

BAB II

GAMBARAN UMUM BULGARI RESORT BALI

2.1 Profil Bulgari Resort Bali

B V L G A R I

R E S O R T B A L I

Gambar 2.1 Logo Bulgari Resort Bali

Bulgari merupakan perusahaan yang bergerak di bidang perhiasan berlian, parfum, serta aksesoris mewah yang berasal dari Italia. Bulgari berdiri pada tahun 1884, ketika perajin perak Yunani Sotirio Bulgari membuka bengkel pertamanya di Roma. Bulgari tidak berhenti di bidang mode saja, melainkan Bulgari mulai untuk bergerak di bisnis perhotelan juga. Setelah 100 tahun lebih Bulgari ada barulah mereka mendirikan Bulgari Hotels and Resorts, hal ini terjadi karena Bulgari mengadakan kerja sama dengan perusahaan hotel mewah yaitu Marriott Group. Dengan itu Bulgari membuka hotel pertamanya di Milan pada tahun 2004. Bulgari Resort Bali sendiri merupakan resort pertama yang dimiliki oleh Bulgari yang secara resmi dibuka pada tahun 2006.

Bulgari Resort Bali sendiri memiliki desain yang unik dibanding property Bulgari lainnya. Desain yang digunakan merupakan hasil rancangan dari Antonio Citterio dengan Patricia Viel dimana mereka memadukan desain arsitektur khas Italia dengan desain arsitektur tradisional khas Bali. Lokasi dari Bulgari Resort Bali sendiri sangat istimewa dimana terletak 150 meter diatas tebing Pantai Uluwatu. Hotel ini memiliki *private inclinators* sebagai akses ke pantai privat. Hotel ini juga satu-satunya hotel di Bali yang dapat melihat matahari terbit serta terbenam dengan lokasi yang sama. Bulgari Resort Bali juga unik dibanding dengan hotel lain, dimana resort ini tidak memiliki lift, dan tidak memiliki bangunan tinggi dan besar seperti layaknya hotel-hotel di Bali. Bulgari Resort Bali ini merupakan resort yang sangat eksklusif dimana hanya ada 59 villa dan 5 mansion yang tersebar di area property Bulgari Resort Bali.

2.1.1 Fasilitas Bulgari Resort Bali

Bulgari Resort Bali memiliki banyak sekali fasilitas unik yang ditawarkan, berikut adalah beberapa fasilitas yang ditawarkan.

1) *Private Beach and Private Inclinator*



Gambar 2.2 *Private Beach*

Bulgari Resort Bali merupakan satu-satunya *resort* yang memiliki *private beach* yang hanya bisa diakses oleh tamu dari Bulgari Resort Bali dengan *private inclinator* dimana bisa mengantarkan tamu dari ketinggian 150 meter diatas tebing ke pantai pribadinya.

2) *Infinity Cliff Pool*



Gambar 2.3 *Infinity Cliff Pool*

Bulgari Resort Bali memiliki *infinity pool* diatas tebing dan tentunya menghadap langsung ke laut lepas. Kolam renang ini buka dari jam 08.00 – 22.00 WITA.

3) *Bulgari Room Amenities*

Di setiap villa di Bulgari Resort Bali ini tentunya akan mendapatkan *Bulgari Amenities* secara cuma-cuma. Setiap kamar akan mendapatkan peralatan mandi tentunya dengan merk Bulgari, buah segar , kue kering, jajanan pasar, bahkan coklat.

4) *Private Butler*

Setiap villa di Bulgari Resort Bali akan mendapatkan *Private Butler* yang tentunya akan melayani kebutuhan setiap tamu secara privat, dan *butler*

akan siap melayani selama 24 jam. Dan setiap tamu akan diantarkan menggunakan *buggy* untuk memudahkan tamu untuk berpindah dari satu tempat ke tempat yang lain.

