

BAB IV PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Lokasi Penelitian

Pada awalnya Bulgari terkenal untuk perhiasan megang dan mewah, akhirnya mereka memperluas produk-produknya yang mencakup mulai dari jam tangan, aksesoris, tas, hotel dan wewangian. Upaya lain untuk memperluas brand Bulgari, perusahaan melihat adanya peluang dalam industri perhotelan, sehingga terbentuklah Bulgari Hotel, Resort and Residence. Bulgari hotel, resort dan residence juga bergabung dibawah naungan Marriot International dan menjadi bagian dari *dinstictive luxury property*. Walaupun berada dibawah naungan Marriot International, Bulgari Hotels & Resort tidak termasuk dalam program membership loyalitas pelanggan Marriot Bonvoy(Aprileny et al., 2022).

Motto dari Bulgari Hotel and Resort adalah “*Veritas tibi et alteris*” atau “*True to self and others*” yang berarti menjadi otentik terhadap jati diri sendiri dan orang lain, dengan sifat utama yang menghidupi nilai-nilai kemewahan dari brand Bulgari itu sendiri. “*Bulgari is magnificent daring and contemporary Roman jeweler, master of colors. But also: jeweler of time, precious skins, olfactive emotions and hospitality.*” – Bulgari Brand Essence.

Bulgari Resort Bali merupakan properti kedua dari Bulgari Hotels and Resort yang diresmikan buka pada 21 September 2006. Bulgari Resort Bali terletak di salah satu tujuan paling eksklusif di dunia, lambang nyata dari eksotisme tropis Timur, menggabungkan keindahan alam pantai Bali yang belum terjamah dengan desain kontemporer menawan yang lahir dari perpaduan antara kebudayaan Bali tradisional dengan gaya Italia yang superior. Kualitas layanan serta pemandangan Samudra Hindia yang ditawarkan dan letaknya yang berada 150 meter di atas laut, menjadikan Bulgari Resort Bali tempat yang sempurna untuk menjadi hotel kedua dari kelompok hotel Bulgari Hotel & Resorts(Magarista et al., 2017).



Gambar 4. 1 Logo Bulgari Resort Bali

Bulgari Resort Bali merupakan hotel dan resort yang berada di beberapa negara kota seperti Milan, London, Dubai, Beijing, Shanghai, Paris, Tokyo, Rome, Ranfushi, Miami Beach, Los Angeles, Bali. Tamu Bulgari Resort Bali juga terdapat dari beberapa negara seperti tamu Rusia, China, Arab Saudi, India, US, France, UK, Canada, Japan, Korea dll.

Seperti yang diketahui tamu Bulgari terdapat dari beberapa negara, tamu-tamu tersebut juga memiliki banyak variasi seperti banyak tamu memiliki *lactose free, gluten free, vegetarian, vegan, allergy* dsb. Dan juga memiliki tamu yang selalu request cuisine dari negara ia tersebut (Aprileny et al., 2022).

Bulgari Resort Bali memiliki 4 dining outlet yaitu Sangkar Restaurant, La Spiaggia, The Bar, dan IL Ristorante. Dan memiliki 6 event venue yang bisa digunakan untuk acara internal maupun external.

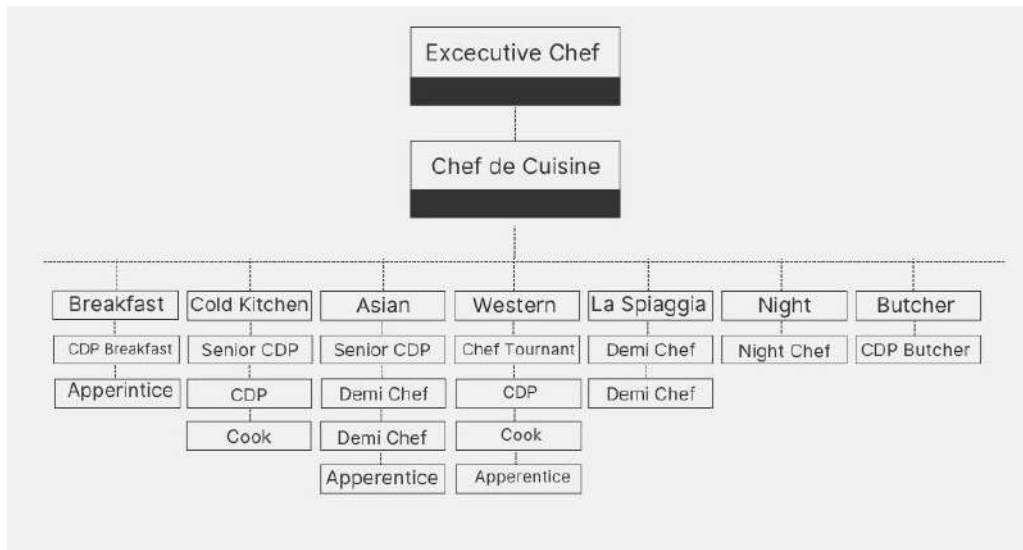
4.1.1 Sangkar Restaurant

Sangkar Restaurant posisi tepat di tepi tebing namun tetap elegan dengan suasana informal dimana restoran ini memiliki view yang indah, menghadap langsung ke Samudra Hindia. Sangkar restaurant menggunakan nama Sangkar karena interior yang digunakan didalam restaurant ini berupa Sangkar yang digunakan untuk burung di Bali. Restaurant ini buka dari pukul 06:30 – 22:00 dan menawarkan masakan khas internasional yang dipadukan secara kreatif, masakan khas Indonesia dengan teknik kuliner kekinian (Nooraisyah, 2020).

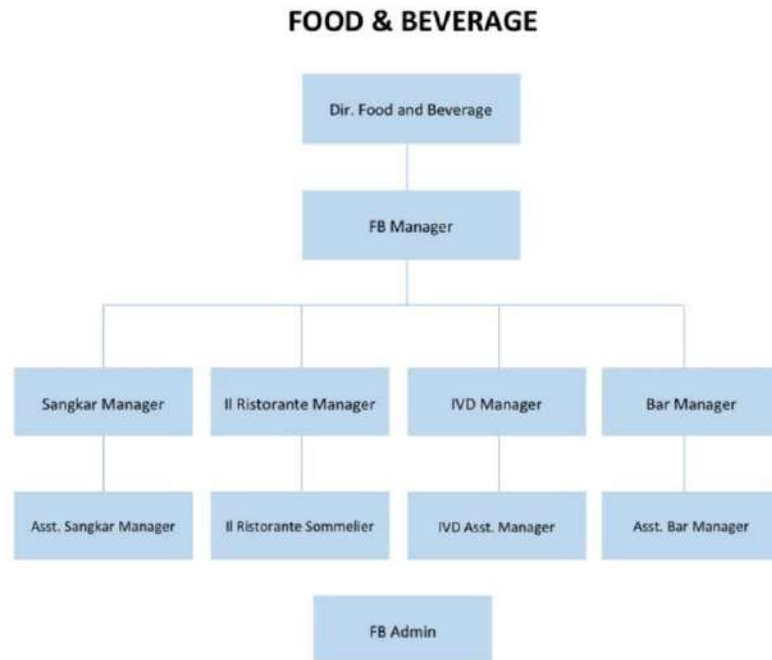


Gambar 4. 2 Sangkar Restaurant

4.2 Struktur Organisasi



Gambar 4. 3 Struktur Organisasi Main Kitchen



Gambar 4. 4 Struktur Organisasi Food & Beverage

4.3 Variasi Menu Sangkar Restaurant

Menu makanan yang disajikan di Sangkar Restaurant sangat beragam dan bervariasi tidak hanya menu local saja. Menu ala carte yang disajikan mulai dari makanan ringan untuk menemani saat sedang bersantai, maupun makanan berat seperti maincourse. Sangkar Restaurant juga menyediakan menu berasal dari western seperti Italy dan juga Asian seperti Indonesia, Chinese food. Selain itu, uniknya di Sangkar Restaurant jika tamu ingin memesan makanan diluar dari buku menu akan diusahakan untuk tersedia dengan syarat *one day notice*/contohnya seperti menu vegan, vegetarian, lactose free, gluten free, kosher, dan cuisine lain seperti Indian cuisine. (Sumber: Bulgari Resort, 2024)

Breakfast yang tersedia di Bulgari Resort Bali adalah 24H breakfast dan memiliki 3 pilihan set menu yaitu Italian, Chinese, atau Balinese set menu. Hal tersebut

bertujuan untuk menunjang kepuasan tamu. Berikut ada beberapa menu rekomendasi yang bisa dinikmati tamu yaitu:

- 1) Balinese set menu (breakfast) yang dikutip dari sumber wawancara Suantari Komang, balinese set menu disajikan dengan sate ikan, tum ayam, sayur urab, dan bubur sumusm dengan pilihan maincourse nasi goreng udang, mie kuah king crab, bubur ayam, atau barramundi pesmol.
- 2) Lobster set menu yang dikutip dari sumber wawancara I Wayan Wiana, lobster set menu disajikan dengan starter lobster remis panggang atau sop lobster, maincourse lobster balado atau lobster bakar Jimbaran dan dessert cendol atau pisang goreng.
- 3) Ultimate Nasi Goreng yang dikutip dari beberapa sumber wawancara Abdul Hadi, Suantari Komang, Melati Putri Susilo, Komang Gede Krisna Caka Manginte, Ultimate Nasi Goreng disajikan dengan Wagyu beef satay, lobster bamboo dan sambal.
- 4) Spaghetti alle vongole yang dikutip dari sumber wawancara Abdul Hadi, Melati Putri Susilo, dan Komang Gede Krisna Caka Manginte, Spaghetti alle vongole yaitu spaghetti dengan clam, zucchini, dan bottarga.
- 5) Beef steak kiwami Mb9+ yang dikutip dari sumber wawancara Abdul Hadi, dan Komang Gede Krisna Caka Manginte.

Sangkar		Sangkar	
INDONESIAN LOBSTER MENU		Indonesian Specialties	
Starter		Appetizers and Soup	
Lobster dan remis panggang		Grilled Balinese tuna and scallop (L)	560
Lobster and scallop, tamarind chili dressing		Seaweed, tamarind and chili dressing	
or		Tempeh bowi (V) (GF)	320
Sop Lobster		Greens, grains, vegetables, avocado, pomegranate vinaigrette	
Lobster, coconut and chayote soup		Jeruk Bali (L)	320
or		Local pomelo, soft shell crab, green beans, jicama, peanuts, chili and kaffir lime leaves	
Main course		Soto buntut (L)	540
Lobster balado		Classic Indonesian oxtail soup and white turnip	
Indonesian chili sambal, morning glory and jasmine rice		Soto bahari (L)	540
or		Javanese seafood and yellow coconut soup	
Lobster bakar Jimbaran		Main Course	
Grilled lobster Balinese marinade, sambal matah, jasmine rice		Ultimate nasi goreng (L)	850
or		Indonesian fried rice, Wagyu beef satay, bamboo lobster, chili sambal	
Dessert		Mie goreng (L)	650
Cendol		Fried egg noodles, prawns, vegetables, chili soy sauce	
Indonesian green grass jelly with jackfruit ice cream		Sayur kalasan (V) (GF)	390
or		Vegetable curry, tofu, tempah, rice cake, Indonesian pickles	
Pisang goreng		Beef rendang (L)	720
Lemongrass ice cream		Braised beef ribs in rendang paste, eggplant balado	
2.500 per person		Bebek goreng (L)	720
		Crispy duck, vegetable urab, chili sambal	
Sangkar		Opaka paka (L) (GF)	550
International Specialties		Grilled local snapper, morning glory, colo-colo sauce, steamed rice	
Appetizer and Soup		Udang nyat-nyat (L)	550
Tartar di manzo, soffice di patata alla mostarda		Spicy tiger prawn curry, snake beans, yellow rice	
Beef tartar, potato and mustard mousse	550	Iga babi	600
Burrata, pomodorini marinati, cipolla rossa, acciughe		Grilled pork ribs, Borneo honey and Balinese spices, vegetable urab	
Burrata cheese, marinated heirloom tomato, red onion confit, anchovies	490	Sate campur (L)	630
Tonno marinato, broccoli purée, verdure di stagione croccanti (L)		Prawn, fish, chicken, pork and beef satay, peanut sauce, rice cake	
Marinated Bonito tuna, broccoli purée, seasonal crispy vegetables	660	Sangkar	
Capesante scottate, rape, edamame, caviale Oscietra (L)		Main Course	
Pan-seared Hokkaido scallops, beetroot, edamame, Oscietra caviar	980	Milanese di maiale	600
Minestrone di Verdure (V)		Pork Milanese, rocket salad, Parmigiano Reggiano and balsamic	
Seasonal vegetable soup, tomato croutons	270	Filetto di tonno scottato, melanzana, ricotta, capperi, olive, pomodorini	520
Zuppa di pesce		Tuna steak, baked eggplant, ricotta cheese, capers, olives, cherry tomato	
Seafood soup	540	Merluzzo cotto a bassa temperatura (L)	680
Pasta		Slow cooked cod fish, red pepper molasses and chickpeas	
Spaghetti alle vongole, zucchini e Bottarga di Muggine (L)		Catch of the day (L) (GF)	1.200
Clams spaghetti, zucchini, mullet roe	690	Grilled catch of the day (for two)	
Paccheri di Gragnano con astice e agrumi		From The Grill	
Paccheri pasta with lobster and citrus	900	Wagyu tenderloin M9	2.000
Cannelloni ricotta e spinaci, fonduta di Castelmagno (Veg)		Sirloin Wagyu M9	2.000
Ricotta and spinach cannelloni, Castelmagno cheese	390	T-bone M7	1.700
Ravioli di burrata, purea di broccoli, gamberi rossi Carabinieri, ricci di mare		Side Dish	
Burrata cheese ravioli, broccoli purée, Carabinieri red prawns, sea urchin	1.000	Roasted baby potato (V)	220
Fettuccine al ragout di wagyu Bolognese		Grilled eggplant, tomato, Parmigiano, basil (Veg)	220
Wagyu beef Bolognese Fettuccine	450	Seasonal sautéed mushrooms (V)	220
Risotto Carnaroli al timo e limone, frutti di mare		Sautéed spinach (V) (GF) (L)	220
Carnaroli risotto, thyme and lemon, seafood	850	Green asparagus (V) (GF)	220
Risotto Carnaroli ostriche Fine de Claire, asperagi verdi		Steak fries with paprika (V)	220
Carnaroli risotto, oysters, asparagus	680		

Gambar 4. 5 Sangkar Restaurant Menu

SET BREAKFAST

COLAZIONE ALL'ITALIANA

Coffee or tea and choice of juice
Fresh tropical fruit
Selection of Neapolitan brioche, crostata, plum cake, feta biscottata, toast, cookies, fr
Selection of butter, jams and hazelnut chocolate spread
Homemade granola, nuts and yogurt

Choice of Eggs
Omelette, fried, poached, boiled or scrambled eggs
Served with a choice of pork bacon, pork or chicken sausages, roasted vine tomato,
Asparagus, mushroom, sautéed spinach and Patate Duchessa
Or
Eggs Benedict, pork ham and Hollandaise sauce
Or
Egg Florentine, spinach and Hollandaise sauce
Or
Pork Ham and Fontina cheese toast
Or
Zabaione with toasted brioche

BALINESE BREAKFAST

Coffee or tea and choice of juice
Fresh tropical fruit
Selection of bubur sum-sum, chicken tum, fish sate, sayur kalasan

Your Choice of Main Course
Shrimps Nasi Goreng with brown rice
Or
Mie kuah, egg noodles and king crab
Or
Bubur ayam, boiled egg, shredded chicken and fried shallot
Or
Bihun noodles, braised beef short ribs and spring onion
Or
Local poached Barramundi Pasmol broth

SET BREAKFAST

CHINESE BREAKFAST

Coffee or tea and choice of juice
Fresh tropical fruit
Selection of dim sum, shrimp dumpling, bao, shaomai, gyoza
Steamed Pork ribs, Chinese pancakes, Char Siu scrambled eggs, egg tart

Your Choice of Main Course
Beef Chow Fun
Or
Beef noodle soup with morel, spring onion and cilantro
Or
Cantonese style-fried rice
Or
Soya milk, fried bread stick
Or
Choice of plain, seafood or pork preserved egg congee

WELLNESS

Inspired by the Workshop Gymnasium, Bulgari Hotel's exclusive fitness provider
Coffee or tea and juice
Seasonal sliced fruits and mixed berries
Coconut milk and oatmeal
Poached eggs, avocado, asparagus and smoked wild Sockeye salmon Carpaccio from No
Columbia, Canada

A LA CARTE BREAKFAST

Basket of homemade Italian bakeries

Selection of butter, jams and hazelnut chocolate spread

Your choice of cereals (V)

Corn flakes, wheat bran cereals, rice krispies, choco balls

Homemade granola, nuts and yogurt. (Veg)

Bircher muesli, green apple, almond, raspberry (Veg)

Datmeal, mixed berries and coconut milk (V)

Waffles, whipped cream, maple syrup and berries

Pancakes, maple syrup, berries and banana

Selection of Italian cold cuts & cheese, pickles

Steamed prawns and avocado on whole grain bread

Your Choice of Eggs

Omelette, fried, poached, boiled or scrambled eggs
Served with a choice of pork bacon, pork or chicken sausages,
Roasted vine tomato, asparagus, mushroom, sautéed spinach and Patate Duchessa

Egg white frittata, tomato, mozzarella and basil

Eggs Benedict

Poached eggs, pork ham and Hollandaise Sauce

Eggs Florentine

Poached eggs, spinach and Hollandaise sauce

BREAKFAST SPECIALTIES (Additional charge)

Smoked wild Sockeye salmon Carpaccio from Northern British Col
50gr
100gr

Eggs Royale

Poached eggs, smoked wild Sockeye salmon Carpaccio from Northern Br
and Hollandaise Sauce

Lobster omelette

Caviar and seasonal watercress

ASIAN SPECIALTIES

Beef noodle soup

With morel, spring onion and cilantro

Mie kuah

Egg noodles and king crab

Barramundi pasmol

Local poached fish with Pasmol broth

Sweet potato soup (V)

Peanuts, scallion and purple chips

Sichuan grilled tofu

Minced beef and green vegetables

Gambar 4. 6 Breakfast Menu

4.4 Pengalaman Tamu

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan adapun 4 aspek pengaruh terhadap pengalaman tamu, yaitu:

1) Lokasi

Tamu Bulgari Resort Bali tertarik untuk dine in di Sangkar Restaurant karena makanan yang disajikan dan service yang diberikan memuaskan. Di Sangkar Restaurant juga memiliki konsep restoran yang unik autentik dan langsung berhadapan dengan ocean view.

2) Tamu

Berdasarkan hasil observasi, tamu Sangkar Restaurant di Bulgari Resort Hotel kebanyakan berasal dari negara China, India, Arab Saudi, Rusia, dan Eropa. Tetapi tidak menutup kemungkinan untuk tamu berasal dari negara lainnya seperti Indonesia.

3) Variasi Menu

Menu di Sangkar Restaurant sangat beragam, dan minat tamu pada menu juga berbeda satu sama lainnya. Sangkar Restaurant memiliki western cuisine dan Asian cuisine yang terdapat di dalam menu, mulai dari appetizer, soup, maincourse, dan dessert. Western cuisine yang dimiliki Sangkar Restaurant yaitu Italian authentic sedangkan Asian cuisine yang dimiliki Sangkar Restaurant yaitu Indonesian food dan Chinese food (breakfast). Berdasarkan hasil observasi, terdapat beberapa menu Asian cuisine yang banyak diminati tamu seperti Ultimate Nasi goreng, lobster set menu, iga babi, udang nyat nyat, springroll, satay campur, beef rendang, dan soto buntut. Menu western cuisine yang diminati biasanya seperti Spaghetti Vongole, Burata cheese, catch of the day, tuna steak, dan beef wagyu Mb9+.

4) Daya Tarik

Berdasarkan observasi yang dilakukan adapun pengaruh terhadap pengalaman tamu yang menginap maupun berkunjung ke Bulgari Resort Bali terhadap event seperti dine by design, seasonal menu, barbeque

sangat berpengaruh karena tamu berkunjung dengan tujuan yang berbeda dan di Bulgari Resort Bali bisa menyediakan. Juga berdasarkan pengalaman tamu, breakfast 24H yang dilayani sangat berpengaruh karena tamu tidak usah terburu-buru untuk bangun pagi menyantap breakfast, tamu bisa pesan breakfast saat mereka minati. Terkait custom menu juga sangat berpengaruh karena ada beberapa tamu yang memiliki allergy atau gaya hidup sehat dapat juga bersantap dan mencoba makan di Sangkar Restaurant Bulgari Resort Bali.