

---

## KUALIFIKASI *SUNSEA RESORT* MARATUA SEBAGAI RESORT BERBINTANG LIMA

Muhammad Fauzan Noor<sup>1</sup>, I Wayan Lanang Nala<sup>2</sup>, Jaka Fadillah<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Program Studi D4 Usaha Perjalanan Wisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Samarinda, Indonesia.

E-mail: [m.fauzan\\_noor@polnes.ac.id](mailto:m.fauzan_noor@polnes.ac.id)

<sup>2</sup>Program Studi D3 Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Samarinda, Indonesia.

<sup>3</sup>Mahasiswa D3 Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Samarinda, Indonesia.

**History:** submitted Nov 16, 2020; revised Nov 19, 2020; accepted Nov 21, 2020

---

### ABSTRACT

---

*The development of tourist destination areas requires efforts to increase the development of tourism facilities and infrastructure in the context of increasing regional income in the tourism sector. Resort as one of the supporting sectors of the tourism sector which can offer various kinds of facilities and conveniences for tourists, is certainly something that should be provided by entrepreneurs in the tourism sector, ranging from non-star types to star-rated resorts. This research was conducted at the Sunsea Resort, which is located on the Island of Maratua, Derawan Archipelago, Berau Regency, East Kalimantan. The research findings show that the Sunsea Resort has not met the standard of facilities in accordance with the Regulation of the Minister of Tourism and Creative Economy Number 53 of 2013 regarding product development, recreational facilities and other accommodation. The latest Sunsea Resort meets the standardization of three-star hotel products. Sunsea Resort is constrained by obstacles that related to accessibility, including the limited availability of logistics needs on the Island of Maratua so they have to order outside the region, the absence of cellular and internet networks, and a lack of local construction experts. So that they still have to bring in from outside the region to make efforts to develop their hotel.*

**Keywords:** *Resort, tourism development, resort product standardization.*

---

### ABSTRAK

---

*Pengembangan daerah tujuan wisata membutuhkan upaya-upaya peningkatan pembangunan sarana dan prasarana pariwisata dalam rangka peningkatan pendapatan daerah di bidang sektor pariwisata. Resort sebagai salah satu penunjang sektor pariwisata yang dapat menawarkan berbagai macam fasilitas dan kemudahan bagi para wisatawan, tentu menjadi hal yang patut disediakan oleh para pengusaha di bidang pariwisata, mulai dari tipe non bintang hingga resort berbintang. Penelitian ini dilakukan di Sunsea Resort yang terletak di Pulau Maratua, Kepulauan Derawan, Kabupaten Berau, Kalimantan Timur. Temuan penelitian menunjukkan bahwa Sunsea Resort sangat belum memenuhi standar fasilitas sesuai dengan Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 53 Tahun 2013 terkait dalam hal pengembangan produk, sarana rekreasi, dan akomodasi lainnya. Sunsea Resort baru memenuhi standarisasi produk hotel bintang tiga. Sunsea Resort terkendala oleh hambatan-hambatan yang terkait dengan aksesibilitas, diantaranya masih terbatasnya ketersediaan kebutuhan logistik di Pulau Maratua sehingga harus memesan ke luar daerah, tidak adanya jaringan seluler dan internet, serta kurangnya tenaga ahli konstruksi lokal sehingga masih harus mendatangkan dari luar daerah untuk melakukan upaya-upaya pengembangan hotel.*

**Kata Kunci:** *Resort, pengembangan pariwisata, standarisasi produk resort.*

## PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan bagian dari sektor industri yang prospeknya cukup cerah, dan mempunyai potensi serta peluang yang sangat besar untuk dikembangkan. Peluang tersebut didukung kondisi-kondisi alamiah seperti: letak dan keadaan geografis (lautan dan daratan sekitar khatulistiwa), lapisan tanah yang subur dan panorama (akibat ekologi geologis), serta berbagai flora dan fauna yang memperkaya isi daratan dan lautnya.

Salah satu daerah yang ada di Indonesia adalah Kalimantan Timur yang giat mengelola potensi wilayahnya untuk tujuan wisata dan menarik minat wisatawan datang berkunjung. Potensi wilayah yang saat ini sedang giat dikelola oleh Pemerintah Provinsi di Kalimantan Timur sebagai tujuan wisata adalah Pulau Maratua. Hal ini bertujuan agar Provinsi Kalimantan Timur terus berkembang dan dapat meningkatkan pendapatan di bidang sektor pariwisata.

Provinsi Kalimantan Timur berpotensi tinggi yang dapat mendatangkan turis-turis mancanegara maupun lokal agar dapat menikmati apa yang ada di Kalimantan Timur. Salah satu daerah di Kalimantan Timur yang kini tumbuh menjadi salah satu destinasi wisata yang ramai dikunjungi, sehingga banyak tempat wisata yang bisa dikunjungi di Kepulauan Derawan, Kabupaten Berau, Kalimantan Timur, salah satunya di Pulau Maratua. Berbagai obyek wisata yang ada di Pulau Maratua mulai dari obyek wisata alam yang tercipta dengan sendirinya hingga obyek wisata yang tercipta dengan bantuan tangan manusia.

Seiring dengan banyaknya kunjungan wisatawan yang datang, maka perlu adanya akomodasi yang menunjang wisatawan merasa nyaman ketika berada di Kalimantan Timur. Salah satunya adalah *resort*, yang merupakan penunjang sektor pariwisata yang menawarkan berbagai macam fasilitas dan kemudahan bagi para wisatawan yang ingin berkunjung ke suatu daerah. Adanya *resort-resort* di Pulau Maratua, membuktikan adanya perkembangan *resort*, sebagai akomodasi yang disesuaikan untuk memenuhi kebutuhan. *Resort* adalah salah satu akomodasi yang menyediakan berbagai macam fasilitas, sebagai akomodasi yang disesuaikan untuk memenuhi kebutuhan, mulai dari tipe non bintang hingga *resort* berbintang.

