

---

**PREFERENSI WISATAWAN TERHADAP *TREATMENT MASSAGE*  
DI SPA OBEROI LOMBOK****Oleh****Ni Made Dwi Suadmi<sup>1</sup>, Siluh Putu Damayanti<sup>2</sup>, Sri Wahyuningsih<sup>3</sup>****<sup>1,2,3</sup>Sekolah Tinggi Pariwisata Mataram****Email : <sup>2</sup>[sp.damayanti@gmail.com](mailto:sp.damayanti@gmail.com) & <sup>3</sup>[sriwahyuningsih04011976@gmail.com](mailto:sriwahyuningsih04011976@gmail.com)**

---

**Article History:***Received: 06-01-2022**Revised: 17-01-2022**Accepted: 26-02-2022***Keywords:***Preferensi wisatawan, Spa, &  
Oberoi Lombok.*

**Abstract:** Penelitian ini dilakukan di Oberoi Resort Lombok, merupakan salah satu Resort berbintang 5 di Lombok. Resort ini terletak di salah satu tempat yang strategis, suasana alam yang indah, nyaman dan juga sangat bersih dengan fasilitas-fasilitas yang lengkap termasuk Spa. Melihat bervariasinya minat dan ketertarikan wisatawan terhadap treatment massage di Spa, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang "Preferensi Wisatawan Terhadap Treatment Massage di Spa Oberoi Lombok". Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan study kasus. Penentuan subyek dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling. Purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu maksudnya karena dianggap memiliki kriteria yang dituntut dalam penelitian ini. Dalam penelitian ini sampel subyek penelitian yang dianggap sesuai dengan tujuan penelitian yaitu Spa Department dimana pada Spa Department peneliti mendapatkan data tentang penjualan treatment setiap bulan dan guest comment dari wisatawan yang telah melakukan treatment. Jenis treatment spa yang menjadi unggulan di Oberoi Resort Lombok adalah Oberoi Massage dan Balinese Massage karena merupakan best seller pada Spa Oberoi Resort Lombok. Ketertarikan dan kepuasan wisatawan terhadap treatment yang sama juga disebabkan oleh kriteria atau ketertarikan yang berbeda, yaitu wisatawan menikmati treatment musik yang disajikan, karena aroma dari oil massage yang digunakan, serta berdasarkan keprofesionalan teraphist dalam menangani dan melayani wisatawan dan tempat treatment yang nyaman.

## PENDAHULUAN

Spa Oberoi Lombok menawarkan berbagai perawatan yang memanjakan dan meremajakan. Paket-paket spa ini dirancang untuk memberikan kenyamanan dan khasiat terbaik untuk tubuh juga dilengkapi pusat kebugaran, salon kecantikan, *paviliun* pijat, sauna dan *jacuzzi*. Fasilitas-fasilitas spa tersebut dapat menarik wisatawan.

Melihat bervariasinya minat dan ketertarikan wisatawan terhadap *treatment* Spa, berdasarkan observasi dilapangan wisatawan yang berasal dari Asia cenderung menyukai *treatment Balinese massage* dengan *strong pressure*, wisatawan yang berasal dari Eropa lebih suka dengan Oberoi *massage* dengan *medium pressure* begitu juga dengan wisatawan yang berasal dari India, namun wisatawan India cenderung lebih menyukai *massage* dengan menggunakan banyak minyak, sedangkan wisatawan yang berasal dari Negara Prancis cenderung lebih menyukai *treatment Manicure dan Pedicure*. Menurut penulis pemilihan *treatment* tersebut terjadi karena tradisi dari wisatawan masing-masing Benua. Misalnya wisatawan Asia, orang asia terbiasa dengan kegiatan pijat (*masaage*) sejak dulu. Sedangkan pada orang India cenderung menyukai penggunaan minyak pada tubuh dan rambut. Negara Prancis merupakan pusat Mode Dunia, karena hal tersebutlah wisatawan yang berasal dari Prancis cenderung lebih memperhatikan keindahan dari segala aspek seperti pada kuku tangan dan kuku kaki.

Berdasarkan uraian di atas penulis tertarik untuk mengambil penelitian tentang "Preferensi Wisatawan terhadap *Treatment Massage* di Spa Oberoi Resort Lombok"

## TINJAUAN PUSTAKA

### 1. Preferensi

Menurut Kotler (2000:104) preferensi konsumen menunjukkan kesukaan konsumen dari berbagai pilihan produk jasa yang ada. Preferensi merupakan kesukaan (kecenderungan hati) kepada sesuatu.