5) *Board Room (Meeting Room)*

Terletak disamping *pavilion hall*, ada sebuah meeting room yang siap digunakan untuk kebutuhan para tamu dan dapat menampung hingga 30 orang. Tentunya dengan fasilitas yang lengkap untuk melakukan sebuah rapat kerja.

6) *Pavilion Hall (Banquet Hall)*

Pavilion Hall merupakan sebuah ruangan besar multifungsi yang dapat digunakan untuk berbagai macam acara, dan siap untuk menampung hingga 200 tamu. Ruangan ini memiliki pemandangan laut lepas.

7) *Bulgari Spa*

Bulgari spa ini memiliki bangunan khas Indonesia yaitu joglo. Banyak sekali pijat yang ditawarkan di fasilitas ini, tentunya dengan terapis yang sangat profesional. Setiap kamar dari *spa* ini memiliki pemandangan laut lepas.

8) *The Chapel*



Gambar 2.4 *The Chapel*

The Chapel merupakan ruangan serbaguna yang sangat umum dilakukan acara pernikahan. Di ruangan ini tamu disajikan dengan pemandangan laut lepas serta bangunan yang sangat megah.

Hal-hal diatas merupakan beberapa fasilitas yang ditawarkan oleh Bulgari Resort Bali. Masih ada beberapa fasilitas lain yang ditawarkan antara lain, melukat, *private yoga*, *gymnasium*, *helicopter island tour*, dan masih banyak lagi.

2.1.2 Tipe Villa

Bulgari Resort Bali memiliki banyak sekali tipe villa yang ditawarkan mulai dari harga Rp. 28.000.000 hingga Rp. 300.000.000. Semua villa yang ditawarkan memiliki *private pool* di setiap villa nya. Berikut merupakan tipe – tipe villa yang ditawarkan oleh Bulgari Resort Bali.

1) *Ocean View Villa*

Villa ini merupakan villa dengan tipe terendah, memiliki pemandangan laut lepas dengan sedikit halangan atap dari villa lain, villa ini terletak di barisan paling belakang. Villa ini ditawarkan dengan opsi 1 kamar, dengan harga mulai dari Rp. 28.000.000.

2) *Premier Ocean View Villa*

Villa ini memiliki pemandangan laut lepas yang tidak ada gangguan, villa ini terletak di barisan tengah diantara villa yang lain. Villa ini ditawarkan dengan opsi 1 kamar maupun 2 kamar, dengan harga mulai dari Rp. 32.000.000 dan Rp. 70.000.000.

3) *Ocean Cliff Villa*



Gambar 2.5 *Ocean Cliff Villa*

Villa ini merupakan villa dengan pemandangan terbaik, dimana villa ini terletak di pinggir tebing dengan pemandangan laut tidak terganggu. Villa ini ditawarkan dengan opsi 1 kamar maupun 2 kamar, dengan harga mulai Rp. 46.000.000 dan Rp. 78.000.000.

4) *The Bulgari Villa*



Gambar 2.6 The Bulgari Villa

Villa ini merupakan villa primadona dari Bulgari Resort Bali dengan 2 kamar tidur di bangunan dengan luas 1300 meter persegi sudah dilengkapi dengan dapur, kolam renang, gazebo, dan masih banyak lagi. Villa ini ditawarkan dengan harga mulai dari Rp. 195.000.000

5) *2 Bedroom Mansion*

Mansion ini memiliki 2 kamar tidur, dengan pemandangan laut lepas. Mansion ini sudah dilengkapi dengan dapur, kolam renang pribadi, dan *private mansion's butler* yang siap melayani 24 jam. Mansion ini ditawarkan dengan harga mulai dari Rp. 180.000.000.

6) *3 Bedroom Mansion*

Mansion ini memiliki 3 kamar tidur, dengan pemandangan laut lepas dan memiliki luas bangunan 1710 meter persegi. Mansion ini memiliki fasilitas yang sangat lengkap dan di tawarkan dengan harga mulai dari Rp.210.000.000.

