

2. TINJAUAN DATA

2.1. DATA FISIK TAPAK DAN BANGUNAN

Hotel Novotel terletak di tengah kota Surabaya, dan bila dilihat dari aspek wilayah, hotel Novotel ini termasuk dalam wilayah Surabaya bagian barat, karena letaknya yang berada di tengah kota, Hotel Novotel ini cukup mudah dicapai/diakses dari mana saja termasuk dari bandara udara internasional Juanda. Oleh karena itu sangat kemudahan bagi para businessman ataupun bagi wisatawan baik domestik maupun mancanegara untuk menggunakan fasilitas hotel Novotel ini. Lebih dari itu, hotel Novotel telah ditetapkan menjadi hotel bintang empat yang bertaraf internasional. Adapun beberapa bagian dari hotel Novotel yang memberikan pelayanan untuk para tamu ataupun pengunjung adalah:

- ❑ **Area Resepsionis** yang merupakan area untuk menerima tamu dan keperluan administrasi yang berkaitan dengan keperluan pengunjung hotel.
- ❑ **Area Main Lobby** yang merupakan area penghubung dengan fasilitas hotel yang lain.
- ❑ **Area Sitting Lobi** yang merupakan area duduk pada lobi hotel yang diperuntukkan bagi para pengunjung hotel.
- ❑ **Area Bar & Lounge** yang merupakan area santai dan duduk untuk melepas lelah bagi para pengunjung hotel yang juga dilengkapi dengan fasilitas BAR.
- ❑ **Area Business Center** yang merupakan area komunikasi bagi pengunjung hotel dengan luar hotel.
- ❑ **Area Art Shop** yang merupakan area berbelanja kebutuhan bagi para pengunjung hotel, khususnya yang berkaitan dengan barang-barang souvenir.

2.2. DATA PEMAKAI

Studi Aktivitas

- Aktivitas di dalam hotel yang ada terdiri dari 2 bagian :
 - 1) Aktivitas berdasarkan waktu.
 - 2) Aktivitas berdasarkan pemakai bangunan, terdiri dari :
 - Aktivitas tamu / pengunjung
 - Aktivitas Pengelola Hotel

1) Aktivitas berdasarkan waktu.

Waktu kerja karyawan dibagi menjadi 3 bagian / shift (pagi, siang, malam) dengan perbandingan 5 : 3 : 2 berdasarkan ketentuan dari Pusat Pendidikan Perhotelan dan Pariwisata Bandung.

Dengan jumlah personil pengelola sebanyak 429 orang, maka secara umum dapat ditentukan pembagian waktu kerja dan jumlah karyawan tiap divisi sebagai berikut :

Shift I – Pagi (08.00 s/d 16.00)	= 215 orang
Shift II –Siang (16.00 s/d 23.00)	= 128 orang
Shift III – Malam (23.00 s/d 08.00)	<u>= 86 orang</u>
	= 429 orang

2) Aktivitas berdasarkan pemakai bangunan, terdiri dari :

Dibagi 2 :

A. Aktivitas tamu / pengunjung hotel

a. Tamu yang menginap, aktivitas yang dilakukan :

- Tidur
- Istirahat
- Olahraga / Rekreasi
- Istirahat
- Lobbying, meeting, seminar
- Mandi
- Makan & Minum
- Pesta / Resepsi

b. Tamu yang berkunjung, aktivitas yang dilakukan :

- Pertemuan
- Bisnis
- Pesta/resepsi
- Rapat / seminar
- Pameran / pertunjukan

B. Aktivitas Pengelola Hotel

Sebagian besar aktivitas pengelola tertuju pada pelayanan tamu hotel.

