

**BAB II**  
**GAMBARAN UMUM**  
**MANDAPA, A RITZ-CARLTON RESERVE**

**2.1 Profil**

**2.1.1 Sejarah the Ritz-Carlton Brand**

Ritz-Carlton adalah salah satu luxury property hotel di bawah naungan Marriot International Brands dengan total 70 properti yang tersebar luas di 23 negara di seluruh dunia. Pada tahun 1983, Merek The Ritz-Carlton dikelola oleh Ritz-Carlton Hotel Company LLC, sebuah anak perusahaan dari Marriott International. Dalam waktu 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 akhir tahun 1992, The Ritz-Carlton telah berkembang menjadi 23 hotel mewah yang luar biasa, mendapatkan Penghargaan Kualitas Nasional Malcolm Baldrige yang pertama. Pada tahun 1998, keberhasilan 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 sampai sekarang yang tidak kalah bersaing dengan brand hotel yang baru.

**2.1.2 Ritz-Carlton Reserve**



Gambar 2. 1 Logo Mandapa, a Ritz-Carlton Reserve

Sedangkan, 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. Yang membuat Reserve menjadi lebih istimewa daripada hotel Ritz-Carlton yang biasa adalah hanya terdapat 5 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, berdiri pada tanggal 2 September 2015, terletak di mana candi berdiri megah dengan latar belakang sawah dan 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 santai pikiran, tubuh, dan jiwa secara alami.

### **2.1.3 Fasilitas Mandapa, a Ritz-Carlton Reserve**

#### **2.1.3.1 Kategori Kamar**

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

##### *a) Reserve Suite*



Gambar 2. 2 Reserve Suite Living Room



Gambar 2. 3 Reserve Suite

Tipe kamar Reserve Suite adalah kategori paling rendah di hotel ini, luas kamar mencapai 100 m<sup>2</sup> dan terletak di bangunan yang langsung menghadap pemandangan indah dari tebing di daerah Ubud dengan lembah hutan yang membuat suasana menjadi seperti di alam terbuka dan mempunyai kamar tidur dan ruang tamu yang menjadi satu tanpa sekat pemisah yang membuat kamar tersebut menjadi lebih besar.

*b) Mandapa Villa*

Terdapat 4 jenis villa yakni, *One-Bedroom Pool Villa*, *One Bedroom River Front Pool Villa*, *Reserve Two Bedroom Pool Villa* dan *Mandapa Three Bedroom Pool Villa*. Perbedaan dari keempatnya ialah jumlah kamar tidur, ukuran villa dan pemandangan (menghadap ladang padi, hutan atau menghadap sungai Ayung). Luas villa berkisar dari 450 m<sup>2</sup> sampai 995m<sup>2</sup>.



Gambar 2. 4 One-Bedroom Pool Villa



Gambar 2. 5 Mandapa Three Bedroom Pool Villa



Gambar 2. 6 One-Bedroom Pool Villa



Gambar 2. 7 Mandapa Three Bedroom Pool Villa Living Room

### 2.1.3.2 Restoran

#### a) Ambar

Ambar merupakan outlet terbaru yang dimiliki oleh Mandapa, a Ritz-Carlton Reserve yang baru beroperasi, terletak bertengger disebelah wantilan 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.



Gambar 2. 8 Ambar

## b) Sawah Terrace Restaurant



Gambar 2. 9 Sawah Terrace Restaurant

Sawah Terrace Restaurant, diambil dari kata “*rice terrace*”. Sawah Terrace adalah *all day dining restaurant* yang mempunyai lokasi paling strategis, restoran ini menghadap ke kebun, sungai ayung dan hutan. Tidak hanya itu, restoran ini juga menyajikan masakan Indonesia yang autentik dengan penyajian yang modern. Menu yang disajikan meliputi dari pulau Sumatera, Sulawesi sampai Bali.

## c) Pool Bar



Gambar 2. 10 Pool Bar

The Pool Bar menyediakan light meals dan juga minuman seperti *sandwich*, *pizza*, minuman herbal traditional sampai *afternoon tea*. Buka mulai pukul 09.00 sampai dengan pukul 19.00, yang memungkinkan tamu untuk bersantai ataupun berenang.

