

Studi Banding Meja Resepsionis Pada Hotel Mercure Di Kota Bandung

YUAN OKTAFRIANA¹, BAMBANG ARIEF RRZ¹

¹Program Studi Desain Interior, Fakultas Arsitektur dan Desain
Institut Teknologi Nasional Bandung
Email: yuanokta24@gmail.com

ABSTRAK

Lobi merupakan area vital dalam sebuah hotel karena berperan sebagai titik awal pembentukan kesan pertama (first impression) bagi pengunjung. Area ini tidak hanya merepresentasikan citra dan identitas hotel, tetapi juga memberikan gambaran umum mengenai kualitas dan karakter ruang secara keseluruhan. Di antara elemen-elemen penting di dalam lobi, meja resepsionis menjadi pusat perhatian utama karena merupakan titik interaksi pertama antara tamu dan pihak hotel. Meja ini memegang fungsi strategis, baik secara visual maupun fungsional, meliputi aktivitas administratif tamu serta pengelolaan informasi oleh staf resepsionis. Penelitian ini bertujuan untuk melakukan studi komparatif terhadap desain meja resepsionis pada tiga hotel Mercure di Kota Bandung, yaitu Grand Mercure Setiabudi, Mercure Nexa Supratman, dan Mercure City Centre. Fokus kajian meliputi aspek bentuk, warna, material, dan prinsip ergonomi. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Melalui studi ini, diharapkan pemahaman yang lebih mendalam mengenai nilai estetis dan fungsional dari desain meja resepsionis dalam konteks interior hotel.

Kata kunci: meja resepsionis, bentuk, warna, material, ergonomi, hotel

ABSTRAK

The lobby is a vital area in a hotel because it serves as the starting point for forming first impressions for visitors. This area not only represents the image and identity of the hotel but also provides an overview of the quality and character of the space as a whole. Among the important elements in the lobby, the reception desk is the main focus because it is the first point of interaction between guests and the hotel. This desk holds a strategic function, both visually and functionally, covering guest administrative activities and information management by reception staff. This study aims to conduct a comparative study of the reception desk design at three Mercure hotels in Bandung City, namely Grand Mercure Setiabudi, Mercure Nexa Supratman, and Mercure City Centre. The focus of the study includes aspects of shape, color, material, and ergonomic principles. The research method used is descriptive qualitative with a case study approach. Through this study, it is hoped that a deeper understanding of the aesthetic and functional value of reception desk design in the context of hotel interiors will be achieved.

Keywords: reception desk, form, color, material, ergonomics, hotel lobby.

1. PENDAHULUAN

Lobby merupakan bagian terpenting dari sebuah hotel karena berfungsi sebagai area pertama yang dilihat oleh tamu dan membentuk kesan awal (*first impression*) ketika pengunjung memasuki hotel. Area lobby menjadi titik fokus utama yang merepresentasikan citra, identitas, serta kualitas keseluruhan dari sebuah hotel. Salah satu elemen dominan dalam ruang lobby adalah meja resepsionis, yang menjadi pusat perhatian dan interaksi antara tamu dan staf hotel.

Wachidyah (2017) meneliti peran Front Office Department sebagai penentu *first and last impression* dalam memberikan layanan kepada tamu, yang mengacu pada lima dimensi kualitas layanan yaitu *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangibles* (bukti fisik). Sementara itu, Sanjang (2016) menegaskan bahwa Front Office Department merupakan “jantung” dari operasional hotel karena menjadi pusat informasi bagi tamu dan departemen lain, di mana kualitas layanan yang diberikan berdampak langsung pada persepsi dan kepuasan tamu.

Selain dari aspek pelayanan, elemen desain furnitur—khususnya meja—juga memainkan peran penting. Menurut Khan (2022), meja merupakan bagian krusial dari desain interior yang tidak hanya hadir dalam hunian, tetapi juga sebagai fasilitas dalam ruang kerja. Yunus Aryanto (2012) menyebutkan bahwa meja kerja atau desk umumnya dirancang sesuai dengan kebutuhan kerja dan dilengkapi elemen fungsional seperti laci dan rak. Dalam konteks hotel, meja resepsionis memiliki fungsi utama untuk menerima tamu serta mendistribusikan data dan informasi. Letaknya strategis di area depan lobby dengan desain yang menyesuaikan posisi kerja staf resepsionis dan kenyamanan tamu (Oey, 2022). Dari sisi ergonomi, Granjean (1982) menekankan pentingnya prinsip “*fitting the task to the man*”, yakni bahwa desain produk harus menyesuaikan dengan kebutuhan dan kenyamanan manusia—baik dari segi keselamatan, keamanan, hingga efisiensi kerja.

