

Atribut *Guest activities* sebagai Daya Tarik Taman Simalem Resort

Liyushiana*¹, Bahagia Tondang², Elisabeth G. Sibarani³, Gianny Sri Rejeki Sihombing⁴, Ersya Permata Sari⁵, Winda Azzahra Siregar⁶

¹⁻⁶ Politeknik Pariwisata Medan, Kota Medan, Indonesia

ARTICLE INFO

Article history:

Received 8 July 2022

Received in revised form

8 May 2023

Accepted 24 Juni 2023

Available online 1 August 2023

Kata Kunci:

Daya Tarik, *Guest Activities*, Hotel, Resort

ABSTRAK

Taman Simalem Resort merupakan salah satu Hotel yang menawarkan berbagai variasi kegiatan (*Guest activities*) kepada tamu yang menjadi produk tambahan bagi tamu hotel selain dari pada kamar serta produk makanan dan minuman. Sebagai salah satu penginapan dengan lokasi yang sangat strategis dengan luas areal sekitar 206 hektare dan berada di kawasan perbukitan, Taman Simalem Resort ini tidak hanya berpotensi sebagai tempat untuk menginap tetapi juga berpotensi sebagai destinasi wisata yang mewah dengan kawasan yang sangat asri, nyaman dan sejuk serta jauh dari hiruk pikuk perkotaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi *guest activities* tersebut dan merumuskan sintesa atributnya. Adapun metode penelitian ini adalah kualitatif, model penelitian interaktif, dengan proses pengumpulan data observasi dan wawancara. Hasil penelitian menggambarkan *guest activities* yang ada berupa: labirin, aktivitas untuk anak seperti green fingers, wisata pertanian khusus organik, jungle trek, sunrise watching, flower arrangement, dipping pool, archery, hingga kiddy golf. Dari kegiatan-kegiatan ini dapat ditarik sintesa bahwa atribut *guest activities* yang diusung oleh Taman Simalem Resort adalah: konsep alam, dengan target untuk semua kalangan pengunjung, dimana harganya disesuaikan dengan paket pembelian, terdapat person in charge di setiap *guest activities*, dan prinsip utama yang selalu diperkenalkan adalah pertanian organik yang menjadi ciri khusus Taman Simalem Resort.

ABSTRACT

Taman Simalem Resort provides a range of *guest activities* as supplementary offerings, in addition to their accommodations and food and beverage services. Taman Simalem Resort, situated on a 206-hectare hilly terrain, possesses a strategic location that offers not only accommodation but also the potential to become a luxurious and serene tourist destination, away from the bustling urban environment. The objective of this study is to investigate *guest activities* and develop a comprehensive understanding of their characteristics. The research employs a qualitative, interactive research model, involving the collection of observational and interview data. The study findings outline the range of *guest activities* available, including mazes, children's activities such as green fingers, specialized organic farming tours, jungle treks, sunrise watching, flower arrangements, dipping pools, archery, and kiddy golf. The *guest activities* at Taman Simalem Resort can be summarized as follows: they emphasize the concept of nature and cater to all types of visitors. The pricing is flexible based on the chosen package, and each activity has a designated person in charge. The resort's main focus is on promoting organic farming, which is a distinctive feature of Taman Simalem Resort.

Keywords: Attractions, *Guest Activities*, Hotels, Resorts

Pendahuluan

Beberapa kawasan wisata di Kabupaten Karo, Provinsi Sumatera Utara, seperti Berastagi, Kabanjahe dan Sibolangit telah berkembang positif sejalan dengan pembangunan sarana akomodasi dan prasarana pendukung aktivitas *leisure* wisatawan seperti Restoran dan café, pusat perbelanjaan, galeri seni, pusat hiburan dan lain sebagainya (Claudia, 2018; Lingga et al., 2015; Liyushiana et al., 2019). Salah satu Hotel yang dibangun di Kabupaten Karo khususnya daerah Merek adalah Taman Simalem Resort. Taman Simalem Resort merupakan salah satu penginapan sekaligus daya tarik wisata yang terletak di Kecamatan Merek, Kabupaten Karo dengan jumlah kamar sebanyak 127-unit dengan beragam tipe.

¹ Corresponding author.