#### d) Kubu Restaurant



Gambar 2. 11 Riverside Table



Gambar 2. 12 Private Cocoon Table

Kubu Restaurant merupakan sebuah *Fine Dining Restaurant* yang artinya “pondok” atau “perlindungan” dalam bahasa Indonesia. Kubu Restaurant memiliki ciri khas “*private cocoon*” sebagai salah satu table terbuat dari anyaman bambu yang menawarkan suasana romatis serta privat. *Private cocoon* ini hanya terdapat 8 unit dan merupakan *high demand seating* oleh mayoritas tamu yang menginap di Mandapa. Beroperasi dari pukul 18.00 sampai dengan 23.00, Kubu menyediakan hidangan Mediterania dan Eropa. Restoran *fine dining* ini menawarkan menu berupa *Degustation*, *Gourmet* dan *a la carte*.

#### 2.1.3.2 Fasilitas lain

##### a) Mandapa Camp



Gambar 2. 13 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) Yoga Pavilion dan Fitness Centre**



Gambar 2. 14 Yoga Pavilion



Gambar 2. 15 Fitness Centre

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 dari *Sunrise Yoga* pukul 9.00 WITA, *Sunset Yoga* pukul 17.00 WITA setiap harinya. Ada juga Purnama Yoga yang dilaksanakan saat bulan Purnama.

### c) Mandapa Spa

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



Gambar 2. 16 Mandapa Spa



Gambar 2. 17 Mandapa Spa Pool

## 2.2 Visi dan Misi

Di semua Ritz-Carlton, termasuk Mandapa, menggunakan *Gold Standards* sebagai filosofi dan identitas Ritz-Carlton.

*Gold Standards* terbagi menjadi 6, yaitu:

### ***The Credo***

*“The Ritz-Carlton is a place where the genuine care and comfort of our guests is our highest mission.*

*We pledge to provide the finest personal service and facilities for our guests who will always enjoy a warm, relaxed, yet refined ambience.*

*The Ritz-Carlton experience enlivens the senses, instills well-being, and fulfills even the unexpressed wishes and needs of our guests."*

### ***Three Steps of Service***

*A warm and sincere greeting.*

*Use the guest's name. Anticipation and fulfillment of each guest's needs.*

*Fond farewell. Give a warm good-bye and use the guest's name.*

### ***Motto***

*"We are Ladies and Gentlemen serving Ladies and Gentlemen."*

### ***The 6<sup>th</sup> Diamond***

*Mystique, Emotional Engagement, Functional.*

### ***Service Values: I Am Proud To Be Ritz-Carlton***

- 1) I build strong relationships and create Ritz-Carlton guests for life.*
- 2) I am always responsive to the expressed and unexpressed wishes and needs of our guests.*
- 3) I am empowered to create unique, memorable and personal experiences for our guests.*
- 4) I understand my role in achieving the Key Success Factors, embracing Community Footprints and creating The Ritz-Carlton Mystique.*
- 5) I continuously seek opportunities to innovate and improve The Ritz-Carlton experience.*
- 6) I own and immediately resolve guest problems.*
- 7) I create a work environment of teamwork and lateral service so that the needs of our guests and each other are met.*
- 8) I have the opportunity to continuously learn and grow.*
- 9) I am involved in the planning of the work that affects me.*
- 10) I am proud of my professional appearance, language and behavior.*
- 11) I protect the privacy and security of our guests, my fellow employees and the company's confidential information and assets.*

12) *I am responsible for uncompromising levels of cleanliness and creating a safe and accident-free environment*

### ***The Employee Promise***

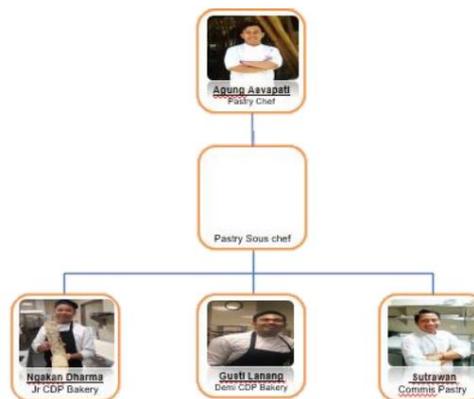
*At The Ritz-Carlton, our Ladies and Gentlemen are the most important resource in our service commitment to our guests.*