Pulau Maratua adalah salah satu pulau di Kalimantan Timur yang biasa disebut sebagai surganya biota laut untuk para *diver* lokal maupun mancanegara. Pulau Maratua yang memiliki posisi terdepan di Kalimantan Timur ini menjadi pulau yang banyak dikunjungi turis-turis asing dikarenakan perkembangan pariwisata yang sangat pesat serta infrastruktur penunjang wisatawan yang kini mempermudah wisatawan datang dan berlibur, terutama Bandara Maratua. Bandara Maratua kini telah beroperasi sehingga mempermudah wisatawan yang ingin berkunjung.

Selain bandara, infrastruktur yang kini sedang dalam pengerjaan ialah jalan sebagai akses penunjang perekonomian masyarakat Maratua antara kampung ke kampung yang juga berguna agar turis dapat berkeliling pulau menggunakan transportasi darat.

Maratua sebagai surganya *diving* di Kalimantan Timur menjadi salah satu wisata yang populer di kalangan wisatawan yang, sehingga terdapat perusahaan dalam dan luar negeri yang menjadi pusat pengembangan perekonomian masyarakat Maratua dan menawarkan berbagai akomodasi kepada wisatawan lokal maupun mancanegara untuk berkunjung. Selain itu, Pemerintah Kabupaten Berau juga berupaya untuk mengembangkan potensi pariwisata di wilayahnya terutama di Pulau Maratua tersebut.

Dari sektor hiburan, banyak sekali tempat-tempat wisata yang kini aksesnya dapat ditembus dengan jalur darat, seperti tempat wisata Goa Halo Tabung, Tanjung Duata, Pantai Mbo-mbo, Bohe Bukut, *Dive Center*. Selain itu, Maratua juga mempunyai banyak *spot diving* untuk para *divers* seperti *Jetty Dive Spot*, *Turtle Traffic Spot*, *Mid Reef*, *Eel Garden*, *Hanging Garden*, *Cabbage Garden*, *the Chanel*, *Kakaban Island*, *Kehe Daing* dan lain-lain. Sehingga peningkatan dan perkembangan akomodasi sebagai penunjang wisatawan semakin pesat di Pulau Maratua. Namun, apakah pengembangan akomodasi penunjang pariwisata telah pula dilakukan oleh pengusaha *resort* hotel berbintang? Sebab industri pariwisata yang besar perannya di Indonesia selain hotel adalah *resort*.

Dilihat dari fungsi utamanya, produk utama yang dijual oleh pengusaha penyedia akomodasi *resort* adalah layanan sewa kamar atau jasa penginapan, makan minum serta paket liburan dan pemandangan yang sangat indah. Namun, standarisasi penyediaan akomodasi *resort* tidak hanya itu, sesuai dengan yang tertuang di dalam Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 53 Tahun 2013. Penelitian ini mengkaji apakah *Sunsea Resort* telah memenuhi standarisasi sesuai *resort* berbintang 5 khususnya pada produk atau fasilitas hartasus, sebab hal ini akan mempengaruhi pendapatan utama dalam sebuah usaha penyedia akomodasi penginapan. Penelitian ini dilakukan pada salah satu *resort* yang menawarkan jasa penginapan di Pulau Maratua yaitu *Sunsea Resort Maratua*. Penelitian ini menilai produk atau fasilitas *Sunsea Resort Maratua* sebagai *resort* berbintang lima.

Penelitian-penelitian bidang pariwisata selama ini berdasarkan hasil penelusuran penulis belum ada yang meneliti mengenai pemenuhan kualifikasi standar produk *resort* hotel. Pada umumnya, para peneliti bidang pariwisata lebih banyak meneliti obyek hotel mengenai strategi pemasaran, pengendalian biaya operasional maupun pendapatan hotel. Disamping itu, penelitian bidang pariwisata terkait dengan obyek *resort* hotel masih cukup terbatas. Maka dari itu, penelitian ini berupaya meneliti pemenuhan kualifikasi standar produk *resort* di Maratua, Kepulauan Derawan, Kabupaten Berau sebagai wilayah yang sedang

dikembangkan sektor pariwisatanya oleh Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur yang bekerjasama dengan Pemerintah Kabupaten Berau.

## KERANGKA TEORI

Industri mencakup berbagai kegiatan yang bersifat produktif dan bernilai ekonomi, sehingga pariwisata dapat digolongkan kegiatan industri. Ismayanti (2010) menyatakan bahwa pariwisata merupakan gabungan dari produk barang dan jasa, keduanya penting dibutuhkan dan dihasilkan oleh industri pariwisata. Lebih jauh dirinci oleh Marpaung (2000) yang mengemukakan bahwa adapun yang termasuk dalam industri pariwisata adalah industri yang terkait dengan penyelenggaraan kegiatan wisata untuk melayani wisatawan sejak keberangkatan dari tempat asal hingga tiba di daerah tujuan, seperti biro perjalanan wisata, transportasi, hotel, toko cendera mata dan lain-lain.

Penelitian ini meneliti hotel dan *resort* sebagai obyek riset. Menurut Rumesko (2002), hotel adalah bangunan yang menyediakan kamar-kamar untuk menginap para tamu, makanan, dan minuman, serta fasilitas-fasilitas lain yang diperlukan, dan dikelola secara profesional untuk mendapatkan keuntungan. Sementara menurut Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor PM.53/HM.001/MPEK/2013, usaha hotel adalah usaha penyediaan akomodasi berupa kamar-kamar di dalam suatu bangunan, yang dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makan dan minum, kegiatan hiburan atau fasilitas lainnya secara harian dengan tujuan memperoleh keuntungan.

