

4. ANALISA DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Hotel Tugu Malang

Ketika Wedya Julianti masih sebagai mahasiswi kedokteran dia sudah dapat merasakan obsesi Anhar Setjadibrata yang merupakan calon suaminya. Pada saat itu pasangan ini hanya mempunyai sedikit uang dan sebuah motor *scooter*. Anhar selalu tertarik dengan barang-barang antik, oleh karena itu ketika ia melihat perabot kuno yang sangat bagus dijual. Anhar langsung menukarkan hartanya dengan perabot tersebut. Pada saat itu mungkin hal tersebut termasuk pengorbanan yang gila. Tetapi lain halnya jika dilihat dari apa yang dimiliki oleh Anhar Setjadibrata saat ini.

Anhar Setjadibrata telah sukses menciptakan museum bagi ribuan barang-barang antiknya sekaligus penginapan mewah. Pada tahun 1990 di Kota Malang berdirilah Hotel Tugu yang merupakan hotel butik yang menggabungkan *gallery* dengan hotel. Nama Tugu diambil dari monumen yang tepat berseberangan dengan lokasi hotel. Hotel Tugu telah berkembang pesat dengan membuka mata rantai di Bali dan Blitar. Dalam perkembangannya Hotel Tugu menjadi Hotel Butik yang terkemuka di Indonesia dan terkenal hingga ke penjuru dunia, hal ini dibuktikan dengan memperoleh penghargaan dan pengakuan dari majalah-majalah *traveler* terkenal dunia. Seperti *The London Tatler Magazine*, *Architectural Digest Italian/USA*, *Laras*, *Elle*, *Belevedere*, *The Peak* dan masih banyak lagi.

Saat ini Hotel Tugu Malang telah direnovasi dan diperluas sehingga memiliki 49 kamar dan *suites*, *spa*, dan *fine dinning restaurant L'amour Fou*. Yang semuanya didesain secara eksotis dipadu dengan koleksi-koleksi Anhar Setjadibrata yang tak ternilai.

Selain keindahan bangunannya, Hotel Tugu Malang juga memberikan pelayanan yang sangat istimewa. Tamu Hotel Tugu Malang akan sangat dimanjakan, karena Hotel Tugu Malang mempunyai standar pelayanan yang melebihi Hotel Bintang lima sekalipun, serta gaya pelayanannya yang sangat khas, dimana tamu dapat menemukan kamarnya bertaburan bunga kembang sepatu, mawar, dan melati yang harum.

4.1.1. Tipe-Tipe Kamar Hotel Tugu Malang

a. *Apsara Residence*

Adikarya ini didedikasikan untuk menghormati Raja Jayawarman II, dari akhir abad ke-8 dan juga Raja Suryawarman II yang membangun Kuil Angkor di Kamboja pada awal abad ke-12. Menurut legendanya, ada seorang pangeran dari Jawa yang selama masa meditasi dan berdoanya, ia selalu memohon penari yang paling cantik untuk dijadikan ratu yang dicintainya. Doanya terkirim ke Surga, dan meditasi pangeran tersebut tak dapat dihentikan, maka para dewa meminta agar dewa tertinggi mengabulkan permohonannya. Maka diturunkanlah Apsara yang tercantik untuk menjawab doa sang pangeran. Dia menari untuk pangeran hingga tiga kali bulan purnama, di belakang awan-awan dan bayangan bulan. Setelah tiga kali bulan purnama terlewati, ia jatuh cinta pada pangeran dan memutuskan untuk tinggal di bumi. *Apsara Residence* merupakan simbol keromantisan legenda tersebut dan sejarah antara Indonesia dan Kamboja di masa lampau.

b. Raden Saleh *Suite*

Raden Saleh adalah pelukis terkenal Indonesia pada pertengahan abad ke-19. Raden Saleh menghabiskan hampir separuh dari hidupnya dengan berkeliling di Eropa dan diterima di kalangan bangsawan Eropa. Hidupnya diwarnai dengan para artis Eropa, beberapa karyanya dapat dijumpai di beberapa museum-museum Eropa dan koleksi pribadi para bangsawan Eropa. Kamar ini, bernuansa hangat dengan suasana pada abad ke-19, yang didominasi dengan barang-barang antik dari tahun 1850an yang tak ternilai harganya. Dinding koridor didekorasi dengan salah satu tiruan lukisan Raden Saleh yang paling terkenal, yaitu “perkelahian dengan singa”. Juga terdapat lukisan istri Bupati Terboyo pada tahun 1852 menghiasi salah satu dinding kamar. Tempat tidur yang terdapat pada kamar ini terbuat dari kayu ukiran antik dari tahun 1850an yang berukuran sangat besar dilengkapi dengan kasa nyamuk.

c. *Honey Moonlight Suite*

Terletak di lantai tiga dan menghadap *Jan Pieterszoon Coen Plein*, kamar ini mempunyai area luar yang romantis, sebuah tempat yang sempurna untuk *candle light dinner* di bawah cahaya bulan dan bintang. Menghadap alun-alun

tugu, atau *piazza* di depan hotel. Kamar ini mempunyai keistimewaan interior yang romantis dan intim yang sangat populer bagi pasangan yang berbulan madu.

d. *Devata Suite*

Tipe kamar ini merupakan varian terbaru Hotel Tugu Malang. *Devata Suite* bernuansa romantis. Didominasi dengan warna merah muda yang semakin menambah hangatnya suasana kamar. *Devata Suite* tidak dilengkapi dengan kerangka tempat tidur, jadi matras langsung terletak di atas *wooden floor*. Hal ini dimaksudkan untuk membuat suasana yang intim dan romantis. Kamar ini sangat cocok untuk tamu yang berpasangan.

e. *Babah Suite*

Kamar spesial ini didominasi dengan warna merah, sebagai salah satu simbol perpaduan yang harmonis antara Jawa dan Cina yang berasal dari keturunan Babah, sebuah perpaduan budaya yang telah terbentuk melalui ratusan tahun perkawinan silang antara imigran cina dengan wanita Jawa lokal. Terletak di lantai dua, di koridor yang sama dengan kamar Zamrud. Kamar unik ini membawa tamu ke dalam atmosfer babah pada abad ke-19. Dengan tempat tidur antik, perabot yang asli dari keluarga-keluarga Babah yang melakukan perjalanan di Jawa pada masa itu.

f. *Zamrud of East Java Suite*

Kamar Zamrud mempunyai suasana kemewahan tradisional Jawa Timur yang sangat spesifik. Terdapat berbagai perabot dan karya seni dari lokal Jawa Timur. Setiap kamar Zamrud mempunyai interior dan dekorasi serta *layout* yang berbeda satu dengan yang lainnya. Tetapi semuanya dilengkapi dengan tempat tidur dan perabot yang elegan. Juga dilengkapi dengan teknologi *modern* seperti *TV*, *CD Player*, dan *Safety Box*.

g. *Executive Suite*

Kamar ini bernuansa natural dengan tema tradisional yang khusus. Jenis kamar ini hampir sama dengan Superior Deluxe, hanya saja ruangnya lebih luas dan terdapat sedikit perbedaan dalam kelengkapan kamarnya, misalnya terdapat sofa panjang, ukuran televisi lebih besar dan sebagainya. Setiap

kamar dari Executive Suite juga memiliki desain interior, dekorasi, dan layout yang berbeda satu dengan yang lainnya.

h. Superior Deluxe

Merupakan kamar standar yang terdapat di Hotel Tugu Malang. Setiap kamarnya mempunyai interior, dekorasi, dan *layout* yang berbeda-beda.

