

BAB II

GAMBARAN UMUM MANDAPA, A RITZ-CARLTON RESERVE

2.1 Profil

2.1.1 Sejarah The Ritz Carlton

The Ritz Carlton adalah salah satu *luxury property* hotel di bawah naungan Marriott *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*, 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,

Keberhasilan dan terbentuknya Ritz-Carlton *company* diawali dengan lahirnya seorang pemuda di keluarga petani bukit di Swiss pada pertengahan abad 1800 Namanya adalah Cesar Ritz. Cesar tumbuh dan pada umur dua puluh tahun dia memulai pekerjaan pertamanya sebagai pelayan magang di sebuah hotel di Paris. Melalui kerja keras, dedikasi, dan semangat, Cesar meniti karir dari asisten pelayan hingga kepala pelayan dan kemudian menjadi manajer. Cesar memutuskan untuk membuat misinya untuk mempelajari kebiasaan masyarakat yang mulia. *Client* yang dia layani dan untuk mempelajari rahasia dalam seni memasak. Kemudian dia bertemu dengan *chef* terkenal di Perancis dia bernama August Escoffier dan mereka segera menjadi mitra bisnis dan teman.

Cesar sebagai pengelola hotel, dia menciptakan standar baru untuk kebersihan dan pencahayaan. Dia merancang hotel pertama di dunia yang memiliki kamar mandi di setiap kamar. Ketika Cesar menjadi *manager* dari Savoy Hotel, sebuah hotel terkenal di London, dia lalu mengembangkan lebih lanjut filosofi

layanannya. Cesar merubah hotel menjadi karya seni dimana para tamu yang selalu menjadi di pusat perhatian. Pengalaman yang sekarang kita sebut Ritz-Carlton *mystique*.

Dengan sentuhan Cesar yang memperhatikan detail, Savoy Hotel menjadi hotel mewah di antara semua hotel. Cesar ritz diberi julukan sebagai *the hoteliers* and *the hoteliers of kings* yang diberikan oleh raja Edward ke VII (7). Setelah bertahun-tahun akhirnya suatu kesempatan datang ke cesar untuk merancang hotelnya sendiri. Cesar lalu menemui teman lamanya yaitu *Chef Escoffier* dan bersama-sama mereka mendirikan hotel pertamanya yang diberi nama The Ritz, Paris.

The Ritz dibuka pada tahun 1898 dan pada saat yang sama Cesar terlibat dengan pengembangan hotel Carlton di London. Akhirnya dua nama bergabung menjadi satu hingga terbentuklah Ritz-Carlton. Cesar yang merancang logo Ritz-Carlton yang telah diakui di seluruh dunia dan masih digunakan hingga saat ini. 7 Logo ini adalah kombinasi dari segel kerajaan inggris (mahkota) dan logo dari pendukung keuangan (singa).

Dimulai pada tahun 1910, dengan izin dari Cesar Ritz dan keluarganya, beberapa hotel Ritz-Carlton didirikan di Amerika Serikat tapi masing-masing beroperasi secara independen dengan investor pemilik yang berbeda-beda dan bukan bagian dari sebuah perusahaan tunggal. Meski begitu keberhasilan hotel ini didirikan dengan nama Ritz-Carlton dibenak publik.

Pada tahun 1983, ada sekelompok *executive hotel* termasuk Horst Schulze dan Herve Humbler bekerja dengan *investor* William B Johnson. Bersama-sama mereka memiliki mimpi untuk membuat hotel baru yang mewah. Mereka telah banyak melihat perusahaan hotel yang naik ke atas tetapi hanya berada di atas selama beberapa tahun. Mimpi mereka adalah untuk menciptakan sebuah perusahaan yang akan naik ke atas dan tetap berada di atas.

Mereka sangat dekat dengan membuka hotel pertama mereka di Buckhead, Atlanta untuk menanggung nama perusahaan mereka “Monarch Hotel”, ketika kesempatan baru datang, mereka bisa membeli Ritz Carlton hotel yang berada di

Amerika Serikat di Boston, Massachusetts, dan dengan itu, hak eksklusif untuk nama Ritz-Carlton, logo dan warisan.

