

## Identifikasi dan persepsi wisatawan terhadap *capsule hotel* di kuta bali

Ni Made Widiarsani<sup>1)</sup>, Agung Sri Sulistyawati<sup>2)</sup>, Ni Nyoman Sri Aryanti<sup>3)</sup>

Program Studi Diploma IV Pariwisata, Fakultas Pariwisata, Universitas Udayana<sup>123)</sup>

Jalan DR. R. Goris No. 7, Denpasar, Bali.

Email: [Nimade\\_widiarsani@yahoo.com](mailto:Nimade_widiarsani@yahoo.com)

### Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi dan untuk mengetahui persepsi wisatawan terhadap *capsule hotel* di Kecamatan Kuta khususnya mengenai kualitas *servicescape*. Data dalam penelitian ini diperoleh melalui observasi, kuesioner, wawancara, studi kepustakaan serta dokumentasi. Teknik penentuan informan menggunakan *purposive sampling* sementara teknik penentuan sample menggunakan *quota sampling*. Jumlah sample yang digunakan adalah 50 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dan deskriptif kuantitatif dengan *skala likert*. Berdasarkan hasil penelitian, *capsule hotel* di Kecamatan Kuta merupakan hotel nonbintang dengan jumlah kamar 14-102 kamar. Kamar kapsule dilengkapi dengan fasilitas untuk tidur, stok kontak, saklar, loker, tirai penutup dan fasilitas tambahan di beberapa *capsule hotel* seperti meja, cermin dan gantungan baju. Sementara fasilitas hotel secara umum dilengkapi dengan resepsionis, tv kable, *functional room*, kamar mandi komunal dan tempat parkir. Segmen pasar *capsule hotel* adalah solo travel dengan rentang usia 15-35 tahun dari berbagai Negara. Lokasi hotel berada di daerah pariwisata dengan tujuan tamu menginap umumnya adalah untuk berlibur. Berdasarkan hasil analisis kualitas *servicescape* di kapsule hotel di Kuta, semua indikator dari variable *servicescape* dinyatakan sangat baik. Sehingga dapat disimpulkan walaupun memiliki ruang yang terbatas *capsule hotel* tetap memberikan kualitas yang sangat baik dalam layanan lingkungan hotel.

**Kata Kunci** : Identifikasi, *Capsule hotel*, Persepsi, Kualitas, *Servicescape*

### Abstract

The purpose of this research is to identify and to know the perception of tourist against the capsule hotel in Kuta especially regarding the quality of servicescape. The data in this study were obtained through observation, questionnaires, interviews, literature study and documentation. The technique of determining informant use purposive sampling while sample determination technique use quota sampling. The number of sample used is 50 respondents. Data were analyzed though descriptive quantitative and descriptive quantitative with likert scale. The result, capsule hotel in Kuta non-star hotel with number of room arrange 14 till 102 rooms. Capsule room equipped with sleeping facilities, stock contact, switches, locker, curtain and additional facilities in some capsule hotel such as table, mirror and hanger. While the hotel facilities in general complete with reception, tv cable, functional room, communal bathroom and parking area. Capsule hotel market segment is solo travel with the age range 15-35 years from different countries. The location of the hotel is in the tourism area with the purpose of guests staying generally is for a vacation. Based on the result of analysis quality of servicescape at capsule hotel in Kuta all indicator of servicescape statement very good. That can be concluded though have limit space, capsule hotel keep giving the best quality of servicescape

**Key words**: Identification, capsule hotel, perception, quality, servicescape.

## 1. PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan kegiatan perjalanan dari suatu tempat ke tempat lain yang dilakukan dalam jangka waktu tertentu dengan tujuan bukan untuk mencari nafkah (Hunzicker dan Kraft dalam Yoeti, 1996:115). Kegiatan ini dilakukan untuk memenuhi rasa ingin tahu, menghabiskan waktu senggang serta tujuan lainnya. Saat ini kegiatan pariwisata dilakukan oleh hampir semua kalangan. Kegiatan pariwisata saat ini telah menjadi fenomena yang mendunia.

Perkembangan serta pertumbuhan pariwisata memberikan pengaruh terhadap pertumbuhan ekonomi suatu negara. Banyak negara berkembang berusaha mengembangkan potensi pariwisata negaranya untuk meningkatkan penghasilan devisa. Dikembangkannya potensi pariwisata termasuk juga sarana dan prasarana pariwisata adalah untuk menarik minat wisatawan untuk datang dan menghabiskan uang mereka saat melakukan kunjungan.

Menurut Wahab (dalam Pendit 2002:33), pariwisata dianggap sebagai salah satu sektor yang kompleks karena mampu menstimulasi perkembangan dari sektor produktif dan industri-industri klasik sehingga mampu mempercepat penghasilan dari standar hidup. Hal ini juga terjadi di Indonesia. Pengaruh perkembangan pariwisata juga dirasakan oleh Indonesia.

Sektor pariwisata di Indonesia merupakan salah satu penghasil devisa terbesar untuk Indonesia. Tidak hanya berpengaruh pada sektor ekonomi namun juga pada sektor lainnya seperti budaya dan politik. Melalui pariwisata kita mampu memperkenalkan budaya dan tradisi kita sehingga terkenal di mancanegara dan secara tidak langsung melestarikan tradisi tersebut. Disamping itu juga banyak perjanjian antar negara baik itu regional maupun internasional yang terus diusahakan terkait permasalahan pariwisata. Jumlah kunjungan wisatawan mancanegara dalam lima tahun terakhir terus mengalami pertumbuhan disetiap tahunnya seperti pada tabel berikut:

Tabel Jumlah Kunjungan Wisatawan Mancanegara ke Indonesia Tahun 2012-2016

Tahun	Jumlah Wisatawan (orang)	Pertumbuhan (%)
2012	8.044.462	
2013	8.802.129	8.6
2014	9.435.411	6.7
2015	10.406.759	9.3
2016	11.519.275	10.69
Total	<b>48.208.036</b>	35.29

Sumber : bps.go.id (2017)

Berdasarkan Tabel 1. dapat dilihat bahwa lima tahun terakhir jumlah kunjungan wisatawan mancanegara terus mengalami pertumbuhan setiap tahunnya. Pertumbuhan terendah terjadi pada tahun 2013 ke tahun 2014, dengan pertumbuhan jumlah kunjungan wisatawan sebesar 6.7 %. Sementara itu pertumbuhan kunjungan wisatawan tertinggi terjadi pada tahun 2015 ke tahun 2016 dengan jumlah pertumbuhan sebesar 10.69%. Hal ini menunjukkan bahwa Indonesia telah berhasil melakukan promosi pariwisata untuk meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan mancanegara ke Indonesia.

Salah satu destinasi penyumbang kunjungan wisatawan terbanyak dari total kunjungan wisatawan mancanegara ke Indonesia adalah Bali. Bali masih menjadi salah satu pemikat wisatawan mancanegara datang ke Indonesia. Bali merupakan salah satu pulau kecil dan juga merupakan salah satu provinsi dari 34 provinsi di Indonesia. Keunikan tradisi dan budaya serta keindahan alam dari pulau dengan mayoritas

penduduknya yang beragama Hindu. Bahkan Bali juga terpilih sebagai destinasi pertama dalam *Travel Choice Destination Winner* “Top 10 Destination of 2017” versi situs perjalanan *Tripadvisor*.

Seiring dengan perkembangan pariwisata di Bali. Pertumbuhan jumlah wisatawan yang datang ke Bali juga mengalami pertumbuhan. Jumlah kunjungan wisatawan mancanegara dan nusantara dapat dilihat dalam Tabel 2 sebagai berikut:

Tabel 2 Jumlah Kunjungan Wisatawan Mancanegara dan Nusantara ke Bali Tahun 2012-2016

Tahun	Jumlah Wisatawan		Jumlah (orang)	Pertumbuhan (%)
	M mancanegara (orang)	Nusantara (orang)		
2012	2.892.019	6.063.558	8.955.577	-
2013	3.278.598	6.976.536	10.255.134	14.5
2014	3.766.638	6.392.460	10.159.098	(-0,93)
2015	4.001.835	7.147.100	11.148.935	9.74
2016	4.904.175	8.643.680	13.547.855	21.51
Total	18.843.265	35.223.334	54.066.599	44.82

Sumber : bps.go.id (2017).