Hotel merupakan wadah yang menyediakan sarana tempat tinggal sementara bagi umum yaitu orang-orang yang datang dengan berbagai ragam tujuan, maksud serta keperluan yang berbeda-beda dimana hotel berada. Hotel berlokasi di tempat atau di lingkungan daerah yang memiliki potensi untuk dikunjungi, seperti memiliki panorama, adat istiadat masyarakat, sosial, budaya, sebagai pusat pemerintahan, pusat perdagangan, keagamaan dan pusat kegiatan spiritual dan lain-lain.

Untuk menunjang operasional hotel, di setiap departemen harus dilengkapi dengan beberapa fasilitas untuk mendukung departemen dalam menjalankan operasionalnya. Tiap-tiap departemen mempunyai fasilitas yang berbeda-beda sesuai dengan fungsinya atau tugasnya. Fasilitas ini baru diletakkan sesuai dengan kepentingan tiap-tiap departemen. Menurut Richard (2014) beberapa fasilitas minimal yang sudah ada diatur tata letaknya untuk menunjang operasional hotel. Hotel memiliki klasifikasi, mulai dari bintang 1 hingga bintang 5 dengan perbedaan yang terletak pada fasilitas yang ditawarkan.

Selanjutnya, *resort* merupakan salah satu kawasan yang di dalamnya terdapat akomodasi dan sarana hiburan sebagai penunjang kegiatan wisata.

Beberapa definisi *resort* oleh beberapa sumber yaitu, *pertama*, menurut Mill (2002) bahwa *resort* merupakan tempat dimana orang pergi untuk berekreasi.

Kedua, menurut O'Shannessy dkk (2001) bahwa *resort* juga diartikan sebagai sebuah jasa pariwisata yang setidaknya di dalamnya terdapat lima jenis yaitu akomodasi, pelayanan makanan dan minuman, hiburan, *outlet* penjualan, dan fasilitas rekreasi.

## METODE

Penelitian ini melandaskan penentuan fokus pada standarisasi usaha hotel berbintang menurut Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 53 Tahun 2013 yang mengatur standar usaha hotel. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode wawancara langsung selama penulis melaksanakan tugas Praktek Kerja Lapangan dan via sosial media, serta menggunakan metode observasi yang dilakukan penulis selama menjalankan tugas yang diberikan oleh pihak perusahaan *Sunsea Resort Maratua*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Kualifikasi Standar Produk pada *Sunsea Resort Maratua* sebagai Hotel Bintang Lima

Pemenuhan standarisasi *resort* hotel berbintang lima berdasarkan Peraturan Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif pada *Sunsea Resort Maratua* menurut hasil penelitian penulis tabulasikan sebagai berikut:

Tabel 1. Perhitungan Produk Pada *Sunsea Resort Maratua*

No	Unsur	Jumlah Sub Unsur	Sesuai	Tidak Sesuai	Keterangan
1	BANGUNAN	1	1	-	Sesuai
2	PENANDA ARAH	3	1	2	1. Tanda arah menunjukkan fasilitas hotel 2. Tanda arah menunjukkan jalan keluar yang aman
3	TAMAN/ LANDSCAPE	2	2	-	SESUAI
4	PARKIR	2	2	-	SESUAI
5	LOBBY	5	2	3	1. Aksesibilitas bagi penyandang cacat 2. Penjelasan fasilitas hotel 3. Lounge
6	FRONT OFFICE	5	2	3	1. Sertifikat / Decal tanda bintang sesuai golongan kelas hotel 2. Ruang penitipan barang

					berharga 3. Ruang penitipan barang tamu
7	PUSAT LAYANAN BISNIS	1	SESUAI	-	SESUAI
8	TOILET UMUM	8	6	2	1. Alat pengering tangan 2. Toilet untuk penyandang cacat
9	KORIDOR SELASAR	4	2	2	1. Koridor/selasar dengan rambu/tanda yang jelas 2. Koridor/selasar dengan akses penyelamatan darurat, tangga darurat dan lampu darurat
10	FASILITAS MAKAN&MINUM	7	SESUAI	-	SESUAI
11	ROOM SERVICE	3	2	1	Letaknya berdekatan dengan dapur dan akses ke kamar
12	PUBLIC BAR	3	SESUAI	-	SESUAI
13	KAMAR TIDUR TAMU	29	14	15	1. Pintu dan jendela dilengkapi dengan alat pengaman 2. Denah lokasi kamar dan petunjuk penyelamatan diri 3. Saluran komunikasi internal dan eksternal 4. Tersedia televisi 5. Kamar dilengkapi penghemat energi 6. Kamar dilengkapi alat pendekteksi asap ( <i>smoke detector</i> ) 7. Meja dan kursi kerja 8. Denah lokasi kamar petunjuk penyelamatan 9. Petunjuk fasilitas dan pelayanan hotel 10. Rak koper kamar tidur untuk tamu dengan keterbatasan fisik 11. <i>Night table/bed side table</i>

					12. Cermin panjang 13. Jaringan internet 14. <i>Mini bar</i> dan pembuka botol
14	KAMAR MANDI TAMU	12	9	3	1. Cermin pembesar ( <i>magnifying mirror</i> ) 2. Telepon paralel dengan kamar tidur 3. Kamar mandi tamu dengan keterbatasan fisik
15	RUANG RAPAT	1	SESUAI	-	SESUAI
16	DAPUR	12	SESUAI	-	SESUAI
17	BINATU	1	SESUAI	-	SESUAI
18	AREA PENERIMAAN BARANG	2	SESUAI	-	SESUAI
19	DAERAH PENYIMPANAN BARANG ( <i>STORAGE</i> )	6	SESUAI	-	SESUAI
20	AREA TATA GRAHA	4	3	1	1. <i>Room bot station</i>
21	RUANG KARYAWAN	7	5	2	1. Kaca rias dan wastafel 2. Ruang platihan
22	KANTOR	1	SESUAI	-	SESUAI
23	KEAMANAN	2	1	1	1. Instalasi cctv
24	UTILITAS	4	3	1	1. instalasi jaringan komunikasi
25	PENGELOLAAN LIMBAH	2	1	1	1. Tempat penampungan sampah
26	PERAWATAN DAN PERBAIKAN ALAT ( <i>WORKSHOP</i> )	1	SESUAI	-	SESUAI
27	SARANA OLAHRAGA REKREASI DAN KEBUGARAN	1	SESUAI	-	SESUAI
28	<i>LIFT</i>	2	TIDAK WAJIB	TIDAK WAJIB	TIDAK MEMILIKI BANGUNAN DIATAS 5 LANTAI
29	DAPUR SPESIAL	11	TIDAK SESUAI	11	TIDAK MEMILIKI DAPUR SPESIAL