### 2. Konsep Motivasi Wisatawan

Menurut Sharpley 1994, Wahab 1975 (dalam pitana dan Gayatri 2005) Motivasi merupakan kondisi yang awal dalam pembelajaran mengenai wisatawan dan pariwisata sebab motivasi merupakan pemicu dari proses perjalanan wisata, walaupun motivasi ini tidak didasari secara utuh karena wisatawan itu sendiri.

### 3. Permintaan (*Demand*)

Pengertian permintaan dalam ilmu ekonomi yang umum diartikan sebagai : Keinginan seseorang (konsumen) terhadap barang-barang tertentu yang diperlukan atau diinginkan. (Oka A. Yoeti, 2008) Atau dengan kata lain yang dimaksud dengan permintaan adalah sejumlah produk barang atau jasa yang merupakan barang-barang ekonomi yang akan dibeli konsumen dengan harga tertentu dalam suatu waktu atau periode tertentu dan dalam jumlah tertentu. Demand seperti ini lebih tepat disebut sebagai permintaan pasar (*market demand*), dimana tersedia barang tertentu dengan harga yang tertentu pula. (Oka A. Yoeti, 2008)

### 4. Penawaran (*Supply*)

Menurut Lincoln Arsyad (2013:138), penawaran adalah sejumlah barang yang ditawarkan pada tingkat harga tertentu dan pada waktu tertentu. Penawaran bersangkut paut dengan penyediaan dan penjualan.

#### 5. Wisatawan

Menurut Smith (dalam Kusumaningrum, 2009:16), menjelaskan bahwa wisatawan adalah orang yang sedang tidak bekerja, atau sedang berlibur dan secara sukarela mengunjungi daerah lain untuk mendapatkan sesuatu yang lain.

#### 6. *Treatment*

Spa adalah proses perawatan tubuh yang holistik, bertumpu pada ritual dan proses perawatan tubuh yang mendatangkan harmonisasi efek yaitu "*wellbeing for body, mind, and spirit*". Ada beberapa teknik spa yang dapat digunakan secara terstruktur untuk membantu terapis melakukan perawatan spa agar pelanggan dapat merasakan kesegaran, kebugaran, dan peningkatan kualitas hidupnya setelah menjalani perawatan spa, yaitu sebagai berikut (Anastasia, 2009:63-99):

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan study kasus. Menurut Moleong (2011:6) penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian secara holistic dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data informasi yang bermakna dan dapat berupa tulisan, gambar, suara, dan kombinasinya.

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **1) Gambaran Umum Oberoi Lombok**

Oberoi Lombok adalah Resort yang memiliki cabang yang terletak di berbagai negara yakni di bagian Afrika, Arab Saudi, India dan Indonesia. Pada awalnya Oberoi didirikan oleh bapak Mohan Singh Oberoi yang berkebangsaan India, dan seiring berkembangnya zaman, Indonesia menjadi salah satu tempat yang sesuai untuk mendirikan Oberoi karena Indonesia merupakan negara yang mempunyai keunikan budaya dan tradisi yang bisa membuat wisatawan menjadi tertarik untuk berkunjung ke Indonesia.

Oberoi merupakan Resort yang menampilkan suatu konsep keunikan pada suatu negara serta tradisi yang masih kental dan aktif. Itulah sebabnya Indonesia dipilih menjadi salah satu tempat untuk dibangunnya cabang Oberoi yang hanya terdapat di daerah Lombok dan Bali. Kedua tempat ini dianggap sebagai tempat yang mempunyai keunikan khas pada tradisi dan budaya.

Oberoi Lombok mulai dibangun pada tahun 1996 sebagai tahun peletakan batu pertama, sedangkan *Grand Opening*nya Oberoi baru dilakukan pada tahun 1997 dan sampai saat ini masih beroperasi dengan aktif, sebagai sarana akomodasi para wisatawan baik lokal maupun mancanegara.

Oberoi merupakan Resort bintang lima berlian yang bertaraf internasional. Saat ini dipimpin oleh seorang General Manager (GM) dari India yang bernama Sunit Mukija sebagai salah satu orang yang dipercaya oleh *corporate* Oberoi untuk memimpin Oberoi dan menjalankan industri pariwisata yang ada di Indonesia, khususnya di pulau Lombok.