Berdasarkan data di atas dapat dilihat bahwa total kunjungan wisatawan mancanegara dalam lima tahun terakhir adalah 18.843.265 dan jumlah kunjungan wisatawan nusantara dalam lima tahun terakhir yakni 35.233.344 orang. Jumlah kunjungan wisatawan nusantara ke Bali masih jauh lebih banyak dibandingkan jumlah kunjungan wisatawan mancanegara. Pertumbuhan jumlah kunjungan wisatawan tertinggi dalam lima tahun terakhir terjadi pada tahun 2015 ke tahun 2016 yaitu sebesar 21.51%. Sementara pada tahun 2014 terjadi penurunan jumlah kunjungan wisatawan sebesar 0,93%. Dapat dilihat dalam tabel, menurunnya jumlah kunjungan wisatawan nusantara ke Bali tahun 2014 sementara jumlah kunjungan wisatawan mancanegara terus mengalami peningkatan dalam lima tahun terakhir. Hal ini disebabkan oleh krisis yang terjadi di Indonesia saat itu dan karena merupakan tahun pemilihan presiden RI pada tahun 2014. Total jumlah kunjungan wisatawan baik mancanegara maupun nusantara dari tahun 2012 hingga 2016 adalah 54.066.599 orang.

Seiring dengan perkembangan pariwisata di Bali, perkembangan sarana dan prasarana pariwisata di Bali juga semakin meningkat. Industri pariwisata di Bali terus mengalami perkembangan. Salah satunya adalah akomodasi. Akomodasi adalah tempat tinggal sementara bagi wisatawan yang melakukan perjalanan. Kualitas akomodasi dapat mempengaruhi kepuasan wisatawan yang datang berkunjung. Karena itulah akomodasi dianggap sesuatu yang penting dalam kepariwisataan (Pendit.2002:21). Di Bali, jumlah akomodasi terus mengalami pertumbuhan. Pertumbuhan akomodasi di Bali dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3 Perkembangan Akomodasi di Bali Tahun 2012-2016

No.	Jenis Akomodasi	Tahun 2012	Tahun 2013	Tahun 2014	Tahun 2015	Tahun 2016
1	Hotel Berbintang	156	223	217	217	222
2	Hotel Melati	1.031	1.090	1.178	1.460	1.511
3	Pondok Wisata	1.025	1.259	1.644	2.401	3.150

Total	2.212	2.572	3.039	4.078	4.883
-------	-------	-------	-------	-------	-------

Sumber : Direktori Dinas Pariwisata Provinsi Bali (2017)

Berdasarkan data pada Tabel 3, dapat dilihat bahwa total akomodasi setiap tahunnya terus mengalami peningkatan. Total akomodasi terbanyak pada tahun 2016 dengan jumlah 4.883 akomodasi. Dari total akomodasi pada tahun 2016, jenis akomodasi terbanyak adalah pondok wisata yaitu 3.150 pondok wisata, kemudian diikuti jumlah hotel melati yaitu 1.511 dan hotel berbintang dengan jumlah 222 akomodasi.

Perkembangan akomodasi di Bali dapat dikatakan tidak merata. Ketidakmerataan perkembangan akomodasi tentu akan mempengaruhi pemerataan dibidang lainnya seperti bidang ekonomi, pendapatan daerah hingga ketimpangan sosial antara kabupaten yang ada di Bali. Beberapa daerah di Bali yang menjadi daerah tujuan wisata juga memiliki masalah kepadatan jumlah akomodasi yang cukup serius. Salah satunya ketidakmerataan pembangunan akomodasi yang terjadi antara wilayah Bali Selatan dengan wilayah Bali lainnya. Hal ini dapat dilihat dari jumlah akomodasi dan jumlah kamar dalam tabel di bawah ini:

Tabel 4 Jumlah Akomodasi dan Jumlah Kamar di Provinsi Bali Tahun 2016

Kabupaten/ kota	Pondok Wisata		Hotel Melati		Hotel Berbintang		Total Akomodasi	
	Pondok Wisata	Kamar	Hotel Melati	Kamar	Hotel Berbintang	Kamar	Total Akomodasi	Total Kamar
<b>Denpasar</b>	72	364	211	4926	26	3591	309	8881
<b>Badung</b>	716	2527	406	19804	157	263668	1279	48629
<b>Bangli</b>	12	54	6	125	0	0	18	179
<b>Buleleng</b>	316	1180	186	2876	11	501	514	4557
<b>Gianyar</b>	1077	4586	198	2813	14	621	1289	8020
<b>Jembrana</b>	21	39	63	583	0	0	84	622
<b>Klungkung</b>	15	33	181	1011	1	20	197	1048
<b>Karangasem</b>	796	1152	187	3092	9	360	992	4604
<b>Tabanan</b>	125	489	72	1158	4	365	210	2012
<b>Jumlah</b>	3150	10424	1511	36388	222	31826	4884	78638

Sumber : Direktori Dinas Pariwisata Provinsi Bali (2017)

Berdasarkan Tabel 4 dapat dilihat bahwa jumlah akomodasi dan kamar terbanyak di provinsi Bali dengan jumlah akomodasi 1.279 dan 48.629 total kamar yang tersedia berada di kabupaten Badung. Angka ini jauh lebih banyak dibandingkan jumlah akomodasi dan jumlah kamar di kabupaten lain di Provinsi Bali. Hal ini menunjukkan bahwa laju pertumbuhan akomodasi di Kabupaten Badung lebih cepat dibandingkan kabupaten/ kota lainnya di Provinsi Bali. Salah satu kecamatan di Kabupaten Badung yang mengalami perkembangan pariwisata yang cukup pesat adalah Kecamatan Kuta.

Kecamatan Kuta merupakan salah satu kecamatan yang memiliki destinasi wisata yang terkenal seperti Pantai Kuta yang telah menjadi ikon pariwisata Bali. Kuta yang dahulunya merupakan pelabuhan dagang kini telah menjadi destinasi yang dikunjungi

oleh ratusan wisatawan setiap harinya. Selain itu lokasi Bandara Ngurah Rai yang merupakan satu-satunya bandara di Bali juga terletak di Kecamatan Kuta membuat daerah di Kecamatan Kuta lebih mudah dijangkau oleh wisatawan yang datang ke Bali melalui penerbangan. Hal inilah yang menjadikan Kuta sebagai salah satu lokasi berpotensi untuk dibangunnya akomodasi. Pembangunan di lima kelurahan di Kecamatan Kuta cukup pesat namun kelurahan Kuta masih menjadi daerah utama yang diminati investor baik lokal maupun asing untuk mengembangkan usaha mereka terutama dibidang perhotelan dan pertokoan. Persoalan yang kemudian muncul akibat pertumbuhan akomodasi yang pesat adalah tentang ketersediaan lahan terbuka yang semakin minim. Selain itu, dengan pesatnya pertumbuhan akomodasi di Kecamatan Kuta saat ini, tentunya meningkatkan persaingan antara hotel ,baik hotel berbintang maupun non bintang.

Agar mampu menarik wisatawan untuk datang dan menginap tentu dibutuhkan strategi pemasaran yang tepat. Dalam pemasaran, terdapat bauran pemasaran (*marketing mix*), dimana bauran pemasaran ini memiliki elemen-elemen penting didalamnya yaitu *product, price, place, promotion, people, process* dan *physical evidence* (Russel dalam Pratama dan Retno, 2014:02). Selain itu perusahaan akan menggunakan strategi pemosisian untuk membedakan jasanya dari pesaing dan untuk mendesain komunikasi dengan konsumen agar mampu menyampaikan posisis yang diinginkan (Lovelock dan Lauren, 2005:170). Bukti fisik atau *physical evidence* adalah hal penting untuk diteliti dalam pemosisian dalam pemberian layanan. Konsep akomodasi yang unik menjadi daya tarik tersendiri yang dapat mempengaruhi keputusan menginap wisatawan.

Ditengah persaingan akomodasi, saat ini berkembang akomodasi dengan konsep yang diadaptasi dari Jepang. Konsep akomodasi ini biasa disebut dengan *capsule hotel*. Dengan sempitnya luas lahan yang ada *capsule hotel* merupakan inovasi akomodasi baru dengan pemanfaatan lahan terbatas namun tetap mampu memberikan kebutuhan pokok wisatawan yaitu tempat tidur.