30	RUANG PERIKSA KESEHATAN	1	TIDAK SESUAI	1	TIDAK MEMILIKI RUANG PERIKSA KESEHATAN
31	RUANG PERJAMUAN	3	TIDAK WAJIB	TIDAK WAJIB	TIDAK WAJIB UNTUK RESORT
		<b>TOTAL</b>	<b>TOTAL</b>	<b>TOTAL</b>	
		<b>142</b>	<b>93</b>	<b>49</b>	

Sumber: Data diolah 2020.

Dari hasil perhitungan pada tabel di atas dilihat bahwa fasilitas/produk yang tersedia pada *Sunsea Resort Maratua* hanya 93 sub unsur yang tersedia dan yang tidak tersedia ada 49 sub unsur. Kemudian ada 2 unsur yang tidak wajib dan jumlah sub unsur ada 5, dan 2 tidak tersedia/tidak memiliki dan jumlah 12 sub unsur.

Selanjutnya disajikan uraian produk yang tersedia dan tidak tersedia pada *Sunsea Resort Maratua*. Berdasarkan Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 53 Tahun 2013 yaitu:

1. Bangunan

*Sunsea Resort Maratua* memiliki 10 bangunan dan lima diantaranya adalah bangunan fasilitas kamar yang dijual, antara lain fasilitas *meeting room indoor*, *meeting room outdoor*, mushola, *restourant*, *bar* dan setiap bangunan memiliki fungsi masing-masing sesuai kegunaannya.

2. Penanda arah

Berdasarkan peraturan yang tertera, *Sunsea Resort* tidak memiliki penanda arah yang jelas dimana papan nama di setiap bangunan tidak tertulis jelas menunjukkan fasilitas *resort* dan tidak ada papan petunjuk arah jalan keluar yang aman. Hal tersebut dapat membuat tamu kebingungan saat ingin menginap. Pada *Sunsea Resort*, hanya terdapat papan nama resort (*sign board*). Sehingga dari tiga sub unsur, *Sunsea Resort Maratua* hanya memiliki satu ketersediaan fasilitas yang sesuai peraturan.

3. Taman atau *Landscape*

Taman dan *landscape* memiliki dua sub unsur yaitu taman di luar dan di dalam bangunan. Untuk taman pada halaman luar, *Sunsea Resort* sangat tertata rapi dan memiliki berbagai jenis tanaman hias. Untuk tanaman pada bagian dalam bangunan *Sunsea Resort* diketahui sangat sesuai dengan tema alam di sekitarnya. Pada unsur ini, *Sunsea Resort* sesuai dengan peraturan yang tertera.

4. Parkir

Parkir memiliki dua sub unsur yaitu tempat parkir dan pengaturan lalu lintasnya serta area menurunkan tamu. Hal ini agar tamu yang ingin menginap di *Sunsea Resort* langsung dapat beristirahat sebelum melakukan

kegiatan rekreasi. Di dalam peraturan parkir, *Sunsea Resort* memiliki tempat parkir dan area menurunkan tamu yang sesuai peraturan yang tertera.

5. *Lobby*

*Lobby* memiliki lima sub unsur dimana *lobby* pada Peraturan Menteri pariwisata Pariwisata harus memiliki sirkulasi dan pencahayaan yang baik, aksesibilitas bagi penyandang cacat, penjelasan fasilitas *resort/ hotel, lounge* dan meja *duty manager*. Pada *Sunsea Resort*, fasilitas yang sesuai/tersedia hanya dua yaitu adanya sirkulasi dan pencahayaan yang baik, dan meja *duty manager*. Namun *Sunsea Resort* tidak memiliki aksesibilitas bagi penyandang cacat sehingga akan menyulitkan tamu yang memiliki keterbatasan fisik. *Sunsea Resort* juga tidak menyediakan penjelasan fasilitas yang ada pada *resort/hotel*. Hal ini akan membuat para calon tamu menjadi bingung dengan fasilitas apa saja yang disediakan selama menginap.

6. *Front office*

*Resort/hotel* harus menyediakan lima sub unsur sesuai dengan peraturan yang berlaku, yaitu: gerai (*counter*) atau meja kursi, sertifikat tanda bintang sesuai golongan kelas hotel, gerai pelayanan tamu, ruang penitipan barang tamu dan ruang penitipan barang berharga. Dari lima sub unsur tersebut, *Sunsea Resort* hanya menyediakan gerai meja dan kursi, gerai pelayanan tamu, dan untuk ruang penitipan barang tamu, ruang penitipan barang berharga. Sedangkan sertifikasi tanda bintang sesuai golongan kelas hotel tidak tersedia sehingga para tamu akan merasa bingung dengan fasilitas apa saja yang tersedia pada *Sunsea Resort*.

7. Pusat layanan bisnis (*Bussines centre*)

Ruang untuk pelayanan bisnis perkantoran tersedia pada *Sunsea Resort*. Ketersediaan tersebut akan memudahkan para tamu yang ingin melakukan kegiatan bisnis atau kerjasama dengan *Sunsea Resort* karena menjadi lebih mudah dan jelas.

