



Jurnal Hospitaliti

PENGARUH DESAIN INTERIOR TERHADAP KEPUTUSAN TAMU MEMILIH TRAVELLO HOTEL MANADO

Polikarpus Petrik Kebung, Bet El Silisna Lagarensen, Agustinus Walansendow
Sekolah Tinggi Ilmu Pariwisata Manado, Indonesia

ARTICLE INFO

Keywords:

Provide 4-6 Keywords
Influence
Interior Design
Travello Hotel

ABSTRACT

The initial step of this research is conducting observation at the research location before determining the research title, that is The Influence of Interior Design Towards Guests Decisions to Choose Travello Hotel Manado. After finding the research problem and determining the title, the research distributed the questionnaires to the guest who used the service at Travello Hotel Manado, conducted observation and interview with the hotel management, staff and guest in order to find out to what extent was the influence of interior design on the guests' decision to choose Travello Hotel Manado. Further, calculation, was made using simple regression analysis where variable X is Interior Design and variable Y is the guests' decisions to choose Travello Hotel Manado.

The results of calculation show that $Y = 6,46 + 0,83 X$ which means that every increase in variable X will result in an increase in variable Y, and by using correlation coefficient analysis $r = 0,94$, it was shown that the correlation between variable X and variable Y was strong enough with a value of nearly positive 1. Coefficient determinant $r^2 = 0,89$ shows the variable of guests' satisfaction due to a sufficiently strong influence of interior design as much as 89% indicating variations of variable Y (Guests' Decision to Choose Travello Hotel Manado) due to a sufficiently strong influence of interior design. The remaining 11% which was not observed were the guests who did not care so much about the condition of interior design. Travello Hotel Manado should maintain its existence in service and comfort such as interior design to gain the guests' loyalty in using the service at Travello Hotel Manado and not to choose the other hotels as competitors.

Keywords:

Pengaruh
Desain Interior
Travello Hotel

Abstrak

Langkah awal penelitian ini adalah dengan melakukan observasi terlebih dahulu di lokasi penelitian, setelah itu menentukan judul. Selanjutnya menemukan permasalahan dan menentukan judul peneliti menyebarkan kuesioner terhadap tamu yang menggunakan jasa di Travello Hotel

Manado, serta pengamatan dan wawancara dengan pihak management, staff dan tamu, sehingga dapat diketahui seberapa besar pengaruh *Desain Interior* terhadap keputusan tamu memilih di Travello Hotel Manado. Selanjutnya dilakukan perhitungan dan variabel Y yaitu keputusan tamu memilih hotel. Dari hasil perhitungan dapat diperoleh $Y = 6.46 + 0.83 X$ yang menunjukkan bahwa setiap adanya pertambahan variabel X akan menyebabkan pertambahan pada variabel Y, demikian juga dengan menggunakan analisis koefisien korelasi $r = 0.94$ menunjukkan hubungan variabel X dan variabel Y yang cukup kuat dan bernilai mendekati positif 1. Koefisien determinan $r^2 = 0.89$ ini menunjukkan adanya variabel kepuasan tamu akibat adanya pengaruh yang cukup kuat dari *Desain Interior* sebesar 89% ini menunjukkan adanya variasi variabel keputusan tamu memilih hotel akibatnya adanya pengaruh yang cukup dari *Desain Interior*. Sebesar 11% yang tidak diamati merupakan tamu yang tidak terlalu peduli dengan kondisi *Desain Interior*. Travello Hotel Manado harus tetap menjaga eksistensinya di bidang pelayanan dan kenyamanan seperti *Desain Interior* agar tercapai loyalitas tamu dalam menggunakan jasa di Travello Hotel Manado dan tidak memilih ke hotel pesaing lainnya.

PENDAHULUAN

Industri dunia pariwisata adalah salah satu sektor unggulan dalam pembangunan hampir di semua negara. Pariwisata bahkan menjadi sebuah kebutuhan oleh setiap orang dalam kehidupannya. Seiring dengan berjalannya waktu yang semakin modern seperti dalam sektor perekonomian, sehingga kebutuhan manusia menjadi bertambah untuk mendapatkan suatu kepuasan dalam dirinya. Maka dari itu para investor kian tertarik untuk berinvestasi pada industri perhotelan. Para investor menilai bahwa industri perhotelan adalah salah satu bisnis yang menjanjikan, karena merupakan salah satu industri yang selalu berkembang.

Pariwisata merupakan sektor yang berperan penting dalam usaha peningkatan pendapatan negara. Indonesia merupakan negara yang memiliki keindahan alam dan keanekaragaman budaya, sehingga perlu adanya peningkatan sektor pariwisata. Hal ini dikarenakan pariwisata merupakan sektor yang dianggap menguntungkan dan sangat berpotensi untuk dikembangkan sebagai salah satu aset yang digunakan sebagai sumber yang menghasilkan bagi bangsa dan negara.

Manado adalah ibukota provinsi Sulawesi Utara yang merupakan salah satu pintu gerbang perdagangan utama di wilayah Indonesia Timur. Jika melihat semua potensi, fasilitas, dan keunggulan geografisnya, kota Manado memiliki potensi ekonomi yang sangat besar. Hal tersebut mendasari para pelaku industri hotel untuk memanfaatkan pertumbuhan industri di kota Manado sebagai peluang yang dapat mendatangkan keuntungan. Kemajuan pembangunan di kota Manado menyebabkan banyak wisatawan bisnis keluar masuk Manado untuk keperluan bisnis. Para wisatawan bisnis ini merupakan target pasar bagi industri perhotelan, karena selama berada di kota Manado untuk melakukan urusan bisnis, para wisatawan bisnis ini tentunya memerlukan akomodasi yang terjangkau dan sesuai kebutuhan.

Berbagai langkah dilakukan oleh pelaku bisnis perhotelan di kota Manado untuk dapat menarik minat konsumen, mulai dari menetapkan harga yang terjangkau, memberikan diskon pada saat-saat tertentu hingga kesan terhadap Desain Interior hotel tersebut. Interior merupakan salah satu daya tarik dalam sebuah gedung terutama yang menyangkut pariwisata yaitu hotel. Interior lighting atau penataan cahaya pada ruangan interior dalam sebuah restaurant adalah bagian penting dari desain interior. Sama seperti dengan pemilihan warna atau perabot, penataan lampu juga sangat berpengaruh untuk menciptakan suasana ruangan nyaman sesuai keinginan. Semua ruangan pasti membutuhkan bantuan lampu untuk penerangan dan tambahan efek dramatis. Lobi hotel merupakan area publik pada hotel yang memberikan kesan pertama bagi pemakai hotel yang dibentuk

berdasarkan lingkungan fisiknya. Lobi hotel memiliki peran penting dalam branding hotel dan menciptakan suasana fisik yang diinginkan hotel. Hal yang terpenting ialah bagaimana para pengunjung mampu menafsirkan dan merasakan atmosfer pada ruang lobi hotel. Berdasarkan penelitian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar desain interior hotel yang diteliti masih terbatas pada area lobi hotel saja. Travello Hotel Manado merupakan salah satu hotel berbintang 3 di kota Manado yang cukup dikenal dalam masyarakat. Hotel ini yang berlokasi di jalan Sudirman mempunyai beberapa fasilitas di antaranya kamar tidur, restaurant, mini bar, Laundry, meeting room, tempat parkir dan lain-lain. Semua fasilitas yang tersedia membutuhkan design interior yang dapat dirancang agar dapat menimbulkan kesan menarik bagi tamu dan terlebih membuat kenyamanan bertambah. Untuk saat ini observasi awal peneliti di khususnya di area Lobby Travello Hotel Manado yang merupakan awal kesan tamu berkunjung ke hotel. Travello Hotel Manado saat ini bergaya desain Minimalis yang masih terlalu sederhana. Kata hotel berasal dari bahasa Yunani “hosteis” yang berarti memberi tempat perlindungan pada pengunjung dengan memberi upah atau hadiah kepada pemiliknya. Lawson (1988) menyatakan bahwa hotel adalah suatu bangunan yang menyediakan jasa penginapan, makanan, minuman, serta pelayanan lainnya untuk umum yang dikelola secara komersial terutama untuk para wisatawan. Sedangkan, menurut Sulastiyono (2011) hotel adalah suatu perusahaan yang menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus. Berdasarkan Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor PM.53/HM.001/MPEK/2013, definisi hotel adalah suatu usaha penyediaan akomodasi berupa kamar-kamar di dalam suatu bangunan, yang dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makan dan minum, kegiatan hiburan dan/atau fasilitas lainnya secara harian dengan tujuan memperoleh keuntungan. Jadi dapat disimpulkan bahwa hotel adalah suatu akomodasi yang menyediakan jasa penginapan, makan, minum, dan bersifat umum serta fasilitas lainnya dalam suatu bangunan yang memenuhi syarat kenyamanan dan dikelola secara komersil. Hotel memiliki fungsi sebagai tempat menginap bagi para wisatawan ketika berlibur atau berkunjung ke daerah lain untuk suatu keperluan. Jika melihat perkembangannya saat ini, hotel tidak hanya sekedar tempat menginap untuk liburan saja, melainkan juga berfungsi sebagai tempat untuk melangsungkan pertemuan, konferensi, dan pernikahan. Oleh karena itu, maka saat ini penyediaan fasilitas hotel dituntut untuk menyesuaikan dengan perkembangan kebutuhan tamu.