7) *5 Bedroom Mansion*



Gambar 2.7 5 Bedroom Mansion

Mansion ini merupakan property terbesar dan termegah dari Bulgari Resort Bali, dimana memiliki 5 kamar tidur, *infinity pool* 2 lantai, dan fasilitas lengkap lainnya. Mansion ini memiliki luasan 4515 meter persegi

dengan lift didalamnya. Mansion ini ditawarkan dengan harga mulai dari Rp. 300.000.000.

2.1.3 Restaurant

Di Bulgari Resort Bali memiliki 3 restaurant dan juga 1 bar. Berikut merupakan beberapa restaurant yang ada di Bulgari Resort Bali.

1) Sangkar Restaurant



Gambar 2.8 Sangkar Restaurant

Sangkar Restaurant merupakan restoran utama dari Bulgari Resort Bali memiliki konsep kontemporer yang menyediakan breakfast, lunch, dan dinner untuk para tamu. Sangkar menyajikan pilihan menu yang luas dari masakan tradisional Indonesia, Asia, dan Barat. Sangkar memiliki area indoor dan outdoor dan juga dilengkapi dengan wine cellar.

Sesi *breakfast* mulai pukul 06.30 – 11.00 WITA

Sesi *lunch* mulai pukul 12.00 – 15.00 WITA

Sesi *dinner* mulai pukul 17.30 – 22.00 WITA.

2) Il Ristorante – Luca Fantin



Gambar 2.9 Il Ristorante

Il Ristorante adalah restoran dari *Chef Michelin Star* yaitu Luca Fantin. Restoran ini merupakan cabang dari IL Ristorante Ginza, Tokyo, dimana mereka memiliki penghargaan satu bintang Michelin. Restoran ini pertama

kali dibuka pada tahun 2017 sebagai restoran fine dining. Menu utama yang disajikan merupakan menu Italia yang dapat dibedakan menjadi short course dan long course.

Il Ristorante buka di hari Selasa – Minggu pukul 18.00 – 23.00 WITA.

3) La Spiaggia



Gambar 2.10 La Spiaggia

La Spiaggia merupakan restoran dengan lokasi yang unik di Bulgari Resort Bali. Terletak di depan pantai, tamu dapat menikmati makanan dan pemandangan dengan santai. Tamu dapat mencapai La Spiaggia dengan menggunakan *private inclinator*. La Spiaggia buka setiap hari dari pukul 12.00 – 16.30 WITA, hanya melayani tamu *in-house* saja.

4) The Bar



Gambar 2.11 The Bar

The Bar merupakan bar yang juga menyediakan makanan. Tamu dapat menikmati kopi, teh, cocktail, mocktail, dan mengadakan *IL Tea (Afternoon Tea)* di The Bar. The Bar buka dari pukul 09.00 – 24.00 WITA.

2.2 Visi dan Misi

Di Bulgari Resort Bali tidak menggunakan visi dan misi melainkan menggunakan motto, *core values*, dan *service model* sebagai berikut

Motto:

“Veritas tibi et alteris” “True to self and others”

Core Values:

“Authenticity, Pure Presence, Radiance, Grace, Enchantment, Integrity, Tradition of Excellence”

