

## BAB II

### GAMBARAN UMUM LE MERIDIEN KHAO LAK RESORT & SPA

#### 2.1 Profil

Gambar 2.1 Logo Le Meridien Khao Lak Resort & SPA



Le Meridien Khao Lak Resort & Spa merupakan bagian dari Marriott International Company. Terletak di sekitar pantai Tap Tawan dan berada sekitar 3.4 km dari pantai Bangsak. Hotel ini berada sejauh 94 km dari bandara internasional Phuket atau sekitar 1.30 jam perjalanan. Core Values perusahaan adalah Chic, Cultured and Discovery, yang berarti hotel akan memiliki tampilan yang cantik dan menarik sesuai dengan style dan tema yang di branding oleh perusahaan, Cultured berarti tamu akan mendapatkan nuansa yang berbudaya, menarik, unik dan tak terlupakan saat melakukan perjalanan, Discovery yang berarti tamu akan dapat melakukan banyak petualangan yang menarik di sekitar hotel, posisi hotel diletakkan di sekitar begitu banyak destinasi yang tidak terlewatkan oleh tamu.

Gambar 2.2 Foto resort



3

#### 2.1.1 Rooms

Le Meridien Khao Lak memiliki 269 kamar dengan 10 kategori berbeda diantaranya yaitu:

1. Superior Pool view
2. Superior Pool Terrace (pool access)
3. Deluxe Pool View
4. Deluxe Pool Terrace
5. Studio Pool View
6. Family Room Pool View
7. Family Room Pool Terrace (Pool Access)
8. Bedroom Suite
9. Pool Villa
10. Bedroom Ocean Front Villa

Gambar 2.3 Guest room Twins pool view



Gambar 2.4 Guest Room Villa with Private pool and terrace



4

Gambar 2.5 Guest Family Room



## 2.1.2 Fasilitas Le Meridien Khao Lak

Berikut merupakan beberapa fasilitas yang disediakan oleh Le Meridien Khao Lak yakni :

### 1. Fitness Center

Tempat gym dibuka 24 jam yang berlokasi di belakang kolam renang dan terletak tidak jauh dari The Nest Restaurant. Tersedia berbagai peralatan beban dan lainnya, dengan trainer yang juga tersedia untuk membantu aktifitas berolahraga bila diperlukan.

Gambar 2.6 Fitness centre/ Gym



### 2. Pool

Kolam renang terletak tepat di depan room. Tersedia pula kursi untuk bersantai, juga beberapa aktifitas yang dapat di sekitar kolam renang.

Gambar 2.7 Pool View



### 3. SPA

Terletak tidak jauh dari fitness dan gym area. Tamu dapat bersantai dan menikmati treatment dengan suasana yang nyaman dan tenang.

Gambar 2.8 Spa Area



### 4. Art studio

Terletak di daerah sebelah kanan dari Lobby di dekat Gift shop. Tamu dapat melakukan aktifitas seni menggambar, melukis dengan bebas dengan bantuan seorang seniman Khun Arthit yang telah berpengalaman dan telah menggambar sebagian besar dinding hotel dengan seni dan kebolehannya.

Gambar 2.9 Aktivitas Seni



5. Le Ka Tak Farm

Merupakan peternakan ayam dan bebek yang dimiliki langsung oleh Le Meridien Khao Lak. Terletak sekitar 10 menit dari lokasi hotel. Di tempat ini tamu akan mendapatkan pengalaman untuk berkeliling dan melihat langsung, juga memberi makan ayam, dan juga berbagai macam tumbuhan yang di tanam di kebun.

Gambar 2.10 Le Ka Tak Farm



6. Bird Discovery Walk

Le Meridien Khao Lak memiliki 47 spesies burung di daerah hotel. Tim penanggung jawab rekreasi akan memandu setiap hari senin, kamis dan sabtu setiap pukul 7 pagi hingga 8 pagi.

7. The Nest

Terletak di bawah lobby. Merupakan restaurant utama tempat buffet dan ala carte dijalankan. Di tempat ini tamu dapat menikmati suasana restaurant dalam indoor maupun outdoor.

Gambar 2.11 The Nest



8. The Pizzeria

Terhubung langsung melalui restaurant The Nest. Tamu dapat merasakan makanan Italia secara original oleh Italian Chef asli. Pizza dibakar dengan tungku pembakaran secara classic.

Gambar 2.12 The Pizzeria



9. Beach Grill

Restaurant mengarah langsung ke arah pantai, sehingga tamu dapat merasakan pengalaman menikmati sajian dengan suasana dan atmosfer pantai. Tamu dapat menikmati sajian daging dan wine sambil menikmati indahnya sunset.

10. Latitude 08

Terletak di lobby lounge. Tamu dapat menikmati minuman buatan barista andalan Le Meridien Khao Lak. Tersedia berbagai minuman yang dapat dipesan oleh tamu sambil menikmati cantiknya lobby lounge di Le Meridien Khao Lak.

Gambar 2.13 Latitude 08



11. Bamboo Pool Bar

Terletak di kolam renang. Tamu dapat memesan cocktail and mocktail, maupun melakukan pemesanan makanan sambil bersantai di kolam renang.

Gambar 2.14 Pool Bar



12. Coconut Joe's

Terletak di seberang Beach Grill. Tempat yang tepat untuk menikmati indahny sunset sambil minum dan berbincang. Tamu dapat memesan berbagai macam cocktail. Mocktail, maupun kelapa segar.