Dengan pemanfaatan luas lahan dan ruang semaksimal mungkin, bukan berarti kualitas lingkungan dari hotel tersebut juga mengalami keterbatasan. Lingkungan fisik merupakan hal yang sangat penting bagi penyedia jasa khususnya akomodasi karena berdampak pada kepuasan wisatawan yang menginap. Penyampaian lingkungan fisik sebagai bukti fisik (*Physical evidence*) dapat dilakukan dengan *servicescape*. Kondisi dan kualitas lingkungan fisik yang menjadi bagian dari pengalaman lingkungan layanan (*servicescape*) dapat memperkuat atau mengurangi kepuasan pelanggan (Lovelock, Wirtz dan Mussry dalam Pramita dkk, 2015:2). Begitu pula pada *capsul hotel* di Kuta.

Sebagai salah satu daerah tujuan wisata, Kuta memiliki tingkat kepadatan akomodasi yang cukup tinggi. Salah satu jenis akomodasi yang saat ini sedang berkembang di Kecamatan Kuta adalah *capsule hotel*. Hingga saat penelitian ini dilakukan terdapat 5 akomodasi yang mengangkat konsep *capsule hotel*. Berikut adalah tabel nama *capsule hotel* di Kecamatan Kuta:

Tabel 5 Capsule Hotel di Kecamatan Kuta Tahun 2017

No	Nama Hotel	Alamat
1.	Nau Here Hostel	Jalan Patih Jlentik Istana Kuta Galeria, Kuta Central Park VL2 No.18, Bali 80361
2.	H-ostel Bali	Jalan Kuta Squire Block E8, Kuta, Bali 80361
3.	Monostel Hostel	Jalan Legian 358A, Bali
4.	Karisa Pods	100x Jalan Drupadi, Seminyak-Bali 80361
5.	QB Sleep Capsule	Jalan Patih Jelantik Blok PM I, no.10, Legian Kuta, Bali

	Hotel	80361
--	-------	-------

Sumber: Hasil Observasi (2017)

Berdasarkan tabel 5 dapat dilihat bahwa terdapat 5 *capsule hotel* yang terletak di Kecamatan Kuta. Jumlah ini bisa terus berkembang di Kecamatan Kuta walaupun dengan lahan yang terbatas. *Capsule hotel* di Bali khususnya di Kuta tentu memiliki identitasnya sendiri walaupun konsepnya diadaptasi dari Jepang. Namun untuk saat ini belum ada standar khusus atau penjelasan yang jelas yang dimiliki oleh Indonesia terhadap *capsule hotel* dari Dirjen Pariwisata. Selain itu untuk mampu bersaing dengan akomodasi lainnya dibutuhkan pemosisian diri salah satunya dengan memberikan pelayanan lingkungan yang berkualitas. Untuk itulah penelitian ini dibuat dengan judul identifikasi dan persepsi wisatawan terhadap *capsule hotel* di Kuta Bali.

## 2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan observasi, wawancara, kuesioner, studi kepustakaan, dan dokumentasi. Teknik penentuan informan menggunakan *purposive*. Informan dalam penelitian ini adalah *General Manager* atau *Owner* dari masing masing *capsule hotel* di Kecamatan Kuta Bali sehingga terdapat lima informan yang dapat memberikan informasi terkait gambaran umum hotel untuk membantu mengidentifikasi *capsule hotel* di Kecamatan Kuta. Teknik penentuan sampel ditentukan dengan menggunakan teknik *quota sampling* dengan jumlah sample sebanyak 50 orang dan teknik penentuan responden yang digunakan adalah *accidental sampling* yang ditujukan kepada wisatawan yang menginap di *capsule hotel* di Kecamatan Kuta Bali. Teknik analisis data yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dan deskriptif kuantitatif. Deskriptif kualitatif digunakan untuk mengidentifikasi *capsule hotel* di Kecamatan Kuta dengan didasarkan pada jumlah kamar, fasilitas dan peralatan yang tersedia, segmen pasar dan lokasi *capsule hotel*. Deskriptif kuantitatif dengan *skala likert* untuk mengukur kualitas persepsi wisatawan terhadap kualitas *servicescape capsule hotel* di Kecamatan Kuta Bali. *Skala Likert* dibagi menjadi 4 gradasi yaitu: 4) “sangat baik” dengan skor 3.26-4.00, 3) “baik” dengan skor 2.51-3.25, 2) “kurang baik” dengan skor 1.76-2.50 dan 1) “tidak baik” dengan skor 1.00-1.75

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### Sejarah *Capsule Hotel*

Tidak banyak refrensi mengenai sejarah *capsule hotel*. *Capsule hotel* pertama kali dibuka di Jepang tepatnya di Osaka Jepang. Nama *capsule hotel* pertama tersebut adalah *Capsule Inn*. Pembuatan *capsule hotel* ini diprakarsai oleh seorang arsitek asal Jepang yang bernama Kisho Kurokawa pada tahun 1972. Kisho Kurokawa memiliki gagasan mengenai “Sebuah Hotel untuk Tahun 2001” atau, “A Hotel for the Year 2001”.

*Capsule hotel* memang tidak seperti hotel pada umumnya yang menawarkan fasilitas kamar dengan standar ukuran tertentu. *Capsule hotel* menawarkan kamar yang hanya berukuran satu buah tempat tidur yang dilengkapi dengan beberapa fasilitas tambahan. Dalam satu ruangan terdapat beberapa kamar kapsul yang diletakan bertumpuk serta berjejer memanjang. Sehingga dalam satu ruangan besar tamu yang menginap akan berbagi ruangan dengan tamu lainnya. Selain kamar kapsul yang menjadi ruang privasi bagi tamu, terdapat ruang publik atau area publik yang dapat digunakan oleh semua tamu yang menginap seperti dibeberapa *capsule hotel* menyediakan restoran, *lounge*, ruang serba guna bahkan kamar mandi dan toilet.

Seiring dengan perkembangan akomodasi di Jepang, *capsule hotel* juga semakin berkembang. *Capsule hotel* yang pada mulanya diperuntukan hanya untuk laki-laki (male only), namun saat ini terdapat beberapa *capsule hotel* yang juga diperuntukan untuk wanita (female only) seperti a-Style Shinsaibashi di Osaka. Selain itu, terdapat beberapa *capsule hotel* yang dilengkapi dengan fasilitas sauna seperti Capsule Hotel Asahi Plaza Shinsaibashi. Tidak hanya di Osaka, beberapa kota di Jepang juga mulai menerapkan konsep *capsule hotel*. Di Tokyo, terdapat beberapa *capsule hotel* yang terkenal seperti: Nine Hours Narita Airport Hotel, Capsul Inn Kinshicho Hotel, Posh Pod, Oakhostel Cabin dan masih banyak *capsule hotel* lainnya di Tokyo.

Perkembangan *capsule hotel* kemudian mulai menyebar ke negara lain seperti The Pod Boutique Capsule Hotel, Chic Capsule Otel, Box Capsule Hostel dan beberapa *capsule hotel* yang dapat ditemukan di Singapura. Negara tetangga Jepang, Korea Selatan juga memiliki *capsule hotel* seperti Capsule Hotel Darakhyu di Incheon dan Metro Spa Cabin di ibu kota Seoul. Negara tetangga lainnya yang juga memiliki *capsule hotel* sebagai salah satu pilihan akomodasi adalah Tiongkok. Xingye Capsule Hotel, SLEEEP, dan Wrangler Capsule Apart-Hotel adalah beberapa contoh *capsule hotel* di Tiongkok. Dan masih banyak lagi negara yang mengembangkan *capsule hotel* salah satunya negara kawasan Asia Tenggara seperti Philipina, Australia bahkan Indonesia.

### **Gambaran Umum Capsule Hotel yang menjadi Lokasi Penelitian**

Di Indonesia, *capsule hotel* juga mulai banyak ditemukan di kota-kota besar seperti di Jakarta, Surabaya, Bandung, Yogyakarta, Makasar. Adapun beberapa *capsule hotel* tersebut adalah Old Batavia Capsule Hotel Jakarta, Teduh Hostel, The Packer Lodge dan Pod House. Di Bali sendiri juga telah muncul *capsule hotel* sejak tahun 2013 yaitu sejak berdirinya hotel Nau Here Bali. Sejak saat itu *capsule hotel* khususnya di wilayah Kuta terus mengalami pertumbuhan dimana sampai akhir tahun 2016 terdapat lima *capsule hotel* yang tersebar di wilayah Kecamatan Kuta. Berikut lima *capsule hotel* di Kecamatan Kuta yang menjadi lokasi penelitian :

#### **1. H-Ostel**

H-Ostel merupakan salah satu kapsul hotel yang memiliki letak cukup strategis karena berada di salah satu pusat pariwisata Bali, Kuta. Hotel yang berada di Kuta Square Blok E 8, 80361 Kuta, Indonesia ini berlokasi hanya satu menit berjalan kaki dari Pantai Kuta dan Kuta Square yang berjarak kurang dari 20 meter, 200 meter dari Water Boom Bali, dan bandara International yang berjarak kurang lebih 2 Km dari hotel. H-Ostel memiliki 3 jenis kamar yang terbagi sebagai berikut:

##### **a. Single Beds Mix Dorm**

Jenis kamar ini merupakan jenis kamar terbanyak yang disediakan di hotel ini. Terdapat 76 kamar yang terbagi ke dalam 4 ruangan.