E-mail: liyushiana@poltekpamedan.ac.id

Lokasi Taman Simalem Resort ini yang berdiri di kawasan wisata yang berkembang, menyebabkan banyaknya persaingan antara industri sejenis di sekitar wilayah tersebut. Pihak manajemen Taman Simalem Resort menyadari bahwa hanya dengan menyediakan fasilitas standar hotel saja belum cukup bisa menarik perhatian pengunjung agar mau datang, sehingga Taman Simalem Resort perlu mengakomodir kebutuhan khusus pengunjung yang dapat menjadi unggulan dalam menarik minat pengunjung untuk memilih Taman Simalem Resort. Sebagai sebuah *resort*, yang menawarkan produk relaksasi selama menginap dan aktivitas yang difokuskan di kawasan hotel itu sendiri, maka Taman Simalem Resort mempersiapkan beragam *guest activities* sebagai produk unggulan yang ditawarkan kepada calon konsumen.

Guest activities merupakan produk kegiatan yang bersifat rekreasi yang ditawarkan kepada pengunjung yang menyajikan suasana berpetualang di alam (Mauludin, 2017; Voigt et al., 2011). Di Taman Simalem Resort, *Guest activities* ini tidak hanya ditawarkan kepada tamu yang menginap tetapi juga dibuka bagi masyarakat umum. Pengunjung bisa memandangi indahnya Danau Toba, danau vulkanik terbesar di Asia Tenggara dari berbagai spot andalan Taman Simalem Resort. Terdapat juga berbagai macam fasilitas lainnya untuk pengunjung yang datang sesuai kategori usia dan kebutuhan mereka sebagai *guest activities* di Taman Simalem Resort.

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi apa saja atribut *guest activities* yang dimiliki Taman Simalem Resort dan bagaimana perannya dalam meningkatkan daya tarik hotel ini dari kacamata pengunjung yang datang. *Guest activities* di setiap hotel dan resort tentu saja berbeda, termasuk apa yang dimiliki oleh Taman Simalem Resort. Oleh sebab itu, eksplorasi *guest activities* dalam penelitian ini tentunya memiliki nilai beda dengan penelitian lain yang sejenis.

Metode

Jenis penelitian ini adalah kualitatif yang merupakan penelitian yang digunakan untuk menyelidiki, menemukan, menggambarkan, dan menjelaskan kualitas atau keistimewaan dari pengaruh sosial yang tidak dapat dijelaskan, diukur atau digambarkan melalui pendekatan kualitatif (Creswell, 2018; Fadli, 2021; Moleong, 2017; Neuman, 2013; Sugiyono, 2015). Model yang dianut dalam metode penelitian ini adalah model interaktif (Miles et al., 2014). Metode ini melibatkan penggunaan teknik-teknik seperti wawancara, pengamatan, dan analisis dokumen untuk mengumpulkan data (Rahayu et al., 2016). Kemudian data tersebut dianalisis dengan menggunakan tiga tahapan utama, yaitu reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data. Selain itu tahapan lain yang terlibat adalah penarikan kesimpulan. Pada penelitian ini, proses pengumpulan melalui observasi dan interview dengan pihak manajemen Taman Simalem Rest dan beberapa pengunjung yang datang. Tahap berikutnya kondensasi data, adalah proses mempersempit fokus dari data yang telah dikumpulkan. Ini dilakukan dengan mengidentifikasi pola, tema, dan variabel-variabel penting yang muncul dari data yang telah dikumpulkan, terutama terkait dengan *guest activities* yang menjadi fokus penelitian. Tahap selanjutnya penyajian data, melibatkan penyajian data yang telah direduksi dengan menggunakan gambar sebagai visualisasi. Tahap terakhir, verifikasi data, adalah proses memastikan kebenaran dan keandalan dari temuan yang telah ditemukan. Ini dilakukan dengan membandingkan temuan dengan data asli dan melibatkan kritik dan diskusi dengan orang lain yang terlibat dalam penelitian.

Hasil dan Pembahasan

Taman Simalem Resort merupakan salah satu resort yang terkenal karena menawarkan banyak *Guest activities* baik kepada tamu yang menginap maupun tamu yang berkunjung. Beberapa *guest activities* yang ditawarkan adalah sebagai berikut.

1) *Lost in Labyrinth*

Merupakan kegiatan *guest activities* dimana tamu mencari jalan keluar, labyrinth sendiri berada di dekat *Toba Café* dan bersebrangan dengan *Karo Agro Tourism*. Kegiatan ini dipandu langsung oleh *Guest Service Officer* yang bekerja dan dibantu oleh beberapa staf yang menjaga di area labyrinth. Tamu tidak perlu mengeluarkan biaya untuk melakukan kegiatan ini.