Service Model

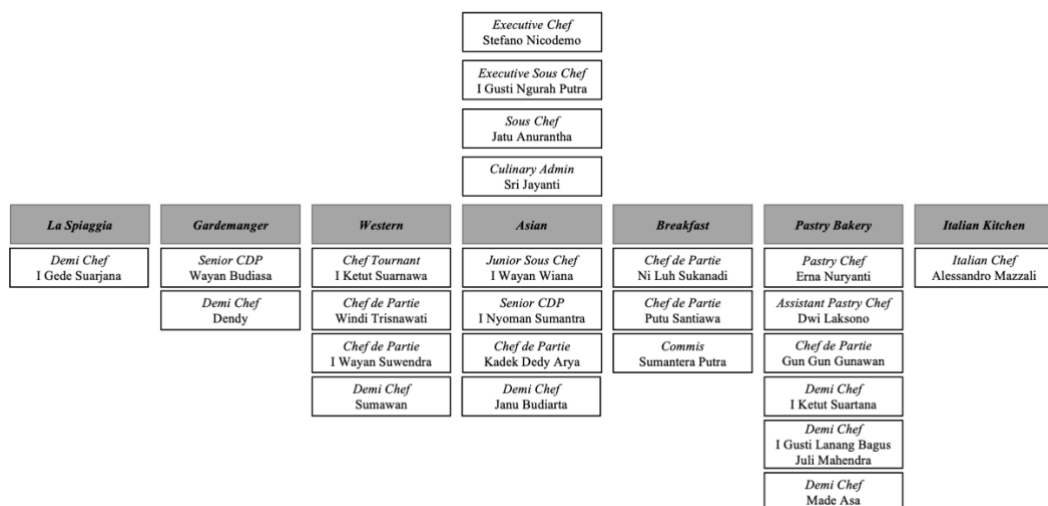
“Greet warmly and Graciously”

“Anticipate and fulfil guest’s wishes and needs”

“Express genuine gratitude”

2.3 Struktur Organisasi

Berikut adalah silsilah struktur organisasi di bagian departemen kuliner



Gambar 2.12 Struktur Organisasi

2.4 Strategi Bisnis

Menurut penulis strategi bisnis yang digunakan dari Bulgari Resort Bali dibandingkan dengan hotel-hotel pesaingnya di Bali adalah dengan menawarkan fasilitas dan pelayanan yang luar biasa dan detail kepada setiap tamu hotel, dan tentunya semua fasilitas bisa disesuaikan dengan jadwal dan preferensi dari setiap tamu hotel. Selain itu Bulgari juga menawarkan privasi dari setiap tamu terjaga dengan sangat baik. Bulgari Resort Bali juga menawarkan *experience* yang tidak

bisa didapatkan oleh para tamu di hotel – hotel lain di pulau Bali. Banyak *experience* yang berhubungan dengan budaya serta adat Bali yang ditawarkan, hal ini membuat para wisatawan terutama wisatawan internasional sangat tertarik untuk menginap di hotel ini, contohnya adalah melukat dimana akan dilakukan secara privat kepada setiap tamu hotel dengan diberikannya pakaian adat Bali secara cuma-cuma, ada juga kegiatan banjar *walk* dimana tamu akan diajak untuk berkeliling di desa adat Pecatu dan akan belajar dari warga-warga setempat akan budaya dari adat Bali. Menurut saya hal-hal diatas merupakan strategi bisnis yang digunakan oleh Bulgari Resort Bali yang membedakan hotel ini dengan hotel-hotel lain.

2.5 Aspek Manajemen

Berikut merupakan aspek-aspek manajemen yang diterapkan oleh Bulgari Resort Bali.

2.5.1 Manajemen Produksi

Menurut penulis manajemen produksi di Bulgari Resort Bali sudah sangat baik, jumlah produksi barang akan disesuaikan pada permintaan pada waktu itu, semakin ramai hotel tentunya proses produksi akan semakin banyak begitupun sebaliknya. Setiap departemen tentunya akan memproduksi hal-hal yang berbeda, tetapi untuk produksi terbanyak tentunya ada di departemen kuliner, baik *main kitchen*, *pastry*, *bakery*, dan *Italian kitchen*. Untuk proses permintaan pengadaan barang akan menggunakan aplikasi khusus yang hanya dapat digunakan oleh kepala dari setiap departemen, setiap staff akan mengumpulkan catatan barang apa saja yang perlu dibeli dan nantinya akan di pesankan melalui aplikasi tersebut. Lalu dilanjutkan oleh pihak *purchasing* yang akan kontak ke *supplier* untuk pengadaan barangnya. Barang akan datang dalam 1-3 hari kerja tergantung dari setiap barang yang dipesan.

2.5.2 Manajemen Keuangan

Untuk manajemen keuangan di Bulgari Resort Bali diatur oleh beberapa departemen, antara lain adalah *revenue*, *sales*, *finance*, *purchasing*, dan lain-lain.

Untuk pemasukan dari Bulgari Resort Bali ini akan diatur oleh *revenue* dan laporannya akan terlihat setiap hari di CTE (*Commitment of Excellence*). Untuk pengeluaran tentunya akan diatur oleh *purchasing* dimana pembelian bahan diatur oleh mereka, dan untuk keuangan secara general tentunya akan diatur oleh pihak *finance*. Sumber dana dari Bulgari Resort Bali sendiri mayoritas dari hasil penjualan villa dan juga hasil penjualan *food and beverage product*. Untuk pengeluaran terbanyak menurut saya ada di bahan makanan, juga untuk *maintenance* hotel itu sendiri, termasuk *room amenities* dan lain sebagainya. Juga pengeluaran bisa terjadi jika pihak hotel mengundang para *influencer* atau *travel agent* untuk menginap gratis di villa sebagai bentuk pemasaran yang digunakan oleh Bulgari Resort Bali

2.5.3 Pemasaran

Sistem pemasaran yang digunakan oleh Bulgari Resort Bali antara lain adalah mengundang para *influencer* dan *travel agent* untuk menginap secara gratis di property ini atau biasa sering disebut dengan *fam trip*, tentunya sudah termasuk semua acara yang akan diikuti oleh para tamu undangan. Bulgari Resort Bali banyak menggunakan teknik pemasaran dari mulut ke mulut, dengan memberikan pelayanan kepada tamu undangan secara eksepsional agar para tamu undangan mau merekomendasikan kepada koneksi-koneksi yang dimilikinya untuk menginap di Bulgari Resort Bali. Tak hanya itu, Bulgari Resort Bali juga melakukan pemasaran melalui social media yaitu *Instagram*, dengan melakukan *sponsored post* agar banyak orang bisa melihat betapa indah dan eksklusifnya Bulgari Resort Bali ini.

2.5.4 Sumber Daya Manusia (SDM)

Untuk kebutuhan sumber daya manusia, semua kendali akan dipengang oleh departemen HR (*Human Resources*). Untuk proses pencarian staff baru semua informasi akan bisa didapatkan di *website marriott career*, disitu akan dijelaskan semua mulai dari lowongan apa saja yang dibuka, standar minimal pendidikan dan pengalaman semua akan sudah tercantum pada situs tersebut. Lalu proses wawancara akan dimulai dari tim HR dan dilanjutkan dengan kepala departemen ataupun *general manager* dari Bulgari Resort Bali. Untuk anak magang sendiri

sebenarnya sudah memiliki benefit yang bagus, karena di hotel ini terdapat sebuah berkas bernama *Bulgari Talent Bank* dimana terdapat semua nilai anak magang yang pernah melakukan magang di Bulgari Resort Bali, dan apabila mereka membutuhkan staff baru, anak magang yang memiliki nilai yang bagus akan dipanggil atau ditawarkan untuk menjadi staff baru di Bulgari Resort Bali.

Setiap staff yang ada di Bulgari Resort Bali memiliki gaji yang variatif, staff juga akan mendapatkan *service tax* yang akan dibagi secara rata kepada seluruh staff yang bekerja di Bulgari Resort Bali. Untuk *benefit* dari staff akan diberikan asuransi kesehatan yang bisa *cover* kebutuhan medis setiap staff dari Bulgari Resort Bali. Untuk proses training dari setiap staff yang baru saja join akan ada orientasi tentunya dimana disebut dengan *day 1, day 2, day 21, day 365*. Para staff akan dilatih untuk *public speaking*, bagaimana cara untuk memecahkan masalah, dan bagaimana cara untuk melakukan pekerjaan secara maksimal sesuai dengan *jobdesk* yang ada.