Berdasarkan paparan tersebut, dapat disimpulkan bahwa meja resepsionis memiliki nilai strategis dalam membentuk identitas visual hotel sekaligus mendukung fungsi operasional staf. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk melakukan studi banding terhadap desain meja resepsionis di tiga hotel Mercure yang berada di Kota Bandung, yakni Grand Mercure Bandung Setiabudhi, Mercure Bandung City Centre, dan Mercure Nexa Supratman. Penelitian ini secara khusus meninjau aspek-aspek bentuk, warna, tekstur material, serta prinsip ergonomi (fungsi dan kenyamanan) dari masing-masing meja resepsionis. Melalui studi ini, diharapkan dapat diperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai peran desain meja resepsionis dalam mendukung citra dan fungsi hotel secara keseluruhan.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pendekatan ini bertujuan untuk menggambarkan fenomena secara mendalam berdasarkan data non-numerik seperti hasil observasi, dokumentasi visual, dan studi literatur (Saryono, 2014). Tahapan penelitian mengacu pada model Sudarman Danim dan Darwis (2003), meliputi perumusan masalah, pengumpulan data lapangan, analisis, dan penyusunan rekomendasi.

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung ke tiga lokasi studi—Grand Mercure Setiabudhi, Mercure City Centre, dan Mercure Nexa Supratman—serta melalui penelusuran data daring. Data primer diperoleh melalui observasi lapangan, dokumentasi visual, dan pencatatan langsung. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari sumber tertulis seperti buku, artikel, jurnal, dan website resmi yang relevan.

Analisis dilakukan dengan menginterpretasikan data berdasarkan aspek bentuk, warna, material, dan ergonomi dari meja resepsionis di masing-masing hotel, guna menemukan karakteristik desain yang membedakan satu dengan lainnya.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Analisis Desain Meja Resepsionis Mercure Bandung City Centre

Meja resepsionis hotel Mercure Bandung City Center (gambar 1, 2, dan 3) menampilkan karakter desain yang mewah namun tetap fungsional, mencerminkan estetika kontemporer khas jaringan hotel Mercure. Terletak sebagai titik fokus utama dalam area lobby, meja ini didesain dengan bentuk geometris horizontal yang simpel dan elegan, menciptakan kesan keteraturan dan keterbukaan visual. Penempatan meja sejajar dengan garis pencahayaan langit-langit juga memperkuat ritme visual yang mengarahkan pandangan pengunjung dari pintu masuk menuju area layanan.

Bentuk dan Tata Letak Ruang:

Meja ini memiliki bentuk persegi panjang dengan komposisi modular yang terkesan ringan namun solid. Ketinggian meja dirancang secara ergonomis agar dapat melayani tamu dengan nyaman, baik dalam posisi berdiri maupun duduk. Penempatan kursi tunggu di sisi depan dan kanan kiri meja membentuk komposisi ruang yang ramah dan inklusif.