8. Area belanja

Area belanja harus memenuhi sub unsur pilihan *drug store/bank* gerai penukaran uang (*money changer*)/*travel agent/airlines/souvenir shop* atau lainnya. Namun pada *Sunsea Resort* tidak tersedia fasilitas tersebut sehingga tamu asing dan lokal akan merasa kesulitan saat melakukan pembayaran, dan tamu yang ingin mendapatkan cinderamata khas daerah tersebut harus mencari keluar *area resort*. Hal ini tidak sesuai pada peraturan yang tertera.

9. Toilet umum

Toilet umum memiliki delapan sub unsur fasilitas yang wajib dipenuhi oleh *Sunsea Resort* yaitu: a. Penampilan dan kebersihan toilet pria dan wanita, b. *Urinior* beserta *washlet*nya (khusus untuk toilet pria), c. Closet duduk dengan *hand shower/washlet* dan *toilet paper*, d. Tempat cuci tangan dengan sabun dan cermin, e. Tempat sampah, f. Ruang rias (*vanity care*) khusus toilet wanita, g.

Alat pengering tangan, h. Toilet bagi tamu dengan keterbatasan fisik. Untuk spesifikasi yang tertera pada peraturan tersebut, *Sunsea Resort* hanya menyediakan enam sub unsur dan tidak tersedia alat pengering tangan, sehingga area toilet akan menjadi basah dan lantai menjadi licin sehingga berbahaya bagi tamu *resort*. Disamping itu, toilet bagi tamu keterbatasan fisik juga tidak tersedia sehingga akan menyulitkan tamu dengan keterbatasan fisik saat ingin menggunakan toilet.

10. Koridor/selasar

Koridor/selasar *resort* harus memiliki empat sub unsur yaitu: a. Koridor/selasar dengan rambu/ tanda yang jelas, b. Koridor/selasar dengan akses penyelamatan darurat, tangga darurat dan lampu darurat, c. Pencahayaan dan sirkulasi udara yang baik, d. Alat pemadam kebakaran. Dari uraian tersebut, *Sunsea Resort* menyediakan tiga diantaranya, dan tidak menyediakan satu sub unsur dikarenakan bangunan memiliki koridor yang tidak bertingkat sehingga tidak diperlukan adanya tangga darurat.

11. *Public bar*

*Public bar* memiliki tiga sub unsur yaitu ruang minum, daftar minum dilengkapi harga (*drink list*), dan peralatan dan perlengkapannya. Dari tiga sub unsur tersebut, *Sunsea Resort* menyediakan segala kebutuhan bar yang sesuai pada peraturan.

12. Kamar tidur tamu

Kamar tidur tamu harus memiliki 29 sub unsur yang harus disediakan. Dari 29 sub unsur yang wajib dipenuhi dan disediakan, *Sunsea Resort* hanya menyediakan 14 fasilitas dan 15 sub unsur tidak sesuai, antara lain: alat pengaman pada pintu dan jendela sehingga akan membuat tamu tidak merasa aman pada saat menginap. Kemudian tidak memiliki denah lokasi kamar dan petunjuk penyelamatan diri. Dalam hal ini *Sunsea Resort* tidak memberi jaminan keamanan dan keselamatan bagi tamu yang menginap. *Sunsea Resort* juga tidak menyediakan telepon internal dan eksternal dikarenakan belum adanya akses jaringan telepon dan internet, khususnya Kampung Bohe Silian. Lalu, *Sunsea Resort* tidak menyediakan televisi dengan tujuan agar tamu yang menginap tidak merasa terganggu dengan berita-berita global selama menginap, terutama bagi yang ingin berlibur dan tamu yang berbulan madu (*honey moon*). Kemudian, kamar tidak dilengkapi penghemat energi dikarenakan pada Pulau Maratua belum tersedia listrik, sehingga *Sunsea Resort* menggunakan genset dalam penunjang operasional *resort*. Tidak tersedia juga meja dan kursi duduk, sehingga akan menyulitkan tamu yang ingin melakukan kegiatan tertentu yang menggunakan meja dan kursi duduk. Selanjutnya, tidak ada *mini bar* dan pembuka botol pada setiap kamar, yang akan mengurangi pendapatan dan menyulitkan tamu yang membutuhkan

fasilitas tersebut. Tidak tersedia pula cermin panjang, tidak tersedia *smoke detektor* atau pendeteksi asap sehingga bila terjadi konsleting yang mengakibatkan kebakaran dapat membahayakan tamu yang menginap dan tamu akan leluasa merokok di dalam kamar. Kemudian tidak tersedia rak koper dan tidak tersedia kamar tidur untuk tamu dengan keterbatasan fisik sehingga menyulitkan tamu khususnya penyandang cacat saat berlibur ke *resort*.

14. Kamar mandi tamu

Kamar mandi tamu memiliki 12 sub unsur yang harus disediakan oleh *Sunsea Resort*. Temuan penelitian menunjukkan bahwa *Sunsea Resort* hanya menyediakan sembilan sub unsur dan *Sunsea Resort* tidak mempunyai kamar mandi untuk tamu dengan keterbatasan fisik, telepon paralel, serta cermin pembesar.

15. Ruang rapat

Ruang rapat dilengkapi perlengkapan dan peralatan termasuk audio visual *Sunsea Resort* telah menyediakan fasilitas sesuai peraturan yang tertera.

16. Dapur

Dapur harus memiliki 12 sub unsur yang tersedia. Di *Sunsea Resort* ketersediaan fasilitas dapur yang sesuai hanya ada sembilan.

17. Binatu

Binatu atau *laundry Sunsea Resort* tersedia untuk tamu dan untuk linen agar sesuai peraturan yang tertera.

