Delux* dengan total 56 Kamar, *Executive Room* dengan total 31 Kamar, *Executive Suite* dengan total 18 Kamar dengan total *Presidential Suite* dengan total 1 Kamar.



Gambar 2.2 Kamar Hotel Horison Ultima Bandung

Sumber: Dokumentasi, 2019

### 2.2.2. Hotel Amaroossa, Bandung

Amaroossa Hotel Bandung dapat dilihat pada **Gambar 2.3** adalah hotel butik bintang-4. Hotel ini memiliki koleksi 92 kamar hotel yang dibagi menjadi empat jenis (*Deluxe, Executive, Junior Suite, dan Presidential Suite*), serta berbagai layanan termasuk restoran luar ruangan, bar, toko roti, spa, pusat kebugaran, kedai kopi, kolam renang dan salon. Hotel ini terletak di jalan Jl. Aceh No. 71A.



Gambar 2.3 Amaroossa Hotel Bandung

Sumber: Amaroossa Hotel, 2012

Hotel Amaroossa Bandung memiliki beberapa tipe kamar yang berbeda, tiap jenis kamar memiliki ukuran dan fasilitas yang juga berbeda, semakin tinggi jenis kamar, ukuran kamar akan semakin besar dan fasilitas juga akan semakin lengkap. Jenis, ukuran, dan jumlah kamar pada hotel Amaroossa Bandung dapat dilihat pada **Tabel 2.4**.

**Tabel 2.4** Kamar Hotel Amaroossa

<i>Room Type</i>	<i>Size</i>	<i>Number of Room</i>
<i>DELUX</i>	$29 \text{ m}^2$	74
<i>EXECUTIVE</i>	$34 \text{ m}^2$	13
<i>JUNIOR SUITE</i>	$41.61 \text{ m}^2$	4
<i>PRESIDENTIAL SUIT</i>	$217 \text{ m}^2$	1

Sumber: Amaroossa Hotel Bandung

Suasana yang diterapkan pada tiap-tiap jenis kamar di hotel Amaroossa Bandung dibuat dengan suasana yang nyaman terkesan elegan. Suasana pada tiap jenis kamar hotel Amaroossa Bandung dapat dilihat pada **Gambar 2.4**.



**DELUX ROOM**



**EXECUTIVE**



**JUNIOR SUITE**



**PRESIDENTIAL SUIT**

**Gambar 2.4** Kamar Amaroossa Hotel Bandung

Sumber: Amaroossa Hotel

### 2.2.3. Eastgate Center, Zimbabwe

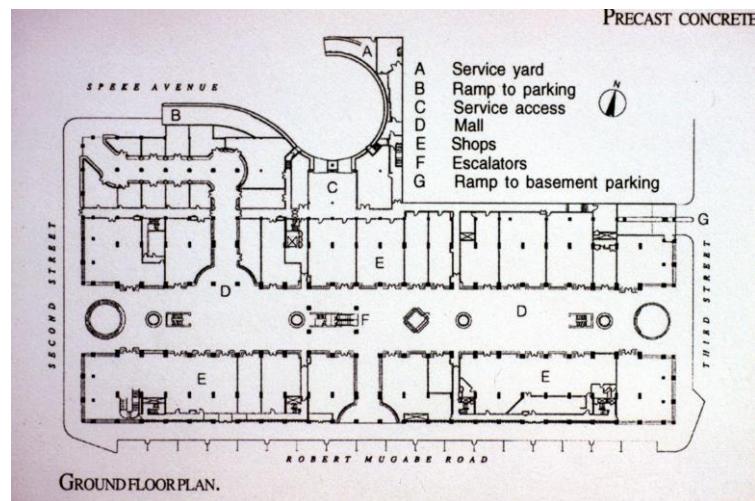
Eastgate Center merupakan bangunan *Shopping Centre* dan *Office Block* yang terletak di Central Harare, Zimbabwe. Bangunan ini dirancang oleh Mick Pearce dan diresmikan tahun 1996. Fasad dari bangunan Eastgate Center dapat dilihat pada **Gambar 2.5**.