Gambar 1. Labirin di Taman Simalem Resort

2) *Green Fingers*



Gambar 2. Aktivitas Green Fingers di Taman Simalem Resort

Kegiatan ini dikhususkan untuk anak-anak dibawah usia 10 tahun, dimana anak-anak dilatih untuk menanam bunga, yang diajarkan dan dibantu oleh staf yang berada di Nursery. Kegiatan ini diadakan di area Pangambatan Valley tepatnya di bagian Nursery. Untuk melakukan kegiatan ini, tamu harus mengeluarkan biaya Rp 50.000, -/anak.

3) *Organic Farm Tour*



Gambar 3. Aktivitas bertani di Taman Simalem Resort

Organic Farm Tour merupakan kegiatan yang tidak boleh dilewatkan oleh tamu yang datang, dikarenakan pada kegiatan ini tamu dapat melihat proses pembuatan teh dan kopi yang diproduksi langsung di kebun dan diolah, khususnya pada pukul 16.00 tamu dapat melakukan *tester* pada kopi dan teh yang diproduksi. Pengunjung dapat pergi ke area Karo Agro Tourism untuk melakukan kegiatan ini dan langsung akan dipandu oleh staf agro yang bekerja, tidak ada biaya yang dikeluarkan oleh tamu.

4) *Jungle Trek*

Kegiatan ini merupakan kegiatan paling diminati oleh tamu yang menginap, dimana tamu akan berjalan menelusuri hutan rimbu merasakan sejuknya udara dan dapat melihat *Twin Waterfall* yang sangat indah di akhir perjalanannya. Pada kegiatan ini, tamu berkumpul di *Ranger Station* yang berada dekat *Kodon-kodon Café* dan dibuka mulai pukul 09.00-12.00. Tamu akan dipandu langsung oleh Pak Kaban sebagai *tour guide* dan tamu tidak perlu mengeluarkan biaya untuk melakukan kegiatan ini.



Gambar 4. Aktivitas Jungle Track di Taman Simalem Resort

5) *Sunrise Watching*



Gambar 5. Lokasi Sunrise Watching di Amphiteater Taman Simalem Resort

Sunrise Watching merupakan kegiatan yang berlangsung di area Ampitheater dan berlangsung mulai pukul 05.00-06.00, dimana tamu dapat melihat keindahan matahari terbit. Untuk mengikuti kegiatan ini, tamu dapat berkumpul di area *Assembly Point* yang berdekatan dengan *Front Office Tea House* dan diantarkan menggunakan *buggy* ke Ampitheater. Tamu tidak perlu mengeluarkan biaya untuk mengikuti kegiatan ini.

6) *Flower Arrangement*

Kegiatan ini merupakan kegiatan yang dilakukan oleh anak-anak dibawah usia 10 tahun, dimana anak-anak akan dilatih dalam merangkai bunga oleh staf yang berada di Nursery. Kegiatan ini berlangsung di *Nursery* daerah *Pangambatan Valley* dimana tamu harus mengeluarkan biaya sebesar Rp 30.000, -/anak.



Gambar 6

7) *Dipping Pool*

Dipping pool merupakan kolam yang dikhususkan untuk anak-anak berusia hingga 10 tahun yang berada di daerah Pangambatan Valley. Terdapat 3 ukuran kolam dengan harga yang berbeda-beda, yaitu kolam 1 kecil dengan harga Rp 400.000, -, kolam 2 sedang seharga Rp 600.000, - dan kolam 3 besar seharga Rp 800.000, -. Tamu dapat melakukan request apakah menggunakan air dingin atau air hangat, jika air dingin tamu tidak perlu menambah biaya sementara itu, jika air panas maka akan terdapat biaya tambahan. Tamu juga harus melakukan reservasi satu hari sebelum melakukan kegiatan ini.



Gambar 7

8) *Archery*

Kegiatan Archery berada di lapangan Tongging dan akan dibantu oleh staf yang menjaga, buka mulai dari jam 09.00-17.00 dimana tamu harus melakukan pembayaran sebesar Rp 80.000,-/orang.



Gambar 9

9) *Kiddy Golf*

Kiddy golf merupakan kegiatan untuk anak-anak belajar bermain golf. Kegiatan ini dilakukan di belakang *Toba Café* dan dibantu oleh staf yang menjaga. Untuk melakukan kegiatan ini, tamu harus melakukan reservasi dan membayar sebesar Rp 100.000, -/anak/jam.



Gambar 9

Dari berbagai *guest activities* tersebut dapat dibuat sintesa mengenai atribut produk unggulan yang ditawarkan Taman Simalem Resort ini sebagai daya tarik wisata sebagai berikut.