18. Area penerimaan barang

Area penerimaan barang tamu, dan alat timbangan sudah diterapkan *Sunsea Resort* sesuai peraturan yang tertera.

19. Daerah penyimpanan barang (*Storage*)

Daerah penyimpanan barang memiliki enam sub unsur yaitu: gudang umum, tempat penyimpanan bahan makanan dan minuman, area untuk peralatan dan perlengkapan, gudang *engineering*, area penyimpanan barang bekas, serta tempat penyimpanan bahan bakar. Dari enam uraian tersebut, *Sunsea Resort* telah menyediakan fasilitas sesuai peraturan yang tertera.

20. Area tatagraha

Area tatagraha memiliki empat sub unsur yang harus disediakan, yaitu: ruang penyimpanan dan pendistribusian *guest supplies* dan *amunities*, ruang linen dan seragam (*uniform*), *room bot station*, serta *janitor*. Dari enam uraian di atas *Sunsea Resort* hanya menyediakan lima fasilitas yang sesuai dengan peraturan yang tertera.

21. Ruang karyawan

Ruang karyawan harus memiliki tujuh sub unsur yaitu: a. Ruang mandi karyawan, b. Ruang makan karyawan, c. Tempat ibadah, d. Tempat ganti pakaian dan *locker*, e. Tempat sampah, f. Washtafel dan kaca rias, g. Ruang

pelatihan. Dari uraian di atas *Sunsea Resort* tidak menyediakan fasilitas ruang pelatihan untuk karyawan agar lebih profesional dalam melayani tamu, kaca rias dan washtafel untuk karyawan, sehingga karyawan tidak memperhatikan penampilan sebelum melayani tamu, dan lima diantaranya sesuai dengan peraturan yang tertera.

22. Kantor

*Sunsea Resort* memiliki ruangan kantor sebagai ruang untuk mengelola *resort* sesuai dengan peraturan yang tertera.

23. Keamanan

*Sunsea Resort* memiliki ruang keamanan namun tidak dilengkapi dengan instalasi *cctv* sehingga jika terjadi tindak kejahatan yang tidak terlihat oleh petugas keamanan maka pelaku sulit untuk ditangkap.

24. Utilitas

Utilitas memiliki empat sub unsur yang harus disediakan oleh *Sunsea Resort*, yaitu: instalasi air bersih, genset, instalasi air panas dan instalasi jaringan komunikasi. Dari uraian di atas *Sunsea Resort* belum memiliki/menyediakan instalasi jaringan komunikasi sehingga tamu tidak dapat membagikan pengalamannya melalui media sosial selama berada di *Sunsea Resort*.

25. Pengelolaan limbah

Pengelolaan limbah memiliki dua sub unsur dimana dalam pengelolaan limbah *Sunsea Resort* harus menyediakan tempat penampungan sampah dan Instalasi Pengolahan Air Limbah (IPAL), dari kedua sub unsur tersebut *Sunsea Resort* tidak menyediakan tempat penampungan sampah sehingga dapat merusak dan mengotori alam dan laut yang menjadi sumber hiburan bagi tamu yang berkunjung.

26. Peralatan dan perbaikan alat

Peralatan dan perbaikan alat atau (*workshop*) sebuah tempat yang memiliki fungsi sebagai tempat penyimpanan peralatan untuk keperluan perbaikan pada kerusakan sebuah alat. *Sunsea Resort* memiliki *workshop* sebagai tempat penyimpanan peralatan dan perbaikan sesuai peraturan yang tertera.

27. Sarana olahraga rekreasi dan kebugaran

Sarana olahraga rekreasi dan kebugaran disediakan oleh *Sunsea Resort* berupa paket *trip diving* dan *snorkeling*. Pada unsur ini *Sunsea Resort* menyediakan sarana hiburan olahraga dan rekreasi sesuai peraturan yang tertera.

28. Dapur spesial

Dapur spesial adalah sebuah dapur khusus yang memiliki 12 sub unsur yang sama seperti dapur pada umumnya, namun dapur spesial memiliki fungsi yang berbeda, dimana dapur spesial memiliki fungsi sebagai penunjang dalam sebuah *event* dan tidak menggunakan dapur umum untuk melayani

tamu. *Sunsea Resort* tidak memiliki dapur spesial sesuai dengan peraturan yang tertera.

29. Ruang periksa kesehatan

*Sunsea Resort* tidak memiliki ruang periksa kesehatan, peralatan medis dan obat-obatan sehingga dapat membahayakan tamu bila terjadi kecelakaan atau peristiwa yang membutuhkan pertolongan medis pertama.

30. Lift

Lift merupakan salah satu unsur yang tidak diwajibkan pada *Sunsea Resort* karena *Sunsea Resort* tidak memiliki bangunan di atas lima lantai.

31. Ruang perjamuan (*Function room*)

Ruang perjamuan tidak berlaku untuk *resort*.

Dari hasil pada tabel 1 serta deskripsi yang telah diberikan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa standar produk yang ditetapkan oleh *Sunsea Resort* Maratua sangat tidak sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia yang tertuang di dalam Peraturan Nomor PM. 53/HM.001/MPEK/2013, karena dari 142 sub unsur yang ditetapkan hanya 93 sub unsur yang sesuai dan telah diterapkan oleh *Sunsea Resort* Maratua. Atau dengan kata lain *Sunsea Resort* hanya memenuhi sekitar 65 persen sub unsur yang seharusnya tersedia pada hotel berbintang lima. Capaian tersebut hanya memenuhi syarat hotel bintang tiga. Maka seharusnya, *Sunsea Resort* Maratua menerapkan sesuai dengan kondisi yang sesuai dengan ketentuan pemerintah mengenai hal itu agar tidak terjadi perselisihan terhadap *resort-resort* yang lain dan dapat mengakibatkan persaingan bisnis yang tidak sehat.