Untuk pertama kalinya Ritz-Carlton hotel akan dijalankan oleh satu perusahaan dengan filosofi umum. Mereka mengakui bahwa dengan nama Ritz-Carlton, mereka membeli identitas yang didirikan dan reputasi di benak publik. Mereka memutuskan bahwa penting untuk menjaga tradisional yang di definisikan Ritz-Carlton untuk umum. Beberapa contohnya termasuk logo diakui, *the cobalt blue glasses* yang selalu digunakan di The Ritz-Carlton Boston, sekarang warna resmi Ritz-Carlton yang mewah dan lingkungan yang mewah di seluruh *property*.

Dari awal para pendiri perusahaan menghabiskan banyak waktu menciptakan standar emas. Mr. Schulze sendiri yang menciptakan motto, “*we are ladies and gentlemen serving ladies and gentlemen*”. Adalah titik 8 awal. Dari sana mereka mendefinisikan *credo, three step of service*. Kemudian, nilai-nilai layanan dan janji karyawan ditambahkan.



Gambar 2.1 Logo The Ritz-Carlton

2.1.2 Sejarah The Ritz-Carlton *Reserve*

The Ritz-Carlton *Reserve* sendiri 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, Puerto Rico; Higashiyama Niseko *Village*, Japan; Los Cabos, Mexico; Phulay Bay, Thailand; dan Mandapa Bali, Indonesia.

Pada tanggal 28 Agustus 2015 Mandapa, a Ritz-Carlton *Reserve* mengumumkan debut resmi di Ubud, Bali sebagai *resort* ketiga di Ritz-Carlton *Company*. Mandapa terletak di sepanjang Sungai Ayung di dekat hutan yang subur di Ubud, jantung budaya dan spiritual di Bali. Menawarkan secara individual dilengkapi dengan perhatian *fulltime* pribadi dari patih khusus atau *butler*. Mandapa a, Ritz-Carlton *Reserve* dirancang untuk menjadi tempat perlindungan yang membuat santai para wisatawan.



Gambar 2.2 Logo Mandapa, a Ritz-Carlton *Reserve*

2.2 Fasilitas Mandapa, a Ritz-Carlton *Reserve*

Suatu hotel pada umumnya memiliki beberapa hal yang dapat menunjang kepuasan para pelanggan yang memutuskan untuk menginap. Sebagai salah satu hal yang dapat menunjang kepuasan para pelanggan, fasilitas yang dimiliki oleh suatu hotel sangatlah penting. Selain berguna untuk menunjang kepuasan para pelanggan, fasilitas yang dimiliki oleh suatu hotel dipercaya juga dapat memberikan keuntungan bagi hotel itu sendiri. Salah satu keuntungan yang akan didapat oleh suatu hotel dari adanya fasilitas adalah kemudahan hotel tersebut untuk melakukan pemasaran kepada target pasar yang telah ditentukan.

Mandapa, a Ritz-Carlton *Reserve* merupakan sebuah hotel yang memiliki banyak sekali fasilitas guna menunjang kepuasan tersebut. Beberapa fasilitas yang dimiliki oleh hotel tersebut merupakan fasilitas dengan kualitas yang dipercaya terbaik apabila dibandingkan dari beberapa hotel lainnya. Beberapa fasilitas tersebut yaitu :

1) *The Retreat*

The Retreat merupakan salah satu fasilitas di Mandapa, yang dapat digunakan jika tamu ingin mengadakan *meeting* atau pertemuan dengan konteks acara tertentu. *The Retreat* juga digunakan untuk tamu group yang akan melaksanakan rapat terkait bisnis atau hal lainnya.



Gambar 2.3 *The Retreat*

2) *The Boutique*

The Boutique merupakan fasilitas yang disediakan oleh Mandapa agar tamu mengetahui kesenian atau budaya bali. Di mana *Boutique* di mandapa menjual berbagai cinderamata khas bali seperti, tas rotan, kamen pantai, baju barong, kipas, patung dan lain sebagainya. *Boutique* di Mandapa beroperasi mulai dari jam 9 pagi hingga 6 sore.