Tabel 1.
Sintesa Produk Unggulan

No	Atribut	Keterangan
1	Konsep	Kegiatan bernuansa alam, kegiatan yang dilakukan dengan mengutamakan alam sebagai media atau lingkungannya
2	Segmentasi	Inclusive, untuk semua kalangan, baik pengunjung berusia muda hingga sudah senior. Terdapat beberapa pilihan aktivitas bagi pengunjung anak-anak seperti green fingers.
3	Harga	Beberapa harga untuk melakukan aktivitas sudah termasuk harga masuk (<i>entrance fee</i>) atau harga kamar (<i>room rate</i>) yang dibayarkan pengunjung. Namun beberapa masih menarik biaya ekstra
4	Pelaksana	Semua wahana aktivitas dijaga oleh seorang atau lebih karyawan, baik sebagai pengelola maupun sebagai pemandu kegiatan. Beberapa aktivitas seperti tracking juga mengikutsertakan ranger terlatih sebagai pemandu.
5	Prinsip unggulan	Menjunjung nilai organik dalam pertanian dan sajian konsumsi untuk pengunjung. Taman Simalem Resort juga menjadi salah satu <i>supplier</i> sayur dan buah organik di Sumatera Utara
6	Keamanan	Semua aktivitas wisata di Taman Simalem Resort memenuhi aspek keamanan sesuai dengan konsep dan segmen pasar peserta kegiatan
7	Diversifikasi aktivitas	Aktivitas diselenggarakan beragam dengan rentang waktu yang berbeda, misalnya: sunrise pada pagi hari dan jungle treck dilaksanakan pada pagi menjelang siang (menyesuaikan kondisi iklim)
8	Fasilitas dan infrastruktur	Fasilitas dan infrastruktur untuk masing-masing <i>guest activities</i> terjaga dan memadai
9	Keberlanjutan	Aktivitas yang ditawarkan memenuhi aspek keberlanjutan atau bertanggung jawab terhadap lingkungan dan masyarakat sekitar. Pelibatan masyarakat lokal dalam manajemen Taman Simalem Resort termasuk salah satu yang menjadi model percontohan bagi hotel lain.

Banyaknya *Guest activities* yang disediakan oleh Taman Simalem Resort dan dibuka untuk semua kalangan usia, membuat para tamu berminat untuk melakukan wisata ke Taman Simalem Resort bahkan menginap disana. Antusias dari para tamu tersebut yang selalu dijaga oleh pihak manajemen Taman Simalem Resort agar bertahan bahkan semakin meningkat dengan memperhatikan kualitas *guest activities* yang ditawarkan. Adanya pandemi Covid-19 beberapa waktu lalu membuat banyak *guest activities* yang ditutup dan dibatasi, namun keinginan tamu untuk melakukan wisata ke Taman Simalem Resort tetap ada setelah pembatasan pandemi dibatalkan. Pihak manajemen selalu memperhatikan kebersihan dan keamanan dari setiap kegiatan *Guest activities* yang disediakan, dan menerima kritik dan masukan dari setiap pengunjung yang melakukan kegiatan *Guest activities*.

Dalam mendesain *guest activities* di sebuah resort, terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan, antara lain: konsep, segmentasi, harga, pelaksana, prinsip unggulan, keamanan, diversifikasi aktivitas, ketersediaan fasilitas dan infrastruktur, dan keberlanjutan (Brey, 2011; Costa et al., 2004; Inbakaran & Jackson, 2005; Murphy, 2009). Dalam merancang aktivitas, Taman Simalem Resort pertama-tama mempertimbangkan konsep dan segmen pasar yang menjadi target *resort* tersebut. Hal ini penting agar aktivitas yang dirancang sesuai dengan minat dan kebutuhan tamu yang dituju. Taman Simalem Resort yang berada di tepi Danau Toba tentunya memperkenalkan keindahan alam sebagai atraksi utamanya hal ini yang menjadi konsep utama dalam mengembangkan *guest activities*. Selain itu, poin yang paling perlu diperjelas adalah bagaimana Taman Simalem Resort berupaya mengikutsertakan masyarakat lokal dalam operasional *guest activities*. Taman Simalem Resort dikenal dengan program *talent development* dimana mereka menyediakan program pembelajaran bagi masyarakat lokal untuk berkarir di industri perhotelan hingga menyediakan program sertifikasi. Salah satu penempatannya adalah sebagai penyelenggara *guest activities* di Taman Simalem Resort.