**Gambar 2.5** Eastgate Center

Sumber: Inhabit, 2012

Easgate Center merupakan bangunan pertama yang menerapkan sistem penghawaan alami yang cukup canggih sehingga bangunan ini hanya menggunakan 10% dari energi yang dibutuhkan oleh bangunan serupa yang didinginkan secara konvensional. Dalam menerapkan sistem penghawaan alami ini, bangunan Eastgate Center mengadaptasi konsep pada rumah rayap. Desain denah dari bangunan Eastgate Center dapat dilihat pada **Gambar 2.6**.

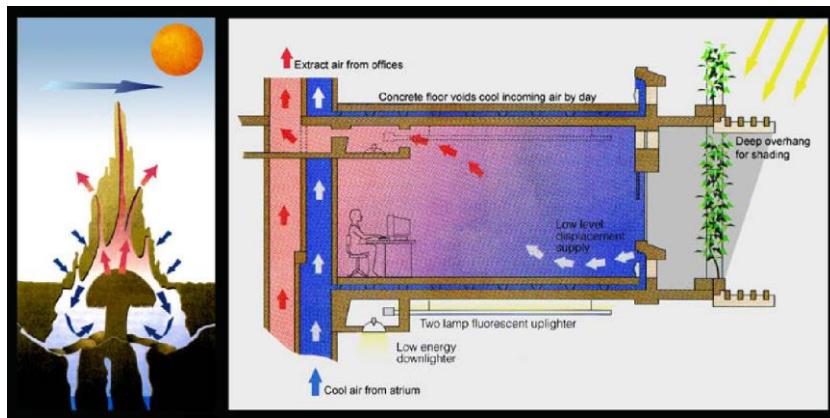


**Gambar 2.6** Eastgate Center Floor Plan

Sumber: Courtesy of architect

Bangunan Eastgate Centre sebagian besar terbuat dari beton, bangunan ini memiliki sistem ventilasi yang beroperasi dengan cara yang sama dengan rumah rayap seperti yang dapat dilihat pada **Gambar 2.7**. Adapun sistem yang diterapkan Eastgate Center adalah sebagai berikut:

- Udara luar yang ditarik masuk dihangatkan atau didinginkan oleh massa bangunan tergantung pada mana yang lebih panas, beton bangunan atau udara.
- Udara kemudian dihembuskan ke dalam ruang melalui lantai kantor gedung.
- Udara panas naik ke atas dan dikeluarkan melalui cerobong asap di bagian atas bangunan.



**Gambar 2.7** Eastgate Center Cooling System

Sumber: Mick Pearce, 2016

## 2.3. Studi Kelayakan

### 2.3.1. Data Wisatawan Kota Bandung 2013-2018

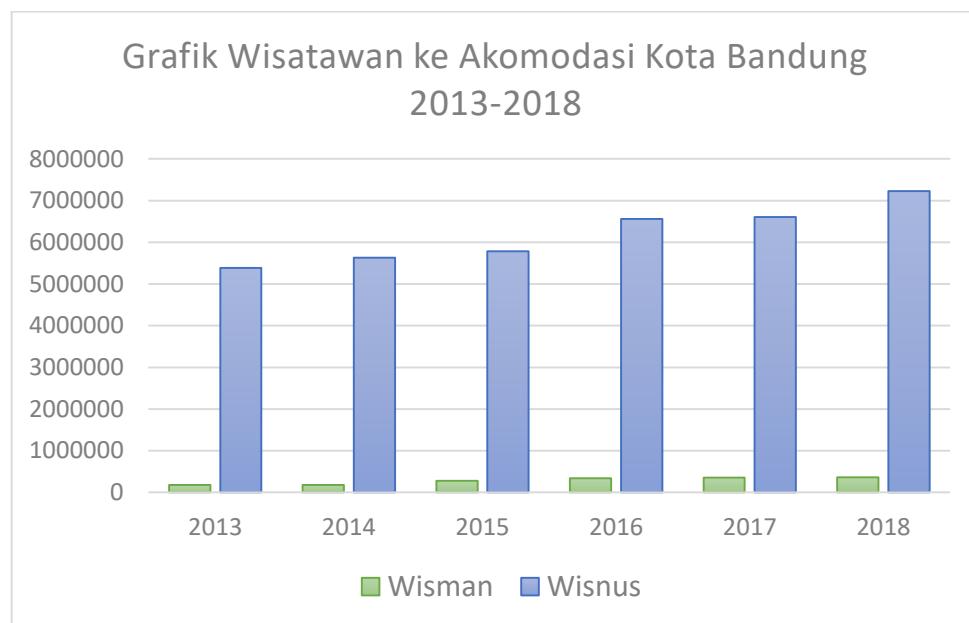
Berdasarkan data Wisnu dan Wisman Kota Bandung oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung yang dapat dilihat pada **Tabel 2.5**, didapatkan data sebagai berikut:

**Tabel 2.5** Data Wisnu dan Wisman Kota Bandung 2013-2018

Tahun	Wisman	Wisnus	Total
2013	176432 Orang	5388292 Orang	5564724 Orang
2014	180143 Orang	5627421 Orang	5807564 Orang
2015	278810 Orang	5782284 Orang	6061094 Orang
2016	338079 Orang	6561503 Orang	6899582 Orang
2017	354982 Orang	6605530 Orang	6960512 Orang
2018	361016 Orang	7224330 Orang	7585346 Orang

Sumber: Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung (telah diolah kembali), 2019

Berdasarkan dari data Wisnu dan Wisman Kota Bandung oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung maka dapat dibuat grafik kenaikan wisnus dan wisman kota Bandung tahun 2013-2018 seperti pada **Gambar 2.8**.



**Gambar 2.8** Grafik Kenaikan Wisnus & Wisman Kota Bandung 2013-2018

Sumber: Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung (Diolah), 2019

Setelah mengetahui jumlah wisatawan kota Bandung lima tahun terakhir, yaitu tahun 2013-2018, maka dapat dicari rata-rata selisih kenaikan wisnus dan wisman tahun 2013-2018. Untuk mencari rata-rata selisih kenaikan wisatawan Kota Bandung per-tahun dengan rumus :

$$\frac{\text{Data Tahun ke } -n - \text{ Data Tahun ke } -n^{-1}}{\text{Data Tahun ke } -n^{-1}} \times 100\%$$

Maka didapatkan selisih pertahunnya dan rata-rata selisih kenaikan wisatawan tahun 2013-2018. Seperti pada **Tabel 2.6**. dari rata-rata selisih tersebut, dapat diprediksi jumlah wisatawan untuk 10 tahun yang akan datang, yaitu tahun 2019-2029.

**Tabel 2.6** Selisih Kenaikan Wisatawan

Tahun	Wisatawan	
	Wisman	Wisnus
2013-2014	2.1%	4.4%
2014-2015	54.8%	2.8%
2015-2016	21.3%	13.5%
2016-2017	5.0%	0.7%
2017-2018	1.7%	9.4%
<b>Rata-Rata</b>	<b>17.0%</b>	<b>6.1%</b>

Sumber: Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung (telah diolah kembali), 2019

### 2.3.2. Data Wisatawan Kota Bandung ke Akomodasi 2013-2018

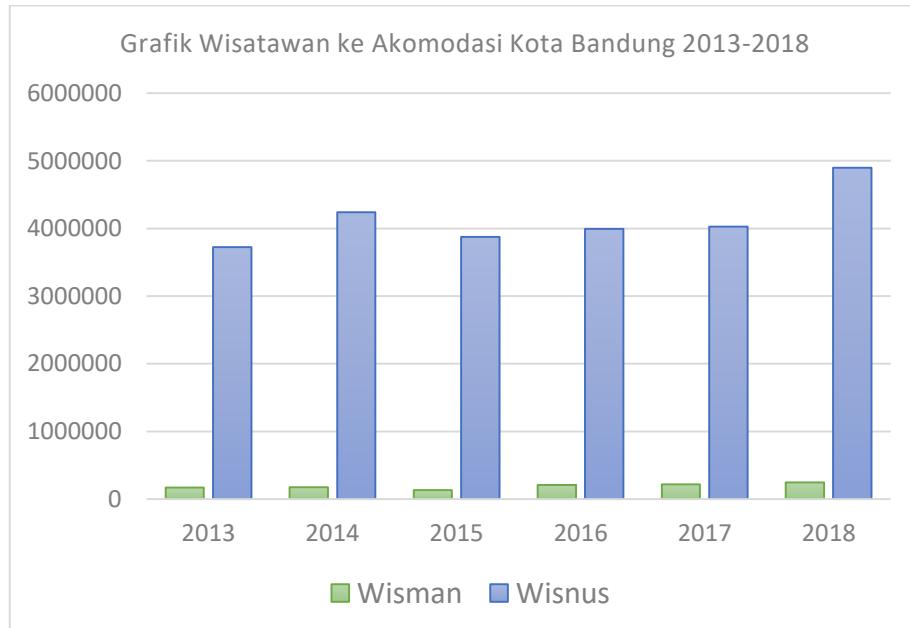
Berdasarkan data Wisnu dan Wisman Kota Bandung ke Akomodasi oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung, didapatkan data seperti pada **Tabel 2.7** sebagai berikut:

**Tabel 2.7** Prediksi Jumlah Wisman dan Wisnus Kota Bandung 2019-2029

Tahun	Wisman	Wisnus	Total
2013	170982 Orang	3726447 Orang	3897429 Orang
2014	176487 Orang	4242294 Orang	4418781 Orang
2015	130039 Orang	3874453 Orang	4004492 Orang
2016	205890 Orang	3995955 Orang	4201845 Orang
2017	216539 Orang	4029373 Orang	4245912 Orang
2018	244769 Orang	4898096 Orang	5142865 Orang

Sumber: Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung (telah diolah kembali), 2019

Berdasarkan dari data Wisnu dan Wisman Kota Bandung ke Akomodasi oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung maka dapat dibuat grafik kenaikan wisnus dan wisman kota Bandung tahun 2013-2018 seperti yang pada **Gambar 2.9**.



**Gambar 2.9** Grafik Kenaikan Wisnus & Wisman Kota Bandung ke Akomodasi 2013-2018

Sumber: Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung (telah diolah kembali), 2019

Setelah mengetahui jumlah wisatawan ke akomodasi di kota bandung lima tahun terakhir, yaitu tahun 2013-2018, maka dapat dicari rata-rata selisih kenaikan

wisnus dan wisman tahun 2013-2018. Untuk mencari rata-rata selisih kenaikan wisatawan Kota Bandung per-tahun dengan rumus :

$$\frac{\text{Data Tahun ke } - n - \text{Data Tahun ke } - n^{-1}}{\text{Data Tahun ke } - n^{-1}} \times 100\%$$

Maka didapatkan selisih pertahunnya dan rata-rata selisih kenaikan wisatawan ke akomodasi tahun 2013-2018. Lihat **Tabel 2.8**, dari rata-rata selisih tersebut, dapat diprediksikan jumlah wisatawan untuk 10 tahun yang akan datang, yaitu tahun 2019-2029.

**Tabel 2.8** Selisih Kenaikan Wisatawan ke Akomodasi

Tahun	Wisatawan Menginap	
	Wisman	Wisnus
2013-2014	3.2	13.8
2014-2015	-26.3	-8.7
2015-2016	58.3	3.1
2016-2017	5.2	0.8
2017-2018	13.0	21.6
<b>Rata-Rata</b>	<b>10.7</b>	<b>6.1</b>

Sumber: Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung (telah diolah kembali), 2019

### 2.3.3. Prediksi Jumlah Wisatawan dan Wisatawan ke Akomodasi Kota Bandung 2019-2029

Berdasarkan rata-rata selisih kenaikan wisatawan kota Bandung per-tahun selama lima tahun terakhir, yaitu dari tahun 2013-2018, maka dapat diprediksikan kenaikan wisatawan selama sepuluh tahun yang akan datang adalah sebagai berikut seperti yang terlihat pada **Tabel 2.9**.

**Tabel 2.9** Prediksi Jumlah Wisman dan Wisnus Kota Bandung 2019-2029

Tahun	Wisman		Wisnus		Total	
2019	422268	Orang	7667972	Orang	8090240	Orang
2020	493911	Orang	8138859	Orang	8632770	Orang
2021	577711	Orang	8638662	Orang	9216372	Orang
2022	675727	Orang	9169158	Orang	9844885	Orang
2023	790374	Orang	9732231	Orang	10522605	Orang
2024	924473	Orang	10329882	Orang	11254355	Orang
2025	1081323	Orang	10964235	Orang	12045558	Orang
2026	1264785	Orang	11637543	Orang	12902328	Orang
2027	1479374	Orang	12352198	Orang	13831572	Orang
2028	1730371	Orang	13110741	Orang	14841112	Orang
2029	2023954	Orang	13915864	Orang	15939818	Orang

Sumber: Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung (telah diolah kembali), 2019

Sedangkan untuk prediksi kenaikan wisatawan kota Bandung ke akomodasi tahun 2019-2029 dapat dilihat pada **Tabel 2.10** adalah sebagai berikut:

**Tabel 2.10** Prediksi Jumlah Wisman dan Wisnus ke Akomodasi Kota Bandung 2019-2029

Tahun	Wisman		Wisnus		Total			
	2019	270930 Orang	5198879 Orang	5469809 Orang	2020	299887 Orang	5518132 Orang	5818019 Orang
2021	331939	Orang	5856991	Orang	6188929	Orang	6584074	Orang
2022	367416	Orang	6216658	Orang	7005097	Orang	7453760	Orang
2023	406686	Orang	6598411	Orang	7931951	Orang	8441695	Orang
2024	450152	Orang	7003608	Orang	8895162	Orang	9564684	Orang
2025	498265	Orang	7433686	Orang	10182759	Orang		
2026	551519	Orang	7890176	Orang				
2027	610466	Orang	8374697	Orang				
2028	675712	Orang	8888971	Orang				
2029	747932	Orang	9434827	Orang				

Sumber: Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung (telah diolah kembali), 2019

Berdasarkan tabel hasil prediksi jumlah wisatawan kota Bandung baik yang ke akomodasi maupun tidak, terdapat peningkatan yang cukup signifikan. Dalam usaha mendukung perkembangan tingkat wisatawan kota Bandung, terutama wisatawan yang akan menginap, maka dibutuhkan pula penambahan jumlah kamar hotel di kota Bandung.

### 2.3.4. Data Pertumbuhan Hotel Kota Bandung

Berdasarkan data dari Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung, didapatkan data pertumbuhan hotel di kota Bandung, baik hotel berbintang maupun tidak, sejak tahun 2015 hingga 2018. Data pertumbuhan hotel tersebut dapat dilihat pada **Tabel 2.11** adalah sebagai berikut:

**Tabel 2.11** Pertumbuhan Kamar Hotel Bandung 2015-2018

Tahun	Bintang 1		Bintang 2		Bintang 3		Bintang 4		Bintang 5		Non Bintang	
	Hotel	Kamar	Hotel	Kamar								
2015	9	326	25	1500	40	3408	28	3143	10	1958	270	5977
2016	10	382	25	1500	42	3507	32	3651	9	1870	218	6041
2017	10	382	25	1500	42	3507	32	3651	18	2464	218	6041
2018	20	317	111	3921	98	6061	48	5846	11	1778	21	458

Sumber: Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung, 2019

Adapun berdasarkan data di atas, diketahui pada tahun 2018 terdapat 48 hotel bintang 4 di kota Bandung dengan total jumlah kamar hotel sebanyak 5.846 kamar hotel. Adapun data dari hotel bintang 4 tersebut dapat dilihat pada **Tabel 2.12**.

**Tabel 2.12** Hotel Bintang 4 Bandung

NO	NAMA HOTEL	KLASIFIKASI	JUMLAH KAMAR
1.	STAY GUARANTEE HOTEL	CITY HOTEL	
2.	COURTYARD BY MARRIOTT BANDUNG DAGO	CITY HOTEL	
3	GARDEN PERMATA HOTEL	DOWN TOWN HOTEL	184
4	EL ROYALE HOTEL	CITY HOTEL	439
5	ASTON PASTEUR	DOWN TOWN HOTEL	
6	GRAND TJOKRO BANDUNG	DOWN TOWN HOTEL	368
7	ASTON TROPICANA	DOWN TOWN HOTEL	138
8	THE 101 BANDUNG DAGO	DOWN TOWN HOTEL	140
9	WEST POINT HOTEL	CITY HOTEL	110
10	THE VALLEY RESORT HOTEL	RESORT HOTEL	60
11	HARRIS HOTEL & CONVENTIONS CIUMBULEUIT	RESORT HOTEL	210
12	THE JAYAKARTA	BOUTIQUE HOTEL	210
13	GRAND PASUNDAN CONVENTION HOTEL	BUSSINESS HOTEL	163
14	SHAKTI HOTEL	CITY HOTEL	125
15	ART DECO LUXURY HOTEL AND RESIDENCE	RESIDENTIAL HOTEL	65
16	THE LUXTON BANDUNG	CITY HOTEL	114
17	HARRIS HOTEL & CONVENTIONS	DOWN TOWN HOTEL	175
18	THE GREEN FOREST RESORT	RESORT HOTEL	75
19	GRAND ARSILIA HOTEL & CONVENTION	BUSSINESS HOTEL	292
20	GRAND SETIABUDI HOTEL	RESORT HOTEL	68
21	GALERI CIUMBULEUIT HOTEL	RESIDENTIAL HOTEL	82
22	MASON PINE HOTEL	CITY HOTEL	135
23	BEST WESTERN PRIMER LA GRANDE	CITY HOTEL	193
24	HOLIDAY INN	DOWN TOWN HOTEL	278
25	THE GRANDIA HOTEL	DOWN TOWN HOTEL	86
26	D PAVILJOEN HOTEL	CITY HOTEL	145
27	GRAND PREANGER	CITY HOTEL	189
28	HOTEL HORISON BANDUNG	CITY HOTEL	253
29	HYATT REGENCY BANDUNG	CITY HOTEL	252
30	SAVOY HOMAN	DOWN TOWN HOTEL	185
31	THE ARDJUNA BOUTIQUE HOTEL	BOUTIQUE HOTEL	77
32	TRAVELLO HOTEL	CITY HOTEL	109
33	GRAND TEBU HOTEL	CITY HOTEL	96
34	PRIME PARK HOTEL	CITY HOTEL	127
35	REGATA HOTEL	DOWN TOWN HOTEL	53
36	MARBELLA HOTEL	CITY HOTEL	101
37	THE MAJESTY HOTEL	CITY HOTEL	75
38	ASTON BRAGA HOTEL AND RESIDENCE	RESIDENTIAL HOTEL	160
39	ARION SWISS-BEL HOTEL	CITY HOTEL	102
40	HAY HOTEL BANDUNG	CITY HOTEL	45
41	SUMMER HIILLS PRIVATE VILLAS AND HOTEL	RESIDENTIAL HOTEL	52
42	FOX HARIIS CITY CENTER BANDUNG	CITY HOTEL	111

43	PARK VIEW HOTEL	CITY HOTEL	76
44	GRAND MERCURE HOTEL	RESIDENTIAL HOTEL	
45	FOUR POINT HOTEL BY SHERATON	DOWN TOWN HOTEL	162
46	NOVOTEL BANDUNG	CITY HOTEL	156
47	SENSA HOTEL	CITY HOTEL	128
48	SANDALWOOD HOTEL	BOUTIQUE HOTEL	

Sumber: Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung, 2019

Mencari rata-rata selisih kenaikan jumlah kamar hotel kota Bandung per-tahun dengan rumus:

$$\frac{\text{Data Tahun ke } - n - \text{Data tahun ke } - n^{-1}}{\text{Data tahun ke } - n^{-1}} \times 100\%$$

Berdasarkan perhitungan dari hasil rumus di atas, maka didapatkan selisih pertumbuhan kamar hotel yang dapat dilihat pada **Tabel 2.13**.

**Tabel 2.13** Selisih Pertumbuhan Kamar Hotel

Tahun	Pertumbuhan %
2015-2016	3.9 %
2016-2017	3.5 %
2017-2018	4.8 %
<b>Rata-rata</b>	<b>4.1 %</b>

Sumber: Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung (Diolah), 2019

Maka didapatkan selisih pertahunnya dan rata-rata selisih kenaikan jumlah kamar hotel bintang 4 tahun 2015-2018. Lihat **Tabel 2.14**, dari rata-rata selisih tersebut, dapat diprediksikan jumlah kamar hotel untuk 10 tahun yang akan datang, yaitu tahun 2019-2029.

**Tabel 2.14** Prediksi pertumbuhan Kamar Hotel Kota Bandung

Tahun	Jumlah Kamar
2019	19128 kamar
2020	19905 kamar
2021	20713 kamar
2022	21555 kamar
2023	22430 kamar
2024	23341 kamar
2025	24290 kamar
2026	25276 kamar
2027	26303 kamar
2028	27371 kamar
2029	28483 kamar

Sumber: Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung (Telah diolah Kembali), 2019

### 2.3.5. Analisis Kebutuhan Kamar Hotel

#### 2.3.5.1. Rumus Menghitung Kebutuhan Kamar Hotel

Untuk menghitung kebutuhan kamar hotel, digunakan rumus:

$$\frac{JW \times LoS \times \%WMH}{365 \times Hh} = \text{Jumlah Tempat Tidur Hotel}$$

Dimana:

JW : Jumlah Wisatawan

LoS : Lama Tinggal Wisatawan : 2,21 hari

WMH : Presentase Jumlah Wisatawan yang Menginap

Hh : Tingkan Hunian Hotel (*Occupation Rate*)

#### 2.3.5.2. Perhitungan Kebutuhan Kamar Hotel

Agar dapat memfasilitasi wisatawan baik lokal maupun mancanegara di kota Bandung, dibutuhkan perhitungan untuk memprediksi kebutuhan kamar hotel berdasarkan banyaknya wisatawan yang berkunjung. Dengan asumsi jika tingkat penghunian kamar hotel (*occupation rate*) 80% maka didapatkan jumlah kebutuhan kamar hotel sebagai berikut.

$$\text{Jumlah Tempat Tidur Hotel} = \frac{15.939.818 \times 2,21 \times 63,9}{365 \times 80}$$

$$\text{Jumlah Tempat Tidur Hotel} = \frac{2.251.005.158,142}{29200}$$

$$\text{Jumlah Tempat Tidur Hotel} = 41.398 \text{ Tempat Tidur}$$

Maka untuk menampung wisatawan lokal maupun mancanegara kota Bandung yang akan menginap dibutuhkan 41.398 Tempat Tidur. Dengan asumsi 1 kamar hotel berisi 2 tempat tidur, maka didapatkan kebutuhan jumlah kamar hotel adalah sebagai berikut:

$$\frac{41.398 \text{ Tempat Tidur}}{2} = 20.699 \text{ Kamar}$$

Berdasarkan tabel prediksi pertumbuhan hotel, diperkirakan pada tahun 2019 terdapat 19.975 kamar. Sehingga, agar dapat menampung wisatawan yang menginap dibutuhkan penambahan 1.524 kamar. Dengan dibutuhkan banyaknya tambahan kamar hotel di kota Bandung pada tahun 2019, maka dapat dikatakan bahwa proyek layak untuk dibangun.