Tabel 4.1. Tipe dan Harga Kamar Hotel Tugu Malang.

<i>Rooms</i>	<i>Amount</i>	<i>Rate</i>
<i>Apsara Suite</i>	1	US\$ 1000 ++
<i>Raden Saleh Suite</i>	1	US\$ 300 ++
<i>Honey Moonlight Suite</i>	1	US\$ 195 ++
<i>Devata Suite</i>	1	US\$ 195 ++
<i>Babah Suite</i>	1	US\$ 195 ++
<i>Zamrud of East Java</i>	5	US\$ 190 ++
<i>Executive Suite</i>	10	US\$ 135 ++
<i>Superior Deluxe</i>	29	US\$ 99 ++

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

4.1.2. Fasilitas-Fasilitas Hotel Tugu Malang

4.1.2.1. *F & B sections* Hotel Tugu Malang

a. *The Silk Road Pavilion*

Sangat indah, merupakan ruang makan malam yang luar biasa romantis, bertaburan dengan mawar merah dan remang-remang cahaya lilin, diinspirasi oleh tempat eksotik dari jalur sutra dan jalan rempah-rempah. The Silk Road terdiri dari empat kamar yang dapat dipesan untuk makan malam pribadi, berbagai acara lainnya, atau pesta perorangan. Empat kamar tersebut adalah Tirta Gangga, *Persian Room*, *Kubilai Khan Chamber* dan Marco Polo.

a. *Tugu Tea House*

Rumah teh jawa yang nyaman ini terletak di lantai dua, memiliki area diluar dan didalam ruangan. Menawarkan pemandangan romantis pusat Kota Malang melalui ranting-ranting pohon yang berumur ratusan tahun. *Tugu Tea House* merupakan tempat yang cocok sebagai tempat bertemu, terutama antara jam 16

hingga jam 18, di mana tamu berkumpul untuk teh sore (complimentary untuk in-house guests). Juga terdapat sebuah pikulan tradisional Jawa yang menawarkan berbagai jajanan pasar, dan pilihan teh lokal yang sangat luas, kopi, atau minuman herbal yang disajikan oleh Ibu Darmi seorang pakar dalam membuat jamu tradisional.

b. Waroeng Shanghai 1920

Waroeng ini konstruksi ulang dari waroeng sederhana di pelabuhan Batavia yang dimiliki oleh seorang pria Cina Babah Chan Mo Sang dan istri Batavianya Siti Djaenab. Waroeng ini didekorasi dengan kursi panjang Cina yang sederhana seperti pernah dijumpai di waroeng-waroeng Batavia pada tahun 1920an, sebuah kursi potong rambut yang antik, dan poster-poster kuno gadis-gadis Shanghai pada awal tahun 1900an. Waroeng ini menawarkan berbagai macam *cocktail*, minuman dan makanan ringan.

c. *L'amour Fou*

L'amour Fou berasal dari bahasa Perancis yang berarti api cinta. *L'amour Fou* dibangun untuk menghormati kuatnya gairah cinta karya-karya kreasi dari artis-artis terkenal dunia, seperti Antonio Gaudi (Spanyol), Gustav Klimt (Austria) dan Roman de Tiroff (Rusia). *L'amour Fou* adalah sebuah tempat tentang cinta, untuk berbagai keperluan spesial perayaan cinta, seperti perayaan ulang tahun perkawinan, *valentine's day*, ulang tahun, dan sebagainya. *La chambre de Romeo et Juliette*, menawarkan sebuah lebih dari privasi, romantis dan seting elegan untuk makan malam *tete-a-tete* yang dikelilingi oleh lilin-lilin. *L'amour Fou* menyediakan berbagai masakan Perancis dan Itali. Yang diiringi *live music* dalam tujuh hari seminggu.

d. *Babah Room*

Sebuah ruang makan yang intim yang bernuansa Cina di tahun 1930an, dengan pajangan boneka-boneka Cina kuno yang sangat menarik, gambar-gambar keluarga Cina yang pernah tinggal di Jawa, dan juga peralatan makan malam yang asli digunakan pada saat itu. Ruangan ini dapat menampung sampai 50 orang.

e. *Melati Pavilion Restaurant*

Satu-satunya restoran di Malang yang menyediakan fitur klasik, suasana romantika Malang Tempo Doeloe, restoran ini terkenal dengan resep-resep asli masakan Indonesia, menu-menu masakan peranakan Cina, juga berbagai pilihan steak yang berasal dari resep-resep kuno Belanda. Dengan sarapan roti yang lengkap yang semuanya *fresh from the oven daily*.

f. *Roti Tugu Bakery dan Sidewalk Café*

Roti Tugu dikenal sebagai *the best homemade bakery* sejak dibuka 8 tahun yang lalu, dengan pilihan roti dan *cake* terbanyak di Kota Malang. Berbagai macam pilihan roti tersedia di Roti Tugu yang dibuat berdasar resep kuno jaman Belanda, *baguette* asli eropa, *croissant*, roti gandum, dan beraneka ragam lainnya. Roti tugu dipanggang beberapa kali dalam sehari, tanpa bahan pengawet. Juga terdapat es krim yang juga berasal dari resep jaman Belanda.

4.1.2.2. *Banquets Hotel Tugu Malang*

a. *The Sugar Baron Room*

Ruang ini dibuat untuk mengenang kembali sugar baron Asia Tenggara yang tinggal di Jawa, Oei Tiong Ham. Pada satu saat pada hidupnya, selama awal abad ke-20, Oei Tiong Ham adalah salah satu pria terkaya di Asia. Ruang ini dilengkapi dengan perabot yang sangat langka dan antik yang berasal dari jaman periode antara dinasti Han dan dinasti Ching. Serta meja makan dari kayu jati yang berkapasitas 12 orang yang konon dimiliki oleh Oei Tiong Ham yang meninggal pada tahun 1924. Ruang ini sangat cocok untuk rapat, pesta atau santap pribadi.

b. *Keraton Ballroom*

Didekorasi dengan cermin-cermin oval yang antik yang merefleksikan gaya kolonial Belanda, ornamen elegan yang diinspirasi dari dekorasi lobi keraton jawa. Ruangan ini dapat menampung hingga 700 undangan, dan dilengkapi dengan peralatan cahaya dan suara yang canggih sesuai dengan permintaan. *Keraton Ballroom* sangat cocok untuk pesta pernikahan, seminar, maupun ulang tahun.

c. *The Sahara*

The Sahara merupakan ruang terbuka yang sangat romantis. Dimulai dari menyusuri lorong cinta abadi (*endless love avenue*), yang terdapat tiang-tiang berornamen gaya *art nouveau* serta pandaran cahaya lampu lilin Moroccan dan lukisan *Endless Love* di ujung lorong. Setelah *melewati endless love avenue*, angan-angan tamu akan dibawa untuk menengok dunia peradaban Timur Tengah. Dunia gemerlap seribu satu malam dengan cahaya lilin dan pohon palem dibawah sinar bulan dan bintang yang gemerlapan, the sahara sangat romantis dan indah sehingga sangat cocok untuk tamu yang menginginkan pesta pernikahan *outdoor* yang tak terlupakan.