Dalam industri perhotelan, desain interior memiliki peran yang sangat penting, karena kenyamanan ruang merupakan komoditas utama yang dijual dalam industri ini, selain pelayanannya. Menurut Ching (1996), desain interior adalah merencanakan, menata, dan merancang ruang-ruang interior dalam bangunan, yang berfungsi untuk memenuhi kebutuhan dasar akan sarana untuk bernaung dan berlindung, menentukan sekaligus mengatur aktivitas, memelihara aspirasi dan mengekspresikan ide, tindakan serta penampilan, perasaan, dan kepribadian.

Suptandar (1995) menyatakan desain interior adalah suatu sistem atau cara pengaturan ruang dalam yang mampu memenuhi persyaratan kenyamanan, keamanan, kepuasan kebutuhan fisik dan spiritual bagi penggunaannya tanpa mengabaikan faktor estetika.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini bertujuan untuk menentukan pengaruh antara desain interior di Travello Hotel Manado terhadap keputusan tamu memilih. Metode yang diterapkan dalam proses penelitian akan dijelaskan lebih lanjut pada bab ini.

JENIS PENELITIAN

Berdasarkan jenis atau kategorinya, penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat kuantitatif, yaitu untuk menggambarkan atau melukiskan secara cermat dan sistematis mengenai fakta, gejala, fenomena, opini atau pendapat, sikap, menggambarkan suatu kejadian dan sebagainya, supaya mendapatkan hasil mengenai seberapa besar pengaruh desain interior terhadap keputusan tamu memilih di Travello Hotel Manado. Variabel yang ada dianalisis melalui metode analisis statistik korelasional, dengan mencari hubungan antara pengaruh antara dua variabel atau lebih. Data variabel yang dibutuhkan dalam penelitian diperoleh melalui metode survei, sedangkan instrumen survei yang digunakan untuk mengumpulkan data primer adalah kuesioner.

Populasi dan sampel penelitian

Populasi dalam penelitian kuantitatif adalah keseluruhan dari obyek atau subyek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya, sedangkan sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dalam penelitian ini, teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah non-probability sampling, di mana penarikan sampel tidak penuh dilakukan dengan menggunakan hukum probabilitas, yang artinya tidak semua unit populasi memiliki kesempatan untuk dijadikan sampel penelitian. Jenis non-probability sampling yang digunakan adalah accidental sampling, yaitu siapa saja

yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data.

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah para tamu yang menginap di Travello Hotel Manado dengan sampel adalah tamu yang memiliki pengalaman mengunjungi hotel dengan lebih spesifik yakni Wisatawan lokal / domestik. Beberapa kriteria yang dijadikan dasar pertimbangan di dalam pantauan sampel (Responden) yaitu

1. Responden berumur di antara 19 tahun sampai 50 tahun dan diambil berdasarkan jumlah rata-rata tamu pengguna jasa Travello Hotel Manado.
2. Bersedia untuk mengisi lembar kuesioner dengan baik dan jujur.

Dapat dinyatakan bahwa syarat minimum dalam pengambilan sampel adalah 30 responden, dan dikuatkan juga yang menyebutkan bahwa ukuran sampel lebih dari 30 dan kurang dari 500 adalah tepat untuk kebanyakan penelitian untuk mendekati distribusi normal. Sehingga jumlah sampel pada penelitian ini sudah memenuhi kriteria yang ditentukan.

Variabel penelitian

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang memiliki variabel tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Sedangkan, variabel merupakan fenomena yang memiliki variasi nilai yang dapat diukur secara kualitatif atau kuantitatif.

Untuk dapat mencapai tujuan yang diharapkan secara maksimal, maka tahapan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti adalah sebagai berikut :

1. Tahap Persiapan

Tahap ini merupakan langkah awal penelitian dengan melakukan survey awal untuk mengenali permasalahan-permasalahan yang ada di lapangan, seperti jenis atmosfer arsitektural apa yang dirasakan masyarakat awam pada interior hotel berdasarkan persepsinya serta mengetahui ruangan hotel yang paling sering dikunjungi pada hotel. Berdasarkan pada permasalahan yang ditemukan di lapangan, kemudian dirumuskan masalah utama yang akan dikaji secara mendalam, serta mengidentifikasi aspek-aspek yang akan diteliti sebelum melakukan pengumpulan data dan penelitian di lapangan. Proses identifikasi ini bertujuan untuk mengendalikan fokus dan arah penelitian. Aspek yang akan diteliti adalah aspek fisik pada desain interior serta perilaku konsumen dalam aspek pemasaran. Alat pendukung penelitian juga perlu dipilih dan dipersiapkan dengan merekam objek, berupa foto, yang digunakan untuk membangkitkan respon pengamat terhadap objek penelitian. Populasi responden ditentukan dan menyusun kuesioner yang akan digunakan sebagai pedoman dalam wawancara dengan responden.

2. Tahap Pengumpulan Data

Tahap selanjutnya adalah tahapan pengumpulan data yang akan digunakan dalam proses analisa, diawali dengan pengamatan kondisi lapangan serta memperoleh data dari responden melalui wawancara terstruktur dengan pedoman kuisisioner yang telah disusun sebelumnya, kemudian dicatat dan dikumpulkan.

3. Tahap Analisis Data

Tahap terakhir adalah tahapan analisis data yang diperoleh dari hasil pengamatan di lokasi penelitian, diawali dengan mengidentifikasi data yang telah diperoleh berdasarkan masalah yang akan dikaji, kemudian dianalisis secara kuantitatif berdasarkan pada sasaran penelitian yang akan dicapai serta kajian teori yang terkait, hingga pada akhirnya memperoleh hasil penelitian yang diharapkan.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang dilakukan dalam pengumpulan data dibedakan berdasarkan sumber datanya, yaitu pengumpulan data primer dan pengumpulan data sekunder. Data primer adalah data utama yang diperoleh langsung dari objek penelitian. Sedangkan data sekunder merupakan data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen sebagai pendukung penelitian. Prosedur tersebut diterapkan supaya dapat mempermudah peneliti untuk memperoleh data sebagai bahan penelitian.

Teknik Pengumpulan Data Primer

Data primer merupakan data yang diambil langsung dari objek penelitian. Dalam penelitian ini data primer diperoleh melalui observasi, kuesioner, dan wawancara.

A. Observasi

Observasi merupakan upaya mencari data primer di mana fenomena di lapangan pertama-tama hanya dapat ditangkap melalui pengamatan. Di mana gejala suatu kenyataan bukanlah merupakan fakta sebelum digambarkan pada suatu pernyataan, rumusan atau istilah (Koentjoroningrat, 1997). Observasi dilakukan untuk mengetahui aspek apa saja yang diamati di lapangan sesuai dengan masalah dan tujuan penelitian yang sudah ada. Yang di observasi peneliti dalam hal ini yaitu masalah desain interior karena hal ini pernah disampaikan tamu pengguna jasa Travello Hotel Manado kepada peneliti secara langsung.

B. Survei/kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memeriksa permasalahan di lokasi penelitian. Setelah kuesioner dilakukan, dapat diberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiyono, 2013). Kuesioner dalam penelitian ini digunakan untuk mendapatkan data primer serta

mengarahkan responden pada tujuan penelitian yang ingin dicapai. Dan dalam penelitian ini pertanyaannya mengenai indikator-indikator Desain Interior yaitu berupa Bentuk, pencahayaan, warna, penghawaan, tata suara, kebersihan, elemen dekoratif, suasana ruangan (Modern, ramah, hangat) dan style ruangan. Dan pertanyaan untuk indikator keputusan tamu memilih hotel yaitu kelengkapan fasilitas hotel, menu makanan dan minuman, kenyamanan saat menginap, pelayanan karyawan, lokasi hotel, keramahan karyawan, penanganan permintaan tamu, kebersihan kamar, kondisi bangunan hotel dan penanganan keluhan tamu.