3) *Mandapa Camp*

Kids Club di Mandapa, A Ritz-Carlton *Reserve* dinamakan *Mandapa Camp*. Berbeda dengan *Kids Club* lainnya, di sini anak – anak 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 & Dapa), kelinci ayam dan bebek yang memang sengaja disediakan di Mandapa untuk sarana edukasi anak.

Mandapa Camp beroperasi dari pukul 10 pagi hingga jam 6 sore. Untuk anak dibawah 10 tahun masih diwajibkan untuk ditemani pendamping atau orang tua.



Gambar 1.4 Mandapa Camp

4) *Fitness Centre dan Yoga Pavilion*

Mandapa, juga menyediakan fasilitas Yoga dan Gym yang tidak dikenakan biaya bagi tamu yang menginap dan ingin menggunakan fasilitas ini. Gym buka mulai dari pukul 9 am – 9 pm. Peralatan gym di Mandapa, a Ritz-Carlton Reserve sangat lengkap. Sedangkan untuk Yoga, biasanya dilaksanakan di Yoga Pavilion. Di sana sudah disediakan matras yoga sebanyak 12. Yoga Pavilion ini didesain dengan menghadap ke Sungai Ayung, sehingga tamu bisa menikmati alam sembari melaksanakan yoga didampingi oleh instruktur. Berikut merupakan jadwal yoga untuk setiap harinya :

- a. Terbit – *Sunrise Yoga - 8 a.m. daily*
- b. Senja – *Sunset Yoga - 5 p.m. daily*
- c. Purnama – *Full moon ceremony*



Gambar 2.5 Mandapa *Fitness Centre*

5) Mandapa *Spa and Wellness*

Mandapa juga dilengkapi dengan Layanan *Spa* yang menjadi daya tarik bagi tamu *external* (tamu yang tidak menginap di Mandapa). Terdapat 5 kamar perawatan terpisah dengan 10 *bed*. Total ada 8 *therapist* yang terdiri dari 5 orang wanita dan 3 orang laki – laki. Selain 5 kamar perawatan tersebut, juga terdapat ruangan sauna, *steam*, dan *Vitality Pool*.



Gambar 2.6 Mandapa *Spa and Wellness*

6) *The Lumbung*

Lumbung merupakan salah satu fasilitas di Mandapa yang tidak dimiliki oleh hotel lain. Dimana lumbung ini terletak di tengah-tengah pemandangan sawah

yang indah. Lumbung biasanya digunakan untuk piknik ataupun tempat beristirahat ketika tamu melakukan perjalanan di area hotel. Banyak tamu yang tidak lupa untuk mengambil foto di “Lumbung” karena memiliki spot dan pemandangan yang indah.



Gambar 2.7 *The Lumbung*

Selain beberapa fasilitas dengan kualitas terbaik seperti yang telah disebutkan, Mandapa, a Ritz-Carlton *Reserve* juga memiliki beberapa fasilitas yang dipercaya sebagai fasilitas unggulan yang dimiliki oleh hotel tersebut. Beberapa fasilitas unggulan tersebut adalah fasilitas kamar dan fasilitas restoran. Sebagai hotel bintang lima yang menjunjung aspek kualitas, fasilitas kamar yang dimiliki oleh Mandapa, a Ritz-Carlton *Reserve* merupakan fasilitas kamar yang juga dipercaya sebagai fasilitas kamar terbaik apabila dibandingkan dengan hotel lainnya.

Fasilitas kamar yang dimiliki oleh Mandapa, a Ritz-Carlton *Reserve* merupakan fasilitas kamar yang dapat dikatakan cukup bervariasi karena para pelanggan yang akan menginap di hotel tersebut dapat memilih beberapa tipe kamar yang ditawarkan. Tipe kamar tersebut berkisar dari tipe kamar *suite* hingga tipe kamar yang berupa *villa* dan setiap tipe kamar tersebut tentunya akan memiliki beberapa fasilitas yang berbeda antara satu sama lain.