Oberoi menjadi salah satu Resort yang pertama kali direkomendasikan oleh *Conde Nas Traveler Holiday* dengan penghargaan *award* sebagai Resort yang paling cocok bagi wisatawan untuk berlibur. Selain itu juga Oberoi tergabung dalam anggota dari *Leading*

---

*Resort Of The Word* (LHW) dan *Small Luxury Resort Of The Word* (SLH).

## 2) Penyajian data Preferensi Wisatawan Terhadap *Treatment* Di Spa Oberoi Resort Lombok

Spa adalah tempat untuk mencari ketenangan dengan menikmati perawatan tubuh dengan cara merendam di dalam air menikmati steam, jacuzzi, body scrub, body wrap dan sapa tidak hanya untuk pemijatan relaksasi tubuh dan pikiran namun baik juga untuk kesehatan, membersihkan kulit, namun baik juga untuk kesehatan, mengurangi nyeri sendi dan oto serta melancarkan peredaran darah.

Menurut Ms. Lili Spa *supervisor* Spa Oberoi Lombok, selaku narasumber yang penulis wawancarai *Oberoi Spa Department* buka dari jam 8 pagi sampai jam 8 malam. Oberoi Spa terdiri dari 2 ruangan terbuka, dua ruangan tertutup dan 1 salon dan memiliki 5 (lima) orang terapis profesional. Menurut narasumber wisatawan sangat menyukai *massage*, *massage* dapat di lakukan di ruang terbuka ataupun ruang ber-AC. Adapun *massage* yang paling diminati adalah *Oberoi Massage*. Narasumber mengutarakan “ *Spa Oberoi Resort* menawarkan diskon 15% dari jam 9 sampai jam 2 ( *Special Offer* ) untuk *massage treatment*, hal ini dilakukan untuk menarik wisatawan datang pada jam tersebut karena pada jam-jam tersebut tamu yang datang sedikit dibandingkan pada jam-jam lainnya”.

Preferensi sangat erat kaitannya dengan kualitas pelayanan dikarenakan kualitas yang baik akan menjadi kepuasan bagi wisatawan sehingga mereka loyal dan ingin selalu mendapatkan kualitas yang baik. Preferensi wisatawan terhadap *treatment* di Spa Oberoi Resort Lombok memiliki penilaian dengan rata-rata puas. Wisatawan di Spa Oberoi Resort Lombok memiliki loyalitas yang baik, dibuktikan bahwa wisatawan tersebut mengajak orang lain atau keluarga untuk menikmati *treatment* spa. Kualitas pelayanan di Spa Oberoi Resort Lombok berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Selain itu korelasi hubungan diantara kedua variabel penelitian tersebut adalah positif, maka semakin baiknya kualitas pelayanan yang diberikan oleh Spa Oberoi Resort Lombok maka akan semakin meningkat pula kepuasan pengunjungnya.

## 3) Pembahasan data Preferensi Wisatawan Terhadap *Treatment* Di Spa Oberoi Resort Lombok

Berdasarkan tabel *montly spa report* ( laporan bulanan spa *treatment massage* yang ada di *Oberoi Spa Department* ) diantara 13 jenis *massage*, pada bulan juli 2018 *Oberoi Massage 60 minutes* terjual 40 *treatment*, *Oberoi massage 90 minutes* terjual 6 *treatment*, *Stress Releving Massage 90 minutes* terjual 1, *Thai Massage 60 minutes* terjual 2, *Ayuevedic Massage 60 minutes* terjual 7 *treatment*, *Aromatic Massage 60 minutes* terjual 4 *treatment*, *Aromatic Massage 90 minutes* terjual 3 *treatment*, *Baliness Massage 60 minutes* terjual 30 *treatment*, *Baliness Massage 90 minutes* terjual 8 *treatment*, *Hawaian Massage 60 minutes* terjual 3 *treatment*, dan *Hawaian Massage 90 minutes* terjual 2 *treatment*.