### Upaya Pengembangan Produk Jasa Utama *Sunsea Resort* Maratua

Pihak *Sunsea Resort* Maratua sesungguhnya menyadari bahwa produk jasa utama *Sunsea Resort* Maratua belum memenuhi standarisasi sebagai *resort* hotel berbintang lima dari aspek produk yang ditawarkan. Namun berdasarkan data dari hasil wawancara terhadap CEO *Sunsea Resort* Maratua, bapak Adhitya Rahman Syuhada, *Sunsea Resort* bersedia melakukan penambahan dan kelengkapan fasilitas produk sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif sebagaimana yang tertuang di dalam Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 53 Tahun 2014 tentang Standar Usaha Hotel.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa selama masa pandemi, Maratua sampai saat ini merupakan zona hijau, sehingga *Sunsea Resort* belum membuka area untuk umum. Hal ini dilakukan dengan tujuan untuk tetap menjaga kenyamanan dan situasi di Pulau Maratua agar tetap menjadi zona yang hijau. Maka dari itu, pihak *Sunsea Resort* Maratua memanfaatkan situasi tersebut untuk memperbaiki dan melengkapi fasilitas-fasilitas yang kurang dan fasilitas yang perlu ditingkatkan seperti jaringan seluler internal maupun eksternal dan

fasilitas yang masih harus dilengkapi lainnya.

CEO *Sunsea Resort* Maratua menyatakan bahwa penanda arah dan aksesibilitas bagi penyandang cacat khususnya untuk *rest room*, dan fasilitas pada kamar yang belum lengkap direncanakan akan dilengkapi dalam kurun waktu satu sampai dua bulan ke depan (Hasil wawancara 9 Juli 2020). Lebih lanjut CEO *Sunsea Resort* Maratua mengemukakan sejumlah rencana pengembangan sebagai berikut:

1. Mulai tahun 2020 hingga tahun 2022 akan diadakan penambahan 40 kamar maupun dalam bentuk *cottage*, penambahan fasilitas berupa yoga dan *fitness centre* sebagai yang pertama tersedianya di Pulau Maratua. Juga akan dilakukan penambahan ruang multi fungsi untuk semua jenis kegiatan berdasarkan permintaan tamu dan telah dirapatkan dan sepakati.
2. Untuk tahun 2020 hingga 2025 *Sunsea Resort* Maratua akan melakukan pengembangan lokasi baru yang tidak jauh dari *Sunsea Resort* dan menambah fasilitas kamar dan fasilitas lainnya.
3. Untuk target pasar, *Sunsea Resort* Maratua membuka dan menjual produk untuk semua konsumen wisatawan lokal maupun wisatawan asing, namun wisatawan lokal lebih menjadi prioritas terkait dengan masa pandemi.
4. *Sunsea Resort* Maratua ke depan akan menggunakan konsep "*family friendly resort*" dengan menyuguhkan pengalaman dengan kearifan lokal, konsep tersebut diusung karena *Sunsea Resort* memiliki lokasi yang relatif datar dan aman untuk semua kalangan dari anak kecil sampai orang dewasa, sehingga konsep *family friendly resort* itu agar tamu dapat menikmati pengalaman yang berbeda dan tidak terlupakan.
5. Dilakukan upaya-upaya menjaga kesehatan dan kebugaran karyawan serta meningkatkan higienisan seluruh area *resort*, perawatan menyeluruh pada fasilitas produk *Sunsea Resort* selama pandemi, serta berupaya mencari peluang untuk mengadakan dan menjual *private trip*, yaitu paket perjalanan untuk kalangan yang terbatas agar lebih eksklusif. Misalnya seperti rombongan satu keluarga yang ingin melakukan *trip* sehingga paket *trip* tersebut akan dilakukan sesuai standar protokol kesehatan.

Namun memang hingga kini, *Sunsea Resort* Maratua masih terkendala hal-hal yang mempengaruhi upaya pengembangan produk, yaitu antara lain dalam hal logistik atau persediaan makanan dan keperluan lainnya yang masih harus dibeli dari Kota Samarinda apabila bahan yang dibutuhkan tidak tersedia di Berau. Hal ini memakan waktu yang cukup lama dalam perjalanan. Bila barang dibeli dari Berau, akan memakan waktu tiga jam menggunakan *speedboat*.

Terdapat pula kendala cuaca yang mempengaruhi pihak *Sunsea Resort* Maratua selama ini tidak bisa sepenuhnya melayani kebutuhan tamu karena terbatasnya persediaan yang ada di Pulau Maratua dan harus mendatangkan dari

kota. Disamping itu, kendala yang paling mempengaruhi ialah tidak adanya sinyal seluler dan sinyal internet. Untuk mengatasinya, ke depan ada rencana dari Kementerian Teknologi Informasi dan Telekomunikasi untuk melakukan pengadaan *hardwell signal*.

Kendala lainnya yaitu *Sunsea Resort Maratua* tidak memiliki tenaga konstruksi lokal dimana selama ini harus mendatangkannya dari luar daerah. Sehingga misalnya ketika ingin menambah fasilitas kamar dan yang lainnya, pihak *Sunsea Resort Maratua* harus mendatangkannya dari luar daerah terlebih dahulu.

## KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka terdapat kesimpulan sebagai berikut:

1. *Sunsea Resort Maratua* sebagai *resort hotel* berbintang 5 dari aspek produk harusnya lebih memperhatikan fasilitas produk yang dijual apakah telah memenuhi standar fasilitas sesuai dengan Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 53 Tahun 2013. Sebelum penulis melakukan wawancara penulis lebih dulu menyampaikan unsur-unsur yang harus dipenuhi dan disediakan oleh pihak *Sunsea Resort Maratua* agar pihak *Sunsea Resort* menyadari dan sesegara mungkin melengkapi fasilitas produk yang semulanya tidak tersedia menjadi tersedia atau sesuai setelah melakukan wawancara pada 9 Juli 2020 pihak *Sunsea Resort* bersedia akan melengkapi kekurangan fasilitas produk dalam kurun waktu 2 bulan ke depan sekaligus memanfaatkan masa pandemi untuk melakukan pengembangan produk dan sarana rekreasi, dan akomodasi lainnya dalam kurun waktu 4 tahun ke depan dimulai dari tahun 2020 hingga 2025. Sebelum melakukan *pre opening* alangkah baiknya melakukan riset atau penelitian terlebih dahulu dan mencari tahu fasilitas produk yang masih belum tersedia agar meminimalisir komplain dari tamu yang akan menginap.
2. Kendala yang dihadapi *Sunsea Resort Maratua* dalam upaya pengembangan fasilitas produk menurut Bapak Adhitya Rahman Syuhada selaku (CEO) *Sunsea Resort Maratua* yaitu: a. Keterbatasan ketersediaan kebutuhan logistik di Maratua sehingga harus memesan dari luar daerah dan memakan waktu yang cukup lama, b. Tidak adanya akses jaringan seluler dan jaringan internet sehingga menyulitkan pihak *Sunsea Resort* dalam melengkapi kebutuhan *Resort* dan kebutuhan tamu, c. Kendala cuaca yang menghambat pengiriman logistik, d. Kurangnya tenaga ahli konstruksi lokal sehingga harus mendatangkannya dari luar daerah.

## PERSANTUNAN

Artikel ini merupakan merupakan bagian dari tugas akhir penulis ketiga, mahasiswa di Jurusan Pariwisata pada Politeknik Negeri Samarinda dan telah mendapatkan izin dari yang bersangkutan untuk diterbitkan dalam jurnal dengan harapan dapat memberikan manfaat bagi para pemangku kepentingan di bidang kepariwisataan. Penulis pertama dan kedua merupakan dosen pembimbing yang juga terlibat langsung dalam proses penyelesaian tugas akhir ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arjana, Gusti Agus. (2015). *Geografi Pariwisata dan Ekonomi Kreatif*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Bagyono. (2012). *Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung: Alfabeta.
- Demanik, Valentino. (2012). *City Hotel di Medan*. Universitas Diponegoro. Semarang. Diunduh dari: [http://eprints.undip.ac.id/45022/1/VALENTINO\\_DAMANIK\\_210201101200\\_2\\_JUDUL.pdf](http://eprints.undip.ac.id/45022/1/VALENTINO_DAMANIK_210201101200_2_JUDUL.pdf).
- Ismayanti. (2010). *Pengantar Pariwisata*. Jakarta: Grasindo.
- Komar, Richard. (2006). *Hotel Management*. Jakarta: Grasindo.
- O'shannessy, dkk. (2001) *Accommodation Service*. Yogyakarta: Andi.
- Peraturan Menteri Parwiwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 53 Tahun 2013 tentang Standar Usaha Hotel.
- Rumekso. (2002). *Housekeeping Hotel*. Yogyakarta: Andi.
- Sihite, Richard. (2014). *Hotel Management*. Surabaya: SIC.
- Sisnanto, Dedy. (2012). *Perencanaan Resort Hotel di Kawasan Pantai Widuri Pemalang*. Fakultas Teknik. Universitas Muhammadiyah Surakarta. Surakarta. Diunduh dari: [http://eprints.ums.ac.id/21724/13/Publikasi\\_Ilmiah.pdf](http://eprints.ums.ac.id/21724/13/Publikasi_Ilmiah.pdf).
- Sulastiyono, Agus. (2010). *Teknik dan Prosedur Divisi Kamar pada Bidang Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Yoeti, Oka A. (2003). *Manajemen Pemasaran Hotel*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

## **PROFIL PENULIS**

**Muhammad Fauzan Noor**, merupakan dosen Program Studi D4 Usaha Perjalanan Wisata / Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Samarinda, di Kota Samarinda sejak Desember tahun 2002. Lahir di Samarinda pada 29 September 1977. Menyelesaikan pendidikan jenjang sarjana bidang Manajemen Pariwisata pada tahun 2002 di Sekolah Tinggi Manajemen Pariwisata, pendidikan jenjang magister pada Program *Double Degree* Indonesia Perancis (DDIP) yakni bidang Kajian Pariwisata di Universitas Udayana dan Universitas Angers, Perancis pada tahun 2011. Sejumlah penelitian mengenai Manajemen Pariwisata dan seputar Pengelolaan Kepariwisata telah dihasilkan di berbagai jurnal, baik lokal maupun nasional.

**I Wayan Lanang Nala**, merupakan dosen Program Studi D3 Perhotelan/Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Samarinda, di Kota Samarinda sejak Desember tahun 2002. Lahir di Kabupaten Gianyar pada 20 Agustus 1978. Menyelesaikan pendidikan jenjang sarjana bidang Pariwisata pada tahun 2002 di Universitas Udayana Bali, pendidikan jenjang magister pada program *Double Degree* Indonesia Perancis (DDIP) yakni bidang Kajian Pariwisata di Universitas Udayana dan Universitas Pantheon Sorbonne, Perancis pada tahun 2012. Sejumlah penelitian mengenai Manajemen Pariwisata dan seputar Pengelolaan Kepariwisata telah dihasilkan di berbagai jurnal, baik lokal maupun nasional.

**Jaka Fadillah**, merupakan mahasiswa Program Studi D3 Perhotelan/Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Samarinda, di Kota Samarinda sejak tahun 2017. Lahir di Samarinda pada 10 Oktober 1997. Menyelesaikan pendidikan Diploma III di bidang pariwisata pada tahun 2020, penelitian yang pernah dilakukan mengenai manajemen pariwisata dan pengelolaan kepariwisataan sarana akomodasi perhotelan.