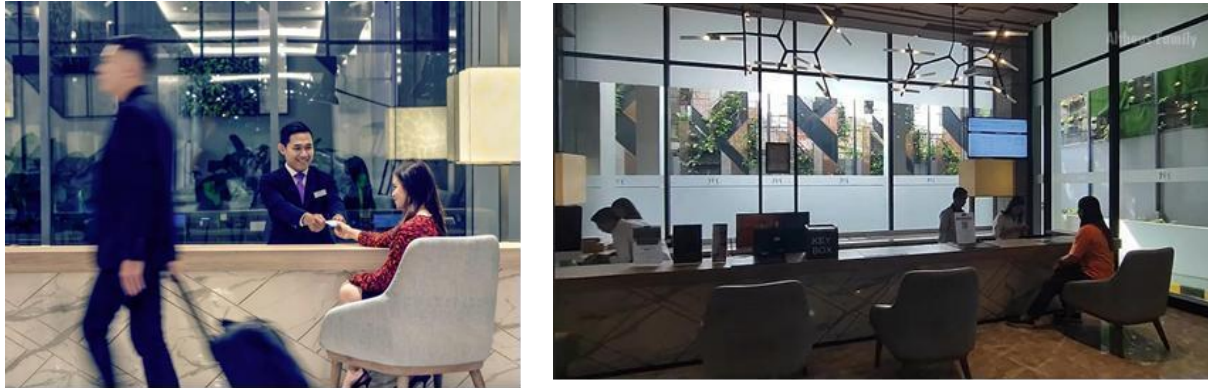


Gambar 1. Area resepsionis dan lobby pada hotel Mercure Bandung City Centre
Sumber: <https://all.accor.com/hotel/9598/index.id.shtml>

Material dan Tekstur:

Permukaan meja tampak menggunakan material batu buatan atau kuarsa bertekstur halus dengan hasil akhir mengkilap (Gambar 2). Material ini tidak hanya memberikan tampilan eksklusif, tetapi juga mendukung daya tahan terhadap aktivitas intensif di area lobby. Material dan warna meja senada dengan lantai marmer, menciptakan kesinambungan visual yang memperkuat kesan harmonis dan mewah pada ruang.

Palet warna yang digunakan bersifat netral, terdiri dari nuansa beige, abu-abu lembut, dan sentuhan coklat muda. Pencahayaan ambient dari lampu gantung serta pencahayaan tidak langsung dari plafon membantu menciptakan suasana hangat dan menyambut. Efek cahaya pada permukaan reflektif juga menambah kedalaman visual pada meja dan area sekitarnya.



Gambar 2. Meja resepsionis pada hotel Mercure Bandung City Centre
Sumber: <https://all.accor.com/hotel/9598/index.id.shtml>

Ergonomi dan Fungsi:

Secara ergonomis, desain meja mendukung kenyamanan kerja staf resepsionis dan interaksi efektif dengan tamu. Ruang di balik meja tampak lapang dan tertata, mendukung kelancaran operasional. Tidak terlihat elemen dekoratif yang berlebihan, menandakan pendekatan desain yang lebih menekankan pada fungsi dan kemudahan akses.

Simbolisme dan Identitas Visual:

Meja resepsionis dalam konteks ini tidak hanya berfungsi sebagai titik layanan, tetapi juga sebagai representasi identitas hotel. Melalui perpaduan bentuk minimalis, material berkualitas tinggi, dan pencahayaan yang elegan, meja ini menyampaikan pesan visual tentang standar pelayanan, kenyamanan, dan kelas dari hotel secara keseluruhan.

3.2 Analisis Desain Meja Resepsionis Hotel Mercure Nexa Supratman

Meja resepsionis di Hotel Mercure Nexa Bandung (Gambar 3) menampilkan pendekatan desain yang berbeda dibandingkan hotel Mercure lainnya di kota Bandung. Konsep visual yang diusung cenderung lebih ekspresif, menggabungkan gaya modern kontemporer dengan unsur dekoratif yang mencolok. Meja resepsionis ditempatkan di sisi kiri ruang lobby, menyatu secara visual dengan komposisi ruang yang lebih dinamis dan penuh warna.

Bentuk dan Komposisi Ruang:

Meja resepsionis menggunakan bentuk lengkung organik dengan sisi depan yang membulat dan lembut. Desain ini menghasilkan kesan ramah dan cair, mengurangi kekakuan yang umumnya diasosiasikan dengan meja layanan formal. Dua unit meja terpisah namun tetap berada dalam satu sumbu layanan, memungkinkan pembagian fungsi dan interaksi yang lebih fleksibel. Tata letaknya cukup terbuka dan tidak menghalangi visual ke arah tangga dan area duduk.