C. Wawancara

Wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab, sambil bertatap muka antara si penanya atau pewawancara dengan si penjawab atau responden. Metode wawancara yang digunakan pada penelitian ini adalah terstruktur, terfokus dan tertutup tentang bagaimana pengaruh desain interior terhadap keputusan tamu memilih Travello Hotel Manado. Wawancara ini ditunjukkan untuk pengguna jasa di Travello Hotel Manado.

Teknik Pengumpulan Data Sekunder

Data sekunder adalah data pendukung penelitian yang diperoleh melalui dokumen-dokumen yang berkaitan dengan teori-teori pada kajian pustaka. Pengumpulan data sekunder dilakukan melalui studi literatur, dengan membaca dokumen-dokumen yang diterbitkan atau dipublikasikan yang memuat mengenai teori-teori serta data-data yang dibutuhkan relevan dengan objek penelitian.

Metode Analisa Data

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, yaitu suatu penelitian yang berdasarkan data yang dikumpulkan selama penelitian secara sistematis mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat dari obyek yang diteliti dengan menggabungkan hubungan antar variabel yang terlibat di dalamnya, kemudian diinterpretasikan berdasarkan teori-teori dan literatur-literatur yang berhubungan. Metode ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang cukup jelas atas masalah yang diteliti. Dalam penelitian ini penulis memperoleh data dengan menggunakan kuesioner tertutup, yang telah dihitung secara statistik inferensial dengan metode analisis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

DESKRIPSI HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Gambaran Umum Style dan Desain Interior Travello Hotel Manado

Setiap tahun pertumbuhan industri perhotelan meningkat sangat pesat, sehingga menimbulkan persaingan yang ketat di antara para pelaku industri

perhotelan. Salah satu konsep yang tengah diminati investor adalah hotel, yaitu jenis hotel bintang dua atau tiga yang memberikan layanan sesuai yang diperlukan oleh pemakai, sehingga tidak perlu membayar lebih apa yang tidak mereka perlukan saat berada di dalam hotel. Hotel dibangun dengan fasilitas dan layanan setara dengan hotel berkelas namun dengan harga yang sedemikian murah di bandingkan dengan hotel sekelas lainnya. Hotel pada umumnya meminimalkan fasilitas lain, seperti ballroom, kolam renang dan lain lain, sehingga tidak membutuhkan biaya perawatan tinggi yang biasanya dibebankan kepada pemakai hotel dalam tarif kamar. Industri perhotelan, merupakan industri yang tetap menguntungkan dan tidak terpengaruh dengan pasang-surutnya kondisi perekonomian di negara berkembang yang merupakan tujuan wisata, seperti Indonesia.

Mereka menyadari bahwa konsumen hotel di Indonesia lebih mementingkan faktor harga dalam memilih. Hal ini dapat disebabkan oleh konsep hotel itu sendiri yang merupakan hotel dengan harga sewa kamar yang rendah. Selain itu, hotel dengan konsep hanya menawarkan layanan atau produk dasar sehingga tidak banyak terdapat diferensiasi antara satu hotel dengan lainnya yang menyebabkan persaingan hanya berada pada harga produk dari hotel itu saja. Padahal dalam suatu persaingan bisnis yang ketat, seperti pada bisnis perhotelan ini, hal yang sangat penting diperhatikan adalah bagaimana kreativitas suatu perusahaan dalam menciptakan diferensiasi terhadap produk yang dijual sehingga dapat memberikan nilai tambah yang dapat menarik minat konsumen.

Dalam upaya menciptakan diferensiasi ini, maka desain merupakan salah satu aspek penting yang dapat menjadi pertimbangan. Rancangan atau desain suatu produk merupakan salah satu aspek utama dan penting dalam menciptakan diferensiasi produk yang dapat mempengaruhi konsumen, sebagai upaya untuk memenangkan persaingan bisnis. Jika dikaitkan dengan industri perhotelan, maka desain interior merupakan salah satu hasil produk hotel yang dapat dimanfaatkan sebagai pembentuk diferensiasi terhadap hotel pesaing.

Dalam suatu persaingan bisnis yang ketat, seperti pada bisnis perhotelan ini, hal yang sangat penting diperhatikan adalah bagaimana kreativitas suatu perusahaan dalam menciptakan diferensiasi terhadap produk yang dijual sehingga dapat memberikan nilai tambah yang dapat menarik minat konsumen. Dalam upaya menciptakan diferensiasi ini, maka desain merupakan salah satu aspek penting yang dapat menjadi pertimbangan. Rancangan atau desain suatu produk merupakan salah satu aspek utama dan penting dalam menciptakan diferensiasi produk yang dapat mempengaruhi konsumen, sebagai upaya untuk memenangkan persaingan bisnis. Jika dikaitkan dengan industri perhotelan, maka desain interior

merupakan salah satu hasil produk hotel yang dapat dimanfaatkan sebagai pembentuk diferensiasi terhadap hotel pesaing.

Desain Interior saat ini telah berkembang begitu cepat menembus batas-batas negara dan zaman. Desain Interior tidak lagi dianggap sebagai karya monumental dari seorang arsitek tetapi telah berubah fungsi menjadi komoditi yang dibutuhkan oleh tiap orang dan dijadikan sebagai simbol status. Faktor first impression yang dirasakan konsumen melalui aspek desain interior yang menarik, merupakan faktor yang memiliki kontribusi paling besar bagi konsumen dalam memilih hotel di Indonesia. Lobi hotel merupakan area publik pada hotel yang memberikan kesan pertama bagi pemakai hotel yang dibentuk berdasarkan lingkungan fisiknya. Lobi hotel memiliki peran penting dalam branding hotel dan menciptakan suasana fisik yang diinginkan hotel. Hal yang terpenting ialah bagaimana para pengunjung mampu menafsirkan dan merasakan atmosfer pada ruang lobi hotel. Berdasarkan penelitian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar desain interior hotel yang diteliti masih terbatas pada area lobi hotel saja.

Interior adalah bagian dalam dari sebuah bangunan sebagai hasil karya seorang arsitek atau desainer interior. Dalam pertumbuhannya desain interior telah berkembang pesat dan berhasil menembus batas-batas negara dan zamannya. Dengan memanfaatkan hasil-hasil penemuan teknologi, taraf kehidupan sosial ekonomi sampai pada pengaruh politik telah berhasil mengubah fungsi interior menjadi komoditi yang dibutuhkan oleh konsumen sehingga perkembangannya ditentukan oleh permintaan dan trend yang berlaku di pasaran. Kapan saja, di mana saja bisa diciptakan suasana budaya daerah, suasana abad Pertengahan, suasana Tradisional Modern, Klasik, Antik dan seterusnya, tergantung dari apa maunya si pemesan atau tergantung dari kejelian si desainer dalam menciptakan trend yang akan diorbitkan atau yang sedang in.

Kita tidak bisa menghentikan perubahan-perubahan tersebut dengan memaksakan kehendak sendiri, misalnya interior harus mempergunakan batik atau ukiran agar disebut orang Indonesia. Kita sadar bahwa setiap perubahan akan diikuti kecenderungan mencari keseimbangan, sehingga lahirlah wujud-wujud baru dan hal ini berlaku dalam segala segi kehidupan manusia dengan budayanya. Perbuatan atau tingkah laku manusia akan mengubah lingkungannya dan sebaliknya lingkungan juga mempengaruhi sifat dan pola hidup manusia. Keadaan demikian akan terjadi secara berulang dan setiap kali akan mengubah nilai-nilai yang sudah mapan. Sukar untuk menentukan batas waktu dan kadar perubahan secara pasti, karena fenomena itu berlangsung melalui pergeseran dalam kurun waktu.

Adanya pengaruh dari budaya teknologi yang meluas disertai adanya globalisasi menjadikan batas-

batasnya lalu hilang dan kabur. Pengaruh disain dari Etienne Agner, Louis Vitton, St Laurentz, Charles Yourdan, Paloma Picasso mendominasi gaya kehidupan di segala bidang. Bentuk-bentuk kubisme dari Pablo Picasso atau warna kuning bunga dari Van Gogh atau gaya mobil dari Miserrati dan Ferrari juga hadir dalam desain interior. Mengapa budaya teknologi dengan cepat bisa berkembang dan mempunyai corak tertentu disebabkan adanya berbagai dukungan dari unsur-unsur kebudayaan yang sifatnya universal yaitu sistem sosial yang mengatur peri kehidupan manusia serta bahan-bahan yang terdapat di lingkungan alam serta fisik manusia.