Gambar 2.15 Coconut Joe's



2.2 Visi dan Misi

2.2.1 Visi

To be the leading, award winning chic resort destination in Khao Lak, establish a glamorous resort experience for families, MICE, and wedding guests through a talented, high performing core team of associates delivering on brand culinary delights, exciting, activities and thoughtful Le Meridien Creative Meeting concepts tailored to exceed the Creative Minded Traveler's expectations.

2.2.2 Misi

Misi dari Le Meridien Khao Lak Resort & SPA adalah untuk menjadi hotel terbaik di Khao Lak bagi seluruh tamu yang datang untuk menikmati keindahan dan berpetualang sehingga dapat memberikan kepuasan serta berkesan.

2.3 Struktur Organisasi



2.4 Strategi Bisnis

Le Meridien Khao Lak Resort & SPA memiliki beberapa cara untuk mempromosikan fasilitas dan restaurant yang dimiliki dengan menggunakan flyer yang akan dipajang dan ditunjukkan setiap saat di sekitar pintu masuk restaurant dan beberapa spot lainnya untuk memastikan bahwa tamu yang berkunjung dapat melihat dengan jelas sekaligus bertanya pada resepsionis secara detail mengenai promosi dan dapat melakukan reservasi atau pemesanan sesegera mungkin. Adapun strategi lainnya dengan menyusun paket all-inclusive untuk tamu hotel yang memberi keuntungan kepada tamu untuk dapat mendapat benefit dengan harga yang lebih terjangkau, hal ini juga tentunya membantu restaurant maupun outlet lainnya untuk dapat berkembang. Adapun strategi bisnis dengan selalu mempersiapkan event sesuai dengan hari raya yang berlangsung seperti natal, tahun baru, hari raya Chinese, juga valentine. Dalam hal ini biasanya akan dimanfaatkan untuk mendorong reservasi buffet pada outlet tertentu dan membuat beberapa paket special yang dapat dipesan oleh tamu hotel.

Gambar 2.16 Chinese New Year promotion



Gambar 2.17 New Year Eve Promotion



## 2.5 Aspek Manajemen

### 2.5.1 Manajemen produksi

Manajemen produksi selalu dikepalai dan dikontrol oleh Chef De Party dengan melakukan perencanaan sehari-hari dan dapat dilakukan beberapa hari sebelumnya guna mencegah ketidaksiapan atas kondisi yang sangat sibuk. Dengan adanya manajemen produksi dan rencana yang matang, target dapat dicapai dengan lebih efisien, teratur, tepat waktu dan lengkap. Seperti contohnya membuat perencanaan sehari-hari pada tiap shift kerja, sehingga setiap karyawan yang datang pada waktu

tertentu dapat mengetahui kewajiban yang harus diselesaikan setiap harinya. Pada event tertentu seperti wedding dan group event, perencanaan dilakukan jauh-jauh hari untuk dapat melakukan pemesanan bahan makanan dan perencanaan resep hingga penyajian yang sesuai, hal ini berguna untuk mencegah kesalahan dalam pembuatan jumlah produksi dan mencegah food waste.

Gambar 2.18 produksi croissant di pagi hari



Gambar 2.19 produksi cupcake untuk kids activity



Gambar 2.20 produksi cookies untuk amenity



#### 2.5.2 Manajemen Keuangan

Setiap hal yang berhubungan dengan keuangan akan berurusan dengan bagian Finance. Sehingga selalu diperlukan adanya budgeting dan planning yang matang sebelum pihak Kitchen dapat melakukan order barang yang akan diteruskan ke bagian Finance sebelum mencapai bagian Purchasing. Setelahnya barang dapat dipesan dan dapat tiba di waktu yang ditentukan untuk dapat digunakan oleh pihak Kitchen.

#### 2.5.3 Pemasaran

Strategi pemasaran yang digunakan Le Meridien Khao Lak Resort & SPA dengan menggunakan social media secara aktif, seperti Facebook, Instagram, tentunya dengan website resmi dan juga website pencarian hotel dan tempat wisata seperti TripAdvisor. Dengan beberapa media tersebut, hotel dapat dengan mudahnya menunjukkan segala kelebihan dan juga fasilitas yang dimiliki, juga menentukan promosi yang sedang ditawarkan kepada calon tamu hotel. Adapun dengan memanfaatkan benefit dari Marriot Group yaitu Marriot Bonvoy, dengan adanya akun ini, tamu dapat mengumpulkan poin dari segala hotel dalam Marriot

chain dan dapat merasakan benefit sesuai dengan level member yang dimiliki tamu hotel.

Gambar 2.21 Marriot Bonvoy



#### 2.5.4 Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia diterapkan guna mengatur dan membangun setiap individu serta kelompok untuk dapat berjalan dengan teratur, efisien, serta dapat menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan kondusif. Hal ini diatur oleh bagian Human Resource serta kepala bagian ataupun manager dari suatu departemen. Pengembangan sumber daya juga dilakukan dengan adanya pelatihan yang telah diatur dalam jadwal sesuai dengan kebutuhan tiap departemen. Adapun pengelolaan tiap kelompok dalam suatu departemen secara langsung oleh kepala kelompok tersebut untuk mendapatkan efisiensi kerja setiap harinya, pembaharuan system kerjapun tak jarang dilakukan sesuai dengan kondisi yang terjadi.