*By applying the principles of trust, honesty, respect, integrity and commitment, we nurture and maximize talent to the benefit of each individual and the company.*

*The Ritz-Carlton fosters a work environment where diversity is valued, quality of life is enhanced, individual aspirations are fulfilled, and The Ritz-Carlton Mystique is strengthened.*

### **2.3 Struktur Organisasi**

Berikut adalah struktur organisasi di bagian departemen pastry:



Gambar 2. 18 Struktur Organisasi *Pastry*

### **2.4 Strategi Bisnis**

Menurut penulis, strategi bisnis yang dilakukan Mandapa, a Ritz-Carlton Reserve yang membedakan property ini dengan yang lain di Bali adalah menawarkan fasilitas luar biasa dan pelayanan yang pribadi terhadap tamu. Jadi, tamu akan merasakan special karena pelayanan yang diberikan itu bersifat pribadi dan tidak biasa atau jarang ditemukan di tempat lain.

## **2.5 Aspek Manajemen**

Berikut merupakan aspek-aspek manajemen yang diterapkan oleh Mandapa, a Ritz-Carlton Reserve.

### **2.5.1 Manajemen Produksi**

Menurut penulis, manajemen produksi di Mandapa, a Ritz-Carlton Reserve khususnya bagian *Pastry and Bakery* kurang optimal dikarenakan kurangnya staf ditempat tersebut dan dapur yang kecil sehingga *overtime* selalu terjadi. Untuk *Pastry and Bakery* pemesanan barang dan bahan dilakukan secara *online* di computer yang disediakan di kantor *Pastry Chef*. Pemesanan barang dan bahan dilakukan dari jam 09.00 sampai 14.00 WITA. Lalu dilanjutkan oleh pihak *Purchasing* untuk diteruskan ke supplier dan jika barang dan bahan sudah sampai staf *Pastry and Bakery* mengambil barang di *Purchasing* dan memeriksa ulang barang dan bahan yang sudah dipesan agar tidak ada yang kurang ataupun salah.

### **2.5.2 Manajemen Keuangan**

Sepengetahuan penulis, manajemen keuangan Mandapa, a Ritz-Carlton Reserve diatur oleh 4 departemen, terdiri dari, *sales, finance, purchasing, marketing*.

Semua informasi mengenai *update* terkini dan keuangan akan diunggah ke CTQ (*Commitment To Quality*) dan dikirim ke para atasan dan ditempel dikoridor staf. Mayoritas sumber dana dari Mandapa, a Ritz-Carlton ialah dari hasil penjualan kamar, villa dan juga hasil penjualan *food and beverage product*. Untuk pengeluaran terbanyak terdapat di operasional sehari-hari, bahan makanan dan juga untuk maintenance hotel itu sendiri, termasuk room amenities dan lain sebagainya.

### **2.5.3 Pemasaran**

Di Mandapa, a Ritz-Carlton Reserve mengandalkan 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 disini. Tak hanya itu, a Ritz-Carlton Reserve juga melakukan pemasaran melalui social media yaitu Instagram, dengan melakukan sponsored post agar banyak orang bisa melihat betapa indah dan eksklusifnya Mandapa, a Ritz-Carlton Reserve ini. Dan tidak jarang, Mandapa, a

Ritz-Carlton Reserve mengundang para public figur dan travel agent untuk menginap secara gratis di property guna untuk mempromosikan property ini dari mereka.

#### **2.5.4 Sumber Daya Manusia (SDM)**

Kebutuhan sumber daya manusia dipegang oleh departemen HR (Human Resources). Karena Mandapa, a Ritz-Carlton Reserve adalah salah satu anak perusahaan Marriot Group, untuk proses pencarian staff baru semua informasi akan bisa didapatkan di website [www.careers.marriott.com](http://www.careers.marriott.com), 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 Mandapa, a Ritz-Carlton Reserve dan dilanjutkan dengan kepala departemen ataupun *General Manager*.