##### **b. Single Bed Female Dorm**

Bentuknya tidak berbeda dengan Single Beds Mix Dorm. Hanya saja kamar ini diperuntukan khusus untuk wisatawan wanita yang menginap di hotel ini. H-Ostel menyediakan 12 kamar kapsul yang berada dalam satu buah ruangan yang sama.

##### **c. Double Bed Mix Dorm**

Kamar yang berjumlah 14 kamar ini memiliki tempat tidur berukuran double. Kamar ini diperuntukan untuk pasangan.

Secara umum, fasilitas semua kamar kapsul di H-Ostel adalah sama. Yang membedakannya adalah ukuran tempat tidur. Fasilitas yang disediakan adalah satu buah

tempat tidur dengan besar tempat tidur untuk Single Bed Mix Dorm adalah 180cm x 200 cm dan besar tempat tidur Double Bed Mix Dorm adalah 200cm x 200cm. Fasilitas lainnya adalah sebuah bantal, selimut, lampu, stop kontak, handuk, hanger, gantungan pakaian, meja lipat, tempat penyimpanan barang di sisi kapsul, tirai penutup serta lampu baca untuk kamar double mix dorm. Selain di dalam kamar kapsul, di koridor masing-masing ruang kamar juga disediakan lemari penyimpanan yang tertata rapi memanjang menempel dengan dinding. Masing masing lemari diberi nomor sesuai dengan nomor kamar. Lemari ini menggunakan kunci sensor yang diberikan kepada tamu dalam bentuk gelang yang praktis dan mudah dibawa.

H-Ostel juga menyediakan fasilitas hotel seperti pelayanan receptionist 24 jam, lift, wifi gratis 24 jam, tempat parkir di depan hotel dan ruang serba guna di lobby. Ruangannya ini merupakan bagian dari lobby yang dapat digunakan sebagai tempat tamu berkumpul dan berinteraksi dengan tamu lainnya. Ruangannya ini dilengkapi dengan *mini kitchen set* yang digunakan staff hotel untuk mempersiapkan sarapan, beberapa meja dan kursi, televisi LED, beberapa buku bacaan dan dua buah komputer yang dapat digunakan wisatawan yang menginap. Selain itu terdapat juga kamar mandi komunal yang terletak di lantai satu hingga lantai tiga. Masing-masing kamar mandi terdiri atas 4 buah shower room lengkap dengan *hot and cold water*, sabun cair dan sampo, 4 buah toilet, dan *wash basin* panjang yang berhadapan langsung dengan cermin panjang. Kamar mandi ini tidak dibedakan berdasarkan gender atau jenis kelamin.

## 2. Karisa Pod

Karisa Pod merupakan salah satu hotel dengan menawarkan kamar berbentuk capsule. Hotel yang berada di Jalan Drupadi nomor 100X Seminyak, Kuta, Kabupaten Badung, Bali ini memiliki lokasi yang cukup strategis. Letaknya hanya kurang lebih 700 meter dari pantai Seminyak atau sekitar kurang lebih 12 menit berjalan kaki. Karisa Pod merupakan salah satu akomodasi yang dikelola secara profesional oleh Villa Karisa Bali Management. Karisa Pod sendiri mulai beroperasi sejak tahun 2016. Kamar capsule yang ditawarkan dibagi ke dalam 3 ruangan diantaranya:

### a. The Mixed Pods

Terdapat 14 kamar kapsul the mixed pods dalam satu ruangan. Ruangan diperuntukan untuk wisatawan single laki-laki maupun perempuan. Dalam satu *capsule single room* terdapat beberapa fasilitas seperti tempat tidur berukuran single, satu buah bantal tidur, satu buah bantal hias, loker pribadi berukuran 35 x 100 x 115 cm yang terletak di bagian kepala tempat tidur, sebuah selimut, handuk, stop kontak dan saklar yang terletak di bagian kaki tempat tidur. Untuk menjaga ruang privasi masing masing tamu maka masing-masing kamar dilengkapi dengan tirai yang sekaligus juga sebagai pintu kamar kapsul. Sementara itu untuk menjaga suhu ruangan tetap sejuk, ruangan ini dilengkapi dengan AC komunal.

### b. The Double Pod Room

The Double Pod Room merupakan sebuah ruangan dengan dua kamar single capsule. Ruangan ini ditujukan untuk wisatawan yang ingin berbagi ruangan hanya dengan teman mereka sehingga memiliki batasan privasi yang lebih besar dari pada The Mixed Pod. Fasilitas yang diberikan untuk masing masing kamar di The Double Pod Room sama seperti fasilitas yang diberikan pada The Mixed Pod bedanya terletak pada tirai penutup yang digunakan di The Double Pod Room yaitu tirai biasa atau disebut dengan gordena gantung.

### c. VIP Premium Pod Room



VIP Premium Pod Room merupakan salah satu ruangan yang berbeda dengan dua jenis kamar sebelumnya. Kamar ini memiliki ukuran tempat tidur yang lebih besar. Terdapat dua Queen Size Bed Room yang terletak bertingkat. Ruang ini cocok digunakan untuk pasangan atau keluarga. Selain ukuran tempat tidur, fasilitas lainnya sama dengan kamar kapsul lainnya di Karisa Pod.

Sebagai salah satu akomodasi yang menawarkan konsep capsule dalam penjualan kamarnya, bentuk bangunan Karisa Pod sendiri tidak bertingkat. Fasilitas hotel di Karisa Pod yaitu: pelayanan resepsionis 24 jam, *lounge area* dan TV bersama, kolam renang dengan beberapa kursi berjemur, tempat parkir khusus tamu yang menginap, wifi, kamar mandi bersama yang dibagi berdasarkan genre atau jenis kelamin. Masing-masing kamar mandi memiliki 4 toilet dan 4 *shower room* dengan *hot and cold water* yang ditutup dengan tirai. Selain itu masing-masing kamar mandi dilengkapi dengan *wash basin* dan cermin.

### 3. Monotel Bali

Monotel Bali merupakan salah satu akomodasi dengan kamar kapsul yang terletak di Kelurahan Legian tepatnya di Jalan Legian Kaja No. 358, Legian, Kuta Kabupaten Badung, Bali. Lokasinya hanya 10 menit berjalan kaki dari pantai Legian. Monotel Hostel yang mulai beroperasi pada 1 November 2014 ini mengambil konsep industrial vintage untuk pemilihan dekorasi ruangan (berdasarkan hasil wawancara dengan GM Monotel Bali).

Akomodasi hanya berada di satu lantai yaitu di lantai atas sebuah restoran bernama Monokrom Restaurant. Kamar kapsul terbuat dari bahan serbuk kayu yang dilapisi tripek dan dibatasi dengan rangka besi. Kamar capsule dibagi kedalam 5 ruangan yang dibagi kedalam 2 jenis yaitu sebagai berikut:

a. Mix Dorm

Mix Dorm terbagi kedalam 3 ruangan dengan jumlah kamar capsule sebanyak 32 kamar. Kamar ini tidak dibedakan berdasarkan gender laki-laki atau perempuan.

b. Female Only

Female Only terbagi ke dalam dua ruangan dengan jumlah kamar 10 capsule. Sesuai namanya, kamar ini berada dalam satu ruangan yang hanya diperuntukan untuk wisatawan perempuan yang menginap

Walaupun terbagi ke dalam 2 jenis kamar yang berbeda namun secara keseluruhan fasilitas yang disediakan di dalam ruangan sama seperti satu buah bantal tidur, selimut, multiplug, lampu di dalam kamar kapsul di bagian kepala tempat tidur, handuk, meja lipat dan cermin di dinding kamar kapsul, dan tempat penyimpanan barang seperti laci yang terletak di bawah tempat tidur paling bawah. Pendingin udara yang digunakan adalah pendingin udara komunal yang diperuntukan untuk satu ruangan.