Pada konsep perancangan desain interior masa kini di tengah hiruk pikuknya berbagai macam pengaruh masih terdapat unsur-unsur yang bisa dibanggakan yaitu adanya prinsip nilai-nilai kemanusiaan (humanistic), lingkungan (environment) dan penyelamatan sumber daya yang ditransformasikan ke komputer, diprogramkan melalui sistem-sistem yang bisa berlaku umum. Bagian per bagian dibuat dan dirancang dalam modul-modul yang telah distandarisasi. Konstruksi, proses pembuatan dan pemilihan bahan sangat akurat.

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan oleh peneliti, dapat diketahui bahwa beberapa hotel di Manado menggunakan Desain Interior berdasarkan style nya yang masing-masing berbeda. Dari sejumlah style yang teridentifikasi terdapat 5 macam Desain Interior berdasarkan style hotel tersebut yaitu:

a. Rustic

Rustic dalam bahasa Indonesia berarti 'berkarat' atau tua, dan memiliki tekstur yang kasar dan tidak difinishing dengan baik. Gaya rustic bisa diartikan sebagai gaya dalam desain interior yang menitikberatkan pada kesan alami, dari material yang tidak difinishing atau dihaluskan, misalnya kayu, batu, logam, dan sebagainya.

b. Modern-Minimalis

Style ruang modern-minimalis merupakan suatu upaya penyederhanaan desain yang berorientasi kepada fungsi atau pembatasan terhadap hal-hal yang tidak diperlukan. Style modern-minimalis memiliki tiga konsep utama sebagai dasarnya, yaitu geometri, kesederhanaan dan kejujuran. Seluruh konsep tersebut merujuk kepada hal-hal yang menjadi dasar pada tiap aspeknya.

Karena sifatnya yang merujuk kepada fungsi, maka pada style modernminimalis tidak akan dijumpai bentuk-bentuk dengan detil yang rumit maupun finishing material yang berlebihan. Penerapan style ruang ini mampu meminimalisir penggunaan material serta bahan-bahan lainnya, namun tetap mempertahankan kualitas desainnya.

c. Modern-Etnik

Modern-Etnik merupakan hasil perpaduan antara gaya modern dengan gaya tradisional atau etnik. Perpaduan ini menciptakan suatu gaya ruang yang menghadirkan suasana modern dengan sentuhan etnik.

d. Etnik

Style ruang etnik merupakan gaya ruang yang memanfaatkan ciri khas budaya suatu etnis atau daerah. Indonesia, sebagai negara yang multikultural, memiliki begitu banyak variasi etnis, sehingga terdapat banyak pilihan dalam penerapan gaya etnik. Ciri khas utama dari gaya ruang etnik ini adalah pemanfaatan elemen berbahan dasar kayu dan detail-detail berupa ukiran. Gaya etnik yang umum diterapkan dalam konsep perancangan arsitektur adalah gaya masing-masing daerah di mana hotel itu berdiri.

e. Pop-Art

Pop – Art adalah singkatan dari popular art, yang berarti seni populer yang menghasilkan efek mengejutkan, terang, berani, dan inovatif. Style ruang Pop Art didesain sebagai upaya menciptakan suasana ruang yang mengundang, colorful dan nyaman untuk dihuni. Dalam perancangan interior ruangan, gaya Pop-Art pada umumnya digunakan sebagai aksentuasi untuk muka-muka ruang. Ketiga unsur utama, yaitu kontras, rima dan kesatuan, yang juga didukung dengan harmonisasi elemen ruang pada gaya Pop Art tersebut, bertujuan untuk merefleksikan idealisme, kreativitas, modernitas dan keberanian yang powerful.

Karakteristik utama pada style ruang Pop Art adalah eksplorasi warna dan bentuk. Kombinasi warna primer yang terang, seperti Merah, Biru, Hijau dan beberapa warna turunannya, telah menjadi ciri khas dalam gaya ini, selain ragam motif dan bentukan yang tidak simetris. Pada umumnya interior Pop Art diaplikasikan secara menyeluruh dalam sebuah hunian atau ruangan, bukan sebagai desain sisipan atau komplementer. Travello Hotel Manado menggunakan tipe desain interior Modern-Minimalis dimana tipe tersebut yaitu penyederhanaan desain yang berorientasi kepada fungsi atau pembatasan terhadap hal-hal yang tidak diperlukan. Hal tersebut juga dikaitkan dengan kondisi gedung hotel khususnya area lobby hotel yang tidak luas. Hal tersebut pula yang menyebabkan Travello Hotel Manado menggunakan tipe desain interior yang modern-minimalis.

2. Sejarah Travello Hotel Manado

Sebelum dibangun menjadi Travello Hotel Manado, lahan yang ada masih berupa gedung

setengah jadi milik sebuah bank swasta. Kemudian gedung beserta lahannya diambil alih oleh PT. Habitat Indah Pratama dengan jajaran komisarisnya Ibu Debby Wongkar (Jakarta), Bapak Lucky Bagi dan Bapak Fajar Anggun Putra (Manado).

Dari mereka ini yang menjadi direktur utamanya adalah Ibu Debby Wongkar. Pembangunan fisik hotel dimulai tahun 2007, dan mulai beroperasi pada tanggal 5 desember 2008. Kemudian atas berkat rahmat Tuhan, Travello Hotel Manado langsung diresmikan oleh Bapak Presiden RI saat itu, Bapak Susilo Bambang Yudhoyono pada tanggal 26 desember 2008 sebagai hotel bintang tiga. Untuk melaksanakan tanggung jawab kelangsungan investasi mereka, PT Habitat Indah Pratama membentuk management hotel dengan General Manager yang pertama bernama Bapak Stanley M. Sepang, yang kemudian merangkap juga sebagai direktur operasional PT. Habitat Indah Pratama. Di bawah kepemimpinannya, Travello Hotel berkomitmen menjadi hotel yang ramah lingkungan.

Demikianlah pada bulan maret 2009, Travello Hotel Manado menjadi hotel pertama di luar pulau jawa yang ke 3 di Indonesia yang tergabung dalam International Green Hotel Association (Save water, save energy, and reduce solid waste-while saving money-to help PROTECT OUR ONE AND ONLY EARTH). Saat ini Travello Hotel Manado memiliki 99 kamar, meeting room dan board room, restaurant, bar, business center, akses internet gratis di dalam kamar maupun public area, lahan parkir yang luas serta service concept yang lebih santai dimana tujuannya adalah untuk memberi kesan rumah bagi semua tamu yang datang. Oleh sebab itu hingga kini Travello Hotel Manado tetap konsisten berusaha untuk selalu tampil beda, sesuai dengan slogan Travello Hotel sendiri yaitu "FEEL THE DIFFERENCE".

Semua kamar yang tersedia mencerminkan alam tropis serta menyuguhkan panorama lautan dan gunung. Travello Hotel Manado menawarkan kamar-kamar dengan fasilitas modern dan lengkap yang tersedia di kamar antara lain: Air Conditioner, International Direct Dial Telephone, TV, In House TV (Local and International Channel), electronic Card Key, Mini Bar and Hair Dryer).

3. Manajemen Travello Hotel Manado

Travello Hotel Manado memiliki 9 department yang bertugas untuk menunjang operasional hotel, diantaranya:

1. Executive Office Department (Back Office).

Adalah department yang merupakan kontrol segala kegiatan setiap department yang juga memiliki kekuasaan penuh untuk menentukan

planning, organizing, dan controlling bagi kelanjutan dari hotel

2. Front Office Department (F.O).

Sebagai pusat dari kegiatan hotel, karena di tempat inilah mulai dijalankan peranan sebagai penghubung antara tamu dengan hotel secara langsung. Dimana Front Office Agent bertugas untuk menjual kamar ke tamu dan menangani administrasi tamu mulai dari tamu check-in sampai check-out.

3. Food and Beverage Department (Service & Product).

F&B Service merupakan bagian dari department yang menyediakan / menyajikan makan dan minum bagi tamu hotel tanpa terkecuali baik di restaurant, banquet ataupun room service. F&B Product merupakan bagian yang bertugas untuk mengolah dan menyediakan makanan baik orderan tamu maupun makanan untuk karyawan (EDR).

