

---

## PERAN WELLNESS TOURISM TERHADAP LAMA TINGGAL WISATAWAN DI OBEROI HOTEL LOMBOK

Oleh

Ni Made Friani<sup>1</sup>, Siluh Putu Damayanti<sup>2</sup>, I Wayan Suteja<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Sekolah Tinggi Pariwisata Mataram

Email: <sup>1</sup>[prianiade14@gmail.com](mailto:prianiade14@gmail.com), <sup>2</sup>[sp.damayanti@gmail.com](mailto:sp.damayanti@gmail.com), <sup>3</sup>[tejabulan@gmail.com](mailto:tejabulan@gmail.com)

---

### Article History:

Received: 09-10-2021

Revised: 08-11-2021

Accepted: 24-11-2021

### Keywords:

Pariwisata Kesehatan, Lama Tinggal, & Oberoi Hotel.

**Abstract:** Penelitian ini dilakukan di Oberoi Hotel Lombok yang bertujuan untuk mengetahui peran wellness activities terhadap lama tinggal wisatawan. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis data yang bersifat kualitatif. Dalam penelitian ini subyek penelitiannya antara lain SPA Manager, SPA Senior, Marketing, Wisatawan, Reservasi. Untuk memperoleh data dalam penelitian ini, maka digunakan beberapa teknik pengumpulan data antara lain; Wawancara Mendalam, Observasi, dan Studi Dokumentasi. Wellness activities yang dilakukan oleh wisatawan selama stay di Oberoi Hotel adalah wisatawan mengambil beberapa spa treatment unggulan seperti package treatment, body massage, facial, scrub, mandi lulur, hot stone, dan beberapa fasilitas yoga seperti anti gravity yoga, hatha yoga, asthanga yoga, yin yoga session, dan fasilitas kebugaran seperti tennis court dan gymnasium. Walaupun demikian peran wellness activities nya tidak signifikan didalam menambah jumlah extend atau perpanjangan lama tinggal, karena rata-rata tamu yang lama tinggal ternyata senang dengan pelayanan yang sangat ramah, merasa nyaman berada di hotel tersebut, sangat menikmati fasilitas yang disediakan, hidangan disajikan sangat cepat. Hal ini membuat wisatawan merasakan nyaman selama long stay di Oberoi Hotel.

---

## PENDAHULUAN

*Wellness tourism activities* adalah kegiatan pariwisata dimana pelakunya menginginkan adanya kesehatan dan kebugaran dengan melakukan aktivitas pariwisata ini. *Wellnes tourism activities* berpusat tiga bidang utama yaitu pada kegiatan yang terkait dengan SPA, Kesehatan (*Medicine*) dan Olah Raga (*Sport*). Orang berwisata ke tiga bidang tersebut semata-mata ingin mencari kebugaran dan kesehatan bagi tubuhnya. (Ling-Mei Ko, 2018). Bidang ini semakin marak dewasa ini karena usia harapan hidup penduduk dunia sekarang ini semakin meningkat. Kegiatan kepariwisataan yang dilakukan oleh wisatawan

ke destinasi wisata tidak terlepas dengan tempat persinggahan atau hotel. Salah satu hotel ternama di Kabupaten Lombok Utara menyediakan fasilitas penginapan bagi wisatawan yang berkunjung di hotel tersebut. Oberoi Hotel Lombok saat ini sedang gencar-gencarnya menawarkan *wellness activities* karena Oberoi Hotel Lombok memiliki potensi besar untuk mengembangkan jenis wisata ini. Masalah-masalah *wellness* dengan lama tinggal dipengaruhi oleh berbagai faktor antara lain pelayanan yang masih belum optimal, tingkat promosi yang masih belum maksimal, serta berkembangnya *wellness-wellness* serupa di Pulau Lombok. Berdasarkan atas hal tersebut maka sangatlah perlu untuk dipahami dan diperkenalkan kepada tamu agar peluang ini tetap berjalan sebagaimana mestinya. Maka dalam hal ini dibutuhkan kajian yang *komperhensif* untuk dapat menjelaskan keterkaitan antara peran *wellness tourism activities* terhadap lama tinggal di Oberoi Hotel Lombok.

## LANDASAN TEORI

### 1) Perilaku Konsumen

Menurut Loudon dan Bitta (Buchari Alma, 2008:236) "*Tourist behavior may be defined as the decision process and physical activity individuals engage in when evaluating, acquiring, using, or disposing of goods and services*". (Perilaku wisatawan adalah proses pengambilan keputusan dan kegiatan fisik individu-individu yang semuanya ini melibatkan individu dalam menilai, mendapatkan, menggunakan, atau mengabaikan barang-barang dan jasa-jasa).