Untuk itu dapat dibagi menjadi 2 golongan pengelola, yaitu :

a. Pengelola Non Teknis

Terdiri dari 2 bagian, yaitu :

- Bagian depan, aktivitas yang dilakukan
 - Melayani registrasi
 - Memberi informasi
 - Melayani penitipan kursi & barang
 - Mengatur pemesanan tempat
 - Mengatur service pelayanan
 - Melengkapi kelengkapan kamar
 - Mengatur pemasangan vas yang ada
 - Menangani pembayaran check out
- Bagian belakang, aktivitas yang dilakukan :
 - Mengelola dan mengatur manajemen hotel
 - Mengawasi arus dan kontrol sistem keuangan hotel
 - Mengawasi segala kegiatan operasional hotel (Bar depan)

b. Pengelola Teknis

Merupakan aktivitas bagian engineering, seperti :

- Memelihara dan perawatan mekanikal elektrik bangunan hotel
- Memelihara dan perbaikan hotel
- Menjaga kebersihan dan keindahan hotel

2.3. DATA LITERATUR

2.3.1. HOTEL

Usaha hotel adalah pertumbuhan dari keinginan manusia untuk mengadakan perjalanan. Perjalanan yang luas didaratan dan di lautan dilakukan ribuan tahun yang lalu. Jalan-jalan digunakan untuk lalu lintas di Eropa sampai pertengahan abad dan beberapa masih bertahan hingga kini dilalui oleh kurun dan pedagang jaman dahulu. Walaupun tidak ada keterangan mengenai hotel atau penginapan di jalur tersebut, tapi pasti ada tempat-tempat yang menyenangkan untuk berhenti beristirahat.

Ada beberapa penjelasan mengenai mengapa di jaman dahulu, orang merasa perlu menjamu atau menerima tamu. Mereka merasa menjamu orang-orang sangat diperlukan untuk kepercayaan mereka dan ketakutan takhayul mereka sendiri. Mereka percaya bahwa orang asing mungkin saja seorang dewa atau jelmaan roh jahat bahkan mungkin iblis itu sendiri.

Pada awal penyediaan penginapan dan jamuan merupakan pelayanan para misionaris pendeta. Penginapan tersebut begitu kecil, hanya sebagai tempat berteduh dan memperoleh makanan. Namun lambat laun digantikan orang-orang bebas atau umum. Antara abad 16-18 kualitas penginapan ditingkatkan, disamping jumlah yang semakin bertambah, Ijin penginapan dikeluarkan oleh tuan tanah atau bangsawan yang memiliki tanah tempat penginapan tersebut.

Diakhir abad 19, jumlah pelancong-pelancong komersil meningkat, menuntut pelayanan dan kenyamanan, banyak hotel-hotel bagus dan mewah didirikan dengan berbagai ukuran, tipe, dan memiliki bermacam – macam fasilitas-fasilitas yang ditawarkan (hotel dan motel management,1996,hal 145)

2.3.2. LOBBY

Pada mulanya lobby pada sebuah hotel hanya berfungsi sebagai ruang untuk menerima tamu yang baru datang dan sebagai penghantar tamu yang akan meninggalkan hotel dan juga berfungsi sebagai ruang tunggu.

Sesuai dengan perkembangan teknologi dan ekonomi di negara kita yang mengakibatkan masyarakat menjadi lebih kritis akan hal-hal yang baru, maka lobby pada sebuah hotel juga berkembang fungsinya yaitu antara lain sebagai ruang untuk bertemu relasi atau melakukan bisnis. Ruang untuk mendapatkan informasi atau mendapatkan beberapa fasilitas dan lain- lain.

Menurut tinjauan dari beberapa pustaka, maka dapat diperoleh bahwa pengertian dan fungsi lobby hotel dewasa ini adalah :

- a) Sebagai simbol akan situasi dan pandangan terhadap hotel tersebut (American Hotels and Their Restaurant , hal 24).
 - b) Memberi kesan pertama pada tamu terhadap hotel secara keseluruhan (Interior Space, The Image Dob Group, Hal. 18)
 - c) Sebagai pencipta hubungan kerja dan tempat bersantai (Asri, No.38, th. 1983)
- ✧ Tiap hotel harus mempunyai lobi tanpa mempedulikan besar kecilnya hotel; (Time Saver Standard,hal 256).
 - ✧ Ukuran luasnya lobo ditentukan oleh banyaknya kamar tamu dan jenis hotel; (Time Saver Standard ,hal165)
 - ✧ Pada dasarnya tidak ada penekanan penentuan luasnya lobi; (Time Saver Standard ,hal78)
 - ✧ Lobi adalah keadaan jiwa bagi sebuah hotel, dan mempunyai kelebihan dari pada ruang-ruang yang lain, sebab lobi akan menciptakan kesan pertama dan biasanya sulit dilupakan ; (Time Saver Standard ,hal166)
 - ✧ Finishing, warna, finishing material, pencahayaan dan dekorasi harus mampu menciptakan atmosphere/suasana ruang tanpa memperhatikan keadaan hotel, besar atau kecil, dikota atau di tempat peristirahatan, mahal atau murah; (Time Saver Standard,hal66).
 - ✧ Problem lobi umumnya masalah sirkulasi pada lantai karena dengan banyaknya aktivitas yang berbeda dari tiap pemakai dan tidak hanya areal yang luas, tetapi juga mengutamakan keterbukaan; (Interior Space Designed by Architecs,hal56)

- ✧ Lobi termasuk dalam ruang penerimaan, bersama–sama dengan meja penerimaan/resepsionis, elevator foyer, penempatan barang ; (Interior 2nd Book of Hotel,hal87)
- ✧ Lobi hotel adalah kesan pertama bagi pengunjung akan interior hotel, dan seharusnya dibuat mengundang dari pada melimpah. Jika hal ini terlambat dipikirkan mungkin tamu akan berfikir harga kamar lebih mahal dari yang diharapkan ; (Interior 2nd Book of Hotel,hal99)
- ✧ Pada saat ini banyak penerimaan/ resepsionis juga mencakup lobi dan ruang duduk/ lounge; (Interior 2nd Book of Hotel,hal51)
- ✧ Saat ini lobi dapat dibuat dengan volume yang besar atau dengan ruang yang bersifat intim ; (Interior 2nd Book of Hotel hal153)
- ✧ Orang jarang duduk di suatu lobi dan melihat apa yang dikerjakan oleh orang lain ; (Interior 2nd Book of Hotel ,hal76)
- ✧ Jika terjadi ada sofa yang menjadi pusat perhatian pada lobi (dalam hal peletakannya), maka tentulah orang tidak mau duduk disana, orang lebih suka duduk di bagian kecil dari kelompok yang lebih besar; (Interior 2nd Book of Hotel,hal54).
- ✧ Dengan lobi yang luas/menciptakan suasana luas, orang akan suka berada di dalamnya, karena ia akan merasa nyaman ; (Interior 2nd Book of Hotel,hal 173).
- ✧ Warna pada lobi hotel hendaknya dapat memacu aktivitas pengunjung hotel, lobi utama hotel pada umumnya didominasi warna merah (atraktif dan merangsang) ; (The Use of Color in Interior Design,hal 98)

2.3.3. SITTING LOBBY

Interior pada lobby sebagai “ sitting lobby” haruslah nyaman, tidak membuat pengunjung bosan dan juga indah dipandang mata. Untuk itu penggunaan bahan untuk perabot pada area ini benar–benar harus diperhatikan, baik itu dari segi kenyamanan maupun keindahannya (Interior Space Design by Architect,hal98)

2.3.4. DESAIN BAR ANG LOUNGE

Sesuai dengan fungsinya, lobby hotel haruslah bersifat santai dan nyaman karena lobby adalah salah satu tempat untuk melepas lelah dan santai. Oleh karena itu diperlukan interior yaitu pada tempat duduk pada khususnya yang terbuat dari bahan yang comfort untuk diduduki (983).

2.3.5. NOVOTEL Sebagai CITY HOTEL / BUSINESS HOTEL

Untuk menentukan lokasi city hotel/hotel perlu memperhatikan dan mempertimbangkan berbagai macam faktor yang menunjang keberadaan city hotel/ business hotel

Faktor – faktor yang perlu dipertimbangkan adalah :

a) FAKTOR PENCAPAIAN

Sesuai dengan keputusan Dirjen Pariwisata No. 14 / UU/ 11/ 88 tentang kriteria fisik pemilihan lokasi dan lingkungan hotel berbintang umum/ pribadi roda 4 langsung ke area hotel. Jadi faktor pencapaian sangat penting bagi city hotel business hotel yang bersifat Internasional, dimana kemudahan dan kecepatan pencapaian lokasi dari pelabuhan udara maupun sarana transportasi yang lain perlu diperhatikan.

b) FAKTOR PERKEMBANGAN KOTA

Terletak didaerah perkembangan sesuai dengan rencana master plan th 2000 kota Surabaya atau terletak di daerah yang masih mungkin untuk berkembang, sesuyai dengan kepadatannya.

c) FAKTOR KONDISI LINGKUNGAN

Adanya bangunan/ fasilitas penunjang yang terletak di sekitar lokasi sehingga dapat menunjang kehidupan dari city hotel/business hotel, misalnya : daerah perkantoran, rekreasi dan sebagainya.

d) FAKTOR LAND USE

Terletak didaerah yang sesuai dengan peraturan penggunaan tanah tata kota Surabaya.

e) FAKTOR PENYEDIAAN TANAH

Banyaknya tanah kosong yang tersedia dapat memudahkan pemilihan lokasi yang sesuai dan menguntungkan bagi city hotel / business hotel.

f) FAKTOR INFRA STRUKTUR

Yang dimaksud infra struktur adalah tersedianya fasilitas jalan, listrik, air, sanitasi, telepon, dan lain – lain (PHRI)

- Di antara banyak area publik pada hotel. Lobi membuat satu pengaruh yang besar pada tamu hotel. Desain lobi yang intim atau meluas, formal atau casual, menggabungkan karakter dari hotel atau resort. Karena itu perencanaan elemen utama lobi dan desain detail adalah sangat penting untuk membuat kesan positif dan lama pada tamu. Desain yang sukses memegang keseimbangan pada 2 kunci, yaitu pengaruh penglihatan dan fungsi. (Hotel Planning and Design)

Fasilitas lobi Hotel Berdasarkan Standard Hotel Berbintang.

- ❖ Ruang sentral telepon
- ❖ Ruang telepon umum
- ❖ Ruang pengawasan yang menggunakan monitor
- ❖ Tempat untuk jam dan kalender
- ❖ Teleprinter untuk surat kabar
- ❖ Meja penerangan
- ❖ Biro-biro perjalanan
- ❖ Meja untuk pemesanan tiket pesawat udara/meja untuk menyewa mobil.
- ❖ Kios –kios dan toko- toko
- ❖ Ruang tunggu
- ❖ Ruang sekretariat untuk tamu dan pelayanan untuk usahawan
- ❖ Kamar mandi dan petunasan umum

Kriteria Perencanaan Lobi

- ↳ *Entrance* = Pertimbangan penambahan *Exterior entrance* untuk *main lobi*, fasilitas pesta, restoran, klub kesehatan atau daerah dengan arus sirkulasi tinggi.
- ↳ *Lokasi front Desk* = lokasi dapat segera dilihat oleh tamu hotel yang masuk dan staff hotel harus dapat

- melihat dan mengontrol arah masuk pengunjung ke elevator pengunjung.
- ↳ *Area tempat duduk* = menyediakan area tempat duduk dekat dengan meja dan entrance dan dekat lobby bar.
 - ↳ *Sirkulasi* = Membuat jalan yang jelas ke front desk, elevator, restoran dan bar, area pertemuan dan pesta, jika mungkin dengan alur yang jelas dan aman.
 - ↳ *Reatai Area* = Menyediakan ruang-ruang sewa dengan daerah sirkulasi tamu yang nyaman.
 - ↳ *Bellman / lauggage* = Posisi dawerah bellman dekat dengan front desk, elevator, front entrance dan terpisah dengan ruang – ruang untuk barang.
 - ↳ *Fungsi Penunjang* = Toilet, penyimpanan mantel, house phone, telepon publik, directory, dan menja asisten manager mempunyai hubungan yang nyaman dengan area lain (Hotel Palnning and Design,hal76)

Kriteria Design Lobi

- ⊕ *Ukuran Merja* = Menyediakan 6 feed/ 1 Bm (1 x kelipatan panjang) untuk registrasi dan kasir didasarkan pada jumlah kamar, dengan anggapan 2x kelipatan panjang untuk 150 kamar dan penambahan 1 x kelipatan panjang untuk tiap tambahan 100 kamar, juga menyediakan pelayanan pos dan pusat informasi untuk tiap 600 kamar.
- ⊕ *Garis Batas Pengunjung* = untuk menyediakan ruang yang cukup di depan meja untuk tamu – tamu yang

- berdiri pada counter untuk convention hotel area bebas untuk sirkulasi minimum = 20 feed / 6, 1m.
- ⊕ *Meja Asisten Manajer* = Jika dibutuhkan , diperlukan sebuah meja, tiga buah kursi dan penyimpanan front desk untuk concierge atau asisten manajer, mungkin meja dengan hiasan dekoratif yang ada dalam lobi.
 - ⊕ *Station Bellman* = Menyediakan bellman station dekat front desk dan main entrance, menyediakan telepon publik, house phones, paging dan electronic outlet.
 - ⊕ *Penyimpanan Barang* = (Baggage Storage) = Menyediakan kotak penyimpanan yang menyatu atau dekat dengan bellman station dengan tempat untuk mengecek barang dan menyediakan pencapain langsung untuk pengawasan.
 - ⊕ *Telepon* = Termasuk house phone dekat front desk dan telepon publik, dan sirkulasi yang nyaman untuk ke lobi minimal 100 ruang.
 - ⊕ *Directory/signane* = Lokasi directory dengan daftar dari seluruh fungsi – fungsi khusus dan tempat – tempat pertemuan dekat dengan front entrance, serta menyediakan sign yang jelas untuk keseluruhan area.
 - ⊕ *Perabotan dan Fixture* = Membangun suasana area lobi dengan penyajian pekerjaan – pekerjaan detail dan finishing, front desk, bellman station, meja asisten manajer dilengkapi dengan kursi – kursi lounge,

lampu dekoratif, artwork untuk membangun kesan dari hotel (Hotel Planning and Design,hal45)

Pertimbangan Penggunaan AC Sentral

Karena adanya perubahan besarnya udara minimum yang di sebabkan oleh kondisi sebagai berikut :

1. Temperatur di luar pintu tinggi.
2. Tinggi relatif kelembaban di dalam/ di luar pintu.
3. Kepadatan penghuni dalam sebuah ruang yang kecil.

Hal tersebut dapat diatasi dengan penggunaan AC sentral. (Resort Hotel, Planning and Management)

Psikologis

Dengan lobi yang luas atau berkesan luas orang kan merasa betah dan nyaman berada di dalamnya, tanpa menghilangkan orientasi dalam ruang. Hal tersebut diwujudkan dengan permainan plafon, pencahayaan, warna, dan material :

- | | |
|-------------------|--|
| Permainan plafond | = Dengan plafon yang tinggi orang akan merasa tidak tertekan dan nyaman berada di bawah. |
| Pencahayaan | = Dengan warna, perasaan seseorang dapat dipengaruhi atau memberi keadaan phisis pada seseorang. |
| Material | = Dengan permainan material serta permainan texture akan membantu pengarahannya orientasi ruang. |

Optic

Penggunaan kaca transparan sebagai dinding akan terjadi kesan transparansi antara 2 ruang yang bersebelahan, sehingga akan terjadi kesatuan antara keduanya.

Dan orang yang berada di dalamnya akan merasa berada di dalam dua tempat dalam waktu yang sama.

Akustik

Diharapkan suatu kualitas ruang dengan penonjolan suara alami yang ditimbulkan oleh suara gemerisik air pada fountain, sehingga bahan – bahan akustik hendaknya dapat meredam suara – suara lalu – lalang atau suara – suara alat-alat mekanikal serendah mungkin.

Sosial

Sebagian orang dari kelas tertentu menggunakan lobi hotel untuk aktivitas sosialnya.

Ekonomi dan Politik

Keadaan lobi hotel dipakai untuk lobbying bisnis atau politik oleh kalangan golongan ini.

Kebudayaan

Lobi hotel dapat pula digunakan untuk memperkenalkan / menampilkan budaya/adat suatu daerah/negara.

TIPOLOGI

Besaran ruang antar jenis-jenis lobi

Type Hotel	Besar Lobi
Down town	Sedang
Suburban	Sedang
Air port	Kecil
Roadside	Kecil
Resort, beach, golf, tennis	Sedang
Resort, condo	Kecil
Vacation village	Kecil
Covention	Besar
Converence center	Sedang
Condomonium	Kecil
Suite	Kecil
Super-luxury	Kecil
Renovation	Bervariasi
Mega hotel	Besar
Mixed-use	Besar
Casino	Besar

Keterangan :

Kecil berarti luas lobi <-6 sqt / kamar

Sedang berarti luas lobi : 6-10 sqft / kamar

Besar berarti luas lobi > 10 sqft / kamar

(10, 76391 sqft = 0,09290 m²)

(Hotel Design and Planning)

Tabel perbandingan besar lobi berdasarkan kamar

Hotel Planning and Design				Lobi Shangri-La Hotel Surabaya
	Besar Hotel Jumlah Kamar)			Sumber : Brosur Resmi Shangri-La Hotel Surabaya
	200	500	1000	
<u>Guest room</u> <u>(Jumlah kamar)</u>				
King Size	86	215	430	Jumlah kamar = 389
Double- doubles (50%)	1991	250	500	Terbagi atas : Deluxe
Handi capped (2%)	4	10	20	Room = 311 kamar
Suite (5%)	10	25	50	Hanndicapaed Rooms =
<u>Luas area lobi</u> <u>(Square Feet)</u>				2 kamar
Daerah sirkulasi	2.000	4.000	7.000	Exekutive Rooms = 58
Tempat duduk	200	500	1.000	kamar
Retail	100	800	2.000	Junior 2-Bay Suites= 9
Asisten Manajer	0	100	100	kamar
Pendukung :				Parlour 2-Bay Suites =
Bellman station	50	50	50	7 kamar
Telepon				4-Bbay Suite = 1 kamar
Toilet				Presidential 5-Bay Suite
<u>Luas Daerah administrasi (</u> <u>square feet)</u>				= 1 kamar
Front desk	160	250	420	
Assisten manager	0	120	120	
Reservasi	80	200	250	
Reservasi Manager	0	120	120	
Bellman storage	150	200	300	
Safe deposit boxes	30	60	60	
General Cashier	0	120	120	
Reception/waiting	200	250	300	
Personel/Reception	120	150	200	

(Hotel Planning and Design)

Daftar keberadaan pada desain lobi Shangri-La Hotel Surabaya

Front Desk Area

√	Registration atation
√	Chasier station
√	Mail/information station
√	Meja asisten manager
√	Bellman station
√	Bellman card storage
√	House phone
√	Pay phone
√	Meeting directory

Area Tempat Duduk

√	Tempat duduk
√	Pelayanan makanan/minuman
√	Fountain/fokus lain

Sirkulasi

√	Elevator pengunjung
√	Pencapain ke restaurant dan lounge
√	Pencapain ke ruang pertemuan dan pesta
√	Pencapain ke fasilitas rekreasi
√	Pencapain ke retail shop dan area publik lainnya
√	Pencapain ke tempat parkir

Retail Area

√	News stand
√	Drugstore
√	Toko souvenir
√	Agent perjalanan dan tour
√	Counter penerbangan
√	Penyewaan mobil
√	Barber/beauty shop
	Toko perhiasan
√	Toko bunga
	Bank
	Toko pakaian laki-laki
	Toko pakaian perempuan
	Toko mainan
	Toko khusus (kulit, kain, pecah belah)
	Toko buku

(Hotel Planning and Design)