Fasilitas kamar juga ditunjang dengan fasilitas hotel seperti resepsionis 24 jam, lounge bersama yang dilengkapi dengan Cable TV dan DVD Player, meja, kursi dan beberapa buku bacaan. Selain itu terdapat kamar mandi komunal yang terdiri dari 4 buah kamar mandi. Dalam kamar mandi terdapat shower dan toilet. Kamar mandi juga dilengkapi dengan shampoo dan conditioner. Selain itu terdapat juga wash basin dan cermin besar yang dapat digunakan bersama sama. Di lantai dasar bangunan hotel terdapat restoran yang bernama Monokrom restoran. Sayangnya hotel ini tidak memiliki tempat parkir yang cukup untuk tamu yang menginap dan membawa kendaraannya. Sehingga untuk itu, wisatawan yang membawa kendaraan pribadi dapat memarkir

kendaraannya di sebelah hotel dimana terdapat deretan ruko yang belum beroperasi secara penuh.

#### 4. Nau Here Hostel Bali

Nau Here Hostel Bali berdiri sejak tahun 2013. Nau Here Hostel Bali beralamat di Jalan Patih Jelantik, Istana Kuta Galeria, Kuta Central Park VL 2 No. 18, Kuta, Kabupaten Badung, Bali. Lokasinya berada tepat di sebelah hotel Kuta Central Park. Akomodasi yang mengambil konsep natural dengan penggunaan bahan capsule berupa kayu ini memiliki jumlah kamar sebanyak 25 buah yang terbagi menjadi capsule room dan privat room. Masing masing ruangan terletak di masing masing lantai karena Nau Here Hostel memiliki bangunan bertingkat dengan pembagian ruang sebagai berikut:

a. Lantai 1

Lantai 1 atau dasar merupakan bagian paling bawah dari Nau Here Hostel. Pada lantai dasar terdapat café mini yang terletak berdampingan dengan reception desk dan juga mini kitchen yang digunakan untuk menyiapkan sarapan untuk para tamu yang menginap. Selain itu terdapat finding machine dan beberapa makanan ringan yang dipajang untuk dijual kepada tamu yang menginap yang terletak didekat reception desk. Disisi lain ruangan terdapat lounge yang dilengkapi dengan fasilitas seperti: TV LED, alat musik gitar, DVD player, laptop yang dapat digunakan oleh wisatawan yang menginap. Disisi lain lantai dasar, terdapat ruang khusus karyawan yang bekerja.

b. Lantai 2

Di lantai dua terdapat kamar Bed Mixed Dorm. Dalam satu ruangan terdapat 4 buah tempat tidur yang terbagi menjadi dua buah tempat tidur bed bunker. Ruangan ini diperuntukan bagi wisatawan yang bepergian ke dalam group kecil. Selain itu terdapat satu buah kamar mandi komunal tanpa pembeda genre.

c. Lantai 3

Dengan bentuk ruangan seperti Bed Mixed Dorm, Bed Female Only Dorm merupakan kamar dengan empat tempat tidur. Namun ruangan ini hanya diperuntukan untuk wanita. Hal ini dimaksudkan untuk tetap menjaga kenyamanan dari para wisatawan wanita yang menginap. Selain itu ruangan ini terbatas hanya untuk 4 orang dalam satu ruangan. Di Lantai ini juga terdapat kamar mandi komunal.

Selain itu pada lantai dua dan tiga masing masing terdapat satu buah kamar yang disebut dengan Private Twin Bed Room. Kamar ini terdiri dari dua buah tempat tidur bertingkat atau bed bunker. Kamar ini diperuntukan bagi mereka yang ingin berbagi ruangan hanya untuk berdua atau untuk pasangan

d. Lantai 4

Pada lantai 4 terdapat 14 buah kamar kapsul. Dalam satu buah kamar capsule dilengkapi dengan tempat tidur, sebuah bantal, selimut, hanger, gantungan baju, meja lipat, lampu baca, dan multi plug. Selain itu terdapat 14 loker diluar kamar capsule untuk masing masing kamar. Sama dengan kamar mandi komunal di lantai sebelumnya. Kamar mandi di lantai 4 juga tidak dibedakan berdasarkan *genre*.

e. Lantai 5

Di lantai lima terdapat satu buah kamar disebut dengan Private Studio Room. Kamar ini seperti kamar hotel pada umumnya dan diperuntukan untuk wisatawan yang tidak ingin berbagi kamar ataupun untuk wisatawan berpasangan. Kamar ini dilengkapi dengan fasilitas seperti : Televisi, kamar mandi pribadi, mini bar, *water heater*, *microwave* dan *mini-kitchen set*.

Selain Private Studio Room, semua kamar yang ada di Nau Here Hostel Bali memiliki kamar mandi komunal atau kamar mandi yang digunakan bersama. Fasilitas yang terdapat di masing masing kamar mandi pada umumnya sama, seperti *wash basin with mirror*, 4 toilet dan 4 Shower room dengan *hot and cold water*, sabun dan sampo cair. Penggunaan AC juga digunakan secara komunal.

Nau Here Hostel Bali merupakan salah satu hotel yang memanfaatkan sinar matahari sebagai energi pendukung dalam pembuatan air panas untuk mandi. Selain itu Nau Here Hotel Bali juga menerapkan sistem hemat energi dan memangsang informasi peraturan dimasing-masing kamar yang berkaitan dengan penghematan energi.

Fasilitas hotel lainnya yang disediakan Nau Here seperti resepsionis 24 jam, rak sepatu atau sandal di depan kamar, *cable TV* dan *DVD player* di lobi, wifi, laptop yang dapat digunakan untuk tamu yang menginap, *mini coffee* dan *functional room* di lobi yang digunakan sebagai tempat bertemu dan bersantai para tamu dan juga untuk sarapan di pagi hari.

## 5. QB Sleep Capsule Hotel

Karena berada di kompleks yang sama dengan Nau Here Hostel Bali, QB Sleep Capsule memiliki bentuk bangunan yang hampir sama, yaitu bangunan bertingkat. QB Sleep Capsule tepatnya berada di Jalan Patih Jelantik Blok PM. I, No.10 Legian, Kuta Kabupaten Badung, Bali. QB Sleep Capsule berdiri pada tahun 2013. QB Sleep Capsule memiliki 50 kamar capsule yang terbagi kedalam 2 type yaitu:

- a. 48 capsule beds
- b. 2 queensize-bed private room

Pemilihan warna untuk kamar capsule yang berbahan dasar serbuk kayu yang dilapisi ini cukup mencolok. Warna yang digunakan adalah biru terang. 48 kamar capsule ini terbagi menjadi dua dan terletak di lantai 2 dan lantai 3 sementara 2 queensize-bed private room terletak di lantai 4. Fasilitas yang diberikan di masing masing kamar adalah satu buah bantal tidur, satu buah selimut, lampu penerangan yang terletak di bagian atas kepala tempat tidur, *universal plug* atau stop kontak, saklar, *bath towel*, satu buah meja lipat, satu buah cermin dan ruangan ini dibatasi dengan tirai penutup berjenis *rolling blind*.

Masing-masing ruangan yang terdapat di lantai dua dan tiga terdiri atas 12 kamar kapsul dan dilantai empat terdapat satu buat ruangan privat room yang berdampingan dengan dapur bersih dan ruangan serba guna. Pada pagi hari ruangan ini biasanya digunakan untuk sarapan para tamu yang menginap. Ruangan ini juga dapat digunakan untuk berbincang bincang antara tamu yang menginap atau sebagai tempat rapat kecil dengan jumlah orang yang terbatas. Oleh karena itu ruangan ini juga dilengkapi dengan beberapa meja dan kursi dan juga media hiburan seperti televisive. Selain itu terdapat fasilitas hotel lainnya seperti resepsionis, wifi di seluruh area hotel, tempat parkir di depan hotel dan kamar mandi komunal di lantai 2 dan 3. Masing masing lantai memiliki wash basin, 4 toilet , 4 shower room yang dilengkapi dengan *hot and cold water*, sabun cair dan sampo.