Warna dan Pencahayaan:



Gambar 3. Area resepsionis dan lobby pada hotel Mercure Bandung Nexa Supratman
Sumber: <https://all.accor.com/hotel/9598/index.id.shtml>

Material dan Tekstur:

Permukaan meja tampaknya menggunakan material solid surface berwarna cerah dan halus, memberikan kesan bersih dan higienis (Gambar 4). Tekstur halus berpadu dengan aksesoris pencahayaan lembut di bagian belakang meja, mempertegas garis desain yang bersih namun tetap atraktif. Background dinding yang dilapisi dengan panel tekstil atau wallpaper berpola halus juga menambah nuansa elegan sekaligus hangat.



Gambar 4. Meja resepsionis yang terdapat pada hotel Mercure Bandung Nexa Supratman
Sumber: <https://all.accor.com/hotel/9598/index.id.shtml>

Warna meja dominan putih gading, kontras dengan lantai gelap berkilau dan karpet bermotif biru. Skema warna ini menciptakan daya tarik visual yang kuat dan menyegarkan. Pencahayaan area resepsionis disusun melalui lampu gantung berbentuk bola yang tersusun tidak simetris—memberi kesan modern, ringan, dan playful. Elemen pencahayaan ini tidak hanya berfungsi secara fungsional, tapi juga menjadi bagian dari komposisi artistik ruang.

Ergonomi dan Fungsi:

Desain meja mempertimbangkan kenyamanan pengguna dengan tinggi yang proporsional dan ruang gerak yang cukup di bagian belakang. Meskipun meja terlihat ringkas, kemiringan dan lekukan permukaannya memfasilitasi interaksi yang natural antara staf dan tamu. Desain dua meja terpisah juga mendukung pelayanan yang lebih personal dan efisien, terutama saat kondisi ramai.

Karakter dan Identitas Desain:

Berbeda dengan pendekatan formal dan maskulin seperti di Grand Mercure Setiabudhi, desain meja resepsionis di Mercure Nexa terasa lebih kasual, ceria, dan bersahabat—menyesuaikan dengan karakter hotel yang menyasar tamu-tamu urban dan dinamis. Kombinasi antara bentuk organik, warna-warna segar, serta pencahayaan artistik memperlihatkan identitas visual yang muda, modern, dan penuh semangat.

3.3 Analisis Desain Meja Resepsionis Grand Mercure Setiabudhi

Meja resepsionis pada Grand Mercure Setiabudhi Bandung mencerminkan desain yang mewah, formal, dan bernuansa klasik-modern (Gambar 5). Terletak di area lobby yang luas dan terbuka, meja ini menjadi titik pusat layanan yang menampilkan kesan eksklusif dan berkelas tinggi sejak awal tamu memasuki area hotel.



Gambar 5. Area lobby pada hotel Grand Mercure Bandung Setiabudhi
Sumber: dokumen penulis

Bentuk dan Tata Letak Ruang:

Desain meja berbentuk linear panjang dengan orientasi menghadap langsung ke area masuk lobby. Meja ditempatkan secara strategis untuk memastikan visibilitas dan kemudahan akses bagi tamu. Pembatas antrian logam digunakan untuk mengatur alur layanan, menegaskan pendekatan formal dan terorganisir dalam sistem pelayanan hotel.

Warna dan Pencahayaan:

Material dan Tekstur:

Permukaan meja menggunakan material marmer berwarna gelap (hitam keabuan) dengan urat alami yang memberikan tampilan dramatis dan megah (Gambar 6). Bagian kaki meja dilengkapi aksesoris logam berkilau berwarna emas atau perunggu, memperkuat kesan glamor dan eksklusif. Kombinasi marmer dan logam menciptakan keseimbangan antara keanggunan material alam dan kemewahan buatan.



Gambar 6. meja resepsionis pada hotel Grand Mercure Bandung Setiabudhi
Sumber: dokumen pribadi

Warna dan Pencahayaan:

Palet warna netral dan gelap seperti krem, coklat muda, dan hitam digunakan untuk menciptakan suasana formal dan tenang. Lampu gantung kristal di atas meja tidak hanya berfungsi sebagai penerangan, tetapi juga sebagai elemen dekoratif utama yang menambah kesan prestisius dan mewah pada keseluruhan area.

Ergonomi dan Fungsi:

Tinggi meja tampak dirancang secara ergonomis agar dapat melayani tamu dengan efisien dan nyaman. Ruang di balik meja cukup luas untuk mobilitas staf resepsionis, dan sistem antrian yang ditata rapi membantu menjaga keteraturan selama proses check-in/check-out. Penataan furnitur dan peralatan meja juga menunjukkan perhatian terhadap efisiensi kerja dan pelayanan prima.

Karakter dan Identitas Desain:

Desain meja resepsionis Grand Mercure Setiabudhi menampilkan karakter visual yang formal, megah, dan elegan—selaras dengan citra hotel sebagai destinasi akomodasi premium di kawasan utara Bandung. Pendekatan desain ini menonjolkan kesan profesionalisme, kemapanan, dan pengalaman menginap yang eksklusif. Secara umum, karakter desain meja resepsionis Grand Mercure Setiabudhi menonjolkan kemewahan dan formalitas klasik, cocok untuk segmen premium dan acara bisnis, sedangkan meja resepsionis Mercure Nexa Supratman tampil dengan gaya muda dan ekspresif, menciptakan suasana yang lebih santai dan artistik. Adapun karakter desain meja resepsionis Mercure City Centre mengusung desain fungsional dan netral, menunjang efisiensi dan citra profesional yang sederhana.

Karakteristik ketiga meja resepsionis di tiga hotel Mercure Kota Bandung dapat dilihat pada Tabel 1 berikut:

Tabel 1. Perbandingan meja resepsionis di tiga hotel Mercure di Kota Bandung

Aspek	Grand Mercure Setiabudhi	Mercure Nexa Supratman	Mercure Bandung City Centre
Bentuk	Linear formal memanjang	Organik, membulat, terpisah dua modul	Linear sederhana, monolitik dan simetris
Warna	Gelap dan netral (hitam-marmer, emas)	Cerah dan playful (putih gading, aksen warna)	Netral cerah (beige, krem, abu-abu)
Material	Marmer hitam dengan aksen logam mewah	Solid surface halus, latar tekstil dekoratif	Material batu atau engineered stone berkilau
Ergonomi	Ergonomis, area kerja luas, sistem antrean	Tinggi ergonomis, desain cair dan terbuka	Tinggi standar, cukup ruang gerak, formal
Karakter Visual	Mewah, formal, eksklusif, prestisius	Ramah, kontemporer, santai dan ekspresif	Profesional, modern-bisnis, sederhana

Meja resepsionis pada hotel Mercure Bandung City Centre memiliki pola bekerja dengan posisi duduk yang dapat meningkatkan kenyamanan pengguna, serta dapat meningkatkan produktivitas kerjaresepsionis. Meja ini memiliki bentuk yang simple yang membuat kesan minimalist namun elegan. Secara warna meja ini memiliki kesan alam. Secara material meja ini memiliki rangka utama yang kuat, pada finishing pun memiliki material yang tahan gores dan air.

Meja resepsionis pada hotel Mercure Nexa Supratman memiliki pola bekerja berdiri yang membuat pengguna lebih cepat lelah Ketika memerlukan tenaga yang lebih besar yang membuat produktivitas pengguna tidak sebaik pekerja dengan meja resepsionis dengan pola bekerja duduk. Meja ini memiliki bentuk simple dan rapih yang menimbulkan kesan minimalist pada meja. Dari segi warna meja ini memiliki kesan alam dan modern. Secara material meja ini memiliki struktur yang kuat, serta material finishing yang tahan gores dan air.

Meja resepsionis pada hotel Grand Mercure Bandung Setiabudhi memiliki pola bekerja berdiri yang membuat pengguna lebih cepat lelah Ketika memerlukan tenaga yang lebih besar yang membuat produktivitas pengguna tidak sebaik pekerja dengan meja resepsionis dengan pola bekerja duduk. Meja ini memiliki bentuk yang cukup rumit yang memiliki banyak coakan dan dekorasi. Bentuk meja ini adalah simetris menggunakan prinsip dasar interior yaitu balance atau keseimbangan pada tengah meja. Dari segi bentuk meja ini memunculkan kesan gaya classic. Secara material meja ini memiliki struktur yang cukup kuat, dengan material finishing pada bagian top table yang tahan goresan dan air. Namun material pada bagian badan meja tidak sebaik material pada bagian top table dikarenakan material yang digunakan dapat mengalami karat dan pelapukan.