4. Housekeeping Department (HK).

Bagian dari Department yang bertugas menata, mengatur, menjaga kebersihan dalam kamar dan lingkungan hotel agar tampak sehat, menarik sehingga dapat memberikan ketenangan, kenyamanan dan kepuasan serta image atau kesan yang baik dari para tamu. Adapun department yang dibawah pengawasan HK yaitu Laundry yang bertugas untuk menangani pencucian, pressing dan pengantaran linen atau baju-baju para tamu yang telah selesai dicuci. Adapun tugas dari bagian laundry Section sebagai berikut:

- Guest Laundry (Pakaian tamu yang menginap di hotel).
- House Laundry (Linen-linen hotel).
- Uniform (Seragam karyawan/ti).
- Outside Laundry (Pakaian tamu dari luar hotel).

5. Accounting Department.

Merupakan bagian dari hotel yang menjadi pusat dalam pengelolaan keuangan hotel secara umum.

6. Sales and Marketing Department.

Bagian ini bertanggung jawab untuk memasarkan atau mempromosikan semua produk yang dihasilkan hotel seperti room, function room, banqueting party package maupun produk hotel lainnya.

7. Engineering Department.

Bagian ini yang bertanggung jawab penuh atas pemeliharaan dan perawatan semua peralatan yang digunakan di dalam hotel.

8. Human and resources and Training Department.

Bagian ini yang menangani, menyediakan maupun mengangkat serta mempromosikan karyawan. Juga membantu karyawan dalam menyelesaikan masalah yang menyangkut pekerjaan termasuk perubahan status karyawan dan gaji.

9. Security Department.

Bagian ini bertanggung jawab untuk menjaga keamanan hotel baik seluruh karyawan serta terhadap semua fasilitas dan peralatan hotel dan yang terpenting adalah menjaga keamanan bagi tamu yang menginap serta mengawasi absensi karyawan.

Hasil Penelitian

Gambaran Umum Responden dan Sampel Penelitian.

Dalam proses pengumpulan data, hotel yang akan dituju sebagai obyek penelitian ini adalah Travello Hotel Manado. Dalam penelitian ini responden yang akan dipilih yaitu Tamu / wisatawan Lokal atau Domestik yang mendominasi jumlah tamu yang menginap di Travello Hotel Manado dengan mengelompokkan responden ke dalam kategori berdasarkan jenis kelamin, usia dan pekerjaan berdasarkan data yang diperoleh.

Penelitian ini dilakukan kepada tamu yang sedang menginap atau menggunakan jasa hotel dan dalam penelitian ini, peneliti menggunakan sampel secara sengaja (*purposive sampling*), yang artinya teknik ini adalah pengambilan sampel yang dilakukan secara sengaja atau direncanakan dengan kriteria tertentu. Penelitian ini akan meneliti sampai sejauh mana dan berapa besarkah pengaruh *desain interior* terhadap keputusan tamu memilih di Travello Hotel Manado. Maka berikut ini peneliti akan menguraikan gambaran umum responden.

1. Usia

Usia Responden

No	Usia (Tahun)	Jumlah	Presentase (%)
1.	19 - 30	22	73,33 %
2.	31 - 40	2	6,66 %
3.	41 - 60	6	20 %
	TOTAL	30	100%

SUMBER : Hasil Olahan Data Responden 2018
Tabel 4.1 di atas dapat disimpulkan bahwa responden peneliti terdiri dari beberapa tingkat dan golongan, golongan umur, dan yang paling banyak adalah mereka yang berumur antara 19 – 30 tahun yang jumlahnya mencapai 22 responden atau 73,33%, lalu kemudian oleh responden yang berumur antara 41 – 60 tahun sebanyak 6 responden atau 20 %, diikuti oleh usia 31 – 40 tahun sebanyak 2 responden atau 6,66 %. Dapat disimpulkan bahwa usia 19 – 30 tahun merupakan usia yang paling mendominasi responden saat di jalankan kuesioner di Travello Hotel Manado. Dan responden juga dapat diketahui terdiri dari dua jenis kelamin. Yang dapat digambarkan pada tabel 4.2 sebagai berikut:

2. Gender

Gender Responden

No.	Jenis kelamin	Jumlah	Presentase (%)
1.	Pria	19	63,33%
2.	Wanita	11	36,33%
	TOTAL	30	100%

SUMBER : Hasil Olahan Data Responden 2018

Tabel 4.2 di atas dapat disimpulkan bahwa responden peneliti terdiri dari dua Gender Pria dan Wanita, di mana yang paling banyak dari sampel yang diambil adalah yang berjenis kelamin Pria sebanyak 19 responden atau 63,33 % menunjukkan bahwa yang paling banyak menggunakan jasa di Travello Hotel Manado adalah yang gender pria. Sedangkan untuk wanita yang menjadi sampel hanya berjumlah 11 responden atau sekitar 36,33 %. Data di atas menunjukkan bahwa responden berjenis kelamin pria lebih banyak mendominasi daripada yang berjenis kelamin wanita.

3. Pekerjaan

Pekerjaan Responden

No.	Pekerjaan	Jumlah	Presentase (%)
1.	Pegawai Swasta	25	83,33%
2.	Pegawai Negeri	1	3,33%
3.	Lain - Lain	4	13,33%
	TOTAL	30	100%

SUMBER : Hasil Olahan Data Responden 2018

Pada tabel 4.3 diatas dapat disimpulkan bahwa latar belakang pekerjaan responden yang paling banyak berasal dari Swasta sebanyak 25 responden atau 83,33% kemudian disusul oleh responden yang tidak mau dituliskan latar belakang pekerjaannya sebanyak 4 responden atau sekitar 13,33% dan diikuti oleh PNS sebanyak 1 responden atau 3,33%. Dari data di atas menunjukkan bahwa tamu yang bekerja sebagai pegawai swasta yang paling banyak menginap di Travello Hotel Manado dibandingkan dengan Pegawai Negeri maupun pekerjaan lainnya.

2. Analisis Pengaruh Desain Interior di Travello Hotel Manado.

Dalam analisis ini akan menentukan bagaimana peran Desain Interior dalam hotel dalam memberikan kesan kepada tamu hotel yang menginap maupun sekedar singgah. Untuk hasil data responden akan ditampilkan pada tabel berikut ini:

Sumber : Hasil data Responden, 2018

Dari tabel 4.4 di atas dapat disimpulkan bahwa responden yang merasa sangat menarik dengan kesan Desain Interior dalam keputusan responden memilih di Travello Hotel Manado sebanyak 13 responden atau 43,33%, dan yang merasa menarik saja sebanyak 16 orang atau 53,33% dan yang cukup

menarik sebanyak 1 responden atau 3,33 % saja. Data di atas menunjukkan bahwa penilaian kesan desain interior dalam keputusan responden memilih di Travello Hotel Manado adalah Menarik. Dan tamu merasakan kenyamanan dalam pelayanan yang didapatkan.

Sumber : Hasil data Responden, 2018

Dari data tabel 4.5 di atas dapat disimpulkan bahwa persepsi responden terhadap pilihan warna dinding, lantai dan perabot di area lobby sebagai penunjang kenyamanan tamu sudah sangat baik dengan perincian 15 responden yang merasa Sangat Nyaman atau 50%, disusul dengan 13 responden yang menyatakan Nyaman atau 43,33 % kemudian yang merasa cukup nyaman oleh 2 responden atau 6,66%. Data di atas menunjukkan bahwa pilihan warna dinding, lantai dan perabot di area lobby Travello Hotel Manado sangat Nyaman yaitu sebanyak 50 % sebagai penunjang kepuasan.

Sumber : Hasil data Responden, 2018

Dari tabel 4.6 diatas dapat disimpulkan bahwa responden yang menilai bahwa penataan cahaya untuk penerangan dalam area lobby dengan sangat baik berjumlah 14 responden atau 46,66%, kemudian responden yang menyatakan baik berjumlah 13 responden atau 43,33%, disusul dengan responden yang menjawab cukup baik yaitu sebanyak 2 responden atau 6,66%, lalu yang menyatakan kurang baik sebanyak 1 responden atau 3,33%. Data di atas menunjukkan bahwa penataan cahaya untuk penerangan dalam area lobby sudah baik. Namun hasil tersebut masih perlu ditingkatkan karena masih ada responden yang menyatakan bahwa penataan cahaya untuk penerangan di area lobby masih kurang baik dengan alasan penempatan lampu yang kurang menarik.

Sumber : Hasil data Responden, 2018

Dari tabel 4.7 di atas dapat disimpulkan bahwa persepsi responden terhadap gaya arsitektur di area lobby Travello Hotel Manado adalah yang terdiri atas 11 responden yang menyatakan sangat menarik atau 36,66% lalu yang menyatakan menarik terdiri dari 16 responden atau 53,33%. Kemudian disusul dengan 2 responden yang menyatakan cukup menarik atau 6,66%. Dan 1 responden menyatakan kurang menarik atau 3,33%. Data di atas menunjukkan bahwa gaya arsitektur di area lobby Travello Hotel Manado sudah bagus dan menarik. Namun tidak sedikit juga responden yang menyatakan cukup menarik. Berarti dapat dikatakan bahwa gaya arsitektur desain interior di area lobby Travello Hotel Manado perlu ditingkatkan.

Sumber : Hasil data Responden, 2018

Dari tabel 4.8 di atas dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden mengenai kebersihan sebagai penunjang indikator desain interior di area Lobby

Travello Hotel Manado yaitu sebanyak 12 responden menyatakan sangat baik kebersihannya atau 40%, disusul dengan tanggapan baik sebanyak 15 responden atau 50% dan yang merasa cukup baik sebanyak 3 responden atau sekitar 10% saja. Data di atas menunjukkan bahwa tingkat kebersihan di area lobby sebagai penunjang indikator desain interior sudah baik. Namun hal ini perlu ditingkatkan mengingat sebanyak 10% responden masih menyatakan cukup baik. Hal tersebut menjadi harus ditingkatkan agar memberi kesan area yang bersih demi kenyamanan para tamu / responden.

Sumber : Hasil Olahan Data, 2018

Dari tabel 4.9 di atas dapat disimpulkan bahwa penghawaan di Area Lobby sebagai penunjang indikator desain interior sangat baik berjumlah 16 responden atau 53,33%. Kemudian yang menyatakan Baik sebanyak 11 responden atau 36,66% lalu 3 responden yang cukup baik atau 10%. Data di atas menunjukkan bahwa penghawaan di area Lobby Travello Hotel Manado sudah baik dan perlu dipertahankan. Jika dapat dipertahankan maka akan menimbulkan kesan dalam hati tamu akan kenyamanan yang didapatkan.

Sumber : Hasil data Responden, 2018

Dari tabel 4.10 di atas dapat disimpulkan bahwa responden yang merasa sangat baik dengan pengelolaan dan perbaikan desain interior sebanyak 7 responden atau 23,33%, sedangkan yang merasa baik sebanyak 22 responden atau 73,33%, dan yang merasa cukup baik sebanyak 1 responden atau 3,33%. Data tersebut menunjukkan bahwa pengelolaan dan perbaikan desain interior di area lobby Travello Hotel Manado sudah baik dalam melakukan pengembangan dan perbaikan desain interior secara berkala, sehingga pelayanan dan kenyamanan tamu lebih bertambah.

Sumber : Hasil Olahan Data, 2018

Dari tabel 4.11 diatas dapat disimpulkan bahwa responden menyatakan elemen tata surya di area Lobby Travello Hotel Manado sudah baik. Dari data sebanyak 15 responden menyatakan Sangat Baik atau 50%. Sedangkan yang menyatakan Baik sebanyak 12 responden atau 40 %. Kemudian 2 responden menyatakan cukup Baik Tu 6,66% sedangkan yang menyatakan kurang baik sebanyak 1 responden atau 3,33%. Data di atas menunjukkan bahwa Tata Surya di area lobby Travello Hotel Manado sudah sangat Baik.

Sumber : Hasil Olahan Data, 2018

Dari tabel 4.12 di atas dapat disimpulkan bahwa responden yang menyatakan unsur kebisingan di Area Lobby Travello Hotel Manado Sangat Baik berjumlah 20 responden atau 66,66%. Sedangkan yang menyatakan Baik berjumlah 10 responden atau 33,33%. Dari data di atas menunjukkan bahwa tingkat tata suara atau kebisingan di area lobby Travello Hotel Manado sudah baik. Namun hal itu masih tetap

menjadi perhatian pihak Management karena masih ada responden yang menyatakan secara lisan bahwa merasa terganggu dengan kebisingan yang datang dari luar are hotel yang sedikit mengganggu kenyamanan mereka.

Sumber : Hasil Olahan Data, 2018

Dari data tabel 4.13 di atas dapat disimpulkan bahwa Bentuk dari Desain Interior area Lobby Travello Hotel Manado menurut 14 responden Sangat Menarik atau sekitar 46,66%. Lalu yang menyatakan Menarik saja sebanyak 15 responden atau 50% dan yang menyatakan Cukup Menarik sebanyak 1 responden atau 3,33%. Data tersebut menunjukkan bahwa Bentuk dari Desain Interior di Area Lobby Travello Hotel Manado sudah menarik. Namun hal ini perlu dikembangkan di mana ada responden menyatakan cukup menarik saja.

3. Analisis Keputusan Tamu Memilih Travello Hotel Manado.

Sumber : Hasil Olahan Data, 2018

Dari tabel 4.14, diatas dapat disimpulkan bahwa persepsi mengenai seluruh fasilitas yang ada di Travello Hotel Manado. Dari jumlah responden yang menyatakan sangat baik berjumlah 15 responden atau 50%. Lalu ada yang menyatakan baik berjumlah 14 responden atau 46,66%. Kemudian disusul cukup baik sebanyak 1 responden atau sekitar 3,33%. Data di atas menunjukkan bahwa seluruh fasilitas yang ada di Travello Hotel Manado sudah sangat baik dan perlu dipertahankan sebagaimana semestinya.

Sumber : Hasil Olahan Data, 2018

Tabel 4.15 di atas dapat disimpulkan bahwa responden menanggapi bagaimana seluruh pelayanan dari Management dan Staff Travello Hotel Manado. 12 responden menyatakan Sangat Baik atau sebesar 40%. Kemudian disusul Baik sebanyak 18 Responen atau 60%. Data tersebut menunjukkan bahwa pelayanan dari seluruh staff dan management sudah baik. Namun hal ini perlu juga ditingkatkan demi menjaga hubungan baik dengan tamu agar tamu dapat kembali ke hotel dengan kesan yang menyenangkan.

Sumber : Hasil Olahan Data, 2018

Dari tabel 4.16 di atas dapat disimpulkan bahwa responden yang menyatakan mengenai kondisi bangunan di Travello Hotel Manado sangat baik berjumlah 10 responden atau 33,33% kemudian 20 responden menyatakan baik atau 66,66%. Data di atas menunjukkan bahwa kepuasan tamu atas kondisi bangunan di Travello Hotel Manado sudah baik dan perlu dipertahankan / ditingkatkan demi kenyamanan tamu saat menginap di Travello Hotel Manado.

Sumber : Hasil Olahan Data, 2018

Dari tabel 4.17 di atas dapat disimpulkan bahwa tanggapan Responden terhadap penanganan permintaan mereka kepada karyawan sudah Baik dengan terdiri dari 15 responden menyatakan sangat Baik atau 50%, lalu yang menyatakan Baik dengan 13 Responden atau 43,33% kemudian yang menyatakan Cukup Baik berjumlah 1 Responden atau 3,33%, disusul yang menyatakan Kurang Baik berjumlah 1 responden atau 3,33%. Dari data diatas kita dapat mengetahui bahwa penanganan permintaan tamu sudah baik karena banyak responden yang menyatakan demikian. Namun hal ini perlu ditingkatkan mengingat masih ada beberapa responden yang menjawab cukup baik sampai kurang baik.

Sumber : Hasil Olahan Data, 2018

Dari tabel 4.18 di atas dapat disimpulkan bahwa responden menyampaikan keluhannya terhadap fasilitas dan kenyamanan di Travello Hotel Manado. Dari 30 sampel responden yang diambil, sebanyak 43,33 % atau 13 responden tidak pernah mengalami keluhan selama menggunakan jasa di Travello Hotel Manado. Kemudian 16 responden atau 53,33% menyatakan sangat jarang menyampaikan keluhannya karena sebagian besar pelayanan yang diberikan sangat baik. Namun ada 1 responden yang menyatakan cukup sering menyampaikan keluhannya atau 3,33%. Hal ini perlu di pertahankan demi meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada tamu.

Sumber : Hasil Olahan Data, 2018

Dari tabel 4.19 di atas dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden mengenai keamanan letak lokasi hotel . Dari 30 jumlah responden yang diambil, 10 responden menyatakan sangat strategis atau 33,33%. Lalu kemudian 18 responden menyatakan strategis dengan presentase sebanyak 60%. Lalu yang merasa cukup strategis sebanyak 1 responden atau 3,33 %. Dan juga ada 1 responden yang menyatakan kurang strategis atau 3,33%. Data di atas menunjukkan bahwa barang bawaan tamu dapat di jaga keamanannya oleh pihak hotel.

