

1. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Menurut Ypma (1999), Dunia yang serba sibuk seperti saat ini, pilihan akan hotel yang baik dalam hal pelayanan dan kenyamanan memainkan peranan yang sangat penting dalam melakukan rencana *traveling*. Oleh karena itu banyak hotel yang berlomba-lomba berinovasi dan mendesain sesuatu yang baru untuk menarik konsumen. Anhar (2001) mengatakan bahwa salah satu caranya yaitu dengan membangun hotel butik yang mempunyai suasana dan bentuk yang berbeda dari *branded hotel*.

Salah satu Hotel Butik yang terkemuka di Indonesia adalah Hotel Tugu. Berdasarkan data yang diperoleh penulis melalui situs resmi Hotel Tugu disebutkan bahwa Hotel Tugu oleh *Business Traveler* dimasukkan ke dalam salah satu hotel yang terbaik di Asia Tenggara . Bahkan *the London Tatler magazine* memasukkan Hotel Tugu ke dalam *the 101 Best Hotels in the World*, bersama dengan *Hotel Bel Air* di Los Angeles dan *RITZ* di Paris. Hotel tugu mempunyai konsep hotel butik, dimana tidak hanya menyediakan jasa penginapan, tetapi juga sebagai *gallery* barang-barang antik peninggalan jaman penjajahan belanda dan bercirikan Indonesia klasik yang juga merupakan koleksi-koleksi pribadi pemilik Hotel Tugu.

Hotel Tugu Malang merupakan cikal bakal *Indonesia's Tugu Hotels and Exotic Spas*. Hotel Tugu Malang mempunyai ciri khas yang tidak dimiliki oleh Hotel Butik lainnya. Pada umumnya hotel mempunyai penataan ruang dan desain kamar yang seragam di setiap tipe kamarnya, tetapi lain halnya dengan Hotel Tugu Malang yang mempunyai desain dan penataan ruang kamar yang berbeda-beda pada setiap kamarnya meski masih tergolong tipe yang sama. Hal ini tidak lepas dari kegemaran pemilik Hotel Tugu Malang yaitu Bapak Anhar dan Ibu Wedya mengoleksi barang-barang antik, sehingga mempunyai ide untuk menerapkan koleksi-koleksinya pada interior ruangan Hotel Tugu Malang. Maka dihasilkanlah desain interior yang indah, sensual, dan romantis. Laras (2004) menambahkan bahwa “setiap detail yang ada dalam bangunan Hotel Tugu Malang

terasa memberikan sentuhan eksotis, sensual, dan spektakuler. Dan, memancarkan spirit dari adikarya arsitek dunia” (Sahara, p.54).

Guest Comment yang penulis peroleh dari pihak hotel pada bulan Februari 2005 menyebutkan bahwa banyak tamu yang menyukai keeksotisan interior baik di dalam maupun di luar kamar Hotel Tugu Malang dan barang-barang antik yang terdapat di Hotel Tugu Malang. Dalam wawancara awal yang telah dilakukan penulis pada bulan Februari 2005, bagian pemasaran Hotel Tugu Malang Ibu Melati Tanjungsari menambahkan bahwa banyak tamu setia Hotel Tugu Malang yang mempunyai kamar kesukaannya masing-masing, karena tamu merasa cocok dengan interior kamar yang dihuni. Ibu Melati Tanjungsari juga mengatakan bahwa rata-rata tingkat hunian Hotel Tugu Malang adalah 60 persen. Hal ini menunjukkan Hotel Tugu Malang mempunyai tingkat hunian yang terbilang tinggi. Graham (2004), menurut General Manager Hotel Tugu Malang Dr. Wedya Julianti, 50 persen tamu yang menginap berasal dari luar negeri. Mayoritas berasal dari Eropa, tetapi warga keturunan cina kelas menengah ke atas juga mendominasi tamu yang menginap. Hal ini menunjukkan bahwa Hotel Tugu Malang mempunyai daya tarik yang kuat sehingga banyak tamu yang berasal dari luar negeri sekalipun tinggal di Hotel Tugu Malang.

Berdasarkan penelitian awal yang dilakukan oleh penulis selama bulan Februari 2005, penulis melihat kebanyakan tamu yang datang berasal dari luar kota, luar pulau bahkan banyak orang asing yang berasal dari luar negeri, mereka terlihat sangat menikmati keindahan interior Hotel Tugu Malang, apalagi bagi para pecinta seni dan sejarah. Karena itu penulis tertarik untuk meneliti apakah desain interior yang unik dan berbeda-beda pada setiap kamar tersebut mempengaruhi tingkat hunian Hotel Tugu Malang yang rata-rata tinggi.

1.2. Rumusan Masalah

Mengacu pada latar belakang masalah yang telah penulis kemukakan, rumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut: Apakah desain interior kamar yang berbeda-beda mempengaruhi tingkat hunian Hotel Tugu Malang?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisa apakah benar desain interior kamar Hotel Tugu yang berbeda-beda mempengaruhi tingkat hunian Hotel Tugu Malang.

1.4. Batasan Penelitian

Dalam penelitian ini penulis memberikan batasan-batasan penelitian:

1. Data tingkat hunian Hotel Tugu Malang tidak bisa didapat oleh penulis sehingga penulis hanya menganalisa tingkat hunian pada penelitian ini hanya melalui tamu yang akan datang kembali ke Hotel Tugu Malang.
2. Analisa hasil wawancara hanya sebatas pertanyaan wawancara dan penulis tidak melakukan penggalian lebih dalam dari hasil wawancara tersebut.

1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian dan penyusunan tugas akhir ini adalah:

- a. Bagi Program S1 Manajemen Perhotelan U.K.Petra.
Sebagai penambah wawasan dan pengetahuan tentang *Boutique Hotel*, serta sebagai bahan referensi bagi pihak-pihak yang berkepentingan.
- b. Bagi pihak Hotel Tugu Malang.
Memberi sumbangan pikiran dan sumber informasi yang berupa data mengenai seberapa besar pengaruh desain interior kamar yang berbeda-beda terhadap tingkat hunian Hotel Tugu Malang, sehingga juga dapat menjadi bahan referensi untuk terus mengembangkan penataan kamar yang diminati oleh konsumen.
- c. Bagi Penulis.
Untuk dapat membandingkan dan memperdalam teori yang telah didapat secara teori dengan praktek secara langsung serta untuk meningkatkan keterampilan kerja sesungguhnya.
- d. Bagi Pihak Lain.
Sebagai bahan informasi dan sumbangan pemikiran yang berkualitas dalam meningkatkan mutu di bidang perhotelan dan pariwisata serta untuk menambah wawasan dan pengetahuan di dunia kepariwisataan Indonesia.