### Identifikasi Capsule Hotel di Kecamatan Kuta

Berdasarkan penjelasan mengenai fasilitas dari kelima *capsule hotel* di atas, maka dapat digunakan untuk mengidentifikasi *capsule hotel* di Kecamatan Kuta. Identifikasi *capsule hotel* berdasarkan jumlah kamar, fasilitas dan perasalata, segmen pasar dan lokasi adalah sebagai berikut:

### Identifikasi berdasarkan Jumlah Kamar

Jumlah kamar capsule yang tersedia di masing-masing *capsule hotel* berbeda-beda. Jumlah kamar *capsule hotel* di Kecamatan Kuta ini dapat bertambah seiring dengan perkembangan akomodasi khususnya *capsule hotel* di Kecamatan Kuta. Jumlah kamar terbanyak dimiliki oleh H-Ostel Bali dengan jumlah kamar 102 kamar kapsul dengan dua jenis kamar kapsul. Kedua, kamar kapsul sebanyak 50 kamar kapsul dengan dua jenis kamar yang dimiliki oleh QB Sleep Capsule Hotel. Hotel ketiga dengan jumlah kamar terbanyak adalah Monostel yang memiliki jumlah kamar 42 kamar kapsul dengan dua jenis kamar kapsul. Karisa Pod memiliki 22 kamar kapsul dengan tiga jenis kamar yang ditawarkan. Sementara Nau Here Bali memiliki jumlah 14 kamar kapsul. Jenis kamar lain yang ditawarkan Nau Here lebih kepada tempat tidur berbentuk *bed bunker* dan *Privat Studio*.

### Identifikasi berdasarkan Fasilitas dan Peralatan yang disediakan

Secara umum terdapat beberapa persamaan fasilitas yang disediakan baik di dalam kamar kapsul maupun fasilitas hotel yang di masing masing *capsule hotel* di Kecamatan Kuta. Fasilitas kamar kapsul di Kecamatan Kuta adalah sebagai berikut:

- a. Satu tempat tidur
- b. Satu bantal
- c. Selimut
- d. Lampu kamar
- e. Stop kontak/ multi plug
- f. Handuk
- g. Tirai penutup kamar
- h. Loker atau tempat penyimpanan barang

Selain fasilitas kamar di atas, beberapa hotel juga menyediakan fasilitas lainnya seperti :

- a. Gantungan pakaian

Dari kelima *capsule hotel* di Kecamatan Kuta hanya Karisa Pod yang tidak menyediakan gantungan pakaian di dalam kamar kapsul.

- b. Hanger

Seperti halnya gantungan pakaian, Karisa Pod juga tidak memiliki hanger di dalam kamar kapsul.

- c. Meja lipat

Karisa Pod dan QB Sleep Capsule Bali memiliki desain kamar kapsul yang lebih simple sehingga tidak menambahkan meja lipat di dalam kamar kapsul.

- d. Cermin

Tidak semua kamar capsule di *capsule hotel* menyediakan fasilitas cermin di dalam kamar. Contohnya: H-Ostel, Karisa Pod dan Nau Here Bali tidak menyediakan cermin di dalam kamar. Tetapi mereka memasang cermin besar di kamar mandi komunal. Karisa Pod juga memasang cermin di sepanjang koridor kamar *single mix pod*.

- e. Lampu baca

Lampu baca adalah fasilitas yang disediakan oleh H-Ostel khusus untuk kamar Double Mix Pod.

Seperti halnya fasilitas kamar kapsul, fasilitas hotel di *capsul hotel* juga memiliki persamaan dan perbedaan. Beberapa persamaan fasilitas di *capsule hotel* adalah sebagai berikut:

- a. Receptionist 24 jam

- b. *Cable TV*
- c. *Functional Room*
- d. Kamar mandi komunal
- e. Wifi
- f. Tempat parkir

Perbedaan fasilitas *capsule hotel* yang pertama adalah lift. Dari kelima lokasi penelitian hanya H-Ostel yang memiliki lift sementara hotel lain tidak. Perbedaan kedua adalah restoran yang hanya dimiliki oleh Monostel Bali. namun hal tersebut bukan berarti hotel lainnya tidak memiliki ruangan untuk tamu yang menginap sarapan. karena empat hotel lainnya memiliki ruang (*functional room*) untuk tamu yang menginap sarapan dan berkumpul. Fasilitas lainnya terletak pada fasilitas komputer yang diberikan kepada tamu yang menginap. Karisa Pod dan QB Sleep Capsule tidak menyediakan fasilitas tersebut sementara H-Ostel, Monostel dan Nau Here menyediakan fasilitas tersebut untuk tamu yang menginap sehingga mereka dapat menggunakannya untuk *browsing* atau untuk pekerjaan mereka.

### **Segmen Pasar**

Segmen pasar dari *capsule hotel* di Kecamatan Kuta adalah wisatawan yang datang ke Bali khususnya wisatawan yang ke Kecamatan Kuta. Dari fasilitas yang diberikan oleh hotel kapsul di Kecamatan Kuta, dapat dilihat bahwa tamu yang menjadi segmen pasar bukanlah tamu exclusive atau tamu yang menginginkan kamar yang mewah. Tamu yang menjadi sasaran dari hotel kapsul jika dilihat bentuk kamarnya yang hanya untuk satu orang dalam satu kamar kapsule single adalah wisatawan, couple atau wisatawan dengan jumlah group kecil beranggotakan kurang lebih 4 orang. Hal ini dikemukakan oleh Bapak Alex (Owner dan GM Nau Here Bali) dalam sesi wawancara. Sementara untuk target pasar Bapak Timotius (GM Monostel Bali) mengatakan bahwa tidak ada target pasar khusus untuk hotel ini jika dilihat berdasarkan kebangsaannya. Mereka akan mencoba merambah ke semua negara untuk memasarkan hotelnya. Namun saat ini benua eropa cukup mendominasi jumlah kunjungan wisatawan yang menginap (masih berdasarkan hasil wawancara). Jika dilihat dari usia, rata-rata wisatawan yang menginap berusia 25-34 tahun.

### **Lokasi Capsule Hotel di Kecamatan Kuta**

Berdasarkan hasil observasi di lapangan, semua *capsule hotel* di Kecamatan Kuta terletak di kawasan pariwisata. Lokasi *capsule hotel* tidak jauh dari pantai-pantai di Kuta yang merupakan salah satu destinasi wisata di Kecamatan Kuta. Lokasi *capsule hotel* yang satu dengan yang lainnya juga berjarak tidak terlalu jauh.

Gambar 6 menunjukkan sebaran lokasi *capsule hotel* berada di Kecamatan Kuta yang masuk di dalam kawasan pariwisata Kuta. Kawasan Pariwisata Kuta merupakan satu dari 16 kawasan wisata yang ada di Bali. Kawasan pariwisata ini memiliki keindahan alam berupa pasir pantai putih dengan ombak yang cocok digunakan untuk berselancar ditambah dengan keindahan matahari terbenam yang dapat dilihat dari pantai yang menjadi salah satu daya tarik wisata di kawasan ini. Ini mempengaruhi perkembangan fasilitas pariwisata di Kecamatan Kuta seperti akomodasi, pertokoan souvenir, ruko, restoran dan sarana prasarana pariwisata lainnya. Dengan pertumbuhan pembangunan di Kecamatan Kuta, *capsule hotel* ikut serta dalam pembangunan tersebut dengan memanfaatkan lahan yang terbatas. Sehingga *capsule hotel* ini dapat ditemukan diantara pertokoan (ruko) yang merupakan pusat perbelanjaan di daerah pariwisata. Letak *capsule hotel* yang berada di pusat pariwisata membuat *capsule hotel* dapat menjangkau fasilitas

pariwisata lainnya seperti atraksi wisata, restoran, *money changer*, *tourist information*, agent perjalanan, toko oleh-oleh dan sarana lainnya. Semua fasilitas pariwisata tersebut dapat dijangkau bahkan dengan berjalan kaki sekitar 10-30 menit dari hotel.

