

**LAY-OUT LOBBY DI  
THE CIPAKU GARDEN HOTEL BANDUNG**

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat  
dalam menempuh Ujian Akhir  
program Diploma III**



**Oleh :**

**NAUFAL FIRZA FAUZI**

**Nomor Induk : 201319131**

**JURUSAN HOSPITALITI  
PROGRAM STUDI  
MANAJEMEN DIVISI KAMAR**

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA  
BANDUNG  
2016**

Bandung, ..... 2016

Pembimbing II

Bandung, ..... 2016

Pembimbing I

**Deddy Adisudharma, S.Sos., MM.**  
Nip. 19700210 200312 1 001

**Tri Harvotedjo, M.Ds.**

Bandung, ..... 2016

Menyetujui :

**Kepala Bagian Administrasi Akademik  
dan Kemahasiswaan**

**Drs. Alexander Reyaan MM.**  
Nip. 1963015 198603 1 001

**Bandung, ..... 2016**

**Mengesahkan :**

**KETUA SEKOLAH TINGGI PARIWISATA BANDUNG**

**Dr. Anang Sutono, MM.Par CHE**  
**Nip. 19650911 199203 1 001**

## **PERNYATAAN MAHASISWA**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Naufal Firza Fauzi  
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 15 November 1995  
NIM : 201319131  
Jurusan : Hospitaliti  
Program Studi : Manajemen Divisi Kamar

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Tugas Akhir yang berjudul : “*LAY-OUT LOBBY DI THE CIPAKU GARDEN HOTEL BANDUNG*” ini adalah merupakan hasil karya dan hasil penelitian saya sendiri, bukan merupakan hasil penjiplakan, pengutipan, penyusunan oleh orang atau pihak lain atau cara-cara lain yang tidak sesuai dengan ketentuan akademik yang berlaku di STP Bandung dan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
2. Dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Surat Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dalam naskah Tugas Akhir ini ditemukan adanya pelanggaran atas apa yang saya nyatakan di atas, atau pelanggaran atas etika keilmuan, dan/atau ada klaim terhadap keaslian naskah ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung ini serta peraturan-peraturan terkait lainnya.
4. Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, 21 Juni 2016  
Yang membuat pernyataan,

**NAUFAL FIRZA FAUZI**  
NIM. 201319131

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan segala puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan hidayah yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini yang berjudul “**LAY-OUT LOBBY DI THE CIPAKU GARDEN HOTEL BANDUNG**”.

Adapun tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah merupakan salah satu syarat akademis dalam menempuh ujian akhir pada Program Studi Diploma III Jurusan Hospitaliti, Program Studi Manajemen Divisi Kamar, Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.

Dalam Tugas Akhir ini, penulis tidak lepas dari bimbingan, dorongan dan bantuan moril maupun materil dari berbagai pihak yang terkait baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu pada kesempatan yang baik ini dengan segala kerendahan hati, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Tugas Akhir ini :

1. Bapak Dr. Anang Sutono, MM.Par CHE selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.
2. Bapak Drs. Alexander Reyaan, MM., selaku Kepala Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.
3. Ibu NGM. Kerti Utami, BA, MM.Par. selaku Ketua Jurusan Hospitaliti Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.
4. Ibu ER. Ummi Kalsum, S.Sos MM.Par. selaku Ketua Program Studi Manajemen Divisi Kamar Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.

5. Bapak Tri Haryotedjo, M.Ds. selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, ide, saran, waktu, dorongan dan pemikiran sehingga selesainya penyusunan Tugas Akhir ini.
6. Bapak Deddy Adisudharma, S.Sos., MM. selaku Pembimbing II, yang telah memberikan bimbingan, ide, saran, waktu, dorongan dan pemikiran sehingga selesainya penyusunan Tugas Akhir ini.
7. Seluruh dosen dan staff pengajar, khususnya Pengajar Program Studi Manajemen Divisi Kamar, yang telah mendidik dan memberikan pengetahuannya selama penulis menjalankan studi di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.
8. Bapak Adhe Sudarmono selaku *Human Resources Manager* di The Cipaku Garden Hotel Bandung, yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian disana.
9. Ibu Nunik Widyastuti selaku *Front Office Manager* di The Cipaku Garden Hotel Bandung, yang telah membantu penulis dalam pengumpulan data.
10. Ibunda tercinta Lusiatiningsih (alm) dan Ayah tercinta Fauzi Firdaus yang selalu memberikan dukungan, kasih sayang dan cinta, serta doa-nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
11. Teman-teman “REDMAIN” MDK A 2013 yang telah berjuang bersama selama tiga tahun ini.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih terdapat banyak kekurangan, oleh karena itu kritik yang sifatnya membangun sangat diharapkan guna menyempurnakan Tugas Akhir ini.

Akhir kata melalui penulisan Tugas Akhir ini, penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Bandung, Juni 2016

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	i
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iv
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	viii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Metode Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data .....	6
E. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	8
<b>BAB II TINJAUAN UMUM</b>	
A. Sejarah Singkat The Cipaku Garden Hotel .....	10
B. Klasifikasi The Cipaku Garden Hotel .....	11
C. Fasilitas The Cipaku Garden Hotel.....	12
D. Struktur Organisasi Di The Cipaku Garden Hotel .....	17
E. Tinjauan <i>Lobby</i> The Cipaku Garden Hotel .....	20
F. Tinjauan Sirkulasi Manusia di <i>Lobby</i> The Cipaku Garden Hotel .....	26
G. Tinjauan Penunjuk Arah dan Informasi di <i>Lobby</i> The Cipaku Garden Hotel .....	33
H. Tinjauan Fasilitas Yang Berhubungan Dengan Pelayanan Tamu di <i>Lobby</i> The Cipaku Garden Hotel .....	35



I. Tinjauan Fasilitas Penunjang Kenyamanan Tamu di <i>Lobby The Cipaku</i>	
Garden Hotel .....	40
<b>BAB III ANALISIS PERMASALAHAN</b>	
A. Analisis Sirkulasi Manusia di <i>Lobby The Cipaku Garden Hotel</i> .....	46
B. Analisis Penunjuk Arah dan Informasi di <i>Lobby The Cipaku Garden</i>	
Hotel .....	49
C. Analisis Fasilitas Yang Berhubungan Dengan Pelayanan Tamu	
di <i>Lobby The Cipaku Garden Hotel</i> .....	50
D. Analisis Fasilitas Penunjang Kenyamanan Tamu di <i>Lobby The Cipaku</i>	
Garden Hotel .....	53
<b>BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan.....	56
B. Saran .....	58
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	59
<b>LAMPIRAN</b> .....	62
<b>BIODATA</b> .....	69

## DAFTAR TABEL

Tabel

	Halaman
2.1 Jumlah, Jenis dan Harga Kamar Tamu di The Cipaku Garden Hotel.....	13
2.2 Kapasitas <i>Function Room</i> di The Cipaku Garden Hotel.....	15
2.3 Kapasitas <i>Dinner Table</i> Restoran Vanda.....	16
2.4 Ukuran <i>Furniture</i> Di <i>Lobby</i> The Cipaku Garden Hotel.....	24
2.5 Rata-Rata Jumlah Tamu Menginap Periode Februari – April 2016 .....	32
2.6 <i>Observation Checklist</i> Ketersediaan Fasilitas Penunjuk Arah Dan Informasi .....	35
2.7 <i>Observation Checklist</i> Kesesuaian Fasilitas <i>Counter Concierge</i> .....	38
2.8 <i>Observation Checklist</i> Kesesuaian Fasilitas <i>Front Desk</i> .....	39
2.9 <i>Observation Checklist</i> Kesesuaian Fasilitas Toilet.....	41
2.10 <i>Observation Checklist</i> Kesesuaian Fasilitas Telepon Umum .....	42
2.11 Syarat Ukuran Standar Ruang <i>Retail Space</i> Yang Ada Di Hotel.....	43
2.12 <i>Observation Checklist</i> Kesesuaian Fasilitas <i>Retail Space</i> .....	44

## DAFTAR GAMBAR

Gambar

	Halaman
2.1 Struktur Organisasi The Cipaku Garden Hotel.....	19
2.2 Tampak Depan <i>Lobby</i> The Cipaku Garden Hotel.....	20
2.3 <i>Lobby</i> The Cipaku Garden Hotel .....	21
2.4 <i>Lay-Out Lobby</i> The Cipaku Garden Hotel.....	23
2.5 Tebal Dan Rentang Tubuh Manusia .....	27
2.6 Perhitungan Rentang Sirkulasi Manusia.....	29
2.7 Perhitungan Zona Antrian.....	31
2.8 <i>Front Desk</i> The Cipaku Garden Hotel .....	37
2.9 Toilet The Cipaku Garden Hotel.....	40
2.10 <i>Business Center</i> The Cipaku Garden Hotel .....	45

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

	Halaman
1. <i>Check list</i> Ketersediaan Fasilitas Penunjuk Arah Dan Informasi .....	62
2. <i>Check list</i> Kesesuaian Fasilitas <i>Counter Concierge</i> .....	63
3. <i>Check list</i> Kesesuaian Fasilitas <i>Front Desk</i> .....	64
4. <i>Check list</i> Kesesuaian Fasilitas Toilet.....	65
5. <i>Check list</i> Kesesuaian Fasilitas Telepon Umum.....	66
6. <i>Check list</i> Kesesuaian Fasilitas <i>Retail Space</i> .....	67
7. Surat Pernyataan Pengambilan Data Dari Hotel.....	68

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Industri pariwisata adalah salah satu industri yang mempengaruhi kemajuan ekonomi karena industri ini merupakan sebuah tolak ukur dari kemajuan ekonomi suatu negara. Pada zaman globalisasi saat ini, industri pariwisata selalu mengalami perkembangan dari masa ke masa dengan selalu bertambahnya permintaan konsumen atau pelanggan yang akan terjadi secara berkesinambungan dan akan terus berkelanjutan sesuai dengan tren pariwisata dan meningkatnya jumlah tamu, maka dibuatlah sarana dan pra sarana yang dapat menunjang para tamu tersebut, yaitu: Hotel, restoran dan fasilitas akomodasi lainnya.

Bandung kerap menjadi salah satu tujuan dari para pengusaha di bidang perhotelan untuk membangun usaha mereka dengan mengikuti tren dari industri perhotelan tersebut. Hotel adalah sebuah tempat penginapan modern yang digunakan sementara waktu bagi orang yang melakukan perjalanan. Di dalam sebuah hotel, disediakan banyak fasilitas yang menunjang kenyamanan tamu di hotel, baik itu fasilitas akomodasi, penyediaan makanan dan minuman serta jasa lainnya yang diperuntukan kepada masyarakat luas serta pengelolaannya dilakukan secara komersial atau mencari keuntungan. Sementara itu, pengertian hotel di Indonesia sendiri Rumekso menjelaskan bahwa (2005:1) “Hotel adalah bangunan yang menyediakan kamar-kamar untuk para tamu, makanan, minuman serta

fasilitas lain yang diperlukan dan dikelola secara profesional untuk mendapatkan keuntungan”.

Manajemen mempunyai tanggung jawab untuk memelihara suasana dan kenyamanan tamu selama berada di hotel. Hal itu dikarenakan untuk membuat tamu menjadi selalu merasa nyaman, sejuk, bersih. Itu merupakan *first impression* tamu terhadap hotel tersebut dan juga bertujuan untuk mendorong kepuasan tamu ketika menginap di hotel tersebut. Seperti yang dikemukakan oleh Oliver (2003:64) sebagai berikut:

Kepuasan adalah tanggapan pelanggan atas terpenuhinya kebutuhannya. Hal itu berarti penilaian bahwa suatu bentuk keistimewaan dari suatu barang atau jasa ataupun barang/jasa itu sendiri, memberikan tingkat kenyamanan yang terkait dengan pemenuhan suatu kebutuhan, termasuk pemenuhan kebutuhan di bawah harapan atau pemenuhan kebutuhan melebihi harapan pelanggan.

Di dalam sebuah hotel, terdapat salah satu bagian yang sangat penting yaitu *lobby*. *Lobby* adalah bagian yang berada di hotel bagian depan yang di dalamnya terdapat tempat yang pertama kali didatangi oleh tamu serta berfungsi sebagai tempat penerimaan tamu seperti kegiatan proses registrasi kedatangan dan transaksi lainnya, serta bisa digunakan sebagai tempat dimana tamu VIP disambut atau sekedar bercengkrama sesama tamu. Selain itu, *lobby* juga berfungsi sebagai tempat yang terakhir kali tamu kunjungi ketika sedang di hotel. Maka dari itu, *lobby* diharapkan dapat memberikan rasa nyaman kepada tamu yang datang di sebuah hotel tersebut.

Seperti yang dikemukakan oleh Lawson (1996:199) bahwa, ”*Lobby acts as the hub of hotel activities, giving access to all or most of the public facilities as well*

*as to the guestroom. It includes circulation, assembly and waiting areas – with strategically located desks or stations for assistance – and leads directly to the front desk providing reception, information and cashier services.”*

Departemen *Housekeeping* adalah departemen yang mempunyai tanggung jawab untuk mengawasi dan menjaga serta merawat kebersihan yang dalam pemeliharannya menggunakan obat, peralatan dan teknik tertentu serta dalam pembersihan area dilakukan dengan 2 metode yakni periodik dan reguler. Contoh perawatan *lobby* dengan metode periodik adalah dengan melakukan pembersihan *floor cleaning maintenance* setiap bulannya atau 2 kali dalam sebulan. Sedangkan perawatan *lobby* dengan metode reguler adalah dengan melakukan pembersihan lantai dengan cara *houseman* mengepel lantai serta memoles *furniture* yang ada di *lobby* dengan menggunakan *furniture polish* setiap hari. Untuk hasil pembersihan area *lobby* yang maksimal, diperlukan desain yang baik pada *lay-out* dari *lobby* itu sendiri.

Desain *lobby* yang ideal sangat dipengaruhi oleh estetika, prinsip desain dan ilmu ergonomi yang menjadi suatu pedoman dalam melakukan sebuah pembangunan dan penataan desain atau tata ruang yang mempunyai fungsinya masing-masing. Seperti yang telah dijelaskan oleh Sachari (2001:3) :

Estetika dalam artian seni adalah merupakan suatu telaah yang berkaitan dengan penciptaan, apresiasi, dan kritik terhadap karya seni dalam konteks keterkaitan seni dengan kegiatan dan perubahan manusia dan juga termasuk keindahan suatu benda yang bisa tercermin dari keteraturan, kerapian, keterukuran, dan keagungan suatu bentuk (wujud) yang bisa juga diterapkan dalam berbagai bentuk seperti tata ruang (desain), bangunan (arsitektur), produk industri (kerajinan) serta banyak lagi yang berhubungan dengan seni.

*Lobby* yang baik harus direncanakan dengan perencanaan yang sangat matang. Seperti yang dikemukakan oleh Lawson (1996:201) dijelaskan bahwa:

*Hotel lobby planning must be consist of this dimension below:*

1. *Circulation* : *Planned circulation to front desk and guest elevators. Secondary routes to public rooms, shops, conference areas, etc. Circulation routes kept clear of obstruction and congestion. Minimum 2.125 m (7 ft) wide – two people with luggage side by side.*
2. *Direction* : *Signs are required for directions and information including local regulations regarding including local regulations regarding safety, means of escape and registration. Graphic design must be coordinated with overall interior design and consistent throughout.*
3. *Assistance* : *In addition to the front desk separate stations or desks may be provided for Concierge.*
4. *Front Desk* : *Main focus of activity and subject to intensive use. Set back at least 1.25 m (4 ft) from the circulation increasing to 6 m (20 ft). Positioned clear of columns with unobstructed view of entrance, guest elevator lobby and bell captain station for control and assistance.*
5. *Services* : *Cloackrooms and toilets, and provisions for disabled.*
6. *Public & house phone:* *Located in quiet areas near front desk; should be acoustically treated, locally illuminated and fitted with shelving.*
7. *Retail spaces* : *The extent of retail space depends on the size and grade of hotel, location and commercial viability of shops.*

Dari teori yang telah dikemukakan oleh Lawson diatas, maka dapat diambil kesimpulan bahwa *lobby* hotel yang baik harus memenuhi beberapa dimensi yang telah disebutkan, karena *lobby* hotel merupakan tempat yang pertama dan terakhir kali didatangi oleh tamu serta tempat berkumpulnya tamu di sebuah hotel. Setelah penulis melakukan pengamatan awal di *lobby* The Cipaku Garden Hotel, penulis menemukan beberapa masalah di *lobby* hotel tersebut, seperti adanya meja billiard besar di tengah-tengah *lobby* yang penempatannya kurang tepat sehingga dapat mengganggu kenyamanan tamu serta tidak adanya penunjuk arah untuk tamu,



seperti penunjuk arah untuk ke toilet, kamar, kolam renang dan fasilitas lainnya, sehingga dapat membuat tamu menjadi kesulitan jika ingin menuju ke tempat-tempat tersebut dan harus bertanya dahulu kepada petugas resepsionis. Hal itu tentu menjadi kurang praktis karena tamu tidak dapat langsung tahu arah kemana yang mereka harus tuju. Maka dari itu, penulis ingin meneliti kesesuaian dimensi *lobby* yang baik diatas dengan *lobby* di The Cipaku Garden Hotel agar kepuasan dan kenyamanan tamu yang menginap tetap terjaga. Atas dasar pemikiran tersebut, penulis meneliti masalah ini di The Cipaku Garden Hotel dan menetapkan judul dari tugas akhir ini yaitu :

### **“LAY-OUT LOBBY DI THE CIPAKU GARDEN HOTEL”**

#### **B. Identifikasi Masalah**

Sesuai dengan teori yang telah dinyatakan oleh Lawson diatas, penulis mengidentifikasi masalah dalam tugas akhir ini, yaitu:

1. Bagaimana sirkulasi manusia di *lobby* The Cipaku Garden Hotel?
2. Bagaimana penunjuk arah dan informasi di *lobby* The Cipaku Garden Hotel?
3. Bagaimana fasilitas yang berhubungan dengan pelayanan tamu (*counter Concierge* dan *Front Desk*) di *lobby* The Cipaku Garden Hotel?
4. Bagaimana fasilitas penunjang kenyamanan tamu (toilet, telepon umum dan *retail space*) di *lobby* The Cipaku Garden Hotel?

### C. Tujuan Penelitian

#### 1. Tujuan Formal

Tujuan formal dari penulisan dan penyusunan tugas akhir ini adalah sebagai salah satu syarat akademis untuk menempuh ujian akhir Diploma III, Jurusan Hospitaliti, Program Studi Manajemen Divisi Kamar di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.

#### 2. Tujuan Operasional

- a. Untuk mengetahui sirkulasi manusia di *lobby* The Cipaku Garden Hotel.
- b. Untuk mengetahui penunjuk arah dan informasi di *lobby* The Cipaku Garden Hotel.
- c. Untuk mengetahui fasilitas *counter Concierge* dan *Front Desk* di *lobby* The Cipaku Garden Hotel.
- d. Untuk mengetahui fasilitas toilet, telepon umum dan *retail space* di *lobby* The Cipaku Garden Hotel.

### D. Metode Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data

#### 1. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif analisis. Seperti yang dijelaskan oleh Zainuddin dan Masyhuri (2011:40) bahwa “Penelitian deskriptif adalah penelitian yang bermaksud membuat ‘penyandraan’ secara sistematis, factual dan akurat mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat populasi tertentu”.

## 2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik di dalam proses pengambilan atau pengumpulan data yang digunakan oleh penulis selama melakukan penelitian adalah metode deskriptif.

### a. Observasi

Gullo (2010:116) menerangkan bahwa: “Observasi adalah metode pengumpulan data dimana peneliti atau kolaboratornya mencatat informasi sebagaimana yang mereka saksikan selama penelitian.”

Penulis melakukan pengamatan secara langsung dengan cara datang ke The Cipaku Garden Hotel untuk mengetahui bagaimana suasana dari *lobby* di hotel tersebut.

### b. Wawancara

Menurut pendapat Saebani (2008:190), dijelaskan bahwa “Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu data tertentu”. Untuk mendapatkan data yang diperlukan, penulis juga melakukan wawancara dengan Untuk mendapatkan data yang diperlukan, penulis juga melakukan wawancara dengan beberapa karyawan di hotel tersebut dan tamu yang menginap maupun yang sekedar berkunjung. Hal tersebut dibantu dengan perangkat pedoman wawancara, catatan, dan alat tulis lain.

c. Dokumentasi

Menurut Sanusi (2011:114) dokumentasi adalah, “cara dokumentasi biasanya dilakukan untuk mengumpulkan data sekunder dari berbagai sumber, baik pribadi maupun kelembagaan”. Dalam penelitian ini, penulis akan menggunakan beberapa data dokumentasi seperti *file-file* yang diberikan oleh pihak hotel kepada penulis untuk kepentingan penelitian serta penulis akan menggunakan dokumentasi gambar, yakni penulis akan mengambil beberapa foto untuk kepentingan penelitian penulis di The Cipaku Garden Hotel.

d. Studi Kepustakaan

Ruslijanto (2000:78) menjelaskan bahwa studi kepustakaan adalah: “Studi Pustaka adalah suatu karangan ilmiah yang berisi pendapat dari berbagai pakar mengenai suatu masalah yang kemudian ditelaah dan dibandingkan, dan ditarik kesimpulannya”. Penulis juga melakukan metode ini untuk membandingkan teori-teori yang ada dengan data empiris yang didapatkan oleh penulis di The Cipaku Garden Hotel.

**E. Lokasi dan Waktu**

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian penulis dilakukan di The Cipaku Garden Hotel yang beralamat di Jl. Cipaku Indah XI No.2,Setiabudhi km 7,2 Bandung, Jawa Barat 40143.

## 2. Waktu Penelitian

Waktu Penelitian yang dilakukan di The Cipaku Garden Hotel ini dimulai pada bulan Februari sampai dengan bulan Juni tahun 2016.

## BAB II

### TINJAUAN UMUM

#### A. Sejarah Singkat The Cipaku Garden Hotel

The Cipaku Garden Hotel didirikan pada tanggal 27 Desember 1983 oleh Bapak Hendro Wibowo dengan anaknya yang bernama Luciana Wibowo dengan bentuk CV. Hotel ini pertama kali dinamai dengan Hotel Cipaku Indah. Hotel ini didirikan diatas tanah seluas 3,5 hektar. Pada awal didirikan, hotel ini memiliki kamar sebanyak 32 kamar yang terdiri dari 17 *standard rooms* dan 15 *family rooms*.

Hotel ini menonjolkan tradisi dan budaya Yogyakarta yang dapat dilihat dari eksterior bangunannya. Bangunan dari Hotel ini dibangun terpisah dari bangunan lainnya seperti bungalow dan terdapat garasi pada setiap kamarnya. Hotel ini memiliki tanah kosong yang digunakan untuk *outbound* dan 3 kolam renang yang terdiri dari 2 kolam renang air dingin serta 1 kolam renang air panas.

Hotel ini mengalami renovasi pada tahun 1987 dengan menambahkan jumlah kamar sebanyak 27 kamar yang terdiri dari 4 *suite*, 5 *economy rooms*, dan 18 *standard rooms*. Hotel ini juga mengalami perubahan status dari CV menjadi PT pada tahun yang sama. Pada tahun 1989, hotel ini mengalami renovasi dan perluasan bangunan menjadi 7.900 m<sup>2</sup>.

Hotel ini dinyatakan memasuki kriteria hotel berbintang 2 (\*\*) pada tanggal 3 Juni 1991. Hotel ini pun terus melengkapi dirinya dengan berbagai fasilitas yang menunjang jalannya operasional di hotel tersebut. Hotel ini akhirnya menjadi hotel berbintang 3 (\*\*\*) pada tanggal 19 Maret 1998. Hotel

Cipaku Indah pernah mendapatkan penghargaan dari Dinas Pariwisata Kota Bandung pada tahun 2008 sebagai “Hotel Terbaik I Bintang 3(\*\*\*)”. Barulah pada tanggal 1 Maret 2008 Hotel Cipaku Indah resmi berganti nama menjadi The Cipaku Garden Hotel.

Sumber : *Human Resources Department The Cipaku Garden Hotel, 2016*

## **B. Klasifikasi The Cipaku Garden Hotel**

The Cipaku Garden Hotel Bandung dapat diklasifikasikan dalam beberapa kriteria yaitu berdasarkan :

1. Klasifikasi berdasarkan jumlah kamar

Hotel ini dikategorikan sebagai *small hotel* dengan jumlah kamar sebanyak 87 kamar.

2. Klasifikasi berdasarkan jenis *plan*

The Cipaku Garden Hotel Bandung termasuk dalam jenis *continental plan* dikarenakan harga kamar sudah termasuk dengan makan pagi.

3. Klasifikasi berdasarkan jenis tamu yang menginap

The Cipaku Garden Hotel Bandung dapat digolongkan dalam jenis *tourist hotel / family hotel* karena pada umumnya tamu yang menginap di hotel tersebut adalah keluarga yang bertujuan untuk berlibur atau rekreasi.

4. Klasifikasi berdasarkan lama tamu yang tinggal

Pada hotel ini dapat digolongkan kedalam kategori *Residential hotel* karena lama tamu yang menginap di hotel tersebut berkisar selama dua hingga lima malam saja.

5. Klasifikasi berdasarkan bintang

The Cipaku Garden Hotel dapat diklasifikasikan kedalam hotel berbintang 3 karena sudah memiliki standar pelayanan dan fasilitas dari hotel berbintang 3.

6. Klasifikasi berdasarkan lokasi

The Cipaku Garden Hotel Bandung beralamat di Jl. Cipaku Indah XI no.2, Bandung. Hotel ini dapat dijangkau dari beberapa lokasi di Bandung seperti :

- |    |                             |   |          |
|----|-----------------------------|---|----------|
| a. | Bandara Husein Sastranegara | : | 25 menit |
| b. | Gerbang Tol Pasteur         | : | 20 menit |
| c. | Stasiun Kereta Api Bandung  | : | 20 menit |
| d. | Cihampelas                  | : | 20 menit |
| e. | Lembang                     | : | 30 menit |

Hotel ini digolongkan kedalam *resort hotel* karena berlokasi pada tempat dimana para tamu dapat menikmati pemandangan alam disekitar hotel yang sangat indah dan tenang.

**C. Fasilitas The Cipaku Garden Hotel**

Berikut ini fasilitas-fasilitas yang di miliki oleh The Cipaku Garden Hotel Bandung, yaitu :

1) Fasilitas Kamar

Jumlah kamar yang dimiliki oleh The Cipaku Garden Hotel Bandung sebanyak 87 kamar. Berikut ini akan dijelaskan mengenai jumlah, jenis dan harga kamar yang dimiliki oleh The Cipaku Garden hotel Bandung :



**TABEL 2.1**  
**JUMLAH, JENIS DAN HARGA KAMAR TAMU**  
**DI THE CIPAKU GARDEN HOTEL BANDUNG**

<b>JENIS KAMAR</b>	<b>HARGA KAMAR</b>	<b>JUMLAH KAMAR</b>
<i>Superior</i>	Rp. 600.000,00	31
<i>Deluxe</i>	Rp. 750.000,00	29
<i>Grand Deluxe</i>	Rp. 850.000,00	15
<i>Family</i>	Rp. 1.250.000,00	6
<i>Suite</i>	Rp. 1.250.000,00	3
<i>Villa</i>	Rp. 1.800.000,00	3
<b>TOTAL</b>		<b>87</b>

Sumber : *Front Office Department* The Cipaku Garden Hotel Bandung, 2016.

Berikut ini fasilitas – fasilitas yang tersedia di dalam jenis kamar *Superior* dan *Deluxe* adalah :

- a. Tempat tidur.
- b. Telepon.
- c. Kaca rias.
- d. Televisi berwarna yang sudah diprogram oleh bagian operator hotel.
- e. *Luggage rack*.
- f. Lemari pakaian tamu.
- g. Kamar mandi yang di lengkapi dengan *bath up* dan *shower* air panas dan air dingin.

Sementara itu, pada kamar *Grand Deluxe, Family, Suite* dan *Villa* memiliki fasilitas tambahan seperti :

- a. Garasi mobil.
- b. Kulkas
- c. Karpet.
- d. Karaoke.
- e. *Kitchenett.*
- f. *Living room.*

2) *Laundry dan Dry Cleaning*

Fasilitas ini mulai beroperasi pada pukul 08.00 – 16.00 WIB. *Laundry* ini hanya untuk tamu yang menginap di The Cipaku Garden Hotel Bandung.

3) Ruang Pertemuan (*Meeting Room*)

The Cipaku garden Hotel Bandung memiliki 4 ruang pertemuan (*Meeting Room*) diantaranya adalah:

- a. Orchid : Kapasitas untuk 15-30 orang.
- b. Aster : Kapasitas untuk 40-50 orang.
- c. Widuri : Kapasitas untuk 100 orang.
- d. Wijaya Kusuma : Kapasitas untuk 250 orang.

**TABEL 2.2**  
**KAPASITAS *FUNCTION ROOM***  
**DI THE CIPAKU GARDEN HOTEL BANDUNG**

<i>Room</i>	<b>Dimensi</b>					<i>Spacious</i>	<i>Capacity</i>				
	<b>P</b>		<b>L</b>		<b>T</b>		<i>Theatre</i>	<i>Class Room</i>	<i>U-Shape</i>	<i>Board Room</i>	<i>Banquet</i>
Wijaya Kusuma	20	x	12.5	x	3.1	250 m	150	100	60	50	65
Widuri	14.5	x	8.5	x	3.25	123 m	80	50	30	30	40
Aster	11.5	x	4.85	x	2.7	56 m	50	25	30	25	-
Orchid A	11.75	x	4.2	x	2.5	49 m	30	-	20	-	-
Orchid B	7.2	x	4.3	x	2.5	31 m	20	-	10	-	-

Sumber : *Front Office Department* The Cipaku Garden Hotel Bandung, 2016.

4) Restoran Vanda

Restoran ini berlokasi dibawah *lobby* dari The Cipaku Garden Hotel. Restoran ini sering digunakan sebagai tempat untuk acara pernikahan, rapat kerja bahkan acara ulang tahun. Tamu dari luar maupun dalam hotel dapat berkunjung dan makan di restoran ini. Restoran ini mulai beroperasi pada pukul 07.00 WIB – 21.00 WIB. Kapasitas dari restoran ini adalah sekitar 150 orang.

**TABEL 2.3**  
**KAPASITAS *DINNER TABLE***  
**RESTORAN VANDA**

Vanda Resto	Capacity
	Dinner Table
Vanda Terrace	80
Vanda Resto	40

Sumber : *Front Office Department* The Cipaku Garden Hotel Bandung, 2016.

5) Kolam Renang

The Cipaku Garden Hotel memiliki 3 kolam renang yang berbeda. Kolam renang di hotel ini terdiri dari 2 kolam renang air dingin dan 1 kolam renang air hangat. Kolam renang di hotel ini dapat dinikmati untuk anak-anak dan orang dewasa. Jam operasional dari kolam renang dimulai pada pukul 07.00 WIB – 19.00 WIB. Kolam renang ini dapat dikunjungi oleh tamu dari dalam maupun luar hotel.

6) Kolam Pancing Saung Kemangi

Kolam Pancing Saung Kemangi merupakan salah satu fasilitas favorit yang sering dikunjungi oleh tamu. Kola ini buka setiap hari mulai pukul 07.00 WIB – 17.00 WIB.

7) *Room Service*

Hotel ini memiliki layanan jasa *room service* yang dapat memudahkan tamu jika ingin memesan makanan dan minuman untuk disantap di kamar tamu melalui telepon yang telah disediakan pada setiap kamar.

## 8) Tempat Parkir

Hotel ini memiliki lahan parkir yang sangat luas dan memiliki daya tampung sekitar 200 mobil untuk tamu maupun pengunjung hotel.

9) *Playground*

The Cipaku Garden Hotel mempunyai tempat bermain untuk anak – anak yang berlokasi di Taman Wijaya Kusuma. Taman ini buka pada pukul 07.00 – 19.00 WIB.

**D. Struktur Organisasi Di The Cipaku Garden Hotel**

Peranan suatu struktur organisasi di dalam hotel sangatlah penting. Itu disebabkan karena sebuah struktur organisasi mengandung sebuah gambaran yang dapat memberikan informasi-informasi penting yang berhubungan dengan tugas kerja, wewenang karyawan dan tanggung jawab dari departemen-departemen yang ada. Hal ini dijelaskan oleh Siswato (2012:73) tentang pengertian organisasi yang dinyatakan bahwa, "Organisasi dapat didefinisikan sebagai kelompok orang yang paling berinteraksi dan bekerja sama untuk merealisasikan tujuan bersama".

Pengertian struktur sendiri dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi ke Empat (2008) adalah "Struktur adalah cara sesuatu disusun atau dibangun, susunan, bangunan atau yang disusun dengan pola tertentu".

Sedangkan Hasibuan (2007:5) mengemukakan manfaat dari struktur organisasi antara lain:

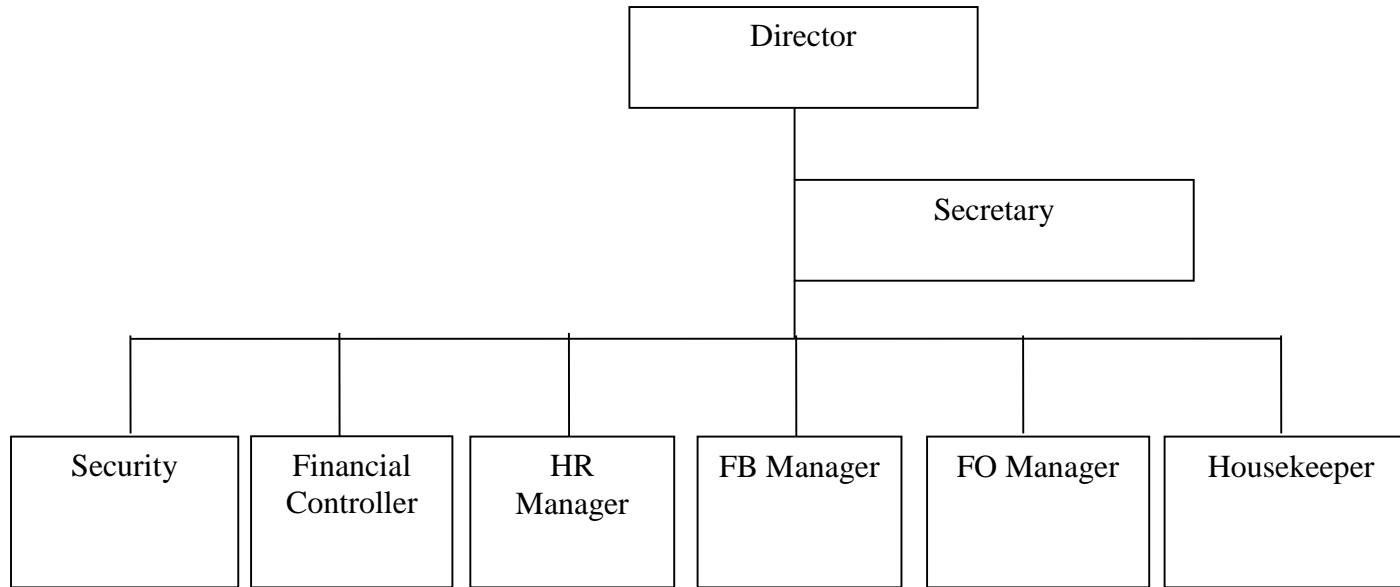
1. Pembagian kerja artinya setiap kotak akan mewakili tanggung jawab seseorang atau submit untuk bagian tertentu dari beban kerja organisasi.
2. Informasi atasan dan bawahan artinya bagan organisasi akan menunjukkan garis komando atau siapa bawahan dan siapa atasan.

3. Jenis pekerjaan yang dilaksanakan artinya uraian kotak-kotak yang menunjukkan tugas-tugas kerja organisasi atau bidang-bidang tanggung jawab yang berbeda.
4. Pengelompokan bagian-bagian kerja artinya keseluruhan bagan menunjukkan dasar pembagian aktifitas organisasi atas dasar wilayah, produksi, *enterprice function* dan sebagainya.
5. Tingkat manajer artinya sebuah bagan tidak hanya menunjukkan manajer dan bawahan secara perorangan tetapi juga hirarki manajemen secara keseluruhan.
6. Pimpinan organisasi artinya bagian organisasi menunjukkan system kepemimpinan organisasi, apa pimpinan tunggal (segitiga) atau pimpinan kolektif (setengah lingkaran).

Dengan adanya struktur organisasi, hotel mempunyai kemudahan untuk memberi informasi tentang alur sebuah dokumen, instruksi dari jabatan teratas hingga terbawah serta menjaga hubungan komunikasi yang baik antara masing-masing departemen yang ada.

Adapun struktur organisasi The Cipaku Garden Hotel dapat dilihat pada gambar berikut:

**GAMBAR 2.1**  
**STRUKTUR ORGANISASI THE CIPAKU GARDEN HOTEL**



Sumber : *Human Resources Department* The Cipaku Garden Hotel, 2016

### E. Tinjauan Lobby The Cipaku Garden Hotel

#### GAMBAR 2.2

#### TAMPAK DEPAN LOBBY THE CIPAKU GARDEN HOTEL BANDUNG



Sumber : Dokumentasi Penulis, 2016

*Lobby* merupakan ruangan yang pertama kali didatangi oleh tamu disebuah hotel yang didalamnya terdapat berbagai aktivitas untuk kegiatan *check-in*, *check-out* dan lain-lainnya. Nurhayati (2012:432) menyebutkan bahwa lobi adalah ruang tunggu, ruang teras di dekat pintu masuk hotel. Namun bukan hanya sebagai ruang tunggu saja, di lobi terdapat meja resepsionis yang merupakan penyedia layanan registrasi dan layanan bagi tamu hotel. The Cipaku Garden Hotel merupakan hotel berbintang 3 yang mengadopsi gaya tradisional khas Yogyakarta dan memiliki kamar dengan konsep bungalow, yang terpisah antara bangunan 1 dengan bangunan lainnya.

Untuk hotel berbintang 3, biasanya cenderung mengadopsi tata letak dengan desain yang standar untuk kenyamanan tamu yang ada di dalamnya.



Seperti yang dijelaskan oleh Lawson (1996:201) bahwa “*Chain budget and mid-tariff hotels tend to adopt a standardized layout and design features which are familiar and reassuring*”. Di dalam *lobby* The Cipaku Garden Hotel terdapat sejumlah fasilitas umum untuk menunjang kenyamanan tamu seperti toilet serta ruang kecil yang digunakan sebagai *business center*.

### GAMBAR 2.3

#### LOBBY THE CIPAKU GARDEN HOTEL BANDUNG



Sumber : Dokumentasi Penulis, 2016

Desain hotel yang baik mempunyai peranan yang penting dalam hal *revenue*. Itu disebabkan karena desain dapat mempengaruhi seseorang dalam hal ketertarikan untuk mengunjungi hotel dan menyewanya. Tentu saja desain dapat diartikan mempunyai pengaruh yang sangat besar untuk menarik minat *guest*. Kliment (2001:3) menyebutkan bahwa :

*Hospitality projects, by their nature, carry a higher financial risk than most other project types, so creating designs that make financial sense will continue to grow in importance. Designers must remember that successful, appealing designs that establish or reinforce brand identity also minimize risk and increase revenue potential.*

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa desain mempunyai peranan yang sangat besar dan dapat memberikan keuntungan dalam *revenue*. *Lay-out lobby* adalah bagian dari desain yang patut untuk dipertimbangkan.

Desain *lay-out* suatu bangun atau ruang merupakan sesuatu yang sangat penting. Itu disebabkan, sebuah desain *lay-out* yang baik akan dapat mempengaruhi orang yang menggunakan bangunan tersebut. Pengertian desain sendiri dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia edisi keempat (2008) memiliki arti “rancangan atau kerangka bentuk”. Seperti yang di jelaskan oleh Widagdo (2001:10) yang mengatakan bahwa:

Desain adalah hasil dari proses perancangan sebuah objek yang dilakukan melalui tahap-tahap tertentu dan melalui pertimbangan yang melibatkan berbagai parameter yang melekat pada objek desain, menuju pada pemberian wujud atau bentuk yang memenuhi kaidah-kaidah dan nilai yang berlaku pada kurun waktu tertentu, bentuk bukanlah tujuan utama, tujuan utamanya adalah memberikan solusi dan pemecahan masalah yang optimal. Tingkat kecanggihan desain tergantung dari hakekat masalah, *sofistikasi* pengembangan masalahnya dan tingkat cita rasa perancangnya.

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa ada berbagai macam faktor yang harus dipertimbangkan dalam desain. Desain dari suatu bangunan tentu saja harus sesuai dengan tujuan dan fungsi dari bangunan tersebut. Dijelaskan juga bahwa tingkat kecanggihan sebuah desain itu tergantung dari pengalaman perancangannya. Semakin banyak pengalaman seorang perancang dalam desain bangunan, semakin tinggi pula tingkat cita rasa dalam mendesain. Seorang perancang desain bangunan harus memahami *lay-out* terlebih dahulu. Karena *lay-out* adalah bagian dari desain yang harus dipahami lebih dahulu jika ingin merancang desain bangunan atau ruangan.

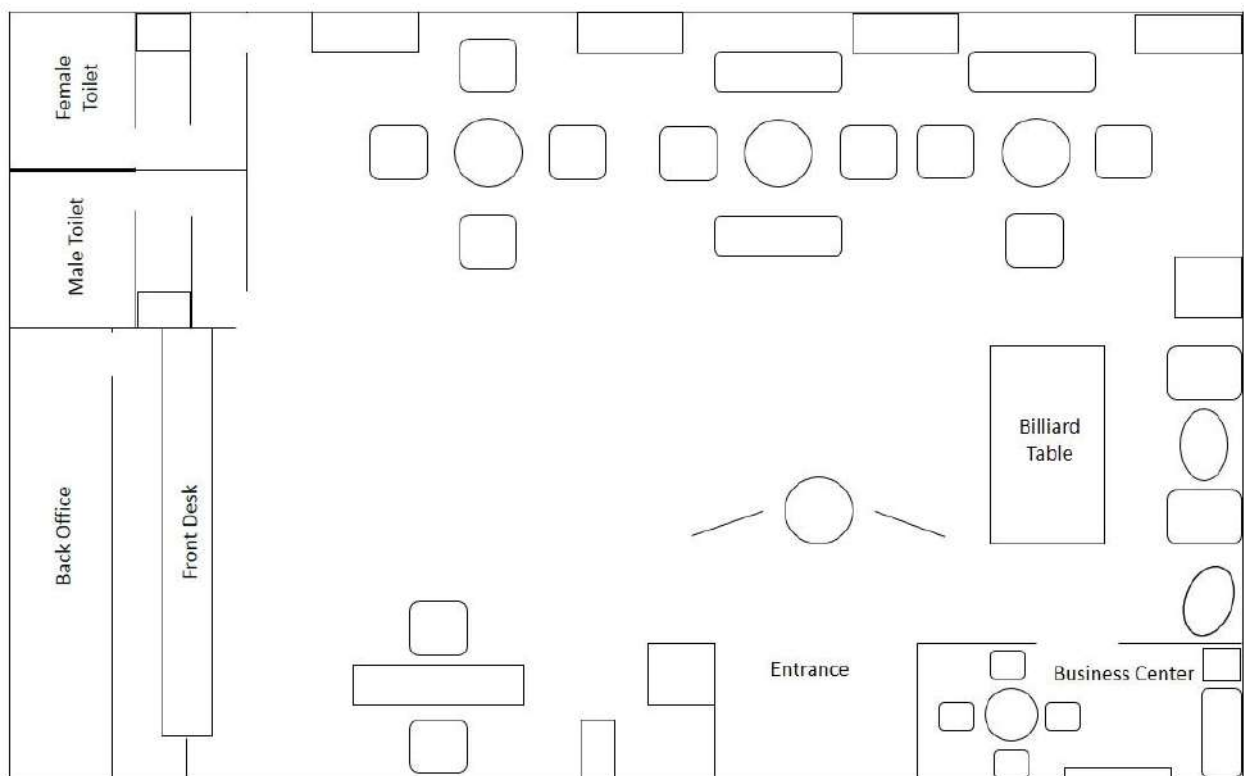
Arti *lay-out* sendiri menurut Pujiastuti dalam bukunya yang berjudul (2005:10) adalah :

*Lay-out* adalah penyusunan dari elemen-elemen desain yang berhubungan kedalam sebuah bidang sehingga membentuk susunan yang atristik. Hal ini dapat juga disebut manajemen bentuk dan bidang, tujuan utama *lay-out* adalah menampilkan elemen gambar dan teks agar menjadi komunikatif dalam sebuah cara yang dapat memudahkan pembaca dalam menerima informasi yang disajikan.

Gambar berikut menjelaskan tentang *lay-out* pada *lobby* di The Cipaku Garden Hotel Bandung:

**GAMBAR 2.4**

***LAY-OUT LOBBY THE CIPAKU GARDEN HOTEL BANDUNG***



Skala 1: 100

Sumber : Dokumentasi Penulis, 2016

Pada gambar diatas dapat dilihat bentuk lobby beserta ukurannya yang berdasarkan skala 1:100 dan penempatan berbagai fasilitas standar yang harus dipunyai oleh lobby sebuah hotel berbintang tiga.. Seperti yang sudah distandarkan oleh KEPUTUSAN DIREKTUR JENDERAL PARIWISATA NOMOR 14/U/II/88 yaitu *lobby* hotel berbintang tiga (\*\*\*) harus:

1. Hotel harus mempunyai *lobby* dengan luas minimal 30m<sup>2</sup>
2. Tersedia : a. kursi sofa dengan mejanya
  - b. meja/ counter Bellboy
  - c. peta kota dan propinsi
  - d. Toilet umum minimum 1 buah dengan perlengkapan
3. Tersedia penunjuk lokasi sarana hotel.

. Berikut penulis sajikan table ukuran *furniture* yang ada di *lobby* The Cipaku Garden Hotel Bandung :

**TABEL 2.4**  
**UKURAN *FURNITURE* DI *LOBBY* THE CIPAKU GARDEN HOTEL BANDUNG**

FASILITAS	UKURAN
<i>FRONT OFFICE BARRIER</i>	3,5 m <sup>2</sup>
9 KURSI	0,65m x 0,75m = 0,488m <sup>2</sup> x 9 = 4,40m <sup>2</sup>
3 MEJA BUNDAR	3,14 x 0,64m = 2,1 m <sup>2</sup> x 3 = 6,3 m <sup>2</sup>
3 SOFA PANJANG	1,8 m x 0,85 m = 1,53 m <sup>2</sup> x 3 = 4,59 m <sup>2</sup>
2 SOFA SINGLE	0,87m x 0,84m = 0,74 m <sup>2</sup> x 2 = 1,48 m <sup>2</sup>

1 MEJA BILLIARD	$2,9 \text{ m} \times 1,58 \text{ m} = 4,59 \text{ m}^2$
1 MEJA PENGHIAS	$1,54 \text{ m} \times 0,58 \text{ m} = 0,90 \text{ m}^2$
3 RAK PENGHIAS	$1,09 \text{ m} \times 0,95 \text{ m} = 1,04 \text{ m}^2 \times 3 = 3,12 \text{ m}^2$
3 POT BUNGA	$3,14 \times 0,49 \text{ m} = 1,54 \text{ m}^2 \times 3 = 4,62 \text{ m}^2$
TOTAL	$33,5 \text{ m}^2 = 34 \text{ m}^2$

Sumber : Hasil Olahan Penulis, 2016

Dengan tabel diatas dapat dilihat bahwa luas ruangan yang dibutuhkan untuk penempatan furniture di dalam *lobby* sendiri sebesar  $34 \text{ m}^2$  dengan rumus perbandingan sirkulasi Ergonomi yaitu 60:40 yaitu 60 untuk luas ruang sirkulasi dan 40 untuk ruang penempatan furniture maka:

$$60/x : 40/34 \text{ m}^2$$

$$40x = 60 \times 34 \text{ m}^2$$

$$40x = 2040$$

$$X = 2040 / 40$$

$$= 51 \text{ m}^2$$

Maka dari perhitungan yang digunakan diatas maka idealnya untuk penempatan *furniture* dengan jumlah luas *furniture* sebesar  $34 \text{ m}^2$  harus disiapkan ruangan sebesar  $51 \text{ m}^2$  agar dapat menyisakan luas ruangan untuk sirkulasi yang sesuai.

Dari gambar *lay-out* di atas dapat dilihat ukuran *lobby* yaitu  $156 \text{ m}^2$ . Dengan sisa luas ruangan bersih sebesar  $156 \text{ m}^2$  di *lobby* maka harus dikurangi lagi dengan luas ruangan yang harus ditempati oleh furniture sebesar  $51 \text{ m}^2$  .

$$156 \text{ m}^2 - 51 \text{ m}^2 = 105 \text{ m}^2$$

Maka dari perhitungan diatas, dapat diambil kesimpulan bahwa luas ruangan di *lobby* The Cipaku Garden Hotel ialah 105 m<sup>2</sup>.

#### **F. Tinjauan Sirkulasi Manusia di *lobby* The Cipaku Garden Hotel**

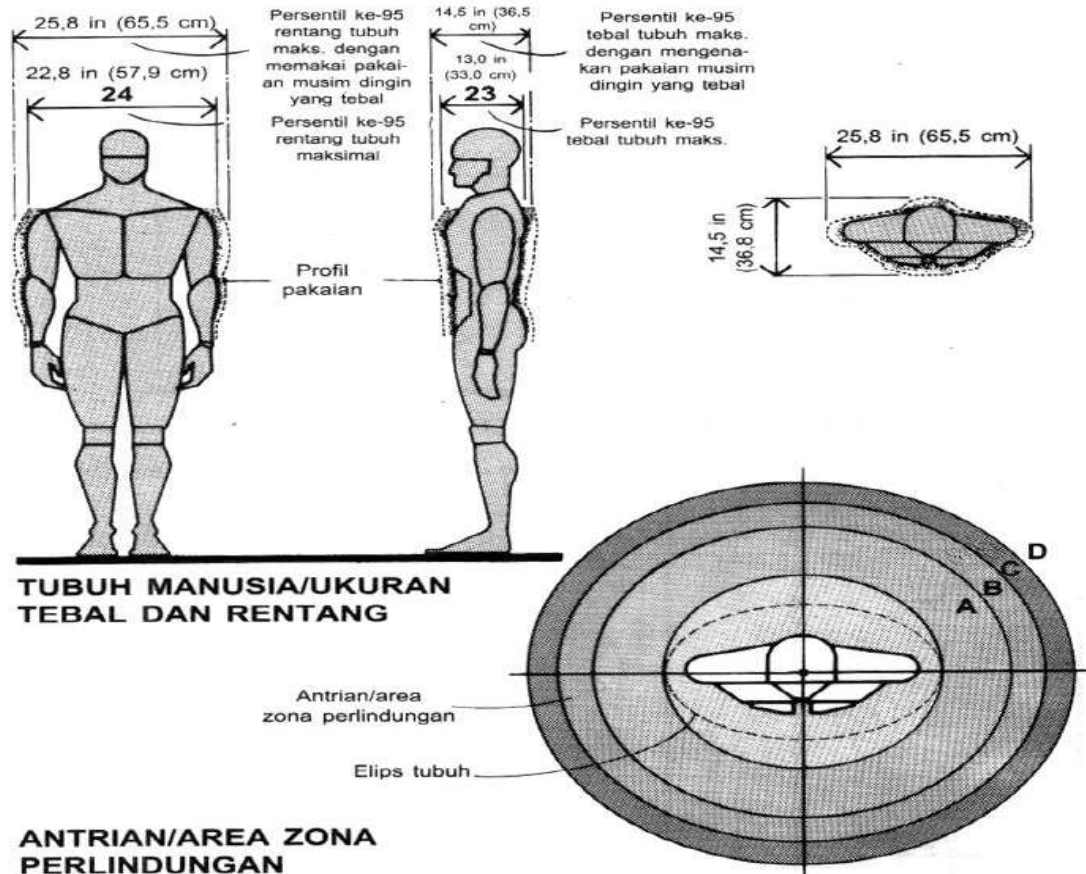
Ruang publik seperti *lobby* merupakan ruang yang besar dengan intensitas penggunaan yang tinggi yang melibatkan aktivitas kepadatan yang terus mengalir serta beban manusia yang berada disana untuk beberapa jangka waktu lamanya. Kualitas persinggungan antara tubuh manusia dan ruang interior tidak hanya berdampak pada tingkat kenyamanan pemakainya, namun juga pada keamanan umum. Untuk menentukan lebar pintu, lebar koridor dan ukuran tangga, ukuran tubuh harus menjadi tolak ukur pokok.

Sirkulasi manusia merupakan sebuah ruang yang diperlukan untuk pergerakan seseorang dalam aktifitas yang dilakukannya untuk merasakan kenyamanan dan tentu saja dapat terjadinya adanya persinggungan dengan orang lain yang dapat mengurangi tingkat kenyamanan seseorang dalam beraktifitas.

Dengan sisi luas ruangan sebesar 105 m<sup>2</sup> maka ruangan tersebut dapat diukur sirkulasi orang yang ada di dalamnya seperti karyawan hotel serta tamu hotel beserta barang-barangnya. Pengukuran sirkulasi memiliki beberapa ketentuan-ketentuan seperti yang dijelaskan oleh Panero (2003:269) dibawah ini :

GAMBAR 2.5

## TEBAL DAN RENTANG TUBUH MANUSIA



ANALISA KEPADATAN ANTRIAN*		RADIUS		AREA	
TANDA	DESKRIPSI	inci	cm	Kaki <sup>2</sup>	cm <sup>2</sup>
A. Zona sentuhan	Di bawah area ini, kemungkinan besar terjadinya kontak antara manusia yang tidak dapat dihindari. Tidak ada sirkulasi yang mungkin dibuat dalam zona ini. Pergerakan terbatas pada gerakan menyeret kaki saja. Keberadaannya sama dengan suatu eskalator yang cukup padat.	12	30,5	3	0,28
B. Zona tanpa sentuhan/kontak	Kontak antar manusia dapat dihindari asalkan tidak diperlukan adanya pergerakan dalam area ini. Pergerakan mungkin dilakukan sebagai suatu kelompok.	18	45,7	7	0,65
C. Zona perorangan	Pada jarak antara ini, ukuran tebal tubuh penuh memisahkan tiap orangnya. Sirkulasi lateral terbatas antar manusianya, dimungkinkan dengan cara bergerak menyamping antar mereka. Rentang pemilihan ruang yang telah dipilih berdasarkan beberapa percobaan, mempertegas standar-standar kenyamanannya.	21	53,3	10	0,95
D. Zona sirkulasi	Sirkulasi dalam area antrian dimungkinkan tanpa saling mengganggu.	24	61	13	1,4

\*Daftar diadaptasi dari John J. Fruin, *Pedestrian Planning and Design*. (New York: Metropolitan Association of Urban Designers and Environmental Planners. 1971).

Dalam menentukan dimensi rentang tubuh seseorang dan kedalaman tubuh, dibutuhkan kelonggaran sebesar 3 inci atau 7,6 cm untuk ukuran termasuk pakaian yang dikenakan seseorang. Dalam hal ini sudah termasuk dengan pakaian musim hujan dengan suhu dingin yang diperkirakan menggunakan beberapa lapis pakaian pada bagian dalam dan luar tubuh. Oleh sebab itu kelonggaran sebesar 3 inci diasumsikan tersebar secara rata. Jadi total keseluruhan dimensi yang dibutuhkan menjadi 28,8 inci atau sekitar 65,5 cm. Maka pengukuran dari rata-rata rentang bahu ukuran manusia yang diterima adalah 22 inci atau 59,9 cm.

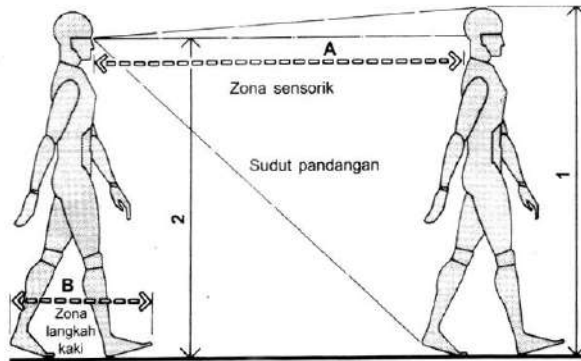
Dari gambar diatas dapat kita lihat pula zona-zona yang ada disekitar tubuh manusia yang dapat memudahkan perancangan dari sirkulasi manusia di sebuah ruangan. Didalam tabel diatas dapat kita lihat bahwa ada zona yang tidak baik untuk seseorang, yaitu zona dengan radius 12 inci atau 30,5 cm dengan area 3 kaki atau 0,28 cm<sup>2</sup>. Zona tersebut adalah zona sentuhan yang dapat terjadinya kontak antar seseorang dengan orang lain. Kemudian ada juga zona yang baik untuk sirkulasi, yaitu zona dengan radius 24 inci atau 61 cm dengan area sebesar 13 kaki atau 1,4 cm<sup>2</sup>.

Dalam buku yang sama, Panero memberikan penjelasan tentang rentang sirkulasi manusia dalam pergerakannya dan dalam zona lintasan pembawaan barang oleh seorang manusia seperti pada gambar 2.6 :

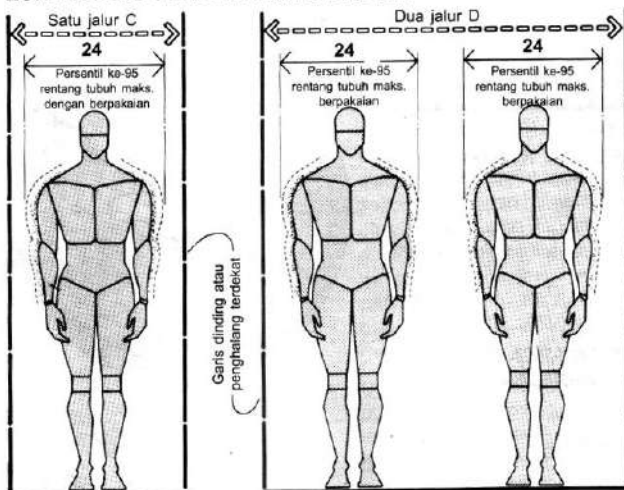


GAMBAR 2.6

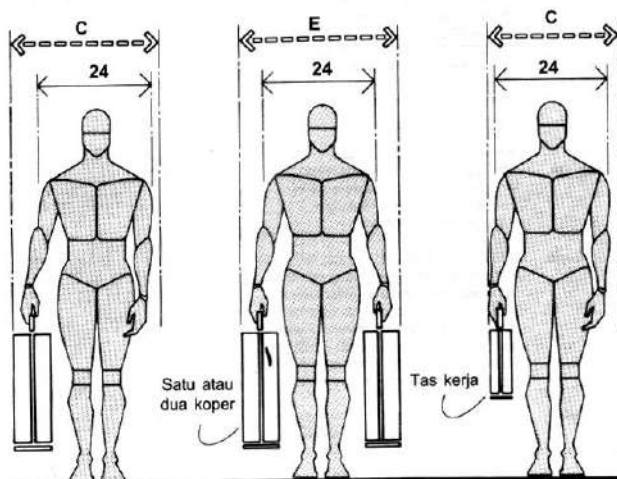
PERHITUNGAN RENTANG SIRKULASI MANUSIA



ZONA RUANG PERGERAKAN KE DEPAN



SIRKULASI/KORIDOR DAN JALAN LINTASAN



JARAK BERSIH RENTANG TUBUH DENGAN BARANG BAWAAN

	in	cm
A	84	213,4
B	22-36	55,9-91,4
C	30-36	76,2-91,4
D	68	172,7
E	36-42	91,4-106,7

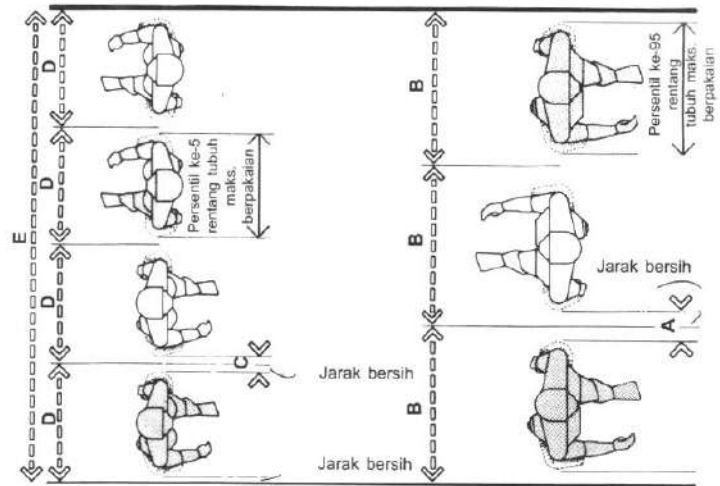
Dari gambar diatas dapat kita lihat bahwa zona pergerakan yang dibutuhkan oleh manusia untuk berjalan kedepan sesuai dengan panca indra dan perasaan seseorang untuk menghindari terjadinya tabrakan dapat diukur sebesar 84 inci atau 213,4cm dan ukuran langkah kaki manusia rata-rata adalah sebesar 22 - 36 inci atau 55,9 - 91,4 cm.

Kemudian jika seseorang sedang membawa barang besebelahan dengan orang lain dan jika satu koper berukuran 30 -36 inci atau 76,2 - 91,4 cm dan jika membawa dua koper atau lebih disarankan jarak agar sirkulasi manusia tidak bersinggungan adalah sebesar 36 – 42 inci atau 91,4 – 106,7 cm.

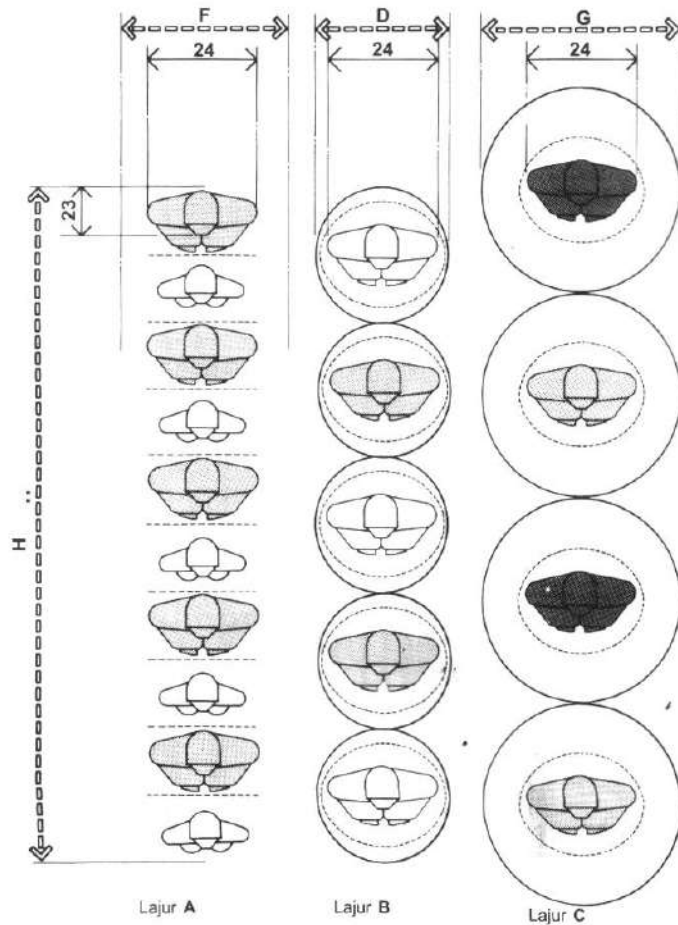
Kemudian pada gambar berikutnya Panero menjelaskan juga tentang perhitungan zona antrian yang dibutuhkan dalam sirkulasi manusia dalam sebuah ruangan pada suatu bangunan. Dari gambar dibawah dapat kita lihat bahwa zona antrian ada yang baik dan ada juga yang tidak baik. Lajur A adalah zona antrian dimana kontak tubuh antar seseorang dengan orang lain terjadi sangat padat. Hal itu dikarenakan tidak diperhatikannya zona rentang tubuh manusia serta tebal pakaian manusia seperti yang sudah dijelaskan pada gambar sebelumnya. Kemudian jika ditambahkan dengan dengan ukuran pakaian maka terjadilah perbandingan jarak seperti yang terjadi pada jalur B. Lalu jika ditambahkan dengan ukuran barang bawaan yang dibawa maka jaraknya bisa dilihat seperti pada jalur C dengan jalur antrian yang ideal karena ukurannya sebesar 3 dan 7 kaki atau 28 dan 65 cm per manusia.

Berikut gambar yang menyajikan perhitungan zona antrian :

**GAMBAR 2.7**  
**PERHITUNGAN ZONA ANTRIAN**



AKOMODASI PEMAKAI BERTUBUH BESAR DAN KECIL YANG BERJALAN MENGHADAP DEPAN PADA SEBUAH KORIDOR ATAU LINTASAN SELEBAR 96 INCI (243,8 CM)



	in	cm
A	4,5	11,4
B	32	81,3
C	1,6	4,1
D	24	61,0
E	96	243,8
F	30	76,2
G	36	91,4
H	120	304,8

**GARIS-GARIS ANTRIAN/KEPADATAN YANG DIPERBANDINGKAN**

Dari ketentuan-ketentuan yang dibutuhkan dalam perhitungan sirkulasi, maka dapat dihitunglah sirkulasi tamu yang berada di *lobby* The Cipaku Garden Hotel. Dalam hal ini penulis mencoba mengambil contoh pada data tiga bulan terakhir tentang jumlah jenis tamu yang menginap di The Cipaku Garden Hotel:

**TABEL 2.5**

**RATA-RATA JUMLAH TAMU MENGINAP  
PERIODE FEBRUARI – APRIL 2016  
THE CIPAKU GARDEN HOTEL BANDUNG**

<b>BULAN</b>	<b>JUMLAH (orang)</b>
Februari	117
Maret	98
April	167
<b>RATA – RATA</b>	<b>271</b>

Sumber: *Front Office Department* The Cipaku Garden Hotel Bandung, 2016.

Dari data yang telah disajikan diatas dan dengan teori perhitungan yang sudah dijelaskan sebelumnya, maka perhitungan sirkulasinya adalah sebagai berikut :

Februari:

Total : 117

$117 / 29 \text{hari} = 4.034 = 4$

$1 \text{m}^2 \times 4 = 4 \text{m}^2$

Dengan melihat perhitungan diatas dapat dilihat bahwa pada bulan Februari jumlah tamu yang datang dalam sebulan sebanyak 117 orang dan sehari sebanyak 4 orang. Jika dihitung dengan teori ruang gerak manusia dan barang, luas area yang dibutuhkan oleh satu orang adalah sebesar  $1 \text{ m}^2$  yang dilihat dari zona terjauh rentang tubuh manusia yaitu dari lebar pundak.

Kemudian jika dikalikan dengan jumlah kunjungan maka luas yang dibutuhkan adalah sebesar 4 m<sup>2</sup>.

Maret :

Total : 98

$98/31\text{hari} = 3.161 = 3$

$1\text{m}^2 \times 3 = 3\text{m}^2$

Pada bulan Maret jumlah tamu yang datang adalah sebesar 98 orang dalam sebulan dan 3 orang sehari maka dengan dikalikan luas ruang gerak manusia maka luas ruang gerak manusia sebesar 3 m<sup>2</sup> yang harus disediakan pada *lobby* tersebut.

April :

Total : 167

$167/30\text{hari} = 5.566 = 6$

$1\text{m}^2 \times 6 = 6\text{m}^2$

Dan kemudian untuk bulan April, total tamu yang datang sebesar 167 dan perharinya adalah 6 orang, maka dibutuhkan luas ruang gerak sebesar 6 m<sup>2</sup>.

### **G. Tinjauan Penunjuk Arah dan Informasi di lobby The Cipaku Garden Hotel**

Penunjuk arah dan informasi di sebuah *lobby* sangatlah penting keberadaannya untuk para tamu. Penunjuk arah dapat membantu tamu untuk menemukan arah terhadap sebuah fasilitas yang ada di *lobby* sebuah hotel.

Seperti yang diungkapkan oleh Lawson (1996:201) bahwa :

*Signs are required for directions and information including local regulations regarding safety, means of escape and registration. Graphic design must be coordinated with overall interior design and consistent throughout. Approved*

*symbols may be used. Located within normal viewing pattern – not more than 30° above horizontal eye level. Local illumination may be used to draw attention.*

Dari pengertian diatas, dapat diambil kesimpulan bahwa di dalam sebuah *lobby* harus mempunyai penunjuk arah dan informasi termasuk peraturan keamanan dan *emergency* serta terletak di dalam pola tampilan normal, yakni posisi dari penunjuk arah tersebut tidak lebih dari 30° diatas permukaan mata secara horizontal. Beberapa pencahayaan untuk penunjuk arah tersebut dapat diberikan untuk menarik perhatian tamu untuk melihatnya.

Setelah peneliti melakukan observasi di *lobby* The Cipaku Garden Hotel, penulis tidak menemukan adanya penunjuk arah baik untuk fasilitas hotel seperti kamar, toilet, restoran, resepsionis, dan lain-lain, maupun penunjuk arah yang menunjukkan arah pada saat *emergency* seperti *emergency exit* serta *assembly point*. Hal ini tentu saja dapat membuat tamu merasa kesulitan jika ingin mencari penunjuk arah dan harus bertanya kepada *staff* yang ada di *lobby* dahulu. Berikut penulis sajikan data ketersediaan fasilitas penunjuk arah dan informasi di *lobby* The Cipaku Garden Hotel Bandung :

**TABEL 2.6**  
**OBSERVATION CHECKLIST KETERSEDIAAN FASILITAS**  
**PENUNJUK ARAH DAN INFORMASI DI LOBBY THE CIPAKU**  
**GARDEN HOTEL BANDUNG**

ASPEK	ADA	TIDAK ADA
Penunjuk Arah Fasilitas Umum dan Kamar ( <i>direction</i> )	-	V
<i>Emergency</i> <i>Exit/Assembly Point</i>	-	V
<i>Front Desk</i> ( <i>registration</i> )	-	V
TOTAL	0	3

Sumber : Hasil Olahan Penulis, 2016

**H. Tinjauan Fasilitas Yang Berhubungan Dengan Pelayanan Tamu**  
**(Counter Concierge dan Front Desk ) di lobby The Cipaku Garden Hotel**

*Concierge* adalah salah satu seksi dibawah *Front Office Department* yang melayani barang-barang tamu ketika *check in* dan *check out* di sebuah hotel. Menurut Agusnawar (2002:131) *Concierge* adalah “Salah satu seksi yang ada di Kantor Depan, menangani barang bawaan tamu serta langsung berhadapan dengan tamu hotel (*direct contact*) dimana pelayanan diberikan mulai dari tamu tiba sampai tamu pergi meninggalkan hotel (*check-out*)”.

Fasilitas *counter Concierge* yang baik haruslah mempunyai meja atau *barrier* permanen yang lokasinya dekat dengan *entrance* serta mudah dijangkau

ke *front desk* dan *elevator lobby*. *Concierge* juga harus menyediakan informasi, penjualan tiket perjalanan seperti tiket *shuttle*, kereta api dan pesawat untuk tamu. Biasanya *counter concierge* juga mempunyai meja terpisah untuk memberikan pelayanan informasi dan tiket perjalanan kepada tamu. Seperti yang dijelaskan oleh Lawson (1996:203) bahwa “*Concierge desk located near, and in view of the entrance, front desk and elevator lobby. For information, ticket sales, usually an extension of other desks*”.

Dari penjelasan yang dikemukakan oleh Lawson diatas, dapat diambil kesimpulan bahwa fasilitas *counter Concierge* yang baik harus memenuhi beberapa kriteria yang telah dijelaskan sebelumnya. *Counter Concierge* mempunyai fungsi-fungsi penting yang sangat berguna untuk kepentingan dari staff yang bertugas di bagian-bagian tersebut. Seperti yang dijelaskan oleh Bagyono (2008:90) di dalam *counter concierge* terdapat sejumlah kegunaan seperti :

- Tempat menulis dan membaca *logbook* dari *concierge*
- Tempat mengambil *luggage tag* untuk tamu *check-in* dan *check-out*
- Tempat mengambil *valet tag* untuk kendaraan tamu yang akan di-*valet*
- Tempat untuk mengatur atau menjadwalkan kendaraan yang akan disewa (*transportation arrangement*) untuk tamu
- Tempat untuk mencatat atau *record* jumlah barang pada saat *luggage up, luggage down* serta *luggage storage*



Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa keberadaan dari sebuah *counter concierge* di dalam hotel sangatlah penting karena sangat mempengaruhi dari operasional *concierge* di dalam sebuah hotel. Namun, setelah peneliti melakukan observasi di *lobby* The Cipaku Garden Hotel, peneliti mendapati tidak adanya fasilitas meja untuk pelayanan informasi dan tiket perjalanan kepada tamu seperti yang ada di gambar.

### GAMBAR 2.8

#### ***FRONT DESK THE CIPAKU GARDEN HOTEL BANDUNG***



Sumber : Dokumentasi Penulis, 2016

Berikut penulis sajikan *observation checklist* kesesuaian fasilitas *counter concierge* di The Cipaku Garden Hotel Bandung :

**TABEL 2.7**  
**OBSERVATION CHECKLIST KESESUAIAN FASILITAS COUNTER**  
**CONCIERGE DI LOBBY THE CIPAKU GARDEN HOTEL BANDUNG**

ASPEK	SESUAI	TIDAK SESUAI
Berlokasi dekat dengan pintu masuk dan <i>front desk</i>	-	V
Terdapat meja <i>extension</i> untuk pelayanan informasi dan penjualan tiket perjalanan	-	V
TOTAL	0	2

Sumber : Hasil Olahan Penulis, 2016

Sementara itu, pengertian dari *Front Desk* dijelaskan oleh Darsono (2011:111) bahwa “adalah seksi dari bagian *front office* yang bertanggung jawab atas semua tamu, baik tamu yang baru datang (*check-in*), tamu yang tinggal, dan tamu yang berangkat (*check-out*). Ada hotel yang menamai seksi ini dengan nama *Guest Service Agent* atau *Front Desk*”.

Menurut Lawson (1996:203) ada beberapa kriteria yang harus dipenuhi dalam penempatan *front desk* disebuah *lobby*, seperti :

*Main focus of activity and subject to intensive use. Set back at least 1.25 m (4 ft) from the circulation increasing to 6 m (20 ft) Positioned clear of columns with unobstructed view of entrance, guest elevator lobby and concierge station for control and assistance. Front Desk also need to have a direct access to front office.*

Dari pengertian diatas, dapat diambil kesimpulan bahwa *front desk* harus memiliki jarak antara satu *station* dengan *station* lainnya seluas 1.50 m untuk kegiatan tamu di *front desk* seperti *check-in*, *check-out*, dsb. Lalu *front desk* harus mudah dijangkau dan terlihat dari pintu masuk hotel, lift dan *concierge* untuk memudahkan operasional serta *front desk* harus mempunyai akses langsung ke *front office*. Sementara itu, setelah penulis melakukan pengukuran jarak antar *station* di *front desk* The Cipaku Garden Hotel Bandung, jarak antar *station* di *front desk* The Cipaku Garden Hotel ialah 1.50 m. Kemudian *front desk* dari The Cipaku Garden Hotel sudah berlokasi di area yang mudah dijangkau dan terlihat dari pintu masuk hotel dan mempunyai akses langsung ke *front office*. Berikut penulis sajikan data kesesuaian fasilitas *front desk* di *lobby* The Cipaku Garden Hotel :

**TABEL 2.8**

***OBSERVATION CHECKLIST* KESESUAIAN FASILITAS *FRONT DESK*  
DI *LOBBY* THE CIPAKU GARDEN HOTEL BANDUNG**

ASPEK	SESUAI	TIDAK SESUAI
Jarak Antar <i>station</i> Dengan <i>Station</i> Lainnya	V	-
Mudah Dijangkau dan Dapat Terlihat dari Pintu Masuk	V	-
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>0</b>

Sumber : Hasil Olahan Penulis, 2016

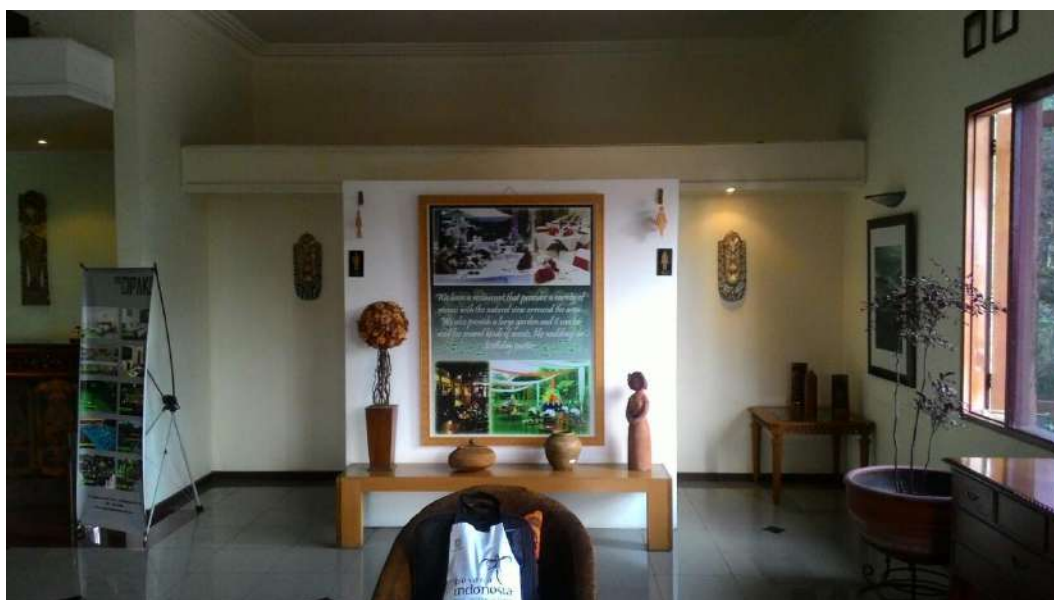
## **I. Tinjauan Fasilitas Penunjang Kenyamanan Tamu (Toilet, Telepon Umum Dan Retail Space) di Lobby The Cipaku Garden Hotel**

Toilet, telepon umum dan *retail space* adalah beberapa fasilitas tambahan yang berada di area *lobby* yang disediakan untuk menunjang kenyamanan dari tamu yang berada di sebuah *lobby* hotel. Berikut penulis akan meninjau satu per satu tentang beberapa fasilitas tersebut di The Cipaku Garden Hotel.

Toilet yang baik harus memenuhi beberapa syarat seperti yang dijelaskan oleh Lawson (1996:212), "*Public toilets should be sited discreetly adjacent to the main activity in the lobby, but not directly accessible from street (for security)*".

### **GAMBAR 2.9**

#### **TOILET THE CIPAKU GARDEN HOTEL BANDUNG**



Sumber : Dokumentasi Penulis, 2016

Dari penjelasan diatas, toilet yang baik harus berlokasi di tempat yang tidak terlihat secara langsung oleh tamu, namun mudah dijangkau serta berada

di area utama dari hotel tersebut. Setelah penulis melakukan observasi di The Cipaku Garden Hotel, toilet di hotel tersebut sudah berlokasi sesuai dengan teori yang dijelaskan oleh Lawson diatas. Berikut penulis sajikan data *observation checklist* dari toilet The Cipaku Garden Hotel :

**TABEL 2.9**

***OBSERVATION CHECKLIST* KESESUAIAN FASILITAS TOILET DI  
*LOBBY THE CIPAKU GARDEN HOTEL BANDUNG***

ASPEK	IYA	TIDAK
Berlokasi di Area Utama <i>Lobby</i>	V	-
Tidak Dapat Diakses secara langsung dari Jalan Raya	V	-
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>0</b>

Sumber : Hasil Olahan Penulis, 2016

Kemudian, Lawson (1996:203) menjelaskan tentang syarat dari telepon umum yang baik di sebuah hotel, yaitu, "*Public and house telephones must be located in quiet areas near front desk; should be acoustically treated, locally illuminated and fitted with shelving*".

Setelah penulis melakukan observasi di telepon umum The Cipaku Garden Hotel, penulis menemukan bahwa The Cipaku Garden Hotel tidak memiliki telepon umum yang ada di *lobby* untuk tamu. Hal ini tentu dapat menyulitkan tamu jika ada keperluan mendesak atau ingin menggunakan

fasilitas telepon umum. Berikut penulis sajikan hasil observasi tentang telepon umum di The Cipaku Garden Hotel :

**TABEL 2.10**

***OBSERVATION CHECKLIST* KESESUAIAN FASILITAS TELEPON  
UMUM DI *LOBBY* THE CIPAKU GARDEN HOTEL BANDUNG**

ASPEK	IYA	TIDAK
Berlokasi Dekat Dengan <i>Front Desk</i>	-	V
Diberi Pencahayaan	-	V
Penempatan diatas rak yang rapih	-	V
TOTAL	0	3

Sumber : Hasil Olahan Penulis, 2016

Selanjutnya, penulis akan meninjau tentang fasilitas *retail space* di The Cipaku Garden Hotel. Lawson (1996:203) menjelaskan bahwa *retail space* adalah, “*The extend of retail space depends on the size and grade of hotel, location and commercial viability of shops. Several shops are usually provided in high-grade resort and city hotels, particularly in developing countries*”.

Lawson (1996:204) mengemukakan beberapa syarat ukuran standar dari ruangan *retail space* yang ada di hotel dan membaginya ke dalam 4 grup :

**TABEL 2.11**  
**SYARAT UKURAN STANDAR RUANGAN *RETAIL SPACE* YANG**  
**ADA DI HOTEL MENURUT LAWSON**

<i>NAME OF RETAIL</i>	M <sup>2</sup>	Sqft
<i>Desks, kiosks, stands</i> <i>(airline, tour agency,</i> <i>florist, autorental)</i>	9	100
<i>Small gift shops,</i> <i>jewellery, gifts</i>	12-22	130-240
<i>Mixed newsagent,</i> <i>tobacco, drugs</i>	32-37	350-400
<i>Specialist: book, shoes,</i> <i>dresses, bank/exchange,</i> <i>business center</i>	50-60	550-650

The Cipaku Garden Hotel memiliki satu ruangan di dekat area pintu masuk dari *lobby*. Ruangan ini digunakan sebagai ruangan *business center*. Ukuran luas ruangan dari *business center* di The Cipaku Garden Hotel adalah 12 m<sup>2</sup>.

Kemudian, definisi dari *business center* menurut Lawson (1996:205) adalah:

Tempat para tamu yang ingin menggunakan pelayanan sekretaris seperti membuat surat, mengirimkan fax, fotocopy, penerjemahan, membuat jadwal pertemuan, pelayanan penggunaan internet, mengkonfirmasi tentang tiket transportasi dan lain-lain. Pusat bisnis tidak hanya menyediakan pelayanan sekretaris saja, namun beberapa hotel menyediakan pelayanan perpustakaan yang operasionalnya dibawah pusat bisnis.

Dari penjelasan diatas dapat diambil kesimpulan bahwa di dalam fasilitas *business center* harus memiliki pelayanan sekretaris seperti pembuatan surat,

fax, fotokopi, penerjemahan, pembuatan jadwal pertemuan, pelayanan penggunaan internet, tiket transportasi dan lain-lain. Namun di dalam *business center* yang ada di The Cipaku Garden Hotel, didalamnya hanya terdapat 1 sofa dan 1 meja serta 4 kursi. Lalu, luas ruangan dari *business center* di The Cipaku Garden Hotel hanya berukuran 12 m<sup>2</sup>, semetara Lawson menjelaskan bahwa luas ruangan standar untuk *business center* adalah seluas 50-60 m<sup>2</sup>. Berikut penulis sajikan *observation checklist* tentang *retail space* di The Cipaku Garden Hotel :

**TABEL 2.12**

***OBSERVATION CHECKLIST KESESUAIAN FASILITAS RETAIL SPACE DI LOBBY THE CIPAKU GARDEN HOTEL BANDUNG***

ASPEK	SESUAI	TIDAK SESUAI
Luas ruangan minimal 50 m <sup>2</sup>	-	V
Terdapat fasilitas pelayanan sekretaris	-	V
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>2</b>

Sumber : Hasil Olahan Penulis, 2016

Dari data diatas dapat dilihat bahwa *business center* di The Cipaku Garden Hotel tentu bertolak belakang dengan teori yang dijelaskan oleh Lawson diatas. Berikut penulis sajikan beberapa gambar dari *business center* di The Cipaku Garden Hotel Bandung :



GAMBAR 2.10

***BUSINESS CENTER THE CIPAKU GARDEN HOTEL BANDUNG***

Sumber : Dokumentasi Penulis, 2016

## **BAB III**

### **ANALISIS PERMASALAHAN**

#### **A. Analisis Sirkulasi Manusia Di Lobby The Cipaku Garden Hotel**

Sirkulasi sebelumnya dijelaskan bahwa bagaimana caranya agar menciptakan pergerakan dari manusia didalam aktifitas mereka tetap nyaman dan tidak adanya kontak antar manusia yang tentunya dapat mengganggu kenyamanan manusia itu sendiri dengan memperhitungkan rentang tubuh manusia dari pengukuran dengan ruas bahu manusia. Zona pergerakan dari manusia terbagi atas 4 zona, yaitu :

1. Zona sentuhan: Zona yang masih memungkinkan terjadinya kontak antar manusia karena terlalu ramai sehingga berkurangnya kenyamanan karena dapat mempengaruhi perasaan seseorang.
2. Zona tanpa sentuhan: Pada zona ini masih bisa upaya untuk terhindar dari kontak antar manusia jika tidak terjadinya gerakan yang dilakukan secara bersama-sama dalam kelompok.
3. Zona perorangan: Merupakan zona tubuh manusia secara penuh tanpa barang bawaan dalam melakukan pergerakan. Dalam melakukan pergerakan masih dapat memungkinkan untuk menghindari terjadinya kontak antar manusia jika dalam pergerakannya dilakukan menyamping.
4. Zona sirkulasi: area ini bisa menghindari terjadinya kontak dengan bebas tanpa lateral tertentu karena terjadinya zona yang memenuhi ergonomic dan ukuran standar manusia baik dalam membawa barang juga jarak pandangan agar dapat menghindari kontak dengan manusia lain.

Dalam gambar 2.26 dapat dilihat perhitungan sirkulasi manusia dalam ruang gerak kedepan dan juga perhitungan rentang tubuh manusia dan barang bawaan manusia dengan satu koper dan dua koper juga dapat dilihat perhitungan manusia lebar manusia dalam penggunaan koridor dan ukuran jarak langkah kaki manusia dan juga jarak pandang manusia untuk menghindari terjadinya kontak dengan manusia lain.

Dan dalam gambar 2.27 adalah perhitungan dan perbandingan garis-garis antrian/ kepadatan manusia dengan dibagi tiga bagian yaitu :

Zona F : adalah zona yang tidak memperhatikan kenyamanan dengan kemungkinan besar terjadi kontak antar manusia dengan lateral kecil.

Zona D: adalah zona yang berdasarkan luas rentang tubuh manusia tanpa membawa barang bawaan dan juga dimungkinkan terjadinya gerakan akan tetapi tidak banyak.

Zona G : zona yang nyaman dalam sirkulasi antrian karena menghitung selain luas ruang gerak juga menghitung luas barang bawaan manusia tersebut.

Dan juga dapat dilihat akomodasi pemakai koridor dengan menghadap depan yang berfungsi untuk melihat beberapa jalur yang digunakan dalam mengakomodasi dengan meliahat contoh seperti pada gambar lima.

Perhitungan sirkulasi manusia dapat dihitung dengan perhitungan seperti yang dijelaskan pada Bab II dengan mengambil contoh tiga bulan yang terdapat paling banyak kunjungan yang dapat dilihat dalam tabel lima pada halaman 33 di The Cipaku Garden Hotel yaitu pada bulan Februari, Maret, dan April 2016.

Pada bulan Februari 2016 dapat dilihat dengan total jumlah pengunjung sebesar:

$$\text{Total} : 117$$

$$117/29\text{hari} = 4.034 = 4$$

$$1\text{m}^2 \times 4 = 4\text{m}^2$$

Jadi berdasarkan teori ruas ruang gerak manusia pada bulan Februari 2016 terdapat ruang pergerakan manusia sebesar  $4\text{ m}^2$ , jika dilihat dari perhitungan sirkulasi sebelumnya yaitu sebesar  $105\text{m}^2$  maka pada bulan tersebut dapat dilihat bahwa perbandingan luas tersebut cukup untuk menampung pergerakan sirkulasi manusia di *lobby*.

Bulan Maret 2016 dapat dilihat total jumlah pengunjung sebesar:

$$\text{Total} : 98$$

$$98/31\text{hari} = 3.161 = 3$$

$$1\text{m}^2 \times 3 = 3\text{m}^2$$

Pada bulan Maret 2016 terdapat pergerakan sirkulasi manusia sebesar  $3\text{m}^2$ , jika dilihat dari perhitungan sirkulasi sebelumnya yaitu sebesar  $105\text{m}^2$  maka pada bulan tersebut dapat dilihat bahwa perbandingan luas tersebut cukup untuk menampung pergerakan sirkulasi manusia di *lobby*.

Dan pada bulan April 2016 dapat dilihat total jumlah pengunjung sebesar:

$$\text{Total} : 167$$

$$167/30\text{hari} = 5.566 = 6$$

$$1\text{m}^2 \times 6 = 6\text{ m}^2$$

Kemudian di bulan April tamu yang datang sebanyak 167 orang dan perharinya sebanyak 6 orang, jadi luas ruang gerak manusia yang dibutuhkan adalah sebesar 6 m<sup>2</sup>. Jika dibandingkan dengan luas ruang sirkulasi yang dibutuhkan yaitu 105 m<sup>2</sup> maka pada bulan ini dapat dilihat bahwa *lobby* tersebut masih dapat menampung pergerakan sirkulasi manusia di *lobby*.

#### **B. Analisis Penunjuk Arah dan Informasi di lobby The Cipaku Garden Hotel**

Pada penelitian ini, penulis menggunakan skala perhitungan *Guttman*. Riduwan (2009:16) menjelaskan bahwa “skala *Guttman* ialah skala yang digunakan untuk jawaban yang bersifat jelas (tegas) dan konsisten”. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan pilihan sesuai dan tidak sesuai dengan pemberian nilai 1 untuk yang *dichecklist* dan 0 untuk yang tidak *dichecklist*.

Ketika sebuah sub elemen dari suatu elemen fasilitas yang ada di *lobby* tidak memenuhi standar dari sebuah fasilitas tersebut, maka elemen tersebut dinyatakan tidak memenuhi standar fasilitas yang telah ditetapkan dalam sebuah *lobby* / buruk, sehingga hal ini dapat menyebabkan berkurangnya kenyamanan tamu yang ada di *lobby* serta menyulitkan tamu dalam beraktifitas di *lobby* tersebut. Jadi dapat diambil kesimpulan bahwa elemen fasilitas di *lobby* dapat dikatakan bagus jika semua sub elemen (100%) telah sesuai standar fasilitas.

Keberadaan dari penunjuk arah dan informasi di sebuah *lobby* merupakan hal yang wajib. Itu dikarenakan penunjuk arah dan informasi dapat membantu tamu untuk menemukan arah terhadap sebuah fasilitas yang ada di *lobby* hotel. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan, penulis tidak menemukan adanya penunjuk arah dan informasi yang dapat membantu tamu menemukan arah dan jalan menuju suatu fasilitas yang ada di hotel. Dari *observation checklist* yang telah

penulis buat untuk fasilitas penunjuk arah dan informasi tidak mendapatkan *checklist* yang sesuai, padahal ada beberapa fasilitas lain di *lobby* yang membutuhkan penunjuk arah untuk menjangkaunya. Maka dapat dilihat presentasi ketersediaan penunjuk arah dan informasi di *lobby* The Cipaku Garden Hotel Bandung adalah sebagai berikut :

y = Total macam penunjuk arah dan informasi  
(*direction, emergency, registration*) = 3

x = Jumlah *Checklist* tersedia yang didapat = 0

$$\text{Persentase Kesesuaian} = \frac{x}{y} \times 100\% = \frac{0}{3} \times 100\% = 0\%$$

Berikut penulis sajikan beberapa kesulitan yang dialami oleh tamu karena tidak adanya penunjuk arah dan informasi di *lobby* :

1. Kesulitan dalam mencari arah kamar dan fasilitas lain seperti restoran, *meeting room*, kolam renang, toilet, dan lain-lain.
2. Kesulitan mencari pintu darurat dan *assembly point* jika terjadi keadaan darurat di dalam hotel.

### **C. Analisis Fasilitas Yang Berhubungan Dengan Pelayanan Tamu (Counter Concierge dan Front Desk ) di lobby The Cipaku Garden Hotel**

Unsur – unsur dalam fasilitas yang berhubungan dengan pelayanan tamu di *lobby* adalah *counter concierge* dan *front desk*. Berdasarkan observasi penulis, penulis menemukan adanya fasilitas yang tersedia dan ada juga fasilitas yang tidak tersedia dengan baik. Berikut penulis akan membahasnya satu per satu.

### 1. *Counter Concierge*

*Counter Concierge* adalah sebuah fasilitas yang digunakan oleh para staff *bellman* ataupun *conciierge* untuk keperluan operasional dari seksi *conciierge*. *Counter Concierge* yang baik harus memenuhi beberapa kriteria standar dari fasilitas tersebut, seperti harus berlokasi dekat dengan pintu masuk dan *front desk*, kemudian terdapat meja *extension* untuk pelayanan informasi dan penjualan tiket perjalanan untuk tamu. Dari *observation checklist* yang telah penulis buat, dapat dilihat presentasi kesesuaian *counter conciierge* di *lobby* The Cipaku Garden Hotel Bandung adalah sebagai berikut :

$y$  = Total kesesuaian fasilitas *counter conciierge* di *lobby*  
(berlokasi dekat dengan pintu masuk dan *front desk*, terdapat meja *extension* untuk pelayanan informasi dan penjualan tiket perjalanan) = 2

$x$  = Jumlah *Checklist* tersedia yang didapat = 0

$$\text{Persentase Kesesuaian} = \frac{x}{y} \times 100\% = \frac{0}{2} \times 100\% = 0\%$$

Jika di sebuah hotel tidak mempunyai fasilitas *counter* untuk *conciierge*, maka hal ini dapat menyebabkan beberapa kesulitan yang dialami oleh para staff *bellman* yang bertugas karena pada sebuah *counter conciierge* terdapat sejumlah fungsi yang berhubungan dengan operasional, seperti yang telah diungkapkan oleh Bagyono (2008:90) bahwa *counter conciierge* dapat digunakan sebagai :

- Tempat menulis dan membaca *logbook* dari *conciierge*
- Tempat mengambil *luggage tag* untuk tamu *check-in* dan *check-out*

- Tempat mengambil *valet tag* untuk kendaraan tamu yang akan di-*valet*
- Tempat untuk mengatur atau menjadwalkan kendaraan yang akan disewa (*transportation arrangement*) untuk tamu
- Tempat untuk mencatat atau *record* jumlah barang pada saat *luggage up, luggage down* serta *luggage storage*

## 2. Front Desk

Kemudian, untuk fasilitas *front desk* di *lobby* The Cipaku Garden Hotel dapat penulis simpulkan fasilitas *front desk* tersebut sudah sesuai dengan standar yang ada. Dari *observation checklist* kesesuaian fasilitas *front desk* yang telah penulis buat, dapat dilihat presentasi ketersediaan fasilitas yang berhubungan dengan pelayanan tamu di *lobby* The Cipaku Garden Hotel Bandung adalah sebagai berikut :

$y$  = Total aspek fasilitas *front desk*  
(jarak antar station, mudah dijangkau) = 2

$x$  = Jumlah *Checklist* tersedia yang didapat = 2

$$\text{Persentase Kesesuaian} = \frac{x}{y} \times 100\% = \frac{2}{2} \times 100\% = 100\%$$

Penulis mencoba menyajikan rata – rata persentase kesesuaian semua fasilitas yang berhubungan dengan pelayanan tamu di *lobby* The Cipaku Garden Hotel dengan perhitungan sebagai berikut :

$$\frac{A + B}{2} = \frac{0\% + 100\%}{2} = 50\% \text{ (Buruk)}$$



Keterangan

A : Persentase Kesesuaian Fasilitas *Counter Concierge* Dengan Standar Fasilitas yang ada di *Lobby* pada *Lobby The Cipaku Garden Hotel*

B : Persentase Kesesuaian Fasilitas *Front Desk* Dengan Standar Fasilitas yang ada pada *Lobby* di *Lobby The Cipaku Garden Hotel*

**D. Analisis Fasilitas Penunjang Kenyamanan Tamu (Toilet, Telepon Umum Dan Retail Space) di lobby The Cipaku Garden Hotel**

Di dalam sebuah *lobby* terdapat beberapa fasilitas yang dapat menunjang kenyamanan tamu ketika berada di dalamnya, seperti fasilitas toilet, telepon umum dan *retail space*. Berdasarkan observasi penulis, penulis menemukan adanya beberapa fasilitas yang sudah sesuai standar dan adapula fasilitas yang tidak sesuai standar. Berikut penulis akan menganalisis fasilitas tersebut satu per satu.

1. Toilet

Sebuah fasilitas toilet dapat dikatakan baik apabila toilet tersebut berlokasi di area utama dari sebuah hotel serta tidak dapat diakses secara langsung dari jalan raya untuk alasan keamanan. Toilet di *lobby The Cipaku Garden Hotel* sudah memenuhi kriteria standar yang telah ditetapkan. Toilet tersebut sudah berlokasi di di area utama dari sebuah hotel serta tidak dapat diakses secara langsung dari jalan raya. Dari *observation checklist* yang telah penulis buat, untuk fasilitas toilet ini mendapatkan 2 *checklist* yang sesuai, maka dapat dilihat presentasi kesesuaian fasilitas toilet di *lobby The Cipaku Garden Hotel Bandung* adalah sebagai berikut :

$y =$  Total aspek fasilitas toilet  
(berlokasi di area utama, tidak dapat diakses secara langsung dari jalan raya) =  
2

$x =$  Jumlah *Checklist* tersedia yang didapat = 2

$$\text{Persentase Kesesuaian} = \frac{x}{y} \times 100\% = \frac{2}{2} \times 100\% = 100\%$$

## 2. Telepon Umum

Keberadaan sebuah telepon umum di dalam *lobby* sebuah hotel sangatlah penting, itu dikarenakan telepon umum dapat membantu tamu jika ada keperluan mendesak atau menghubungi seseorang baik didalam maupun diluar hotel jika tidak memiliki pulsa dan dalam keadaan darurat. Sebuah telepon umum harus memenuhi beberapa standar seperti berlokasi di tempat yang dekat dengan *front desk*, terdapat beberapa pencahayaan serta ditempatkan diatas rak yang rapih.

Berdasarkan hasil observasi penulis, penulis mendapati tidak ditemukannya fasilitas telepon umum di *lobby* The Cipaku Garden Hotel. Dari *observation checklist* yang telah penulis buat, untuk fasilitas telepon umum tidak mendapatkan *checklist* yang sesuai, maka dapat dilihat presentasi ketersediaan telepon umum di *lobby* The Cipaku Garden Hotel Bandung adalah sebagai berikut:

y = Total aspek telepon umum  
(berlokasi dekat *front desk*, diberi pencahayaan, penempatan diatas rak yang rapih) = 3

x = Jumlah *Checklist* tersedia yang didapat = 3

$$\text{Persentase Kesesuaian} = \frac{x}{y} \times 100\% = \frac{0}{3} \times 100\% = 0\%$$

## 3. Retail Space

*Retail Space* merupakan sebuah fasilitas yang ada di area *lobby* dimana fasilitas tersebut menjual suatu produk ataupun pelayanan tambahan kepada tamu di hotel. *Retail space* yang tersedia di *lobby* The Cipaku Garden Hotel ialah

*business center*. Sesuai dengan teori yang telah dijelaskan oleh Lawson pada Bab II dapat disimpulkan bahwa ruangan *business center* yang baik haruslah memiliki beberapa kriteria untuk mencapai standar yakni untuk luas ruangan minimal ialah 50 m<sup>2</sup> serta didalam ruangan *business center* terdapat beberapa fasilitas pelayanan sekretaris seperti pembuatan surat, fax, fotokopi, penerjemahan, pembuatan jadwal pertemuan, pelayanan penggunaan internet, tiket transportasi dan lain-lain.

Berdasarkan hasil observasi penulis, penulis menemukan tidak sesuaiinya kriteria standar dari ruangan *business center* di *lobby* The Cipaku Garden Hotel dengan teori yang ada. Dari *observation checklist* yang telah penulis buat, untuk fasilitas *business center* tidak mendapatkan *checklist* yang sesuai, maka dapat dilihat presentasi kesesuaian *business center* di *lobby* The Cipaku Garden Hotel Bandung adalah sebagai berikut:

y = Total aspek *retail space*

(luas ruangan minimal 50 m<sup>2</sup>, terdapat fasilitas pelayanan sekretaris) = 2

x = Jumlah *Checklist* tersedia yang didapat = 0

$$\text{Persentase Kesesuaian} = \frac{x}{y} \times 100\% = \frac{0}{2} \times 100\% = 0\%$$

Penyusun mencoba menyajikan rata – rata persentase kesesuaian semua fasilitas penunjang kenyamanan tamu yang tersedia di *lobby* The Cipaku Garden Hotel dengan perhitungan sebagai berikut :

$$\frac{A + B + C}{3} = \frac{100\% + 0\% + 0\%}{3} = 33,3\% \text{ (Buruk)}$$

Keterangan

A : Persentase Kesesuaian Fasilitas Toilet Dengan Standar Fasilitas yang ada di *Lobby* pada *Lobby* The Cipaku Garden Hotel

B : Persentase Kesesuaian Fasilitas Telepon Umum Dengan Standar Fasilitas yang ada pada *Lobby* di *Lobby* The Cipaku Garden Hotel

C : Persentase Kesesuaian Fasilitas *Retail Space* Dengan Standar Fasilitas yang ada di *Lobby* pada *Lobby* The Cipaku Garden Hotel

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Dari hasil analisis yang penulis jabarkan pada bab tiga maka penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut:

##### 1. Sirkulasi Manusia

Dari teori yang sudah dijelaskan pada bab dua tentang sirkulasi manusia, maka didapatkan hasil perhitungan sirkulasi dari data jumlah tamu dalam 3 bulan terakhir, yaitu Februari, Maret dan April. Setelah dilakukan analisis maka didapatkan kesimpulan bahwa keadaan dari *lobby* pada 3 bulan tersebut tidak mengganggu sirkulasi menurut teori karena dari hasil perhitungan didapatkan bahwa luas pergerakan manusia dari masing-masing bulan masih dibawah dari luas ruangan *lobby* hotel tersebut. Maka pergerakan manusia disana masih memungkinkan tidak adanya kontak dengan manusia lain.

##### 2. Penunjuk Arah Dan Informasi

*Lobby* dari The Cipaku Garden Hotel tidak menyediakan fasilitas penunjuk arah dan informasi bagi tamu. Padahal banyak fasilitas di hotel yang memerlukan penunjuk arah dan informasi. Hal itu tentunya dapat meyulitkan tamu di *lobby* jika ingin mengunjungi fasilitas lain yang ada di hotel.

##### 3. Fasilitas Yang Berhubungan Dengan Pelayanan Tamu

Fasilitas yang berhubungan dengan pelayanan tamu di *lobby* The Cipaku Garden Hotel adalah *counter concierge* dan *front desk*. *Counter concierge* di *lobby* The Cipaku Garden Hotel tidak disediakan oleh hotel. Padahal *bellman*

termasuk di dalam struktur organisasi dari *front office department* The Cipaku Garden Hotel. Hal ini tentu saja dapat menyulitkan operasional dari *bellman* itu sendiri karena *counter concierge* memiliki beberapa fungsi yang sangat penting dalam operasional.

Kemudian, untuk fasilitas *front desk* di *lobby* The Cipaku Garden Hotel dapat penulis simpulkan fasilitas *front desk* tersebut sudah sesuai dengan standar yang ada.

#### 4. Fasilitas Penunjang Kenyamanan Tamu

Fasilitas penunjang kenyamanan tamu di *lobby* The Cipaku Garden Hotel adalah toilet, telepon umum serta *retail space*. Untuk toilet dari The Cipaku Garden Hotel sudah sesuai dari kriteria yang ada, karena toilet tersebut sudah berlokasi di area utama dari hotel serta tidak dapat diakses secara langsung dari jalan raya untuk alasan keamanan.

Kemudian, *lobby* The Cipaku Garden Hotel tidak menyediakan fasilitas telepon umum bagi tamu. Hal ini tentu saja dapat menyulitkan tamu ketika dalam keadaan darurat jika ingin menghubungi seseorang baik di dalam hotel maupun luar hotel.

Lalu untuk *retail space* The Cipaku Garden Hotel masih tidak sesuai dengan standar yang ada, hal itu dikarenakan masih kurang luasnya ruangan yang tidak sesuai dengan standar luas minimal serta tidak adanya fasilitas pelayanan sekretaris di dalamnya. Hal ini tentu dapat membuat tamu yang sedang membutuhkan pelayanan sekretaris menjadi bingung dan merasa kesulitan.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan diatas maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut:

### 1. Sirkulasi Manusia

Arus sirkulasi manusia di *lobby* The Cipaku Garden Hotel masih cukup untuk menampung beban tamu yang datang pada *lobby* tersebut. Untuk itu penulis menyarankan agar manajemen hotel mempertahankan keadaan ini.

### 2. Penunjuk Arah Dan Informasi

Dikarenakan tidak tersedianya penunjuk arah dan informasi pada *lobby* The Cipaku Garden Hotel, penulis menyarankan kepada manajemen hotel agar menyediakan beberapa penunjuk arah dan informasi pada *lobby* hotel tersebut. Seperti penunjuk arah toilet, restoran, kamar, resepsionis, *emergency* dan fasilitas lainnya agar memudahkan tamu yang berada di *lobby* hotel.

### 3. Fasilitas Yang Berhubungan Dengan Pelayanan Tamu

Keberadaan sebuah *counter concierge* sangat dibutuhkan untuk operasional dari *bellboy* pada hotel tersebut, maka dari itu penulis menyarankan agar manajemen hotel membuat *counter concierge* untuk memudahkan operasional *bellboy* serta membantu tamu dalam pelayanan *concierge*.

Kemudian, penulis menyarankan untuk fasilitas *front desk* di *lobby* The Cipaku Garden Hotel agar dipertahankan karena sudah sesuai kriteria yang ada.

### 4. Fasilitas Penunjang Kenyamanan Tamu

Penulis menyarankan kepada manajemen hotel agar mempertahankan fasilitas toilet di The Cipaku Garden Hotel serta terus memperhatikan kebersihan serta kenyamanan untuk tamu yang menggunakannya.

Kemudian penulis juga menyarankan kepada manajemen hotel agar membuat fasilitas telepon umum di *lobby* karena fasilitas tersebut tentu dapat membantu tamu menghubungi seseorang dalam keadaan darurat.

Sedangkan untuk fasilitas *retail space*, penulis menyarankan agar ruangan *retail space* tersebut dirubah fungsinya dari *business center* menjadi *retail space* yang lain karena untuk luas ruangan dari *retail space* di The Cipaku Garden Hotel ialah seluas 12 m<sup>2</sup> saja, sedangkan untuk standar luas ruangan minimal dari *business center* adalah seluas 50 m<sup>2</sup>. Dan dari teori yang sudah penulis jelaskan pada bab 2 sebelumnya, untuk ruangan *retail space* yang berukuran 12 m<sup>2</sup> ialah *small gift shops* dan *jewelry*. Maka dari itu penulis menyarankan kepada manajemen hotel agar merubah fungsi *retail space*-nya dari *business center* menjadi *small gift shops* atau *jewelry*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agusnawar. (2002). *Pengantar Operasional Kantor Depan Hotel*. Jakarta: PT. Perca.
- Bagyono. (2008). *Teori Dan Praktek Hotel Front Office*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Darsono, A. (2011). *Front Office Hotel*. Jakarta: PT. Grasindo.
- Depdiknas. (2008). *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Keempat*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Gullo. (2010). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Penerbit Grasindo.
- Hasibuan. (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Kliment, S. A. (2001). *Hospitalites Facilities*. New York: John & Wiley Sons.
- Lawson, F. (1996). *Hotels and Resorts: Planning, Design and Refurbishment*. Suffolk: St. Edmundsbury Press Ltd.
- Masyhuri. (2011). *Metodologi Penelitian - Pendekatan Praktis Dan Aplikatif*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Nurhayati, T. K. (2012). *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*. Jakarta: Eska Media Press.
- Oliver, R. (2003). *Customer Relationship Management*. Jakarta: Kencana Perdana Media Group.
- Panero, J. (2003). *Dimensi Manusia dan Ruang Interior*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Pujiastuti, S. (2005). *Lay-Out*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Rumekso. (2005). *Housekeeping Hotel - Floor Section*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Ruslijanto, H. (2000). *Metode Penulisan dan Penyajian Karya Ilmiah*. Jakarta: EGC.
- Sachari, A. (2001). *Pengantar Estetika*. Bandung: Penerbit ITB.
- Saebani, A. B. (2008). *Metode Penelitian*. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Siswanto. (2012). *Pengantar Manajemen*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.



Widagdo. (2010). *Bentuk dan Desain*. Bandung: Penerbit ITB.

**LAMPIRAN 1**

**CHECK LIST KETERSEDIAAN FASILITAS PENUNJUK ARAH DAN  
INFORMASI DI LOBBY THE CIPAKU GARDEN HOTEL BANDUNG**

ASPEK	ADA	TIDAK ADA
Penunjuk Arah Fasilitas Umum dan Kamar <i>(direction)</i>		
<i>Emergency Exit/Assembly Point</i>		
<i>Front Desk (registration)</i>		
TOTAL		

**LAMPIRAN 2****CHECK LIST KESESUAIAN FASILITAS COUNTER CONCIERGE DI  
LOBBY THE CIPAKU GARDEN HOTEL BANDUNG**

ASPEK	SESUAI	TIDAK SESUAI
Berlokasi dekat dengan pintu masuk dan <i>front</i> <i>desk</i>		
Terdapat meja <i>extension</i> untuk pelayanan informasi dan penjualan tiket perjalanan		
TOTAL		

**LAMPIRAN 3*****CHECK LIST KESESUAIAN FASILITAS FRONT DESK DI LOBBY*****THE CIPAKU GARDEN HOTEL BANDUNG**

ASPEK	SESUAI	TIDAK SESUAI
Jarak Antar <i>station</i> Dengan <i>Station</i> Lainnya		
Mudah Dijangkau dan Dapat Terlihat dari Pintu Masuk		
TOTAL		

**LAMPIRAN 4*****CHECK LIST* KESESUAIAN FASILITAS TOILET DI *LOBBY* THE  
CIPAKU GARDEN HOTEL BANDUNG**

ASPEK	IYA	TIDAK
Berlokasi di Area Utama <i>Lobby</i>		
Tidak Dapat Diakses secara langsung dari Jalan Raya		
TOTAL		

**LAMPIRAN 5*****CHECK LIST* KESESUAIAN FASILITAS TELEPON UMUM DI *LOBBY*****THE CIPAKU GARDEN HOTEL BANDUNG**

ASPEK	IYA	TIDAK
Berlokasi Dekat Dengan <i>Front Desk</i>		
Diberi Pencahayaan		
Penempatan diatas rak yang rapih		
TOTAL		

**LAMPIRAN 6*****CHECK LIST KESESUAIAN FASILITAS RETAIL SPACE DI LOBBY*****THE CIPAKU GARDEN HOTEL BANDUNG**

ASPEK	SESUAI	TIDAK SESUAI
Luas ruangan minimal 50 m <sup>2</sup>		
Terdapat fasilitas pelayanan sekretaris		
TOTAL		

## **BIODATA**

### **A. DATA PRIBADI**

1. Nama : Naufal Firza Fauzi
2. Nomor Induk Mahasiswa : 201319131
3. Tempat / Tanggal Lahir : Surabaya, 15 November 1995
4. Agama : Islam
5. Alamat : Jl. Asrama Haji No. 4A RT.01/RW.03  
Kendari, Sulawesi Tenggara – 93116

### **B. DATA ORANG TUA**

1. Nama Ayah : Fauzi Firdaus
2. Pekerjaan : Pegawai Swasta
3. Nama Ibu : Lusiatiningsih (Alm.)
4. Alamat : Jl. Asrama Haji No. 4A RT.01/RW.03  
Kendari, Sulawesi Tenggara – 93116

### **C. RIWAYAT PENDIDIKAN**

<b>Nama Sekolah</b>	<b>Tempat</b>	<b>Tahun</b>	<b>Keterangan</b>
SDN Lubang Buaya 12 Pagi Jakarta	Jakarta Timur	2001 - 2007	Lulus Berijazah
SMP YKPP Dumai	Dumai	2007 - 2010	Lulus Berijazah
SMAN 1 Pekanbaru	Pekanbaru	2010 - 2013	Lulus Berijazah
Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung	Bandung	2013 – 2016	Lulus Berijazah



**D. PENGALAMAN KERJA**

<b>Nama Perusahaan</b>	<b>Tempat</b>	<b>Jabatan</b>	<b>Tahun</b>	<b>Keterangan</b>
Mercure Bandung Setiabudi	Bandung	Trainee	2014	Certificate
InterContinental Bandung Dago Pakar	Bandung	Bell Clerk	2015-2016	Daily Worker
InterContinental Bandung Dago Pakar	Bandung	Bell Clerk	2016	Staff