Selain fasilitas kamar, fasilitas restoran juga termasuk sebagai fasilitas yang diunggulkan. Mandapa, a Ritz-Carlton *Reserve* merupakan sebuah hotel yang

memiliki beberapa macam restoran. Beberapa macam restoran tersebut tentunya juga akan menawarkan para pelanggan makanan serta minuman yang berbeda. Berkaitan dengan fasilitas kamar serta restoran yang dimiliki oleh Mandapa, a Ritz-Carlton *Reserve*, berikut adalah penjelasan dari kedua fasilitas tersebut.

2.2.1 Tipe Kamar dan *Villa*

Mandapa memiliki jumlah kamar dengan total 60 kamar yang terbagi menjadi 2 kategori, yaitu *suite room* dengan jumlah 35 kamar dan *one bed room villa* dengan jumlah 25 *private villa*.

1) *Reserve Suite*

Reserve Suite merupakan salah satu kategori standar yang tersedia di Mandapa yang luas kamarnya mencapai 100 m². *Reserve Suite* ini merupakan salah satu kamar terluas dengan kategori terendah yang terdapat di Bali.

Tipe kamar ini berjumlah 25 unit dilengkapi dengan 20 tempat tidur berukuran *king bed* dan 5 (Lima) tempat tidur berukuran *twin bed* (termasuk *interconnecting room* dan *disable room*). *Reserve Suite* terletak di bangunan yang langsung menghadap pemandangan indah dari tebing di daerah Ubud dengan lembah hutan yang membuat suasana menjadi seperti di alam terbuka.



Gambar 2.8 Tipe kamar *Reserve Suite*



Gambar 2.9 Denah kamar *Reserve Suite*

2) Mandapa Suite

Mandapa Suite merupakan kategori standar ke-2 setelah *Reserve Suite* dengan luas kamar mencapai 145 m². Dalam suite ini, *bedroom* dan *living room* terpisahkan oleh dinding. Tipe kamar ini berjumlah 10 unit dengan fasilitasnya berupa 7 (tujuh) tempat tidur berukuran *king bed* dan 3 (tiga) ranjang *twin bed*. Pada kategori ini, *bedroom* dan *living room* dibuat terpisah karena ditujukan untuk keluarga. Untuk *set-up* kamar tidak jauh berbeda dari *Reserve Suite*, hanya saja luas yang lebih lebar.



Gambar 2.10 Tipe kamar Mandapa Suite



Gambar 2.11 Denah kamar Mandapa Suite

3) One Bedroom Pool Villa

Villa dengan kategori ini memiliki luas 450 m². Sesuai namanya, villa jenis ini menyediakan pemandangan berupa suasana sejuk hutan tropis. Villa ini dilengkapi dengan balkon dan memiliki kolam renang pribadi yang luasnya 30 m². Tipe villa ini berjumlah 11 unit dengan ranjang berukuran *king size bed*. Untuk kategori villa ini menggunakan konsep bangunan Bali dimana antara ruang tidur dan ruang tamu terpisah, dimana masyarakat Bali menyebutnya dengan *bale dangin*, *bale dauh*, *bale delod*, *bale daje*.



Gambar 2.12 *One Bedroom Pool Villa*



Gambar 2.13 Denah *One Bedroom Pool Villa*

4) *One Bedroom River Front Pool Villa*

One Bedroom Riverfront Pool Villa memiliki luas 450 m². Sesuai namanya, *villa* jenis ini menyediakan pemandangan hutan dan menghadap langsung ke Sungai Ayung yang merupakan sungai terpanjang yang ada di Bali. Tipe *villa* yang satu ini merupakan tipe favorit tamu yang banyak diminati. Secara garis besar semua dekorasi kamar sama persis dengan *One Bedroom Pool Villa* lainnya, tetapi yang membedakannya yaitu dari segi pemandangan. Tipe *villa* ini berjumlah 12 *unit* dilengkapi dengan ranjang berukuran *king bed size* di setiap unitnya. *Villa* ini juga dilengkapi dengan kolam renang pribadi dengan luas 30 m².