4. KESIMPULAN

Meja resepsionis merupakan elemen penting dalam desain interior hotel karena berfungsi sebagai titik awal interaksi antara tamu dan pihak hotel. Keberadaannya tidak hanya berdampak secara fungsional, tetapi juga memiliki pengaruh besar terhadap persepsi visual, citra merek, dan efisiensi operasional.

Ditinjau dari segi bentuk dan warna, meja resepsionis dapat merepresentasikan gaya arsitektural dan tema desain hotel secara keseluruhan. Gaya formal dengan bentuk simetris dan warna gelap seperti pada Grand Mercure Setiabudhi memunculkan kesan mewah dan eksklusif, sementara bentuk organik dan warna cerah seperti pada Mercure Nexa Supratman menciptakan kesan yang lebih kasual dan bersahabat. Hal ini membuktikan bahwa bentuk dan warna meja resepsionis memainkan peran strategis dalam membangun identitas visual hotel di mata pengunjung. Dari aspek material, pemilihan bahan berkualitas tinggi seperti marmer, solid surface, atau batu buatan tidak hanya memberikan nilai estetis tetapi juga berdampak pada efisiensi biaya jangka panjang. Material yang kuat, tahan lama, dan mudah dirawat akan mengurangi biaya perawatan dan penggantian, sekaligus memberikan kesan profesional dan terpercaya bagi tamu.

Sedangkan dari sisi ergonomi, meja resepsionis yang dirancang dengan memperhatikan kenyamanan pengguna—baik staf maupun tamu—akan berdampak langsung terhadap kelancaran operasional dan kualitas layanan. Tinggi meja yang ideal, ruang gerak yang memadai, serta keteraturan sistem antrian akan meningkatkan produktivitas staf resepsionis dan kenyamanan tamu saat melakukan proses check-in atau transaksi lainnya. Secara keseluruhan, studi perbandingan terhadap meja resepsionis di tiga hotel Mercure di Kota Bandung menunjukkan bahwa desain meja resepsionis tidak dapat dipisahkan dari fungsi strategisnya sebagai penghubung pertama antara ruang, layanan, dan kesan. Kombinasi yang harmonis antara bentuk, warna, material, dan ergonomi akan menciptakan meja resepsionis yang tidak hanya estetis, tetapi juga efisien, representatif, dan mendukung citra hotel secara menyeluruh.

5. DAFTAR RUJUKAN

- Barnes, R. M. (1983). *Motion and time study: Design and measurement of work*. McGraw-Hill.
- Dewi, H. I. R. (2011). Peran public relations dalam membangun citra pada Hotel Bintang Mulia Jember (Skripsi Sarjana, Universitas Jember). Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jember.
- Granjean, E. (1982). *Fitting the task to the man: An ergonomic approach*. Taylor and Francis.
- Hadi, W. (2014). Peranan front desk agent dalam membentuk citra positif di dunia perhotelan. *Jurnal Khasanah Ilmu*, 5(2), 1-12. Yogyakarta.
- Hendrassukma, D. (2011). Material ramah lingkungan untuk interior rumah tinggal. *Jurnal Humaniora*, 2(1), 704. <https://doi.org/10.21512/humaniora.v2i1.3087>
- Kroemer, K. H. E., Kroemer, H. B., & Kroemer-Elbert, K. E. (1994). *Ergonomics: How to design for ease and efficiency*. Prentice Hall.
- Steadmon, C. E., & Kasavana, M. L. (n.d.). *Managing front office operations*. American Hotel & Motel Association (AHMA).
- Sugiarto, E. (1997). *Manajemen kantor depan hotel*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Tanuwidjaja, G., Santoso, D. K., Gotama, M., & Anderlo, S. T. (2017). Tinjauan material ramah lingkungan pada elemen interior arsitektur pada perpustakaan UK Petra. *Seminar Nasional Ilmu Terapan*, 1–6.
- Yunus, A. (2012). *173 meja dan kursi*. Jakarta: Penebar Swadaya Group.