Sumber : Hasil Olahan Data, 2018

Dari data tabel 4.20 di atas dapat disimpulkan bahwa persepsi tamu terhadap kebersihan seluruh area hotel. Dari 30 sampel responden yang diambil, 14 responden di antaranya menjawab sangat baik atau 46,66%. Lalu kemudian yang merasa baik saja berjumlah 15 Responden atau 50%. Lalu 1 responden menyatakan cukup baik jika atau 3,33%. Data di atas menunjukkan bahwa responden merasa nyaman jika berada di area hotel dengan kebersihannya. Mengingat area hotel merupakan salah satu penunjang keputusan tamu memilih hotel.

Sumber : Hasil Olahan Data, 2018

Dari data tabel 4.21 di atas dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden mengenai kelengkapan makanan

dan minuman di restaurant. Dari 30 responden, 12 di antaranya menyatakan sangat baik atau sekitar 40%. Lalu disusul dengan yang menyatakan baik dengan 18 responden atau 60 %. Data di atas menunjukkan bahwa kelengkapan makanan dan minuman pula dapat meningkatkan keputusan tamu memilih hotel. Sehingga menimbulkan kesan positif mengenai hal tersebut dan tu perlu dipertahankan atau ditingkatkan.

Sumber : Hasil Olahan Data, 2018

Dari data tabel 4.22 di atas dapat disimpulkan bahwa mengenai bagaimana tanggapan responden terhadap kenyamanan saat menginap di Travello Hotel Manado sebagai hotel bintang ***(tiga). Dari 30 responden, 1 responden menyatakan sangat nyaman atau sekitar 3,33%. Lalu ada 8 responden yang menyatakan nyaman atau 26,66 %, disusul yang menyatakan cukup nyaman sebanyak 19 responden atau 63,33%. Lalu yang menyatakan kurang nyaman sebanyak 2 responden atau 6,66%.

Dari data tabel 4.23 di atas dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden mengenai tanggung jawab dari seluruh staff dalam memberikan kesan pelayanan yang ramah kepada mereka. Dari 30 responden, 17 responden menyatakan sangat baik atau 56,66%. Lalu yang menyatakan baik sebanyak 10 responden atau 33,33%. Kemudian yang menyatakan cukup baik sebanyak 3 responden atau 10%. Data di atas menunjukkan bahwa tanggung jawab dari para staff kepada tamu sudah baik dan perlu dipertahankan maupun ditingkatkan.

4. Hasil Perhitungan Analisis Pengaruh Variabel X Terhadap Variabel Y

Berikut ini merupakan hasil perhitungan analisis Variabel X (Desain Interior) dan Variabel Y (Keputusan Tamu Memilih Hotel) di Travello Hotel Manado:

Untuk menghitung nilai parameter a , diperoleh dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$a = \frac{(\sum y)(\sum x^2) - (\sum x)(\sum xy)}{n(\sum x^2) - (\sum x)^2}$$

$$= \frac{(1285)(57738) - (1310)(56557)}{30(57738) - (1310)^2}$$

$$= \frac{74193330 - 74089670}{1732140 - 1716100}$$

$$= \frac{103660}{16040}$$

$$= \frac{6,46}{16040}$$

Untuk menghitung nilai parameter b , diperoleh dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$b = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{n(\sum x^2) - (\sum x)^2}$$

$$= \frac{30(56557) - (1310)(1285)}{30(57738) - (1310)^2}$$

$$= \frac{1696710 - 1683350}{1732140 - 1716100}$$

$$= \frac{13360}{16040} = 0,83$$

Berdasarkan hasil-hasil yang diperoleh di atas, maka diperoleh persamaan linear sederhana sebagai berikut :

$$Y = a + bX$$

$$Y = 6,46 + 0,83X$$

Dari persamaan regresi yang telah dinyatakan di atas, maka dapat dibuktikan bahwa antara kedua variabel mempunyai hubungan yang positif.

Nilai a dan b tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

Nilai Konstanta $a = 6,46$

Dapat dinyatakan bahwa hubungan yang positif antara kedua variabel di mana setiap ada pertambahan nilai variabel X (Desain Interior) akan menyebabkan pertambahan pada variabel Y (Keputusan Tamu Memilih Hotel) begitu pula sebaliknya jika terjadi penurunan pada variabel X maka pada variabel Y juga akan terjadi penurunan.

Nilai Konstanta $b = 0,83$

Dapat dinyatakan bahwa dengan adanya peranan dari Desain Interior terhadap kenyamanan yang diberikan kepada tamu dalam rangka mencapai keputusan tamu memilih hotel, maka jaminan pelayanan akan berubah lebih dari sebelumnya atau menunjukkan bahwa jika terjadi perubahan nilai pada variabel X (Desain Interior) akan menyebabkan perubahan nilai pada variabel Y (Keputusan Tamu Memilih Hotel).

Analisa Koefisien Korelasi

Dengan adanya nilai-nilai tersebut di atas, maka dapat ditentukanlah tingkat korelasi antara kedua variabel di atas, dengan menghitung koefisien korelasinya untuk melihat kuat lemahnya hubungan

antara variabel X dan variabel Y dengan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 r &= \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n(\sum x^2) - (\sum x)^2\} \cdot \{n(\sum y^2) - (\sum y)^2\}}} \\
 &= \frac{(1310)(1285) - \sqrt{30(57738) - (1310)^2} \cdot \sqrt{30(55457) - (1285)^2}}{\sqrt{1696710 - 1683350}} \\
 &= \frac{13360}{\sqrt{16040 \cdot 12485}} \\
 &= \frac{13360}{\sqrt{200259400}} = \frac{13360}{14151,303} \\
 &= 0,9440826756 = 0,94
 \end{aligned}$$

Angka koefisien korelasi di atas adalah sebesar $r = 0,94$ dan hasil ini menunjukkan bahwa variabel X dan variabel Y adalah mendekati positif 1 maka dari itu terdapat korelasi yang kuat, yang berarti bahwa dengan adanya pengaruh dari *Desain Interior* maka keputusan tamu memilih hotel akan meningkat dari hal ini keputusan tamu memilih Travello Hotel Manado. Begitu pun sebaliknya jika tidak ada pengaruh dari *Desain Interior* maka keputusan tamu memilih Travello Hotel Manado akan menurun.

Untuk dapat mengetahui besarnya kontribusi variabel X terhadap perubahan pada variabel Y dapat dilihat dari besarnya koefisien determinan (r^2) yang hasilnya adalah :

$$\begin{aligned}
 r &= 0,9440826756 \\
 r^2 &= 0,8912920984 \\
 r^2 &= 0,89
 \end{aligned}$$

Dari hasil di atas dapat dilihat bahwa kontribusi *Desain Interior* (X) cukup kuat pengaruhnya terhadap keputusan tamu memilih hotel di mana $r^2 = 0,89$ adalah mendekati positif 1.

Interpretasi Hasil

Dengan menggunakan teknik analisa regresi linear sederhana maka persamaan regresi yang diperoleh $Y = 6,46 + 0,83X$, ini menunjukkan bahwa nilai b sebesar 0,94X berarti setiap adanya pertambahan satu unit pada variabel X (*Desain Interior*) akan menyebabkan pertambahan pada variabel Y (Keputusan Tamu Memilih Hotel) sebesar 6,46 demikian juga sebaliknya jika terjadi penurunan satu unit variabel X (*Desain Interior*) maka akan menyebabkan penurunan pada variabel Y (Keputusan Tamu Memilih Hotel).

Selanjutnya pada perolehan nilai $r = 0,94$ menunjukkan adanya hubungan positif yang cukup kuat antara *Desain Interior* dan Keputusan tamu memilih hotel. Selanjutnya untuk mengetahui pengaruh *Desain Interior* terhadap keputusan tamu memilih hotel dapat dilihat dari koefisien determinan (r^2) yaitu 0,89 atau 89% yang menandakan bahwa variabel X (*Desain Interior*) memiliki pengaruh yang cukup kuat terhadap variabel Y (Keputusan tamu memilih hotel) karena mendekati positif 1 dan sisanya sebesar 11% merupakan hasil dari faktor-faktor lain seperti tamu lebih memilih Travello Hotel Manado karena Harga Kamarnya yang murah dan cukup terjangkau, Lokasi hotel berada di pusat kota, akses ke bandara dan pusat hiburan yang cukup dekat sehingga para tamu juga tidak peduli dengan keputusannya memilih Travello Hotel Manado berdasarkan pengaruh *Desain Interior*nya.

Dalam meningkatkan keputusan tamu memilih Travello Hotel Manado harus memberikan pelayanan dan fasilitas yang baik berupa *Desain Interior* yang menarik sehingga memiliki daya saing tinggi karena kedatangan tamu yang menginap atau menggunakan fasilitas hotel lainnya merupakan aset yang paling utama dalam pendapatan hotel. Untuk itu tamu harus selalu dilayani dengan baik dan juga memberikan fasilitas yang nyaman agar dapat memberikan kesan yang baik dari segi pelayanan dan fasilitas penunjang lainnya.

Pelayanan dan fasilitas yang baik yang akan diberikan kepada tamu diharapkan akan terus dipertahankan atau ditingkatkan oleh Travello Hotel Manado sebagai salah satu upaya memenuhi harapan tamu agar ke depannya Travello Hotel Manado mampu menghadapi persaingan yang semakin ketat.

KESIMPULAN

Berdasarkan uraian pada bab selanjutnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

Pada penelitian ini yang berlokasi di Travello Hotel Manado, peneliti menemukan bahwa bagian *Desain Interior* sebagai salah satu penunjang kenyamanan tamu di hotel ini. Namun setelah peneliti melakukan penelitian lebih lanjut dengan memberikan kuesioner kepada 30 responden, ternyata responden menilai bahwa *Desain Interior* memiliki dampak yang baik sebagai penunjang para tamu mengunjungi atau menginap di Travello Hotel Manado. Hal ini disebabkan pengembangan dan sistem perbaikan yang dilakukan oleh pihak Management dan staff dalam tugas dan tanggung jawab mereka dalam memenuhi harapan tamu yaitu pelayanan dan kenyamanan. Penerapan perbaikan dan pengembangan *Desain Interior* yang baik serta maksimal sangat berpengaruh pada tingkat kepuasan dan kenyamanan tamu di Travello Hotel Manado. Hal ini dapat dilihat dari hasil perhitungan regresi linear sederhana dengan persamaan $Y = a + bX$ di mana, $Y = 6,46 + 0,83X$

dapat dilihat bahwa nilai b bernilai mendekati positif 1 yaitu $b = 0,83$, sehingga dapat dikatakan bahwa setiap pertambahan variabel *Desain Interior* (X) akan menyebabkan pertambahan pada variabel keputusan tamu memilih hotel (Y), begitu pula sebaliknya jika terjadi penurunan pada variabel X (*Desain Interior*) maka akan menyebabkan penurunan pada variabel Y (Keputusan tamu memilih hotel).

Berdasarkan perhitungan koefisien korelasi (r), di mana $r = 0,94$ menunjukkan adanya hubungan yang cukup kuat, artinya setiap kenaikan / penurunan peran oleh variabel X (*Desain Interior*) akan menyebabkan kenaikan / penurunan tingkat keputusan tamu memilih hotel (Y). Untuk koefisien determinan (r^2) diperoleh $r^2 = 0,89$ atau 89%. Ini menunjukkan bahwa pengaruh faktor-faktor penunjang seperti dari *Desain Interior* adalah sebesar 89% dari jumlah keseluruhan faktor-faktor selain harga kamar dan harga Makanan dan minuman yang murah dan yang berarti *Desain Interior* memiliki pengaruh yang cukup kuat dalam peningkatan kepuasan dan keputusan tamu memilih di Travello Hotel Manado. Dan yang sisanya sebesar 11% adalah faktor-faktor lain yang tidak diamati seperti tamu lebih memilih Travello Hotel Manado karena Harga Kamarnya yang murah dan cukup terjangkau, Lokasi hotel berada di pusat kota, akses ke bandara dan pusat hiburan yang cukup dekat sehingga hal-hal ini membuat para tamu juga tidak peduli dengan keputusannya memilih Travello Hotel Manado berdasarkan pengaruh Desain Interiornya.

Banyak hal yang mempengaruhi peran *Desain Interior* terhadap keputusan tamu memilih di Travello Hotel Manado di antaranya dengan adanya perbaikan dan pengembangan di faktor tersebut contohnya dengan mengembangkan Desain Interior yang Modern Klasik namun bernuansa ciri khas lokal tempat hotel tersebut berdiri. Juga harus adanya pemberian motivasi kerja pada karyawan agar karyawan dapat menjalankan tugasnya masing-masing dalam memberikan pelayanan dan kenyamanan pada tamu. Kepribadian sebagai seorang pemimpin bagi kepala Department / manager yang baik juga yang dapat jadi dasar para karyawan dan tamu merasa nyaman, keterampilan dan pengetahuan yang mendasar juga sebagai penunjang dari perbaikan maupun pengembangan *Desain Interior* agar Travello Hotel Manado dapat memberikan pelayanan dan kenyamanan kepada tamu

REFERENSI

- A. Wicaksono, Andi. (2014). *Teori Interior*. Jakarta: Griya Kreasi.
- Adianto, Alfian. (2011). *Pengaruh Desain Interior Perpustakaan Terhadap Tingkat Frekuensi Mengunjungi Perpustakaan*. Skripsi Jurusan Arsitektur Fakultas

- Teknik Universitas Airlangga Surabaya: Tidak Diterbitkan. Baker, S., Huyton, J. & Bradley, P. (2000). *Business Tourism*. Great Britain: Continuum.
- Catanese, Anthony J. & Snyder, James C. (1992). *Perencanaan Kota Edisi Kedua*. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Ching, Francis D.K. (1996). *Architecture : Form, Space, and Order*. New York: Van Nostrand Reinhold.
- Ching, Frank D.K. (1996). *Arsitektur, Bentuk, Ruang dan Tataannya*. Jakarta. Penerbit
- Copestick, Joanna. (1995). *Beautiful Choosing & Using Lighting*. Ebury Press. London.
- Grandjean, E. (1993). *Fitting The Task To The Man*. Taylor & Francis. London.
- Karyono, Tri Harsono. (2001). *Penelitian Kenyamanan Termis di Jakarta Sebagai Acuan Suhu Nyaman Manusia di Indonesia*. Jurnal Teknik Arsitektur. Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan Universitas Kristen Petra. Vol.29. No.1.
- Kotler, Philip. (2003). *Marketing Management*, 11th Edition. Prentice. Hall. Inc. NewJersey.
- Kugler, Cecilia. (2007). *Interior Design Consideration And Developing The Brief*. Principal. Sydney, Australia. CK Design International.
- Kurniawati, Lia. (2008). *Pengaruh Pencahayaan LED Terhadap Suasana Café dan Restoran*. Skripsi Fakultas Teknik Universitas Indonesia: Tidak Diterbitkan.
- Laurens, Joy Marcella. (2004). *Arsitektur dan Perilaku Manusia*. Jakarta: Grasindo.
- Lawson, Fred R. (1988). *Tourist and Recreation*. Jhon Wiley & Sons Inc. Canada.
- Levy & Weitz. (2001). *Retailing Management*, 4th Edition. Mc. Graw Hill, Irwin. New York, USA.
- Panero, Julius. (2003). *Dimensi Manusia dan Ruang Interior*. Jakarta: Erlangga.
- Rapoport, Amos. (2005). *Culture, Architecture, and Design*. Chicago: Locke Science Publishing Company, Inc
- Rutkin, Kimberly M. (2005). *User Preference of Interior Design Elements in Hotel Lobby Spaces*. University of Florida, Florida.
- Sulastiyono, Agus. (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Manajemen Hotel Bandung. Alfabeta.
- Suptandar, Pamudji. (1995). *Manusia dan Ruang dalam Proyeksi Desain Interior*. Jakarta: UPT Penerbitan Universitas Tarumanegara.
- Suptandar, Pamudji. (1995). *Manusia dan Ruang Dalam Proyeksi Desain Interior*. UPT Penerbitan Universitas Tarumanegara. Jakarta.
- Suptandar, Pamudji. (2001). *Interior Design*. Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan.

- Thapa, Dhiraj. (2007). *Hotel Lobby Design* : Study of parameters of attraction. Texas Tech University, Texas.
- Tojib, Jusuf. (2013). *Kenyamanan Visual Melalui Pencahayaan Alami Pada Kantor*. Skripsi Jurusan Teknik Arsitektur Universitas Brawijaya: Tidak Diterbitkan.
- Walker, J. R. (2004). *Introduction to Hospitality Management*. New Jersey: Pearson Education International.
- Wilkening, Fritz. (1987). *Tata Ruang*. Pendidikan Industri Kayu Atas. Semarang.

Copyright holder:

Polikarpus Petrik Kebung (2022)

First publication right:

Jurnal Hospitaliti