Simpulan dan Saran

Taman Simalem Resort memiliki berbagai wahana dan rangkaian *guest activities* yang ditujukan untuk memanjakan pengunjung yang datang. Pengunjung disini tidak hanya dibatasi pada tamu yang menginap, namun juga pengunjung yang sekedar datang untuk menikmati suasana dan daya tarik wisata di Taman Simalem Resort. *Guest activities* yang ada berupa: labirin, aktivitas untuk anak seperti green fingers, wisata pertanian khusus organik, jungle trek, sunrise watching, flower arrangement, dipping pool, archery, hingga kiddy golf. Dari

kegiatan-kegiatan ini dapat ditarik sintesa bahwa atribut *guest activities* yang diusung oleh Taman Simalem Resort adalah: konsep alam, dengan target untuk semua kalangan pengunjung, dimana harganya disesuaikan dengan paket pembelian, terdapat person in charge di setiap *guest activities*, dan prinsip utama yang selalu diperkenalkan adalah pertanian organik yang menjadi ciri khusus Taman Simalem Resort. Kedepannya penelitian mengenai atribut *guest activities* ini dapat melibatkan metode lain seperti kuantitatif untuk mengikutsertakan falsafah rasionalisme dalam memandang *guest activities* dan perannya bukan hanya terbatas sebagai daya tarik, namun juga faktor penarik (*pull factor*) dalam meningkatkan minat berkunjung dan minat berkunjung kembali ke Taman Simalem Resort.

Daftar Rujukan

- Brey, E. T. (2011). A taxonomy for resorts. *Cornell Hospitality Quarterly*, 52(3), 283–290.
- Claudia, H. (2018). Motivasi wisatawan mancanegara dalam kegiatan trekking di Bukit Lawang, Kabupaten Langkat Sumatera Utara. *Khasanah Ilmu - Jurnal Pariwisata Dan Budaya*, 9(2). <https://doi.org/10.31294/khi.v9i2.5225>
- Costa, G., Glinia, E., Goudas, M., & Antoniou, P. (2004). Recreational services in resort hotels: Customer satisfaction aspects. *Journal of Sport & Tourism*, 9(2), 117–126.
- Creswell, J. W. (2018). Penelitian kualitatif & desain riset: Memilih di antara lima pendekatan (diterjemahkan dari *Qualitative inquiry & research design: Choosing among five approach*, third edition). In *Pustaka Pelajar* (3rd ed., Vol. 3, Issue 1). Pustaka Pelajar.
- Fadli, M. R. (2021). Memahami desain metode penelitian kualitatif. *HUMANIKA*, 21(1), 33–54. <https://doi.org/10.21831/hum.v21i1.38075>
- Inbakaran, R., & Jackson, M. (2005). Understanding resort visitors through segmentation. *Tourism and Hospitality Research*, 6(1), 53–71.
- Lingga, Simarmata, & Sinurat, Y. W. B. (2015). Eksistensi warisan budaya (cultural heritage) sebagai objek wisata budaya di desa Lingga Kabupaten Karo. *Jurnal Antropologi Sosial Dan Budaya*, 1(2), 148–157.
- Liyushiana, Rizkiyah, P., & Herman. (2019). Daya tarik wisata pascabencana erupsi gunung api Sinabung di Kabupaten Karo, Sumatera Utara. *Jurnal Destinasi Pariwisata*, 7(2), 421–432.
- Mauludin, R. (2017). Pengaruh atraksi wisata terhadap minat berkunjung wisatawan ke daya tarik wisata Waduk Darma Kabupaten Kuningan. *Jurnal Manajemen Resort Dan Leisure*, 14(2), 57–68.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative data analysis: A method sourcebook* (edition 3). SAGE Publications, Inc.
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi penelitian kualitatif*. Remaja Rosdakarya Offset.
- Murphy, P. (2009). *The business of resort management*. Routledge.
- Neuman, W. L. (2013). *Metode penelitian sosial: Pendekatan kualitatif dan kuantitatif* (Edisi ke-7). PT. Indeks.
- Rahayu, S., Dewi, U., & Fitriana, K. N. (2016). Strategi pengembangan community based tourism sebagai upaya pemberdayaan ekonomi masyarakat di Kulon Progo. *Natapraja*, 4(1). <https://doi.org/10.21831/jnp.v4i1.12615>
- Sugiyono. (2015). *Metode penelitian pendidikan* (22nd ed.). Alfabeta.
- Voigt, C., Brown, G., & Howat, G. (2011). Wellness tourists: in search of transformation. *Tourism Review*, 66(1/2), 16–30. <https://doi.org/10.1108/16605371111127206>