### 2) Posisi *Health and Wellness* dalam Bisnis Pariwisata

Menurut Kaspar (dalam Mueller dan Kaufmann, 2007), *Wellness tourism* pada konsep bisnis pariwisata adalah sub bagian dari *health tourism* sederajat dengan bisnis pariwisata lainnya. *Health tourism* dikategorikan menjadi *illness prevention tourism* dan *spa/convalescence tourism*. *Health and wellness tourism* termasuk pada *illness prevention tourism* yang di dalamnya dikategorikan menjadi jasa kesehatan dan jasa kebugaran.

### 3) Perbedaan *Medical dan Health Tourism*

(Rogayah, 2007) *health-tourism* dan *medical-tourism* adalah dua hal yang berbeda, dimana *health tourism* dapat diartikan sebagai pariwisata kesehatan berupa perjalanan untuk pemeliharaan dan atau pemulihan kesehatan yang pada hakekatnya dilakukan oleh orang yang sehat, tidak menderita suatu penyakit, atau orang yang baru sembuh dari perawatan. Sedangkan *medical tourism* lebih condong menyangkut tindakan medik pengobatan (*cure*), operasi dan atau tindakan medik lainnya, yang dilakukan terhadap penderita suatu penyakit atau kelainan kondisi kesehatannya.

### 4) Jenis dan Bentuk Produk *Health and Wellness Tourism*

Menurut Kaspar (dalam Mueller dan Kaufmann, 2007), kebutuhan akan produk *health and wellness* akan terus berkembang dan menjadi beragam tergantung pada faktor sosial dan kepekaan lingkungan. Jika manusia masih memiliki rasa untuk memanjakan diri "*self responsibility*" maka pasti akan membutuhkan jasa *health and wellness* tersebut. *Health and Wellness* produk dapat dikategorikan pada beberapa kelompok yakni; (1) *mind mental activity/education*, (2) *health nutrition/diet*, (3) *body physical fitness/beauty care*, dan (4) *relaxation rest/meditation*.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Oberoi Hotel Lombok, Kecamatan Tanjung, Kabupaten Lombok Utara, Provinsi Nusa Tenggara Barat (NTB). Jarak waktu tempuh dari Kota Mataram ke

Oberoi Hotel Lombok kurang lebih satu jam sedangkan jarak waktu tempuh dari Lombok *International Airport* ke Oberoi Hotel Lombok adalah 2 jam. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis data yang bersifat kualitatif.

Dalam penelitian ini subyek penelitiannya adalah: SPA Manager, *SPA Senior*, *Marketing*, *Reservasi* dan *Wisatawan*. Untuk memperoleh data dalam penelitian ini, maka digunakan beberapa teknik pengumpulan data yaitu: Wawancara Mendalam, Observasi, dan Studi Dokumentasi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1) Gambaran Umum Oberoi Hotel Lombok

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

Hotel The Oberoi Lombok merupakan hotel bintang lima berlian yang bertaraf internasional. Saat ini Hotel Oberoi Lombok 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.

Hotel The Oberoi Lombok menjadi salah satu hotel yang pertama kali direkomendasikan oleh Conde Nas Traveler Holiday dengan penghargaan award sebagai hotel yang paling cocok bagi wisatawan untuk berlibur. Selain itu juga Hotel The Oberoi Lombok tergabung dalam anggota dari Leading Hotel Of The Word (LHW) dan Small Luxury Hotel Of The Word (SLH).

### 2) Penyajian Data tentang *Wellness Activities* di Oberoi Lombok

Oberoi Hotel menyediakan fasilitas *wellness* ini sebagai sarana dalam untuk meningkatkan kesehatan fisik maupun psikologi dalam bentuk berbagai kegiatan-kegiatan yang dilakukan untuk yang berkaitan dengan *wellness activities* seperti Spa, Yoga meditasi. Oleh Karen itu Oberoi menyediakan sarana dan prasarana itu dengan tujuan meningkatkan pengalaman wisatawan selain itu juga secara spesifik *wellness activities* ini berperan penting dalam meningkatkan kesehatan baik secara mental ataupun spiritual dari wisatawan yang menikmatinya sehingga wisatawan juga tidak menikmati dari segi fasilitas kamarnya akan tetapi juga kepuasan dari sisi *wellnessnya* atau lebih dari ke sisi kesehatannya.