4.1.2.3 Fasilitas Lainnya

a. *Ban Lam Antique Gallery*

Toko yang didesain unik dengan barang-barang eksklusif, diambil dari barang-barang antik eksotis jawa, juga barang antik asia tenggara berupa karya-karya seni, meja, kain-kain, patung dan lukisan-lukisan.

b. Shanghai Noon Boutique & Jewelry

Butik eksklusif yang menyediakan baju-baju cantik jawa dan peranakan cina. Rancangan Milo, Boyonz, Iwan dan perancang batik terkenal lainnya. Juga terdapat berbagai macam perhiasan perak.

b. *Apsara Spa* dan Waroeng Djamoe

Spa Tugu Malang mencampur 1001 macam rempah-rempah eksotis, akar-akar, dan bunga-bunga dari berbagai pulau di Indonesia. Menyediakan perawatan tubuh, pijat, yang didasarkan dari ritual jawa ribuan tahun lamanya, yang telah turun temurun melalui generasi-generasi wanita keraton. *Apsara spa* menyediakan pijat melalui pijat sutra (seperti penampilan penari Apsara (Yin)) dan dikombinasikan dengan pijat *deep-tissue* Jawa yang memudahkan (Yang).

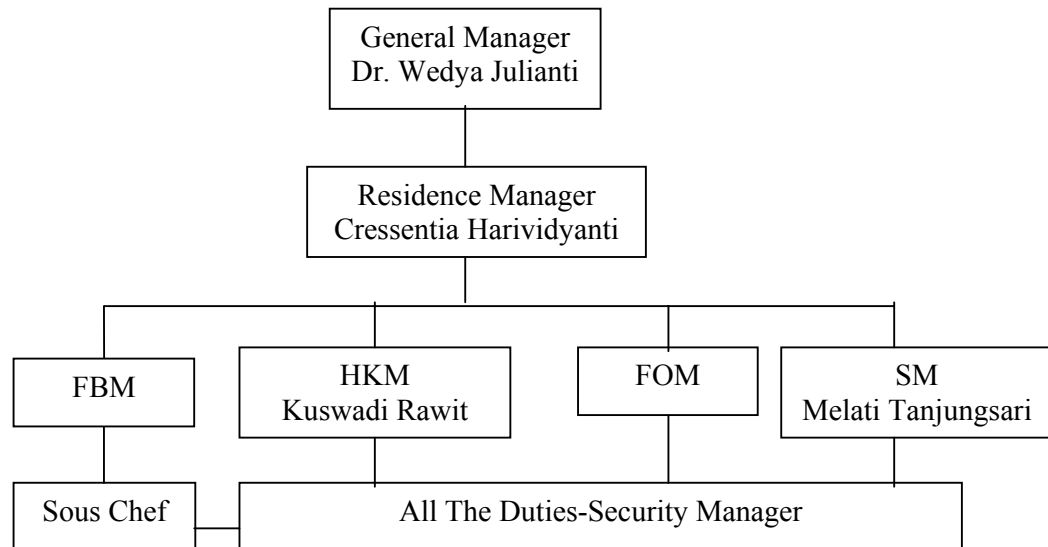
c. *Swimming Pool*.

d. Perpustakaan.

e. *In-room safe*.

f. *Mini Bar*

4.1.3. Struktur Organisasi Hotel Tugu Malang.



Keterangan:

FBM : *Food and Beverage Manager*

HKM : *House Keeping Manager*

FOM : *Front Office Manager*

SM : *Sales Manager*

4.1.3.1. *Job Description Residence Manager* Hotel Tugu Malang.

- Bertanggung jawab atas manajemen hotel secara keseluruhan.
- Sebagai tangan kanan *General Manager* dan juga sebagai pengganti posisi sementara *General Manager* bila *General Manager* berhalangan.
- Memastikan operasional hotel berjalan dengan baik.

4.1.3.2. *Job Description House Keeping Manager* Hotel Tugu Malang.

- Bertanggung jawab penuh atas semua yang berkaitan dengan kebersihan dan kelengkapan baik kamar maupun hotel secara keseluruhan.
- Mempunyai wewenang untuk menangani reservasi yang berkaitan dengan kamar.
- Memastikan kelancaran operasional *house keeping* dan *section* yang ada didalamnya.

4.1.3.3. *Job Description Sales Manager* Hotel Tugu Malang.

- a. Mempunyai kemampuan dalam menjual dan mempromosikan Hotel Tugu Malang.
- b. Bertanggung jawab atas laporan administrasi dan keuangan Hotel Tugu Malang.
- c. Mengusahakan agar target penjualan Hotel Tugu Malang selalu terpenuhi.
- d. Memutuskan apabila ada perubahan-perubahan harga dan membicarakannya dengan *General Manager*.

4.2. Analisa Hasil Wawancara

Setelah melakukan penelitian lapangan dan merumuskan beberapa pertanyaan yang mengacu pada beberapa literatur, penulis telah melakukan wawancara terhadap tiga belas informan yang dilakukan pada tanggal 19 Mei sampai dengan 23 Mei 2005. Adapun hasil yang telah diperoleh dari wawancara tersebut adalah sebagai berikut:

4.2.3. Wawancara dengan *Residence Manager* Hotel Tugu Malang.

Ibu Cressentia Harividyanti adalah *Residence Manager* Hotel Tugu Malang, beliau sudah menjabat sebagai *Residence Manager* Hotel Tugu Malang semenjak 5 tahun lalu. Beliau mengatakan bahwa faktor-faktor yang membuat tamu memilih Hotel Tugu Malang banyak sekali, tetapi yang paling dominan adalah interior dan pelayanannya yang khas. Interior kamar yang berbeda-beda merupakan salah satu faktor yang mendominasi. Selain itu pelayanannya yang memperlakukan semua tamu seperti layaknya keluarga sendiri sangat disukai oleh tamu. Hotel Tugu Malang juga selalu melakukan inovasi secara terus menerus, jadi selalu ada yang baru pada Hotel Tugu Malang, baik dalam pelayanannya, maupun bangunan fisiknya.

Kamar yang paling diminati adalah kamar *deluxe*, karena kamar *deluxe* merupakan tipe kamar dengan jumlah terbanyak dan memiliki *rate* yang paling rendah. Alasan tamu mengapa memilih kamar tersebut bervariasi, ada yang karena pemandangannya atau suasana kamarnya. Informan mengatakan bahwa tamu sangat menyukai konsep yang diterapkan oleh Hotel Tugu Malang mengenai

interior kamar yang berbeda-beda tersebut, hal itu telah menjadi ciri khas Hotel Tugu Malang. Hal yang paling diperhatikan oleh tamu menurut Ibu Cressentia adalah bahan yang dipakai sebagai perabot kamar, sebab merupakan barang antik dan kuno.

Tingkat hunian Hotel Tugu Malang juga dapat dikatakan stabil dengan rata-rata 70 persen. Interior kamar yang berbeda-beda tersebut tidak menyebabkan tingkat hunian turun tapi justru mendongkrak, karena jika tamu sudah senang dengan satu kamar dan setiap kali menginap ingin tinggal di kamar yang sama, biasanya tamu melakukan reservasi jauh-jauh hari sebelumnya. Hal ini menunjukkan bahwa konsep interior Hotel Tugu Malang mempengaruhi tingkat hunian.

4.2.4. Wawancara dengan *Room Division Manager* Hotel Tugu Malang.

Bapak Kuswadi Rawit merupakan *Room Division Manager* Hotel Tugu Malang, beliau sudah lama bekerja di industri perhotelan yaitu selama lebih dari 17 tahun. Menurut beliau yang membuat tamu memilih Hotel Tugu Malang adalah keunikan interior dan banyaknya koleksi barang-barang antik yang dimiliki Hotel Tugu Malang. Selain interior yang eksotis juga karena pelayanannya yang ramah. Bangunan Hotel Tugu Malang sendiri berbentuk rumah besar atau *mansion*.

Kamar yang paling diminati tamu menurut Bapak Kuswadi Rawit tergantung dari kebutuhan dan kemampuan membeli seorang tamu. Kamar deluxe yang paling mendominasi karena jumlahnya terbanyak dan harganya terendah. Mengenai interior kamar yang berbeda-beda, Pak Kuswadi mengatakan tamu sangat menyukainya. Bahkan Pak Kuswadi sendiri yang sudah bergelut di dunia perhotelan selama 17 tahun lebih belum pernah menjumpai hal yang demikian.

Mengenai hal apa yang paling diperhatikan oleh tamu, Pak Kuswadi tidak tahu secara pasti. Tetapi memang banyak juga tamu yang menyebutkan suka dengan kamar ini karena warnanya, suka kamar tersebut karena perabotnya.

Rata-rata tingkat hunian Hotel Tugu Malang selalu berkisar pada 60 hingga 70 persen. Mengenai konsep interior kamar yang berbeda-beda, tidak berpengaruh negatif terhadap tingkat hunian. Karena tamu yang sudah tahu kamar

yang diinginkan biasanya melakukan reservasi jauh hari sebelumnya. Jika kamar yang diinginkan sudah terisi, maka kita akan memberikan alternatif kamar lain yang mirip.

Desain interior yang berbeda-beda tersebut adalah salah satu daya tarik Hotel Tugu Malang, yang membuat tingkat hunian Hotel Tugu Malang selalu tinggi. Jadi apakah desain interior kamar yang berbeda-beda tersebut berpengaruh terhadap tingkat hunian Hotel Tugu Malang, Pak Kuswadi mengatakan bahwa konsep tersebut ikut mendongkrak tingkat hunian Hotel Tugu Malang.

4.2.5. Wawancara dengan *Marketing Manager* Hotel Tugu Malang.

Yang menjabat sebagai Marketing Manager Hotel Tugu Malang merupakan putri pendiri dan pemilik Hotel Tugu Bapak Anhar Setjadibrata, Ibu Melati Tanjungsari.

Menurut Ibu Melati produk-produk kamar yang dimiliki oleh Hotel Tugu Malang sekarang sudah sesuai dengan selera tamu, hal ini dilihat dari rata-rata tingkat hunian Hotel Tugu Malang yang selalu tinggi dan banyaknya *customer loyal* yang dimiliki oleh Hotel Tugu Malang. Harga yang ditetapkan oleh Hotel Tugu Malang sudah tepat dengan *target market*, kalau bisa Informan justru ingin harga yang lebih tinggi lagi. Tetapi masih belum bisa diwujudkan karena melihat kondisi sosial yang ada saat ini, meskipun harga BBM naik kita tetap bertahan. Di Malang juga banyak bermunculan hotel-hotel baru, tetapi Hotel Tugu tetap mampu bertahan dengan harga yang sudah ditetapkan. Kebanyakan tamu berasal dari kalangan menengah ke atas.

Lokasi yang dimiliki oleh Hotel Tugu Malang sangat strategis sekali, karena terletak tepat di depan Monumen Tugu Pahlawan dan di tengah Kota Malang yang merupakan tempat bersejarah warisan penjajahan Belanda. Hotel Tugu Malang melakukan promosi melalui berbagai media, seperti internet, majalah, koran, agen-agen perjalanan yang menawarkan paket-paket.

Pelayanan yang diberikan oleh Hotel Tugu Malang adalah yang terbaik di kelasnya. Karena memperlakukan tamu seperti layaknya keluarga sendiri, setiap individu karyawan diwajibkan untuk mengenal tamu yang menginap. *Greet by name, welcome massage* adalah salah satu dari rangkaian pelayanan Hotel Tugu

Malang. Produk-produk yang dimiliki oleh Hotel Tugu Malang merupakan perpaduan antara budaya Jawa dan Asia. Hotel Tugu juga berupa bangunan rumah besar atau biasa disebut *mansion* dan mempunyai interior yang unik. Koleksi barang antik yang dimiliki oleh Hotel Tugu Malang mencapai ribuan dan bernilai tinggi, originalitasnya terjaga. Hotel Tugu juga satu-satunya hotel yang menyediakan jajanan pasar di lobi yang tamu dapat mengambil sepenuhnya. Harga kamar Hotel Tugu Malang yang dibayar tidak termasuk makan pagi seperti layaknya hotel lain dengan sistem *buffet*, Hotel Tugu Malang hanya menyediakan makan pagi melalui menu *a la carte*. Tetapi Hotel Tugu Malang menggantinya dengan *fruit basket*, bunga segar, *welcome massage*, *afternoon tea*, yang justru mempunyai nilai lebih dari sekedar makan pagi. Hal-hal inilah yang membedakan Hotel Tugu Malang dengan Hotel Butik lainnya.

Menurut Ibu Melati yang membuat tamu memilih Hotel Tugu Malang adalah pertama karena produk dan pelayanan yang dimiliki oleh Hotel Tugu Malang. Lalu karena banyaknya barang antik yang dimiliki oleh Hotel Tugu Malang sehingga Hotel Tugu Malang seperti layaknya sebuah museum. Tamu yang juga menyukai nilai-nilai barang antik pasti suka tinggal di Hotel Tugu Malang, seperti Mantan Presiden Megawati yang selalu senang memperhatikan nilai dan keantikan barang-barang koleksi Hotel Tugu Malang. Banyak juga tamu yang mengatakan bahwa interior Hotel Tugu Malang *fantastic, excellent, very interesting* sesuai dengan yang penulis peroleh dari *Guest Comment pada lampiran 14 dan 15*.

Ibu Melati juga menyebutkan bahwa tamu sangat menyukai keeksotisan interior Hotel Tugu Malang baik secara keseluruhan maupun kamarnya. Bahkan kata Ibu Melati, Hotel Tugu Malang adalah satu-satunya hotel di Kota Malang yang paling sering dijadikan obyek pemotretan baik oleh majalah dalam maupun luar negeri dan bagi pasangan-pasangan yang menikah. Mengenai desain interior yang bagaimana yang disukai oleh tamu, Informan mengatakan tergantung pada tamunya. Tetapi yang paling banyak mendapat perhatian tamu adalah *The Sugar Baron Room* yang terkesan angker tapi sangat klasik dan eksotis karena memakai perabot dan barang-barang asli peninggalan raja gula Oei Tiong Ham.

Menurut informan desain interior kamar Hotel Tugu Malang yang berbeda-beda berpengaruh, hal ini dapat dilihat dari *customer* yang menginap selalu melihat-lihat terlebih dahulu kamar yang disukai yang mana dan banyak tamu loyal yang mempunyai kamar kegemarannya masing-masing.

4.2.4. Wawancara dengan Ibu Christine Melanie Aries.

Ibu Christine Melanie Aries mengetahui Hotel Tugu Malang karena Ibu Christine adalah orang Malang. Ibu Christine hanya pernah sekali tinggal di Hotel Tugu Malang. Karena Ibu Christine mencari kamar pengantin yang bagus dan akhirnya menemukan yang cocok di Hotel Tugu Malang. Kamar yang dipilih adalah kamar *Executive Suite*. Ibu Christine memilih kamar tersebut karena mempunyai balkon yang luas, mempunyai gerbang penghubung langsung ke kamar. Letaknya di ujung sehingga lebih luas.

Menurut Ibu Christine yang juga seorang arsitek, interior Hotel Tugu Malang sudah sangat baik. Hotel Tugu mempunyai interior yang sangat romantis dan berani dalam pemakaian warna. Serta banyak sekali bagian dari Hotel Tugu Malang yang sangat bagus untuk pemotretan pengantin. Dari unsur-unsur yang ada dalam interior kamar Hotel Tugu Malang (keseimbangan interior, warna, cahaya, bahan-bahan yang dipakai dalam interior, lantai, dekorasi ruangan), semua sudah sesuai dengan selera Ibu Christine. Tetapi ada beberapa kamar yang tidak selaras, yaitu mengenai pemakaian warna yang berbeda-beda. Selain itu, dekorasi dan bahan-bahan yang dipakai pada interior juga memberi perhatian.

Desain interior yang berbeda-beda berpengaruh bagi Informan dalam memilih Hotel Tugu Malang, karena dengan konsep unik yang dimiliki oleh Hotel Tugu Malang, Informan dapat menemukan kamar pengantin yang sesuai dengan keinginannya.

4.2.5. Wawancara dengan Dino Sebastian Supyagraha.

Informan mengetahui Hotel Tugu Malang karena informan adalah orang Malang. Dino hanya sekali menginap di Hotel Tugu Malang, dan informan juga menjalani training di Hotel Tugu Malang selama 3 bulan sebagai *Guest Relation Officer* dan tipe kamar yang dihuni adalah *Superior Deluxe*.

Interior Hotel Tugu Malang sangat disukai oleh tamu-tamu Hotel Tugu Malang, jadi menurut informan desain interior Hotel Tugu Malang sudah baik. Secara keseluruhan interior Hotel Tugu Malang sangat menakjubkan. Unsur-unsur yang terdapat dalam kamar (keseimbangan interior, warna, cahaya, bahan-bahan yang dipakai dalam interior, lantai, dekorasi ruangan) juga sudah sesuai dengan tamu karena dilihat dari banyaknya pelanggan setia yang dimiliki oleh Hotel Tugu Malang. Dari unsur-unsur tersebut yang paling diperhatikan adalah keseimbangan interiornya, dekorasi, perabot dan barang-barang koleksi Hotel Tugu Malang yang bernilai tinggi.

Menurut Dino, konsep desain interior kamar yang berbeda-beda seperti yang diterapkan oleh Hotel Tugu Malang jelas sangat berpengaruh dalam memilih Hotel Tugu Malang, karena di Malang bahkan di Indonesia, Hotel Tugu satu-satunya yang mempunyai konsep tersebut. Banyak tamu yang kembali lagi karena interiornya yang unik dan lain dibanding yang lain. Salah satu pelanggan setia Hotel Tugu Malang adalah direktur Gudang Garam Kediri.

4.2.6. Wawancara dengan Ibu Anne.

Ibu Anne memilih Hotel Tugu Malang sebagai tempat resepsi pernikahannya dan juga kamar pengantinnya. Resepsi diadakan di kamar *Apsara Residence* atau *Apsara Suite*, sedangkan kamar pengantin memakai kamar *Devata Suite*. Ibu Anne juga tidak selalu memilih kamar yang sama, hal ini disesuaikan dengan kebutuhan.

Alasan mengapa memilih *Apsara Residence* sebagai tempat resepsi adalah karena kemewahannya, ruangnya luas, interior yang menawan, memakai banyak tirai-tirai dengan warna-warna cerah yang dipadukan dengan ruangan yang gelap. Jadi cocok dengan konsep pesta yang dikehendaki Ibu Anne yaitu simpel tetapi elegan. Mengenai kamar pengantinnya, suami Ibu Anne sangat menyukai warnanya yang didominasi warna merah, karena cocok untuk kamar pengantin Cina.

Ibu Anne dan suami sangat menyukai interior Hotel Tugu Malang secara keseluruhan. Hal ini dikarenakan oleh hasil-hasil foto yang dihasilkan sangat

anggun dan hidup. Desain interior kamar juga sudah sesuai dengan selera Ibu Anne dan suami. Dari unsur-unsur yang ada di dalam kamar (keseimbangan interior, warna, cahaya, bahan-bahan yang dipakai dalam interior, lantai, dekorasi ruangan) yang paling diperhatikan adalah bahan-bahan yang dipakai yaitu perabotannya. Juga dekorasi kamar yang sangat romantis, seperti lukisan india di belakang *bed*.

Menurut Ibu Anne, konsep kamar yang berbeda-beda yang diterapkan oleh Hotel Tugu Malang pasti berpengaruh terhadap keputusannya maupun tamu yang lain dalam memilih Hotel Tugu Malang, karena hal ini tidak membuat bosan tamu.

4.2.7. Wawancara dengan Ibu Humaira Yasmin.

Ibu Humaira Yasmin berasal dari Kota Semarang dan berusia 41 tahun. Ibu Humaira Yasmin datang bersama suaminya dalam rangka ada keperluan bisnis sekaligus berlibur.

Ibu Humaira Yasmin mengaku tahu Hotel Tugu dari majalah Laras Indonesia. Kunjungan Ibu Yasmin yang sekarang merupakan kunjungan yang ketiga kalinya. Jika ke Malang Ibu Yasmin selalu memilih tinggal di Hotel Tugu karena Ibu Yasmin suka dengan pelayanannya. Di setiap kunjungannya Ibu Yasmin tidak selalu menempati kamar tipe kamar yang sama. Pada kunjungannya yang sekarang Ibu Humaira Yasmin menempati kamar *executive suite* yang mempunyai *view* monumen tugu yang tepat berada di seberang Hotel Tugu Malang. Tetapi pada kunjungan sebelumnya Ibu Yasmin tinggal di kamar *deluxe*.

Ibu Yasmin memilih untuk memakai kamar *executive suite* karena penataan ruangnya yang elegan, antik dan cantik. Suaminya juga sangat suka dengan pemandangan dari kamar tersebut. Menurut Ibu Yasmin, interior Hotel Tugu Malang sudah sangat bagus, tapi ada beberapa sudut yang membuat Ibu Yasmin takut, seperti lorong *endless love* yang menghubungkan hotel dengan restoran *l'amour fou*. Mengenai interior kamar Ibu Yasmin sangat suka dengan perabotan yang dipakai, membuat Ibu Yasmin serasa benar-benar tinggal di rumah kuno mewah (*mansion*). Kamar yang dipakai sekarang hampir sesuai dengan selera Informan, karena Informan tidak suka pemakaian warna cat tembok ungu pada kamarnya. Dari unsur-unsur yang ada di dalam kamar (keseimbangan

interior, warna, cahaya, bahan-bahan yang dipakai dalam interior, lantai, dekorasi ruangan), semua sudah selaras dengan Ibu Yasmin kecuali warna tembok yang terlalu mencolok. Dari unsur-unsur tersebut yang paling diperhatikan adalah perabotannya dan yang pasti warnanya.

Ibu Yasmin mengaku bahwa ia tidak tahu mengenai konsep desain interior kamar Hotel Tugu Malang yang berbeda-beda. Ibu Yasmin mengatakan hal tersebut mungkin juga berpengaruh dengan keputusannya memilih Hotel Tugu Malang tetapi alasan yang pasti dari informan untuk tinggal di Hotel Tugu Malang adalah karena pelayanannya. Ibu Yasmin juga menekankan bila ia juga suka dengan interior kamarnya, karena percuma jika pelayanannya baik tetapi Ibu Yasmin tidak betah di dalam kamar.

4.2.8. Wawancara dengan Bapak Rizal Iwan.

Bapak Rizal Iwan berasal dari Jakarta dan kebetulan ada urusan pekerjaan di Malang. Bapak Rizal mengetahui keberadaan Hotel Tugu melalui internet. Kunjungannya sekarang merupakan kunjungan Pak Rizal yang pertama kali dan Pak Rizal memilih untuk tinggal di kamar *superior deluxe*. Alasan mengapa Pak Rizal memilih kamar tersebut, adalah karena faktor harganya dan Pak Rizal tinggal sendiri, jadi tidak perlu kamar yang luas.

Secara keseluruhan Pak Rizal suka dengan interior Hotel Tugu Malang, terlihat anggun, di kamar ada taburan bunganya, yang membuat Pak Rizal dapat menghilangkan stress akibat pekerjaannya. Desain kamarnya juga sudah sesuai dengan keinginan Pak Rizal. Keseimbangan interior kamar baik dalam hal warna, cahaya, bahan-bahan yang dipakai dalam interior, lantai, dekorasi ruangan, itu yang terpenting. Bagi informan ada beberapa dekorasi yang tidak disukai, seperti *wall lamp* kuno yang berbentuk naga, yang menurut Pak Rizal tidak cocok dengan suasana kamarnya.

Pak Rizal belum mengetahui tentang konsep Hotel Tugu yang menerapkan interior kamar yang berbeda-beda pada setiap kamarnya. Hal ini dikarenakan Pak Rizal merupakan *first comer*. Pada kunjungan yang berikutnya Pak Rizal akan memperhatikan hal tersebut. Jika ada kesempatan ke Malang lagi, Pak Rizal akan kembali ke Hotel Tugu Malang lagi.

4.2.9. Wawancara dengan Ibu Irma Isabella.

Ibu Irma Isabella sudah mengetahui Hotel Tugu Malang sejak lama, karena Ibu Irma mempunyai keluarga di Malang. Hal ini membuktikan bahwa yang dikatakan manajer pemasaran Hotel Tugu Malang mengenai promosi melalui pembicaraan satu orang ke yang lain adalah benar. Kunjungan yang sekarang merupakan kunjungan yang kedua kalinya. Pada setiap kunjungannya, informan memilih untuk tinggal di *Superior Deluxe*. Hal ini dikarenakan oleh faktor harga, karena menurut Ibu Irma Hotel Tugu Malang mempunyai harga yang cukup mahal.

Interior kamar yang dimiliki Hotel Tugu Malang secara keseluruhan Ibu Irma mengatakan sangat bagus, sangat romantis dan sudah sesuai dengan keinginannya. Dari unsur-unsur yang terdapat di dalam kamar (keseimbangan interior, warna, cahaya, bahan-bahan yang dipakai dalam interior, lantai, dekorasi ruangan) semua sudah sesuai dengan keinginan Ibu Irma. Hal yang paling diperhatikan dari unsur-unsur tersebut adalah warna-warnanya yang berani.

Sebelumnya Ibu Irma tidak mengetahui konsep desain interior yang berbeda-beda pada setiap kamarnya. Tetapi hal tersebut pasti akan mempengaruhi pada kunjungan yang berikutnya karena harga yang dibayar sama, tetapi dapat memilih suasana yang berbeda-beda. Ibu Irma pasti akan kembali lagi ke Hotel Tugu Malang jika ada keperluan di Malang, karena di Hotel Tugu Malang Ibu Irma dapat merasa santai, dan mendapatkan pelayanan yang sangat baik.

4.2.10. Wawancara dengan Bapak Safri J. Halim.

Bapak Safri J. Halim mengetahui Hotel Tugu Malang dari majalah dan temannya. Bapak Safri baru pertama kali tinggal di Hotel Tugu Malang. Hal ini didasarkan pada rasa ingin tahu akan hotel kegemaran Mantan Presiden Megawati. Bapak Safri memilih untuk tinggal di kamar *Zamrud of East Java*. Informan datang bersama keluarganya, jadi membutuhkan kamar yang cukup luas dan memiliki tempat tidur yang besar.

Bapak Safri sangat menyukai meneliti keaslian dan nilai barang-barang antik, serta interior Hotel Tugu Malang secara keseluruhan. Selain itu, informan

juga sangat menyukai tempat tidur yang digunakan pada kamarnya, yang terbuat dari kayu balok yang besar dan antik. Interior Hotel Tugu Malang juga sudah sesuai dengan keinginan informan. Dari unsur-unsur yang ada di dalam kamar (keseimbangan interior, warna, cahaya, bahan-bahan yang dipakai dalam interior, lantai, dekorasi ruangan) semua sudah sesuai, karena informan menyukai hal-hal yang berbau tradisional dan Hotel Tugu dapat memadukannya dengan indah dan selaras.

Dari unsur-unsur tersebut, yang paling diperhatikan adalah bahan yang dipakai. Dalam hal ini adalah *bath tub* di dalam kamar yang memakai bahan dari *stainless steel*. Bapak Safri tidak tahu mengenai konsep desain interior kamar yang berbeda-beda. Tetapi hal ini mungkin akan berpengaruh pada kunjungan yang berikutnya. Mengenai interior kamarnya juga jelas berpengaruh, karena keaslian barang-barang yang ada di dalam kamar. Jika ke Malang lagi, informan pasti akan kembali ke Hotel Tugu Malang.

4.2.11. Wawancara dengan Bapak Paulus Subekti.

Bapak Paulus Subekti adalah pelanggan setia Hotel Tugu Malang sejak tahun 90-an. Bapak Paulus paling suka dengan suasana dan koleksi barang-barang antik Hotel Tugu Malang, oleh karena itu informan selalu memilih hotel Tugu Malang sebagai tempat menginap kalau sedang di Malang. Kamar yang dipilih oleh informan adalah kamar *executive suite*, dan informan selalu menempati kamar yang sama yaitu kamar *executive suite* nomor 103. Bapak Paulus memilih kamar tersebut karena faktor usianya yang sudah tua jadi memilih kamar yang aksesnya mudah, dan juga karena interior ruangnya yang bertema atau menceritakan filsuf kuda.

Mengenai interior Hotel Tugu secara keseluruhan sudah sangat baik, apalagi dengan sentuhan-sentuhan budaya jawanya. Desain interior kamar informan juga sudah sesuai dengan keinginannya. Dari unsur-unsur yang ada di dalam kamar (keseimbangan interior, warna, cahaya, bahan-bahan yang dipakai dalam interior, lantai, dekorasi ruangan) semua sudah sesuai tetapi Pak Paulus menambahkan dekorasinya perlu diperbanyak. Dari unsur-unsur tersebut yang

paling banyak mendapat perhatian Pak Paulus adalah dekorasi kamar yang bertemakan kuda.

Bapak Paulus juga sudah mengetahui konsep desain interior Hotel Tugu Malang yang berbeda-beda, oleh sebab itu jika hendak menginap, informan akan melakukan reservasi jauh hari sebelumnya untuk memastikan kamarnya. Bapak Paulus merupakan pelanggan setia Hotel Tugu Malang, jadi setiap kali berkunjung ke Kota Malang, informan pasti menginap di Hotel Tugu.

4.2.12. Wawancara dengan Bapak Henry Goenawan.

Bapak Henry Goenawan adalah seorang pengusaha perabotan yang sukses. Bapak Henry mengetahui Hotel Tugu Malang dari majalah dan dari pegawainya yang berasal dari Malang.

Bapak Henry baru pertama kali berkunjung ke Hotel Tugu Malang, hal ini dikarenakan karena rasa penasarannya tentang Hotel Tugu Malang. Tipe Kamar yang dipilih adalah kamar *Superior Deluxe*, alasan informan memilih kamar tersebut karena keterbatasan kamar yang ada sewaktu *check-in*. Sebagai pengusaha perabotan dan desain interior, Bapak Henry menilai interior Hotel Tugu Malang sangat baik karena Hotel Tugu dapat menempatkan dengan baik barang-barang antik yang bernilai yang semakin menambah keeksotisan ruangan. Hotel Tugu Malang juga memberikan inspirasi bagi informan.

Dari unsur-unsur yang ada di dalam kamar (keseimbangan interior, warna, cahaya, bahan-bahan yang dipakai dalam interior, lantai, dekorasi ruangan) Bapak Henry mengaku semua sudah sesuai dengan selernya. Yang paling diperhatikan informan adalah mengenai keseimbangan interiornya, mungkin karena Hotel Tugu merupakan hotel seni jadi tidak punya panutan tertentu, contohnya penataan lampu di kamar yang dibuat berbeda.

Bapak Henry juga sudah mengetahui tentang konsep desain interior kamar yang diterapkan oleh Hotel Tugu Malang. Hal ini juga berpengaruh pada keputusannya untuk memilih Hotel Tugu Malang. Jika ada kesempatan lagi, informan pasti akan kembali lagi ke Hotel Tugu Malang. Karena menurut informan, hanya Hotel Tugu yang paling bagus di Malang.

4.2.13. Wawancara dengan Lia Dewata Idayati.

Lia mengetahui Hotel Tugu Malang dari teman-temannya, majalah, dan juga pengalaman pribadi. Informan baru pertama kali menginap di Hotel Tugu Malang, tetapi informan sudah sering sekali makan malam di *L'amour Fou*.

Tipe kamar yang ditempati pada saat itu adalah *Superior Deluxe*, alasan mengapa memilih kamar tersebut adalah karena informan mendapat *voucher* untuk kamar tersebut. Informan sangat senang dengan interior L'amour Fou karena sangat romantis. Mengenai kamar yang dihuni, informan senang dengan pemandangan dan juga interiornya.

Dari unsur-unsur yang ada di dalam kamar (keseimbangan interior, warna, cahaya, bahan-bahan yang dipakai dalam interior, lantai, dekorasi ruangan) sudah sesuai dengan selera informan, mungkin perabotannya saja yang terlalu kuno sehingga tidak sesuai untuk anak muda. Mengenai konsep desain interior kamar Hotel Tugu Malang yang berbeda-beda, Informan mengaku tidak tahu dan informan juga mengatakan bahwa hal tersebut tidak berpengaruh pada keputusannya memilih Hotel Tugu Malang. Mengenai rencana untuk kembali lagi tinggal di Hotel Tugu Malang, informan tidak tahu secara pasti.

4.3. Pembahasan

Hotel Tugu Malang merupakan salah satu hotel butik yang mengangkat kebudayaan Jawa baik dalam hal pelayanan maupun bangunan fisiknya. Desain interior Hotel Tugu Malang didominasi oleh budaya Jawa yang kental yang dikombinasi dengan kebudayaan Asia lainnya, seperti Bali, Cina, Kamboja dan India. Selain itu Hotel Tugu Malang juga menerapkan konsep interior yang unik dan berbeda-beda pada setiap kamarnya, sebanyak 49 kamar yang dimiliki Hotel Tugu Malang dan tidak ada satupun kamar yang memiliki desain interior yang sama. Seluruh kamar tidur Hotel Tugu Malang mempunyai tema sendiri-sendiri dan dilengkapi dengan barang-barang atau perabot yang antik dan kuno, yang mempunyai nilai keasliannya masing-masing. Hotel Tugu Malang tidak seperti hotel butik pada umumnya, yang hanya mempunyai galeri barang-barang kerajinan atau cinderamata.

Berdasarkan analisa penulis, konsep desain interior kamar yang berbeda-beda ini telah menjadi ciri khas dari Hotel Tugu Malang. Kamar tidur yang terdapat di Hotel Tugu Malang dibedakan menjadi 8 tipe kamar, yaitu : *Apsara Suite, Honey Moonlight Suite, Raden Saleh Suite, Devata Suite, Babah Suite, Zamrud of East Java, Executive Suite, Superior Deluxe* yang semuanya memiliki keunikannya masing-masing. Dari hasil wawancara, kamar yang paling diminati tamu adalah kamar *superior deluxe*, hal ini dikarenakan oleh jumlahnya yang paling banyak dan harganya yang merupakan harga terendah dari seluruh kamar yang ada. Hal ini terbukti dari hasil wawancara dengan sepuluh tamu Hotel Tugu Malang, sebanyak lima orang tamu memilih untuk tinggal di kamar *superior deluxe* dan tiga tamu memilih untuk tinggal di kamar *executive suite*. Sebenarnya banyak sekali alasan tamu memilih kamar tertentu, diantaranya yaitu pemandangan, interior, harga dan posisi kamar, semua tergantung dari tamu.