Bersadarkan tabel *montly spa report* ( laporan bulanan spa *treatment massage* yang ada di *Oberoi Spa Department* ) diantara 13 jenis *massage*, pada bulan Agustus 2018 *Oberoi Massage 60 minutes* terjual 56 *treatment*, *Oberoi Massage 90 minutes* terjual 27 *treatment*, *Stress Releving Massage 60 minutes* terjual 11, *Stress Releving massage 90 minutes* terjual 4, *Thai massage 60 minutes* terjual 2, *Thai massage 90 minutes* terjual 6, *Ayuevedic Massage 60 minutes* terjual 18 *treatment*, *Aromatic Massage 60 minutes* terjual 6 *treatment*, *Baliness Massage 60 minutes* terjual 53 *treatment*, *Baliness Massage 90 minutes* terjual 24 *treatment*, *Hawaian Massage 60 minutes* terjual 1 *treatment*, dan *Hawaian Massage 90 minutes* terjual 2

*treatment.*

Berdasarkan laporan penjualan pada bulan Juli dan Agustus di atas dapat kita lihat diantara banyaknya *treatment massage* tersebut, The Oberoi Massage menjadi primadona, karena pada setiap bulannya terutama bulan Juli dan Agustus The Oberoi massage menjadi *best seller* atau penjualan tertinggi pada *treatment*. Pembahasan tentang penjualan pada bulan Juli dan Agustus diatas sebagai hasil penggalian data di lapangan melalui tehnik yang sudah ditentukan pada Bab III yaitu tehnik dokumentasi dan observasi sehingga permasalahan tentang Apa saja jenis *treatment spa* yang menjadi unggulan di Oberoi Resort Lombok sudah terjawab

Sementara pengamatan penulis tentang preferensi spa The Oberoi Massage memiliki keunggulan yaitu, memberikan rasa relax dengan tidak banyak tehnik, massage ini lebih memberikan perasaan yang dalam pada setiap sentuhan sehingga setiap gerakan *massage* ini memiliki makna dan hal tersebut dapat dirasakan oleh wisatawan. Selain tehnik dan sentuhan dari *therapist* yang mempengaruhi kenyamanan wisatawan terhadap *treatment* ini adalah *backsound* yang diputar saat *treatment* berlangsung, serta aroma dari *oil* yang digunakan untuk *treatment*, yang dimana sesuai menurut Roby Dwiputra (2013:39) preferensi adalah kecenderungan untuk memilih sesuatu yang lebih disukai daripada yang lain. Preferensi merupakan bagian dari komponen pembuatan keputusan dari seorang individu. Komponen-komponen tersebut antara lain melingkupi persepsi, sikap, dan nilai. Komponen tersebut saling mempengaruhi seseorang dalam mengambil keputusan. Terdapat tiga jenis *oil* yang digunakan dalam *treatment massage oberoi spa*, yaitu *calm massage oil*, *relax massage oil*, dan *up lift massage oil*. Dimana ketiga *massage oil* tersebut memiliki *base oil* dari *coconut*, *jojoba*, dan *olive oil* dengan tambahan *rose flower* pada *relax oil*, *ylang-ylang flowes* pada *calm oil*, dan *rosemary* pada *up lift oil*, sehingga pada setiap *massage oil* memiliki aroma yang berbeda.

Selain beberapa faktor di atas faktor lain yang mendukung yaitu tempat *treatment* yang nyaman. Oberoi Spa terletak di dekat bagian sayap kiri hotel yang membuat spa tersebut letaknya agak jauh dari *guest room* namun berdekatan dengan *oberoi garden* sehingga pemandangan dan suasana yang ada dapat memberikan kenyamanan pada wisatawan yang ingin menikmati *treatment* di Spa. Selain itu faktor pendukung yang patut diperhitungkan adalah fasilitas-fasilitas yang ada di *Oberoi Spa*.

*Massage room* tersbut memiliki pemandangan yang indah diareal terbuka dengan dikelilingi kolam ikan, dengan pohon dan bunga tumburbai yang menjuntai, disertai dengan ruang ganti dan *shower room*, sebuah *bath up jacuzzi* dan *Steam* di ruang yang sama.

*Oberoi massage* bisa dinikmati dengan durasi 60" dan 90". Begitu pula dengan *ballinesse massage* dan *stress relieving massage*. Semua *treatment* tersebut menggunakan minyak, adapun yang membedakan *massage* antara *oberoi massage*, *balinesse massage* dan *stress relieving massage* adalah tehnik yang digunakan.

Tehnik yang digunakan dalam *Oberoi Massage* adalah *pump pressure*, dimana *Oberoi Massage* dinikmati dengan tekanan *soft to medium pressure* atau *medium pressure* yang memberikan rasa relax pada wisatawan, dimana *massage* ini baik untuk semua usia.