### 3) Peran *Wellness Activities Terhadap Lama Tinggal Wisatawan*

Untuk menganalisis peran *wellness activities* lama tinggal wisatawan, jadi dianalisis berdasarkan jumlah kunjungan wisatawan dan jumlah yang melakukan *wellness activities*, data yang digunakan adalah data yang diambil *sample* pada tahun 2019, jumlah total tamu yang menginap pada tahun 2019 adalah 5603 orang dan total *room night* adalah 2667. Dari 5603 orang yang menginap mereka telah melakukan pemesanan kamar sekaligus salah satu *produk wellness* melalui *travel agent* atau *genera lnya* kebanyakan tamu yang *honeymooner* sekitar 50% sekaligus *include* dengan spa, tentunya *travel agent* sudah pasti ketika tamu *honeymooner* tamu akan datang ke spa tiba di Hotel. Pada *travel agent* setiap kali tamu mereka yang *honeymooner* beberapa kali *stay* mereka sudah langsung mendapatkan satu kali 60 menit *massage*, kemudian tamu-tamu *special* yang lain biasanya mereka akan

*reservasi* melalui *on request* misalkan pada *direct booking* atau dari *online* mereka biasanya *calling* melalui *concierge* atau *calling* melalui *General Manager* dan mereka akan *over* beberapa *special* yang cocok bagi mereka yang melakukan *honeymooner* seperti *spa*.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan dan analisis yang telah diorbitkan di bab sebelumnya tentang Peran *Wellness Activities* Terhadap Lama Tinggal Wisatawan di Oberoi Hotel Lombok adalah: bahwa *wellness activities* yang dilakukan oleh wisatawan selama *stay* di Oberoi Hotel adalah wisatawan mengambil beberapa *spa treatment* unggulan seperti *package treatment*, *body massage*, *facial*, *scrub*, *mandi lulur*, *hot stone*, dan beberapa fasilitas yoga seperti *anti gravity yoga*, *hatha yoga*, *asthanga yoga*, *yin yoga session*. dan fasilitas kebugaran seperti *tennis court* dan *gymnasium*. Walaupun demikian peran *wellness activities* nya tidak signifikan didalam menambah jumlah *extend* atau perpanjangan lama tinggal, karena rata-rata tamu yang lama tinggal ternyata senang dengan pelayanan yang sangat ramah, merasa nyaman berada di hotel tersebut, sangat menikmati fasilitas yang disediakan, hidangan disajikan sangat cepat. Hal ini membuat wisatawan merasakan nyaman selama *long stay* di Oberoi Hotel.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Arida, I. N. S. (2018). Wisatawan milenial di Bali ( Karakteristik, motivasi dan makna berwisata). *Jurnal Destinasi Pariwisata*, 6(2), 299-303.h.41.
- [2] Arikunto, S. 2006. Metode Penelitian Kualitatif. Jakarta: Bumi Aksara
- [3] Barre. 2005. A Feasibility Study for a Yukon Pariwisata health and wellness Industry. North to Knowledge, Learning Travel Product Club, and The Department of Tourism and Culture, Yukon Territorial Government. Diunduh tanggal 1 September 2020.
- [4] Canadian Tourism Commision. Association Resource Centre Inc, Research and Strategy Division, 2006. Spa, health & wellness sector: foreign competitor profiles. Diunduh tanggal 1 September 2020.
- [5] Caribbean Private Sector Response to Chronic Diseases. 2008. The Seven Dimensions of Wellness. Port-of-Spain, Trinidad & Tobago. <http://www.paho.org>. Diunduh tanggal 30 Agustus 2020.
- [6] Health Tourism. 2010. Retrive from <http://www.Discovermedicaltourism.com>. Diakses tanggal 29 Agustus 2020. Juliawan . B. Heri. 2001, Kerangka Multikulturalisme.
- [7] Karen (2005). Different kinds of leisure activities at the weekends in Bristol. Bristol Research Paper.
- [8] Kasmari, Ekonomi, Klaten : Viva Pakarindo, Muhammad Ekonomi Mikro Dalam Perspektif Ekonomi Islam, Yogyakarta : BPF, 2004, H.178 Parhusip, N.E.
- [9] Ko. 2018. Penyampaian wellness tourism. Diakses tanggal 9 Juli 2020
- [10] Kotler dan Keller (2009:189). Perilaku Wisatawan.
- [11] Loudon dan Della Bitta (Buchari Alma, 2008:236) Perilaku Wisatawan.
- [12] McIntosh. 2002. Mesenchymal stem cells suppress lymphocyte proliferation in vitro and prolong skin graft survival on vivo. *Experimental hematology*, 30(1), 42-48
- [13] Mlesnita, dan Adrian, 2002. *Health Tourism Journal*. Volume No 1 Issue No 23, Saturday, August 28 2020.
- [14] Moleong. 2011. Metodologi Penelitian Kualitatif. URL: [eprints.walisongo.ac.id](http://eprints.walisongo.ac.id). Diakses tanggal 27 Agustus 2020.

- [15] Mueller dan Kaufmann. 2007. *Wellness Tourism: Market analysis of a special health tourism segment and implications for the hotel industry*. Research Institute for Leisure and Tourism, University of Berne, Engehaldenstrasse 4, CH-3012 Bern, Switzerland.
- [16] Panchal (2012:5) Konsep Daya Tarik Wellness Tourism. Utama, I.G.B.R. 2011. Health and Wellness Tourism Jenis dan Potensi Pengembangannya di Bali. <http://www.Tourisbali.wordpress.com> (diakses tgl. 17 Juli 2020).
- [17] Pitana, IG. Gayatri. 2005. Sosiologi Pariwisata. Yogyakarta: Andi Pramono, J. 2013. Strategi Pengembangan Health and Wellness di Bali. *Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis, dan Kewirausahaan*. 7 (1).
- [18] Pramono, J. 2012. Wellness and spa tourism Bali dalam Perspektif Multikultur
- [19] Artikel. 7(1): 40-46.
- [20] Putra. 2011. Contoh proposal penelitian. [URL:https://riansurya12.blogspot.com](https://riansurya12.blogspot.com). Diakses tanggal 28 Agustus 2020.
- [21] Richardson dan Fluker. 2004. Understanding and managing tourism. Pearson Education Australia.
- [22] Rodrigues, M., Griffith, LG., & Wells, A. (2010). Growth factor regulation of proliferation and survival of multipotential stromal cells, *Stem cell research & therapy*, 1 (4), 32.
- [23] Rogayah, Iim D. 2007. Pariwisata Kesehatan di Jawa Barat, Retrieved on 29 Agustus 2020 from <http://irdanasputra.blogspot.com>.
- [24] Romulo A. Virola and Florande S. Polistico. 2007. Measuring Pariwisata health and wellness in the Philippines. 10<sup>th</sup> National Convention on Statistics (NSC). EDSA Shangri-La Hotel.
- [25] Ross, K. (2001). "Health Pariwisata: An overview." *HSMIAI Marketing Review*,
- [26] (December). Downloaded from: [www.hospitality.net.org](http://www.hospitality.net.org)
- [27] Sanders, Sir Ronald. 2007. *Medical Tourism – The Impact* <http://www.BBCCaribbean.Com>
- [28] Sinta unud.ac.id. Diakses tanggal 22 Juli 2020.
- [29] Sugianto, Agy. 2010. Spa Jadi gaya hidup masyarakat kota. Retrieve from <http://bataviase.co.id/node/310818>
- [30] Suparlan, Parsudi. 2001. Menuju Masyarakat Indonesia yang Multikultural. Simposium Internasional Bali ke-3, *Jurnal Antropologi Indonesia*, Denpasar Bali, [http://www.scripps.ohiou.edu/news/cmdd/artikel\\_ps.htm](http://www.scripps.ohiou.edu/news/cmdd/artikel_ps.htm).
- [31] Suparlan, Parsudi. 2001. Menuju Masyarakat Indonesia yang Multikultural. Simposium Internasional Bali ke-3, *Jurnal Jumpa*. 5(1); 111-128.
- [32] Suteja, IW. Dkk. 2018. Komodifikasi Kearifan Lokal di Bidang Kesehatan sebagai Daya Tarik Wellness Tourism di Ubud. *Jurnal Jumpa*. 5(1); 111-128.
- [33] Suwanto. 2002. Dasar-dasar pariwisata. Artikel. Repository.unpas.ac.id. diakses tanggal 22 Juli 2020.
- [34] UU RI No. 10 Tahun 2009, Daya Tarik Wisata.
- [35] Utama, I.G.B.R. 2011. *Health and Wellness Tourism Jenis dan Potensi Pengembangannya di Bali*. <http://www.tourisbali.wordpress.com> (diakses tgl. 17 Juli 2020).
- [36] Utama, 2011. Komodifikasi kearifan lokal di bidang kesehatan sebagai daya tarik wellness tourism di ubud. *Jurnal Jumpa*. 5 (111:128).
- [37] Uysal dan Hagan. 2015. Analisis Motivasi, Tipologi, dan Perilaku wisatawan <https://ojs.unud.ac.id>. Diakses tanggal 21 Juli 2020
- [38] Widjaya, D., 2011. *Spa Industry in Bali*. Guest Lecturer in Tourism Doctoral at Udayana

*University.*

[39] Wirati. 2018. Wellness tourism. Diakses tanggal 11 Juli 2020

[40] Yoon dan Uysal. 2008. Faktor pendorong wisatawan berkunjung.