Dari semua informan tersebut, semua menyukai desain interior Hotel Tugu Malang baik secara keseluruhan maupun kamarnya. Dari unsur-unsur interior yang ada di dalam kamar, sudah selaras dengan selera tamu, diantaranya keseimbangan interior, warna, cahaya, bahan-bahan yang dipakai dalam interior, lantai, dekorasi ruangan, dan unsur yang paling banyak diperhatikan oleh tamu adalah bahan-bahan yang dipakai dalam interior. Karena bahan-bahan yang dipakai dalam interior Hotel Tugu Malang memakai barang-barang yang unik, kuno dan bernilai tinggi, seperti pemakaian bahan *mozaik* untuk *bath tub* kamar mandi. Selain bahan-bahan yang dipakai dalam interior informan juga memperhatikan warna yang dipakai oleh Hotel Tugu Malang, ada informan yang menyukai warna yang dipakai tetapi ada juga yang tidak suka. Hal ini bisa dilihat dari faktor usia dan selera informan yang menyukai warna berani atau netral. Warna ungu yang paling banyak dipakai di dalam kamar Hotel Tugu Malang menurut Mudjiono berarti berkesan agung atau mewah, tetapi tentunya harus sesuai dengan selera tamu agar dapat menciptakan ruangan yang betul-betul bermanfaat, minimal secara psikologis. Unsur ketiga yang paling banyak mendapat perhatian informan adalah dekorasi dalam ruangan. Menurut Mudjiono, dekorasi akan menimbulkan keindahan tersendiri, keindahan itu bisa mendukung suasana ruang yang ada sehingga tidak terasa monoton dan menutupi kekosongan.

Hal ini sudah diterapkan oleh Hotel Tugu Malang yang mampu secara indah mendekor ruangan baik di dalam kamar maupun Hotel Tugu Malang secara keseluruhan.

Alasan para informan memilih Hotel Tugu Malang sebagai tempat menginap juga beragam. Ada yang karena memang sudah menjadi pelanggan setia dari Hotel Tugu Malang dan mempunyai kamar kegemarannya, ada yang menginap di Hotel Tugu Malang karena ada keperluan bisnis di Kota Malang, berlibur, dan bahkan juga untuk mengadakan resepsi pernikahan sekaligus kamar pengantinnya. Hal ini dapat dimasukkan ke dalam motivasi-motivasi perjalanan wisata yang dikemukakan oleh Yoeti, motivasi fisik, kebudayaan, perseorangan dan prestis. Dilihat dari faktor eksternal perilaku konsumen, menurut Assael, Bapak Paulus dapat digolongkan ke dalam faktor kebudayaan, dilihat dari kota asal Bapak Paulus Jogjakarta yang kental dengan budaya Jawanya. Dengan berbagai alasan tersebut, maka Hotel butik Tugu Malang dapat dijadikan sebagai tempat untuk santai, berlibur, pernikahan, maupun bagi para pebisnis.

Selain karena interior Hotel Tugu Malang, tamu memilih untuk menginap di Hotel Tugu Malang juga karena pelayanannya yang melebihi pelayanan hotel bintang lima sekalipun serta harganya yang mungkin akan menimbulkan prestis tersendiri bagi sebagian kelas sosial. *General Manager* Hotel Tugu Malang Dr. Wedya Julianti mengatakan bahwa setiap tamu Hotel Tugu Malang harus dilayani secara individu. Sehingga pelayanan yang diberikan seperti layaknya memperlakukan keluarga sendiri. Hal ini dikuatkan oleh hasil wawancara dengan *Residence Manager* Hotel Tugu Malang Ibu Cressentia Harividtyanti dimana pelayanan yang ramah, seperti mengenal tamu secara individual, serta hasil wawancara dengan *Room Division Manager* Hotel Tugu Malang yang mengatakan bahwa pelayanan Hotel Tugu Malang yang menggunakan tata krama budaya jawa semakin membuat betah tamu. Dari hasil penelitian penulis, Hotel Tugu Malang tidak seperti layaknya hotel terkenal lainnya yang menggunakan *standart greeting* berbahasa inggris, di Hotel Tugu Malang *standart greeting* menggunakan bahasa Jawa halus atau krama inggil. Sebagai contoh, *staff front office* mengakhiri perbincangan dengan tamu menggunakan matur suwun sebagai pengganti *thank you* atau terima kasih. *Greet by name, welcome massage,*

afternoon tea, fruit basket dan bunga segar setiap hari di dalam kamar semakin menambah kenyamanan tamu yang tinggal karena merasa seperti di rumahnya sendiri.

Bapak Kuswadi Rawit juga menambahkan bahwa Hotel Tugu Malang hanya memiliki 49 kamar tetapi memperkerjakan 200 karyawan. Hal ini bertujuan agar kebersihan kamar dan hotel selalu terjaga dan tamu senantiasa mendapat pelayanan yang terbaik sehingga selalu merasa nyaman. Faktor lain juga karena bentuk Hotel Tugu Malang yang berupa rumah besar atau *mansion*, dan posisinya yang terletak tepat persis di depan monumen bersejarah tugu pahlawan yang berada di tengah Kota Malang juga menambah daya tarik dari Hotel Tugu Malang. Graham (2004) mengatakan bahwa terlalu banyak hal yang dapat dilakukan jika menginap di Hotel Tugu Malang dalam sehari bahkan seminggu.

Dengan pelayanan dan interior Hotel Tugu Malang yang sangat khas dan unik tersebut, tamu menjadi rindu untuk kembali lagi menginap di Hotel Tugu Malang. Para informan yang telah diwawancarai oleh penulis, hampir semua akan kembali lagi untuk menginap di Hotel Tugu Malang. Interior Hotel Tugu Malang adalah faktor yang mendominasi alasan kenapa tamu akan kembali menginap lagi di Hotel Tugu Malang. Karena dengan pemakaian konsep desain interior yang berbeda-beda pada setiap kamarnya membuat tamu tidak bosan dan menyediakan banyak pilihan kamar meski dengan tipe dan harga yang sama. Meski demikian, pelayanan Hotel Tugu Malang juga berperan kuat dalam menambah daya tarik Hotel Tugu Malang. Gabungan dari desain interior Hotel Tugu Malang yang menakjubkan dan pelayanan yang melebihi pelayanan hotel bintang lima sekalipun, menjadikan Hotel Tugu Malang sebagai hotel butik mewah yang layak dipilih dan dikunjungi berkali-kali. Hal ini dikuatkan oleh *residence manager* Hotel Tugu Malang yang pada saat penulis melakukan wawancara mengatakan bahwa keesokan harinya Hotel Tugu Malang *fully booked* yang berarti 100 persen terhuni.

Dari analisa dan pembahasan di atas, penulis mendapatkan bahwa konsep desain interior kamar yang berbeda-beda tersebut dapat dikatakan mempunyai pengaruh terhadap tingginya tingkat hunian Hotel Tugu Malang.