Gambar 2.14 *One Bedroom River Front Pool Villa*



Gambar 2.15 Denah *One Bedroom River Front Pool Villa*

5) *Reserve Two Bedroom Pool Villa*

Tipe *villa* ini hanya tersedia 1 unit di Mandapa, a Ritz – Carlton *Reserve*. Jenis *villa* ini memiliki luas 995 m² dan menjadi salah satu *luxury premium villa* di Mandapa. Sesuai dengan namanya, *villa* jenis ini memiliki 2 kamar dalam 1 *unit*, dimana 2 kamar tidur ini terdiri dari 1 *king size bed* dan 1 *twin size bed*. *Villa* ini dilengkapi kolam renang pribadi dengan luas 82 m². *Villa* ini sangat cocok ditinggali oleh keluarga yang dapat menampung maksimal 6 orang. *Villa* ini dilengkapi dengan ruang tamu yang terpisah, dapur pribadi dengan peralatan masak yang lengkap dan balkoni yang lebih luas dari pada jenis *villa* lainnya. *Villa* jenis ini menyediakan pemandangan hutan dan keindahan Sungai Ayung.



Gambar 2.16 *Reserve Two Bedroom Pool Villa*



Gambar 2.17 Denah *Reserve Two Bedroom Pool Villa*

6) *Mandapa Three Bedroom Pool Villa*

Tipe *villa* ini juga hanya tersedia 1 *unit* di Mandapa dan termasuk kedalam *luxury premium villa* di Mandapa. *Villa* jenis ini memiliki luas 2001 m². Sesuai dengan namanya, tipe *villa* ini memiliki 3 kamar tidur dengan 2 kamar berukuran *king size* dan 1 kamar berukuran 2 *queen beds*. *Villa* ini dilengkapi dengan kolam renang pribadi dengan luas 172 m², dapur pribadi dengan peralatan masak yang lengkap, dan balkon yang lebih luas dari *villa* jenis lainnya. *Villa* ini juga dilengkapi dengan ruang tamu yang terpisah. *Villa* jenis ini menyediakan pemandangan hutan dan Sungai Ayung. *Villa* ini cocok ditinggali untuk keluarga yang dapat menampung maksimal hingga 9 orang.



Gambar 2.18 Mandapa *Three Bedroom Villa* Gambar 2 Denah Mandapa *Three Bedroom Villa*

2.2.2 *Restaurant*

1) *Ambar Restaurant*

Ambar merupakan *outlet* terbaru yang dimiliki oleh Mandapa, a Ritz-Carlton *Reserve* yang baru beroperasi pada November 2022. Ambar terletak bertengger di sebelah wantilan dan merupakan *hanging bar* pertama menghadap lembah Sungai Ayung. Ambar adalah *outlet* untuk *casual dining (small bites)* dan *cocktails* dengan konsep Jepang yang dibuka untuk tamu *internal* ataupun luar, dibuka dari jam 14.00 – 22.00 WITA.



Gambar 2.20 *Ambar Restaurant*

2) Sawah *Terrace Restaurant*

Diambil dari kata “*rice terrace*”, *Sawah terrace* adalah *all day dining restaurant* yang menghadap ke kebun, sungai Ayung dan juga keindahan dari hutan. Beroperasi mulai pukul 06.00 sampai dengan 23.00 dari *breakfast* hingga *dinner*. Restoran ini menyajikan makanan *Authentic Balinese* dan masakan nusantara dengan *buffet* atau *a la carte*. Jam beroperasinya yaitu untuk makan pagi mulai dari pukul 07.30 – 11.00 pagi, lalu untuk makan siang mulai dari pukul 12.00 siang – 17.00 sore, sedangkan untuk makan malam yaitu pukul 18.00 sore – 22.00 malam.



Gambar 2.21 Sawah *Terrace Restaurant*

3) *The Pool Bar and Library*

The Pool Bar merupakan salah satu *outlet* di Mandapa, *The Pool Bar* menyediakan *light meals* dan juga minuman seperti *sandwiches*, *salads*, *juices*, *traditional herbal drink*, *cocktail* dll. Buka mulai pukul 09.00 sampai dengan pukul 19.00.