Teori Maslow mengatakan bahwa seorang dikendalikan oleh kebutuhan yaitu kebutuhan fisiologis, kebutuhan akan rasa aman. Kebutuhan sosial, kebutuhan akan penghargaan dan kebutuhan mengaktualisasikan diri. Kebutuhan tersebut yang menjadi motivasi konsumen untuk memuaskan kebutuhan (Jalaluddin Rakhmat, 2012:50).

Teknik yang digunakan dalam *treatment balinese massage* adalah *tumb pressure point*. Dengan gerakan-gerakan yang mendalam atau *deep pressure*, *balinese massage* dinikmati dengan tekanan *medium to strong pressure* atau *strong pressure*, memberikan tekanan yang kuat atau mendalam, *massage* ini biasanya dipilih oleh wisatawan yang menyukai tekanan yang keras dikarenakan kebutuhan *treatment* wisatawan tersebut.

Teknik yang digunakan dalam *treatment stress relieving massage* adalah kombinasi antara *oberoi massage* dan *balinese massag*, dengan *medium pressure*, dengan gerakan *stretching* yang ditambahkan pada *treatment* tersebut pada bagian punggung kaki dan tangan. *Massage* ini biasanya tidak diminati oleh wisatawan yang lanjut usia.

Sebelum *treatment spa* dilakukan *theraphist* akan melakukan *foot ritual*, dimana kaki wisatawan akan direndam dengan air campuran bunga, garam dan jeruk nipis, hal ini dilakukan untuk memberikan rasa *relax* pada otot-otot kaki, dan pada saat ini lah wisatawan memilih *massage oil* yang mereka gunakan untuk *treatment massage* wisatawan tersebut.

Pada saat yang sama juga *theraphist* meminta infoemasi kepada wisatawan, apakah ada bagian dari tubuh tamu yang memiliki masalah, biasanya tamu dari perjalanan jauh akan merasa pegal pada bagian punggung atau pada bagian kaki. Dari sinilah *theraphist* bida mengetahui harapan wisatawan terhadap *treatment* yang mereka pilih.

Sesudah *tratment* selesai wisatawan dipersilakan mandi dan berganti pakaian, jika wisatawan tidak ingin mandi setelah *treatment* selesai, *theraphist* akan membantu wisatawan membersihkan oil dibadan *theraphist* dengan handuk yang sudah dihangatkan. Setelah wisatawan siap dengan pakaiannya *theraphist* meminta wisatawan untuk memastikan barang bawaan wisatawan agar tidak ada yang tertinggal di *treatment room*.

Setelah itu wisatawan bisa menikmati yang disediakan di Oberoi Spa yaitu ginger tea dan lemon grass tea yang bisa dinikmati hangat atau dingin denga tambahan madu sebagai pemanis teh tersebut.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penyajian data dan pembahasan yang telah disajikan jenis *treatment spa* yang menjadi unggulan di Oberoi Resort Lombok adalah *Oberoi Massage* dan *Balinese Massage* karena merupakan *best seller* pada *Spa Oberoi Resot Lombok*.

Ketertarikan dan kepuasan wisatawan terhadap *treatment* yang sama juga disebabkan oleh kriteria atau ketertarikan yang berbeda, beberapa wisatawan menikmati *treatment* musik yang disajikan, beberapa karena aroma dari *oil massage* yang digunakan dan beberapa lagi berdasarkan keprofesionalan *theraphist* dalam menangani dan melayani wisatawan dan tempat *treatment* yang nyaman.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Ahman, Eeng dan Yana Rohmana. 2009. *Teori Ekonomi Mikro*. Bandung: Universitas Pendidikan Indonesia.
- [2] Kusumadewi, I. 2014. Pengaruh dimensi kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan (studi pada Dinda salon & spa Malang).
- [3] Kusumaninggrum, Dian. 2009, *Persepsi Wisatawan Nusantara Terhadap Daya Tarik Wisata Di Kota Palembang*. Tesis. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.
- [4] Margono, S. 2005. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: PT. Asdi Mahasatya.

- [5] Marlina, Endy. 2008. *Panduan Perancangan Bangunan Komersial*. Yogyakarta: Andi Offset
- [6] Moleong, Lexy J. 2004. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- [7] Pitana, IG. Gayatri. 2005. *Sosiologi Pariwisata*. Yogyakarta: Andi
- [8] Susanto, Kusumadewi. 2016, *SPA, Pengetahuan, Aplikasi Dan Pemanfaatan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- [9] Yoeti, Oka A. 2018. *Perencanaan dan Pengembangan Pariwisata*. Jakarta: Pradnyaparamita.

HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN