

## BAB II

### GAMBARAN UMUM

#### MANDAPA, A RITZ CARLTON RESERVE

#### 2.1 Profil

##### 2.1.1 Sejarah Ritz-Carlton Brand

The Ritz-Carlton *investing Company* didirikan oleh Albert Keller yang membeli dan mewaralabakan nama tersebut. Pada awal 1900-an, beberapa hotel dikenal sebagai The Ritz-Carlton, di tempat-tempat seperti *Boston*, Philadelphia, Pittsburgh, *Atlantic City*, dan Boca Raton. Namun, pada tahun 1940 tidak ada hotel yang beroperasi kecuali The Ritz-Carlton, *Boston*. Hotel ini mewujudkan pengalaman kemewahan terbaik, kecerdikan Yankee, dan kepekaan sosial *Boston*. Standar layanan, santapan, dan fasilitas landmark Boston ini berfungsi sebagai tolak ukur untuk semua hotel dan *resort* Ritz-Carlton masa depan di seluruh dunia.

The Ritz-Carlton, *Boston* merevolusi keramahtamahan di Amerika dengan menciptakan kemewahan di lingkungan hotel seperti, kamar mandi pribadi di setiap kamar tamu, kain yang lebih ringan di ruang tamu memungkinkan pencucian yang lebih menyeluruh, bunga-bunga segar yang luas di seluruh area publik, lobi yang intim dan lebih kecil untuk pengalaman tamu yang lebih personal, dan masih banyak lagi.

Pada tahun 1983, The Ritz-Carlton Hotel *Company*, LLC dibentuk. Dipimpin oleh presiden dan bapak pendiri, Colgate Holmes, bersama Horst Schulze, Joe Freni, Ed Staros, dan Herve Humler, perusahaan mulai berkembang, menambah properti baru di seluruh Amerika Serikat. Dalam dua tahun, merek tersebut telah membuka lima hotel, termasuk The Ritz-Carlton, Buckhead, The Ritz-Carlton, Atlanta, The Ritz-Carlton, Laguna Niguel dan The Ritz-Carlton, Naples. Ekspansi yang cepat ini berlanjut, dan pada penutupan tahun 1992, The Ritz-Carlton telah berkembang menjadi 23 hotel mewah yang luar biasa, mendapatkan Penghargaan Kualitas Nasional Malcolm Baldrige yang pertama. Tahun berikutnya, mereka membuka hotel pertama mereka di Asia, The Ritz-Carlton, Hong Kong.

Pada tahun 1998, kesuksesan The Ritz-Carlton Hotel *Company* telah menarik

perhatian industri perhotelan, dan merek tersebut dibeli oleh Marriott International. Sejak pembelian ini, The Ritz-Carlton terus berkembang, memberikan layanan yang luar biasa dan kepedulian yang tulus kepada tamu mereka di seluruh dunia.

### **2.1.2 Ritz-Carlton Reserve**

Ritz-Carlton *Reserve* adalah sebuah eksplorasi tempat yang tidak biasa, kegembiraan petualangan yang tak terduga, kesenangan dalam kemewahan yang luar biasa dan tempat langka yang dikhususkan bagi mereka yang menghargai tempat perlindungan eksotis yang terletak di sudut paling indah di dunia. Dengan singkat, *Reserve* di brand Ritz-Carlton adalah salah satu properti yang paling mewah dan megah (*ultra luxury property*). Yang membuat *Reserve* menjadi lebih istimewa daripada hotel Ritz-Carlton yang biasa adalah sampai sekarang hanya terdapat 5 properti Ritz-Carlton *Reserve* di seluruh dunia, yaitu di Dorado *Beach* di Puerto Rico, Higashiyama Niseko *Village* di Jepang, Los Cabos di Mexico, Phulay Bay di Thailand dan Mandapa di Bali, Indonesia.

Mandapa, a Ritz-Carlton *Reserve*, Sesuai namanya dalam bahasa Sansekerta MANDAPA berarti “Gerbang Menuju Pura”, tempat untuk menyatukan tubuh, jiwa, dan pikiran. Berdiri pada tanggal 2 September 2015, terletak di mana candi berdiri megah dengan latar belakang sawah, sungai, dan hutan dengan pepohonan yang rimbun adalah resort *Reserve* ketiga di Ritz-Carlton *Company*. Setelah masuk ke sebuah kuil Hindu tradisional, Mandapa terletak di sepanjang Sungai Ayung di dekat hutan yang subur di Ubud, jantung budaya dan spiritual Bali. Menawarkan secara individual spiritual, kesehatan dan detox program, dilengkapi dengan perhatian fulltime pribadi dari patih khusus atau butler. Mandapa, a Ritz-Carlton *Reserve* dirancang untuk menjadi tempat perlindungan yang membuat pikiran, tubuh, dan jiwa tenang secara alami.

## 2.2 Fasilitas Mandapa, a Ritz-Carlton Reserve

### 1) Kategori Kamar

Mandapa memiliki jumlah kamar dengan total 60 kamar yang terbagi menjadi 2 kategori yaitu *Suite room* dengan jumlah 35 kamar dan *Villa* dengan jumlah 25 *villa*.

#### a. suite



Gambar 2.1 *reserve suite bedroom*



Gambar 2.2 *mandapa suite bedroom*

Tipe kamar *Suite* adalah kategori paling rendah di hotel ini. Tipe kamar ini juga dibagi menjadi 2 kategori yaitu *reserve suite* dan *mandapa suite*.

### 1. *Reserve Suite*

*Reserve suite* memiliki luas kamar 100 m<sup>2</sup>. Dalam *Suite* ini, *bedroom* dan *livingroom* menjadi satu tanpa sekat pemisah. Dengan dekorasi tradisional Bali dan lukisan dari kegiatan orang – orang Bali yang terpajang apik di dinding *livingroom*. *Bathroom* yang didesain terbuka namun tetap mempertahankan privasi tamu. Di *Reserve Suite* dilengkapi dengan *private balcony* yang memungkinkan tamu menikmati udara segar Ubud sembari menikmati matahari pagi dengan pemandangan lembah hutan yang membuat suasana menjadi *cozy*. *Reserve Suite* sangat direkomendasikan untuk tamu yang datang ke Bali sebagai *honeymooner* karena desainnya yang terbuka minimalis namun tetap terkesan mewah.

### 2. *Mandapa suite*

*Mandapa suite* memiliki luas kamar 145 m<sup>2</sup>. Dalam *Suite* ini, *bedroom* dan *livingroom* terpisahkan oleh dinding. Untuk set-up kamar tidak jauh berbeda dari *Reserve Suite*, hanya saja luas yang lebih lebar. *Mandapa Suite* sangat direkomendasikan untuk tamu yang berlibur bersama keluarga yang tidak lebih dari 4 orang. *Mandapa Suite* juga dilengkapi dengan *private balcony* yang memungkinkan tamu menikmati udara sejuk Ubud dengan pemandangan lembah hutan yang menyejukkan mata sekaligus jiwa

### b. *Mandapa Villa*



Gambar 2.3 *Mandapa Villa*

Di Mandapa terdapat 5 jenis villa dengan fasilitasnya masing-masing yaitu, *One Bedroom Pool Villa Rain Forest View*, *One Bedroom Pool Villa Rice Terrace*, *One Bedroom Villa River Front Pool Villa*, *Reserve Two Bedroom Pool Villa*, *Mandapa Three Bedroom Pool Villa*.

1. *One Bedroom Pool Villa Rain Forest View*

Memiliki luas 431 m<sup>2</sup>. sesuai namanya, *villa* jenis ini menyediakan pemandangan berupa suasana sejuk hutantropis. *Villa* ini dilengkapi dengan balkon dimana dibalkon ini tamu bisa menikmati in-room breakfast / lunch / dinner sembari menikmati suasana sejuknya pemandangan sekitar. *Villa* ini juga dilengkapi dengan kolam renang pribadi yang luasnya 30 m<sup>2</sup>. *Bedroom* dan *livingroom* terpisah oleh taman. Untuk kategori *villa* telah mengadopsi konsep bangunan bali dimana antara ruang tidur dan ruang tamunya terpisah, dimana masyarakat bali menyebutnya bale delod, bale dangin, bale daja dan bale dauh. Taman dan sekitaran kolam ditumbuhi oleh pohon kamboja, hal tersebut di karenakan bunga kamboja merupakan bunga yang sering digunakan sarana persembahyangan oleh umat Hindu di Bali.

2. *One Bedroom Pool Villa Rice Terrace*

Memiliki luas 431 m<sup>2</sup>. Sesuai namanya, *villa* jenis ini menyediakan pemandangan berupa persawahan dengan teraseringnya. *Villa* ini dilengkapi dengan balkon dimana di balkon ini tamu bisa menikmati *in-room breakfast / lunch / dinner* sembari menikmati suasana sawah di sekitar kamar *Villa* ini juga dilengkapi dengan kolam renang pribadi yang luasnya 30 m<sup>2</sup>. Untuk detail kamar mengenai kamar tidur, ruang tamu tidak berbeda dari tipe *One Bedroom Rain Forest Pool Villa*, karena yang menjadi pembeda di sini hanyalah pemandangan yang diperoleh tamu.

3. *One Bedroom Villa River Front Pool Villa*

Memiliki luas 431 m<sup>2</sup>. Sesuai namanya, *villa* jenis ini menyediakan pemandangan berupa hutan dan Sungai Ayung. Secara garis besar semua dekorasi kamar sama persis dengan *One Bedroom Pool Villa* lainnya, tetapi yang membedakan yaitu pemandangan hutan diikuti dengan gemericik air Sungai Ayung yang terdengar menambah suasana pedesaan yang sebenarnya.

Para tamu sangat menikmati suasana yang tercipta oleh atmosfer hutan dan gemericik air sungai yang mengalir melewati balkon. *Villa* ini dilengkapi dengan balkon dimana di balkon ini tamu bisa menikmati *in-room breakfast / lunch / dinner* sembari menikmati suasana hutan di sekitar kamar dengan gemericik air sungai yang mengalir. *Villa* ini juga dilengkapi dengan kolam renang pribadi yang luasnya 30 m<sup>2</sup>. Untuk detail kamar dan keseluruhannya sama dengan *One Bedroom Pool Villa Rain Forest*.

#### 1. *Reserve Two Bedroom Pool Villa*

Tipe *villa* ini hanya tersedia 1 unit saja di Mandapa, a Ritz-Carlton Reserve. *Reserve Two Bedroom Pool Villa* memiliki luas 995 m<sup>2</sup>. Sesuai dengan namanya, *villa* jenis ini memiliki 2 kamar tidur dalam 1 unit. 2 kamar tidur ini terdiri dari satu *king size bed* dan satunya lagi *twin size bed*. Jenis *villa* ini sangat di rekomendasikan untuk keluarga yang sedang berlibur dengan jumlah anggota maksimal 4 orang. Dekorasi pada *villa* ini sama dengan tipe *villa* sebelumnya, tradisional Bali. *Villa* ini dilengkapi dengan kolam renang pribadi dengan luas 82 m<sup>2</sup>. *Villa* ini dilengkapi dengan ruang tamu yang terpisah, balkon yang lebih luas dari pada tipe *One Bedroom Pool Villa*, dengan kolam renang pribadi yang lebih luas juga. Jenis *villa* ini menyediakan pemandangan berupa hutan dan Sungai Ayung. Tidak sama pada jenis *One Bedroom Pool Villa*, pada *Reserve Two Bedroom Pool Villa* disediakan dapur pribadi dengan peralatan memasak yang lengkap, dimana keluarga yang berlibur bisa memasak makanannya sendiri di sini dengan koordinasi bersama dengan butler nya terlebih dahulu.

## 2. *Mandapa Three Bedroom Pool Villa*

Tipe *villa* ini hanya tersedia 1 unit saja di Mandapa, a Ritz-Carlton Reserve. *Mandapa Three Bedroom Pool Villa* memiliki luas 2001 m<sup>2</sup>. Sesuai dengan namanya, tipe *villa* ini memiliki 3 kamar tidur dalam 1 unit *villa*. 3 kamar tidur ini terdiri dari 2 kamar tidur berukuran *king size bed* dan 1 *twin size bed*. Jenis *villa* ini sangat direkomendasikan untuk keluarga yang sedang berlibur dengan jumlah anggota maksimal 6 orang. Dekorasi pada *villa* ini sama dengan tipe *villa* sebelumnya, tradisional bali. *Villa* ini dilengkapi dengan kolam renang pribadi dengan luas 172 m<sup>2</sup>, dapur pribadi lengkap dengan peralatan memasak. *Villa* ini dilengkapi dengan ruang tamu yang terpisah, balkon yang lebih luas dari pada tipe *Reserve Two Bedroom Pool Villa*.

Pemandangan yang tersaji di *Mandapa Three Bedroom Pool Villa* yaitu hutan dan Sungai Ayung. Tamu yang menikmati liburannya di *villa* ini dapat dengan praktis bersantai sembari menikmati suasana alam pedesaan dengan sejuknya rerimbunan pepohonan ditemani oleh gemericik air sungai yang mengalir. Tamu yang menginap di *villa* ini bisa mengadakan *BBQ Party* dengan melakukan reservasi pada butlernya terlebih dahulu agar bisa dikordinasikan dengan bagian yang bersangkutan untuk mempersiapkan bahan.

## 2) Restoran

### a. Ambar



Gambar 2.4 *Ambar*

Ambar merupakan outlet terbaru yang dimiliki oleh Mandapa, a Ritz-Carlton Reserve yang baru beroperasi pada Februari 2022, terletak disebelah Wantilan (*Lobby Hotel*) dan merupakan hanging bar menghadap lembah

Sungai Ayung. Ambar merupakan outlet yang menghadirkan *Japanese fusion food* dan *cocktails* yang dibuka untuk tamu internal ataupun luar, dibuka dari jam 13.00 – 22.00 WITA.

b. *Sawah Terrace Restaurant*



Gambar 2.5 *Sawah Terrace Restaurant*

*Sawah Terrace Restaurant*, Sesuai dengan namanya, restoran ini menyediakan pemandangan berupa hamparan persawahan dengan teraseringnya. *Sawah Terrace Restaurant* terletak di tepi lembah dari Mandapa, a Ritz-Carlton Reserve. Dari kejauhan juga terlihat Sungai Ayung yang mengalir dengan gelombang arus yang berasal dari persimpangan bebatuan besar yang berada di tengah badan sungai. *Sawah Terrace Restaurant* merupakan restoran jenis *all day dining* atau dalam Bahasa Indonesia berarti restaurant yang buka sepanjang hari dari pagi hingga malam, yang menyediakan breakfast atau sarapan, *lunch* atau makan siang hingga dinner atau makan malam, dan setiap hari minggu *Sawah Terrace* menyediakan *brunch*. Jumlah kursi yang tersedia di *restaurant* ini adalah sebanyak 80. Restoran ini menyajikan makanan *Asian – Indonesian Food* bisa dengan *buffet* atau *a la carte*. Jam beroperasinya yaitu untuk makan pagi atau *breakfast* mulai dari 6.30 *am* – 11.30 *am*, lalu untuk makan siang atau *lunch* mulai dari 11 *am* – 6.30 *pm*, sedangkan untuk makan malam atau *dinner* yaitu 6.30 *pm* – 11 *pm* kemudian untuk *brunch* beroperasi mulai 10.00 *am* – 03.00 *pm* setiap hari minggu.

c. *The Pool Bar*



Gambar 2.6 *The Pool Bar*

*The Pool Bar* bukan merupakan restoran melainkan outlet, karena *The Pool Bar* hanya menyediakan snack atau jajanan sembari menikmati pemandangan yang ada di resot. Dinamakan *The Pool Bar* karena letaknya di pinggir kolam. Di kolam ini tamu bisa berenang sembari menikmati pemandangan resot secara keseluruhan. *The Pool Bar* memiliki 20 kursi. *The Pool Bar* buka dari pukul 9 am – 6 pm. *The Pool Bar* menyediakan beberapa jenis salad, sandwiches, juga berbagai jenis jus dari buah – buahan segar.

d. *Kubu Restaurant*



Gambar 2.7 *Kubu Restaurant*

Kubu dalam Bahasa Bali berarti tempat bernaung. *Kubu Restaurant* berlokasi tepat di pinggiran Sungai Ayung. *Kubu Restaurant* dibuka hanya untuk *dinner* atau makan malam. Jam bukanya mulai dari 6.00 pm – 11 pm.

Restoran ini menyajikan *Mediterranean-European cuisine* dengan kombinasi dengan bahan-bahan lokal, *Kubu Restaurant* bisa dengan set menu maupun *a la carte*. *Kubu Restaurant* menjadi *The #1 Top Restaurant in Ubud* via *Trip Advisor* dari Bulan September 2016 hingga Agustus 2017. *Kubu Restaurant* menyediakan total 52 kursi dengan 9 *Private Cocoon*. Disebut *Cocoon* karena masing – masing tempat ini terbentuk dari ayaman bambu dan bentuknya seperti sarang burung.



Gambar 2.8 *The Library*

e. *The Library*

*The Library* merupakan *outlet* yang bertepatan sebelah *The Pool Bar*. *The Library* buka mulai dari pukul 9 *am* – 10 *pm*. Sudah tersedia di dalam *outlet* berbagai jenis buku yang dapat dipinjam oleh tamu tetapi tidak dapat dibawa ke kamar, buku hanya bisa dibaca selama tamu berada di *The Library*. Pada *The Library* tamu bisa menikmati *Afternoon Tea* ala Mandapa, a RitzCarlton Reserve. *Afternoon Tea* dapat dilakukan mulai dari pukul 2.30 *pm* – 5 *pm*. Reservasi dapat dilakukan oleh tamu pada butler nya atau bisa juga dilakukan saat melakukan reservasi kamar. Setiap sore hari, *The Library* menyediakan suguhan minuman berupa arak. Arak merupakan minuman khas Bali dimana terbuat dari hasil fermentasi buah. Misalnya arak salak, yaitu minuman hasil fermentasi dari buah salak. Ada beberapa macam jenis arak yang disediakan oleh *The Library* untuk para tamu yang ingin menikmatinya. Untuk bisa menikmati arak ini, tamu akan dikenakan biaya tambahan. Arak bisa dinikmati mulai pukul 5.30 *pm* – 7 *pm*. Sesuai dengan kebiasaan orang Bali (para laki – laki) akan menikmati arak sembari duduk berkumpul berbagi cerita setelah seharian letih

bekerja. Di *The Library*, arak dapat dinikmati pada sore hari dengan alasan ini.

### 3) Fasilitas Lain



#### a. *Mandapa Camp*

Gambar 2.9 *Mandapa Camp*

*Mandapa Camp*, sebuah *kids club* yang memberikan pengalaman unik dimana anak dibawah 13 tahun akan diajak untuk lebih dekat dengan alam, dan lebih mengenal kebudayaan Bali. Anak-anak juga bisa melakukan kegiatan menggambar, melukis, menari hingga berkebun dan memberi makan hewan seperti sapi (Manda dan Dapa), kelinci ayam dan bebek yang memang sengaja di sediakan di Mandapa untuk sarana edukasi anak. *Mandapa Camp* beroperasi dari pukul 10 pagi hingga jam 6 sore.



b. *Mandapa Wellness*

Gambar 2.10 *Mandapa Wellness*

Mandapa, a Ritz-Carlton *Reserve*, juga menyediakan fasilitas *Fitness Centre* dan *Yoga* gratis bagi tamu yang menginap dan ingin menggunakan fasilitas ini. *Fitness Centre* di Mandapa, a Ritz-Carlton *Reserve* terdapat *personal trainer* yang bisa memandu para tamu dan juga didukung oleh alat-alat yang lengkap. Sedangkan bagi pecinta *Yoga*, disediakan *Yoga Pavilion* yang didesain menghadap ke Sungai Ayung, sehingga tamu bisa menikmati alam sembari melaksanakan yoga didampingi oleh instruktur.

Adapun jadwal yoga setiap harinya :

- *Sunrise Yoga* pukul 9.00 WITA
- *Sunset Yoga* pukul 17.00 WITA
- Purnama Yoga yang dilaksanakan saat bulan Purnama.



c. *Mandapa Spa*

Gambar 2.11 Mandapa Spa

Mandapa juga dilengkapi dengan layanan *Spa* yang menjadi daya Tarik bagi tamu *internal* maupun *external* (tamu yang tidak menginap di Mandapa). Buka pada jam 10 *am* hingga 10 *pm*. Terdapat 15 kamar untuk memanjakan tubuh tamu dan juga ruangan *sauna* dan *Vitality Pool*.

### 2.2.1 Visi dan Misi

#### Visi

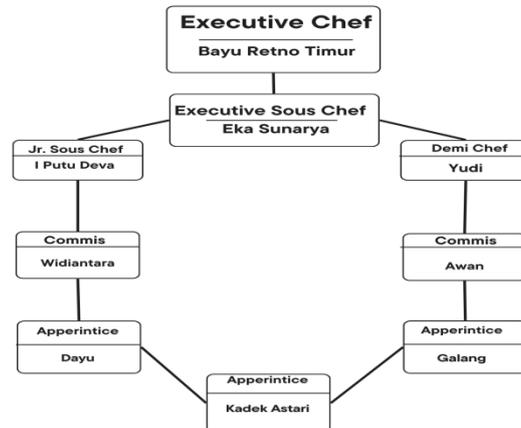
*“To provide the finest personal service and facilities for our guests who will always enjoy a warm, relaxed, yet refined ambiance.”*

#### Misi

- *Distinguished services*
- *Improving communities*

### 2.2.2 Struktur Organisasi Kubu Kitchen

Tabel 2.1 Struktur Organisasi Kubu Kitchen



### 2.1.1 Strategi Bisnis

Menurut pengamatan penulis strategi bisnis yang dilakukan Mandapa, A Ritz Carlton *Reserve* adalah menyajikan keindahan alam dengan tempat yang nyaman dan menyejukan sehingga memberikan ketenangan bagi para tamu, selain itu pelayanan yang sangat luar biasa yang akan memberikan rasa nyaman, tenang serta memenuhi kebutuhan dan keinginan para tamu bahkan yang belum terungkap sekalipun. Mandapa, a Ritz-Carlton adalah tempat di mana pelayanan yang tulus dan kenyamanan tamu menjadi misi utama serta memberikan layanan pribadi dan fasilitas terbaik bagi para tamu, sehingga mereka akan selalu menikmati suasana yang hangat, santai namun penuh perhatian.

### 2.1.2 Aspek Manajemen

Aspek manajemen yang diterapkan di Mandapa, A Ritz Carlton *Reserve* dibagi menjadi beberapa departemen, yaitu. Aspek tersebut berkaitan dengan:

#### Manajemen Produksi

Manajemen produksi di Mandapa, A Ritz Carlton *Reserve* semuanya dilakukan dibawah kendali *Executive chef* dan *Executive Sous Chef* dari pemilihan menu, bahan, hingga konsep penyajian pada saat produksi. Setiap 4 bulan sekali Kubu Restaurant melakukan pergantian menu, dan Trial menu dilakukan 1 bulan sebelum pergantian menu untuk menemukan rasa dan konsep Mediterranean dengan menggunakan bahan-bahan lokal untuk menu baru kedepannya.

#### Manajemen Keuangan

Manajemen keuangan di Mandapa, A Ritz Carlton *Reserve* dilaksanakan dibawah kendali dari accounting departement.

#### Manajemen Pemasaran

Manajemen pemasaran di Mandapa, A Ritz Carlton *Reserve* dijalankan dibawah kendali sales and marketing *department*. Pemasaran dilakukan dengan dua cara yaitu secara langsung dan melalui media digital, pemasaran secara langsung dilakukan oleh butler setiap tamu, waktu pertama memasuki area hotel tamu akan dibawa berkeliling area hotel serta *butler* akan menjelaskan apa saja fasilitas yang ada dalam hotel.

#### Sumber Daya Manusia (SDM)

Proses recruitment yang dilakukan oleh management hotel melalui *human resource departement*. Setelah seleksi oleh pihak *HR departement* maka selanjutnyadilaksanakan *interview* oleh *head departement*, dan untuk *staff* akan dilakukan *interview* dengan *General Manager*. Setelah itu akan dijadwalkan orientasi untuk *staff* baru yang dinamakan NEO(*New Employee Orientation*). Selain itu *HR Department* juga mengadakan beberapa kegiatan lain untuk *staff* diantaranya, olahraga bulu tangkis dan futsal setiap minggu, ulang tahun *staff* setiap bulan(L&GBirthday), *staff party*, *new year party*, *footprint*, dan masih banyak lagi