### Karakteristik Responden Penelitian

Berdasarkan hasil sebaran kuesioner kepada 50 orang responden dapat dilihat karakteristik responden wisatawan yang menginap di *capsule hotel* di Kuta Bali. Karakteristik responden dapat dilihat berdasarkan jenis kelamin, kebangsaan, usia, lama menginap serta tujuan tinggal. Karakteristik responden dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 6 Karakteristik Responden Wisatawan yang Menginap di *Capsule Hotel* Kuta Bali

Karakteristik Berdasarkan	Keterangan	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	46
	Perempuan	54
Kebangsaan	New Zaeland	2
	Mexican	2
	Indonesia	8
	German	30
	Korean	6
	Malaysian	2
	Tionghoa	2
	USA	4
	Canadian	4
	Belgian	4
	Spanish	4
	Polish	2
	Switzerland	4
	South African	2
	British	8
Italian	2	
Prancis	14	
Usia	15-24 tahun	42
	25-34 tahun	48
	35-44 tahun	10
	>45 tahun	-
Lama Menginap	1-2 hari	36
	3-4 hari	44
	>5 hari	20
Tujuan Tinggal	<i>Holiday</i>	42
	<i>Visit seminyak</i>	2
	<i>Vacation</i>	20
	<i>Tourism</i>	6
	<i>Transit to Flight Domestic</i>	2
	<i>Traveling</i>	26
<i>Leisure</i>	2	

Sumber : Hasil Pengolahan Data (2017)

Berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat hasil kuesioner yang diberikan kepada 50 responden, Sebesar 54 % merupakan perempuan sedangkan 46% responden adalah laki-laki. Sehingga karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin lebih banyak perempuan dari pada laki-laki.

Berdasarkan kebangsaan dapat dilihat bahwa wisatawan yang menginap di *capsule hotel* di Kecamatan Kuta Bali sangat beragam. Mereka datang dari berbagai negara. Negara-negara dari Eropa nampak cukup mendominasi karakteristik wisatawan

berdasarkan kebangsaan diikuti dengan jumlah wisatawan dari benua Asia, Amerika terakhir Australia. Jumlah responden terbanyak berasal dari Jerman dengan jumlah persentase sebesar 30% diikuti oleh Perancis sebanyak 14 %. British dan Indonesia masing masing sebesar 8%. Kemudian Korea sebesar 6%. Beberapa responden lainnya sebesar 4% berasal dari Switzerland, Spanyol, Belgia, Canada dan USA. Sisanya dengan besar 2 % berasal dari Malaysia, Tionghoa, Polandia, Afrika Selatan, Meksiko, New Zealand dan Italia. Walaupun konsep akomodasi yang diadaptasi dari Jepang namun banyaknya wisatawan Eropa yang tinggal di capsule hotel di Kecamatan Kuta menunjukkan bahwa *capsule hotel* cukup diminati oleh wisatawan Eropa khususnya wisatawan yang melakukan perjalanan sendiri tanpa menggunakan *travel agent* atau *solo traveler*.

Berdasarkan usia karakteristik responden berdasarkan usia sebesar 48% merupakan responden dengan rentang berusia 25-34 tahun. Usia responden terbanyak kedua adalah responden dengan rentang usia 15-24 tahun sebesar 42%. Sisanya sebesar 10% merupakan responden dengan rentang usia 35-44 tahun. Ini berarti rentang usia wisatawan yang menginap rata-rata berusia 15-34 tahun. Usia ini merupakan usia produktif dan juga usia dimana masih memiliki energi yang cukup untuk melakukan perjalanan terlebih lagi dengan cara *solo travel*. Hal ini yang menyebabkan rata-rata wisatawan yang menginap di *capsule hotel* di Kecamatan Kuta adalah 15-34 tahun.

Berdasarkan lama tinggal wisatawan di *capsule hotel* 3-4 hari sebesar 44%. Kemudian sebesar 36% wisatawan menginap selama 1-2 hari. Sedangkan wisatawan yang tinggal lebih dari lima hari sebanyak 20%. Lama tinggal 3-4 hari merupakan lama tinggal yang cukup relevan untuk wisatawan yang menginap di *capsule hotel*. Karena wisatawan *solo travel* umumnya suka berpindah-pindah destinasi. Sehingga wisatawan yang melanjutkan perjalanannya meninggalkan Kecamatan Kuta menuju destinasi lain yang jauh dari Kecamatan Kuta dan sekitarnya akan mencari akomodasi baru juga.

Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat bahwa sebagian besar tujuan responden menginap adalah untuk kegiatan pariwisata. Namun dalam penyampaian yang beragam. Sebesar 42% menyebutkan tujuan tinggal adalah untuk berlibur (Holiday). Sebanyak 26% menyebutkan tujuan tinggal adalah untuk perjalanan (Traveling) , 20% untuk liburan (Vacation), 6% untuk kegiatan pariwisata (Tourism), 2% untuk menghabiskan waktu senggang (Leisure), 2% untuk mengunjungi Seminyak (Visit Seminyak) dan 2% untuk transit menggunakan penerbangan domestik. Dari gambar di atas dapat disimpulkan bahwa sebagian besar tujuan tinggal adalah untuk berlibur.

### **Analisis Skala Likert**

Analisis skala likert digunakan untuk mengukur persepsi wisatawan terhadap kualitas *servicescape* di *capsule hotel* di Kecamatan Kuta Bali. Terdapat tiga indikator yang digunakan dalam penelitian ini yang terdiri dari kualitas *ambient condition*, kualitas *spatial layout and functionality* dan kualitas *sign, symbol and artifact*.

*Ambience condition* merupakan karakteristik lingkungan yang berhubungan dengan indra yang dimiliki manusia. Dalam penelitian ini *Ambience condition* meliputi bagaimana kondisi temperatur atau suhu, cahaya, kualitas bunyi, dan kualitas udara. Untuk menjaga kualitas suasana lingkungan *capsule hotel* memberikan beberapa fasilitas dan menerapkan beberapa kebijakan. Untuk menjaga temperatur dan suhu di dalam ruangan tertutup yang terdiri atas beberapa kamar kapsul sehingga dibutuhkan pengaturan temperatur dan suhu untuk menjaga kenyamanan tamu yang menginap, maka dipasang pendingin udara dalam satu ruangan. Pendingin udara digunakan secara komunal dengan jumlah bergantung pada besar ruangan dan kebijakan dari masing-masing *capsule hotel*. Sementara untuk ruang publik dan ruang terbuka digunakan kipas gantung dan

pengaturan jendela sehingga dapat membantu sirkulasi udara. Pencahayaan di *capsule hotel* khususnya di kamar kapsul dilakukan dengan dipasangnya lampu di masing masing kamar kapsul sehingga tamu dapat mengatur cahaya di dalam kamar mereka sesuai dengan kebutuhan. Selain itu di lorong dan di area publik lainnya juga di pasang beberapa lampu untuk memberikan pencahayaan yang dibutuhkan. Untuk menjaga suasana tetap nyaman dan kondusif, di dalam ruangan diberlakukan beberapa peraturan di dalam ruangan seperti tidak membuat keributan di atas jam 10 malam atau menggunakan ruang publik untuk berkumpul dan berdiskusi sehingga tidak mengganggu tamu lain di dalam kamar mereka karena kamar kapsul tidak dilengkapi dengan peredam suara sehingga suara dari luar masih dapat didengar dari dalam dan sebaliknya. Peraturan terhadap bunyi juga berlaku di ruang publik. Musik yang diputar di ruang publik di beberapa *capsule hotel* juga dimatikan pada jam 10 malam dan baru akan dinyalakan kembali pada pagi hari. Sementara untuk menjaga kualitas udara baik di dalam ruangan maupun di ruang publik maka disediakan pengharum ruangan. Pengharum ruangan juga disemprotkan saat pegawai membersihkan kamar dan area publik. Kualitas dari *ambience condition capsule hotel* di Kecamatan Kuta Bali dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 7. Kualitas *Ambience Condition Capsule Hotel* di Kecamatan Kuta Bali

No.	Sub-Indikator	Jumlah	Rata-Rata	Keterangan
1.	Kualitas Temperatur dan Suhu	179	3.58	Sangat Baik
2.	Kualitas Pencahayaan	179	3.58	Sangat Baik
3.	Kualitas Bunyi	143	2.86	Baik
4.	Kualitas Udara	172	3.44	Sangat Baik
	Jumlah	673	3.36	Sangat Baik

Sumber : Hasil Pengolahan Data (2017)

Tabel 7 menunjukkan bahwa dari keempat sub-indikator dalam *ambience condition capsule hotel* di Kecamatan Kuta Bali satu indikator dinyatakan baik sementara tiga lainnya dinyatakan sangat baik. Nilai tertinggi terletak pada kualitas temperatur dan suhu serta kualitas pencahayaan. Sementara itu, nilai terendah dalam sub-indikator ini adalah kualitas bunyi di *capsule hotel* namun masih pada kategori baik.

Variabel *servicescape* kedua adalah kualitas *spatial layout and functionality*. Kualitas *layout and functionality* dalam penelitian ini adalah bagaimana kualitas dari pengaturan *layout* atau tata ruang serta barang barang yang digunakan untuk memfasilitasi kenikmatan dan kebutuhan tamu. Indikator ini mempengaruhi perilaku dari konsumen atau tamu yang menginap. Terdapat tiga sub-indikator dalam variabel *spatial layout and functionality* yaitu: kualitas penggunaan furnitur, kualitas tata letak ruang dan kualitas fungsionalitas fasilitas yang diberikan. Kualitas *spatial layout and functionality* dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 8. Kualitas *Spatial Layout and Functionality Capsule Hotel* di Kecamatan Kuta Bali

No.	Sub-Indikator	Jumlah	Rata-Rata	Keterangan
1.	Kualitas Penggunaan Furniture	170	3.40	Sangat Baik
2.	Kualitas Tata Letak Ruang	178	3.56	Sangat Baik
3.	Kualitas Fungsionalitas Fasilitas	180	3.60	Sangat Baik
	Jumlah	528	3.52	Sangat Baik

Sumber : Hasil Pengolahan Data (2017)



Berdasarkan Tabel 8 dapat dilihat bahwa semua sub-indikator dari variabel *spacial layout and functionality capsule hotel* di Kecamatan Kuta Bali dinyatakan sangat baik. Kualitas fungsionalitas fasilitas mendapatkan nilai tertinggi dengan jumlah 180 dan rata-rata 3.60 ini berarti fasilitas yang diberikan baik di dalam kamar kapsul maupun di ruang publik dapat digunakan dengan baik serta memberikan kepuasan kepada tamu yang menginap di *capsule hotel*.

Indikator yang terakhir adalah kualitas *sign, symbol and artifact*. Indikator ini meliputi kualitas dari dekorasi ruang, kualitas simbol-simbol yang terdapat di *capsule hotel* dan kualitas petunjuk atau papan pengenal. Dekorasi, simbol serta petunjuk arah dan papan pengenal merupakan salah satu bagian komunikasi non-verbal yang dapat dilakukan hotel untuk tetap menjalin komunikasi dan membangun citra dari perusahaan. Kualitas *Sign, Symbol and Artifact Capsule Hotel* di Kecamatan Kuta Bali dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 9. Kualitas *Sign, Symbol and Artifact Capsule Hotel* di Kecamatan Kuta Bali

No.	Sub-Indikator	Jumlah	Rata-Rata	Keterangan
1.	Kualitas Dekorasi Ruang	173	3.45	Sangat Baik
2.	Kualitas Simbol	175	3.46	Sangat Baik
3.	Kualitas Petunjuk atau papan pengenal	174	3.48	Sangat Baik
	Jumlah	174	3.48	Sangat Baik

Sumber : Hasil Pengolahan Data (2017)

Berdasarkan Tabel 9 dapat dilihat bahwa semua sub-indikator dalam variabel *sign, symbol and artifact capsule hotel* di Kecamatan Kuta Bali dinyatakan sangat baik. Hal ini dipengaruhi oleh penataan dekorasi ruang di *capsule hotel* baik itu ruang pribadi (kamar kapsul) maupun ruang umum yang sangat baik. Selain itu pemasangan simbol, dan papan pengenal yang tepat dan mudah dilihat mampu menjaga komunikasi antara tamu yang menginap dengan pihak *capsule hotel*. Jika dilihat dari jumlah nilai masing masing indikator maka kualitas *servicescape capsule hotel* di Kecamatan Kuta dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 10. Kualitas *Servicescape Capsule Hotel* di Kecamatan Kuta Bali

No.	Indikator	Jumlah	Rata-Rata	Keterangan
1.	Kualitas <i>Ambience Condition</i>	673	3.36	Sangat Baik
2.	Kualitas <i>Spacial Layout and Functionality</i>	528	3.52	Sangat Baik
3.	Kualitas <i>Sign, Symbol and Artifact</i>	174	3.48	Sangat Baik
	Jumlah	1375	3.45	Sangat Baik

Sumber : Hasil Pengolahan Data (2017)

Berdasarkan Tabel 10 dapat dilihat bahwa kualitas *servicescape capsule hotel* di Kecamatan Kuta dapat dinyatakan sangat baik. Semua indikator dari *servicescape* memiliki nilai rata-rata yang sangat baik. Nilai tertinggi terdapat pada kualitas *spatial layout and functionality* diikuti dengan kualitas *sign, symbol and artifact* dan yang terakhir adalah kualitas *ambience condition*.

#### 4. KESIMPULAN

*Capsule hotel* di Kecamatan Kuta Bali merupakan salah satu jenis akomodasi yang sudah berkembang sejak tahun 2013. *Capsule hotel* merupakan salah satu hotel non

bintang. Kamar yang ditawarkan adalah kamar yang berukuran satu tempat tidur. Jumlah kamar kapsul di *capsule hotel* di Kecamatan Kuta antara 14 kamar hingga 102 kamar. Kamar kapsul diletakan bertumpuk dua kamar dan berjejer di sepanjang ruangan. *Capsule hotel* dilengkapi fasilitas di dalam kamar kapsul dengan tempat tidur, bantal, selimut, handuk, stop kontak, saklar lampu, tirai penutup dan loker penyimpanan. Beberapa *capsule hotel* juga menambahkan fasilitas lainnya seperti meja lipat, cermin dan gantungan baju. *Capsule hotel* di Kecamatan Kuta juga dilengkapi dengan fasilitas hotel seperti *reception 24 h*, *cable tv*, *functional room*. kamar mandi komunal, wifi dan tempat parkir. Dan beberapa hotel juga menambahkan fasilitas hotel dengan lift, restoran, dan *computer* yang dapat digunakan wisatawan yang menginap. Segmen pasar *capsule hotel* berdasarkan hasil wawancara merupakan solo travel dengan rentang usia terbanyak 15-35 dari berbagai belahan dunia. Lokasi *capsule hotel* yang berada di dalam kawasan pariwisata membuat tamu yang menginap di *capsule hotel* umumnya adalah wisatawan yang ingin berlibur.

Berdasarkan hasil analisis *servicescape* dengan menggunakan skala likert dapat disimpulkan bahwa semua indikator dari *servicescape* dinyatakan sangat baik. Dari ketiga indikator, indikator kualitas *spatial layout and functionality* mendapatkan nilai tertinggi dengan rata-rata 3.52 kemudian diikuti oleh kualitas *sign, symbol and artifact* dengan nilai rata-rata 3,48. Da terakhir adalah kualitas *ambience condition* dengan nilai rata-rata 3.36. Sehingga dapat disimpulkan bahwa meski memiliki ruang yang terbatas, *capsule hotel* di Kecamatan Kuta Bali tetap dapat memberikan kualitas yang sangat baik terhadap layanan lingkungan mereka (*servicescape*).

### Ucapan Terimakasih

Kami menyampaikan ucapan terima kasih kepada Dekan Fakultas Pariwisata Universitas Udayana yang telah memberikan dukungan sehingga kegiatan penelitian ini bisa berjalan. Terima kasih juga kami sampaikan kepada Ketua Program Studi Diploma IV Pariwisata Fakultas Pariwisata atas fasilitas dan dukungan moral yang telah diberikan. Terima kasih juga saya sampaikan kepada kedua pembimbing saya yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan jurnal. Terima kasih juga kepada *owner*, *general manager* dan *staff capsule hotel* yang berada di Kecamatan Kuta yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan informasi dan masukan serta data yang diperlukan dalam penelitian ini, serta semua pihak yang tidak dapat kami sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu hingga terselesaikannya penelitian ini.

### 5. DAFTAR PUSTAKA

- Lovelock, Christopher H dan Lauren K. Wright. (2005). "Manajemen Pemasaran Jasa". Jakarta: PT. Indeks
- Pendit.S. (2002). "Ilmu Pariwisata Sebuah Pengantara Perdana". Jakarta: Pradnya Paramita.
- Pramita, Cempaka Dyah, dkk. (2015). *Pengaruh Servicescape (Lingkungan Layanan) terhadap Kepuasan dan Dampaknya pada Loyalitas Nasabah (Survei pada Nasabah Tabungan Simpeda Pt. Bank Pembangunan Jawa Timur Tbk)*. *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol:26 no.2.
- Pratama, Meika Putra dan Retno Setyorini. (2014). "Pengaruh Servicescape terhadap Kepuasan Konsumen Kafe Roti Gempol dan Kopi Anjis Cabang Jalan Bengawan Bandung". Sebuah laporan akhir. Bandung: Universitas Telkom
- Supranto, J. (2006). "Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar". Jakarta: PT Rineka Cipta.