Gambar 2.22 The Pool Bar and Library

4) Kubu *Restaurant*

Kubu *restaurant* merupakan sebuah *Fine Dining Restaurant* yang berarti “pondok” atau “perlindungan” dalam bahasa Indonesia. Kubu *Restaurant* memiliki *signature “private cocoon”* sebagai salah satu *table* terbuat dari anyaman bambu yang menawarkan *ambience* romantis serta *private*. *Private cocoon* ini hanya terdapat 8 *unit* dan cenderung *high demand* oleh mayoritas tamu yang menginap di Mandapa. Kubu *Restaurant* beroperasi dari pukul 18.00 sampai dengan 23.00, Kubu menyediakan hidangan *Mediterranean – European*. Di tawarkan menu berupa *Degustation Menu & a’la carte*. Tersedia juga berbagai macam *European Wine*.



Gambar 2.23 Kubu *Restaurant*



Gambar 2.24 *Private Cocoon Kubu Restaurant*

5) *In Villa Dining*

In Villa Dining and Events beroperasi selama 24 jam, menyediakan menu untuk sarapan hingga sampai makan malam dengan layanan antar ke kamar dan menyediakan menu dari semua *restaurant*.

2.3 **Visi dan Misi**

2.3.1 Visi

The Ritz-Carlton inspires life's most meaningful journeys. (The Ritz Carlton menginspirasi perjalanan hidup yang paling berarti).

2.3.2 Misi

Provide genuine care and exceptional products and services resulting in profit leadership. (Memberikan perawatan asli dan produk dan layanan yang luar biasa yang menghasilkan keuntungan dalam kepemimpinan).

2.3.3 Motto

"We are ladies and gentlemen serving ladies and gentlemen"

2.3.4 *Credo*

The Ritz Carlton adalah tempat di mana pelayanan yang tulus dan kenyamanan tamu menjadi misi utama kami.

Kami bertekad untuk memberikan layanan pribadi dan fasilitas terbaik bagi para tamu, sehingga mereka akan selalu menikmati suasana yang hangat, santai namun penuh perhatian.

Pengalaman bersama The Ritz Carlton memberikan rasa nyaman, tenang serta memenuhi kebutuhan dan keinginan para tamu bahkan yang belum terungkap sekalipun.

2.3.5 *Three Step of Service*

- 1) Sapaan yang hangat dan tulus. Sapa lah tamu dengan menggunakan namanya.
- 2) Antisipasi dan pemenuhan kebutuhan setiap tamu.
- 3) Perpisahan yang hangat. Ucapkan salam perpisahan hangat kepada tamu dengan menggunakan namanya.

2.3.6 *Service Value*

- 1) Saya bangga menjadi bagian dari Ritz Carlton.
- 2) Saya menjalin hubungan baik dengan tamu dan menjadikan mereka tamu setia Ritz Carlton selamanya.
- 3) Saya selalu tanggap akan keinginan dan kebutuhan tamu, baik yang diungkapkan maupun yang tidak diungkapkan.
- 4) Saya berwenang menciptakan pengalaman yang unik, tak terlupakan dan bersifat pribadi bagi para tamu.
- 5) Saya memahami peranan saya dalam mencapai faktor-faktor kunci kesuksesan, menerapkan program *Community Footprints* dan menciptakan The Ritz Carlton "*Mystique*".
- 6) Saya selalu mencari peluang untuk berinovasi dan meningkatkan pengalaman tamu bersama The Ritz Carlton.
- 7) Saya bertanggung jawab dan segera menyelesaikan permasalahan yang dihadapi tamu.

2.3.7 *Employee Promise*

- 1) Di The Ritz Carlton, para karyawan dan karyawan kami merupakan aset terpenting dalam komitmen kami untuk memberikan pelayanan kepada tamu.
- 2) Dengan menggunakan prinsip yang berdasarkan kepercayaan, kejujuran, rasa hormat, integritas dan komitmen, kami mengembangkan dan mengoptimalkan bakat untuk kepentingan setiap individu dan perusahaan.
- 3) The Ritz Carlton mengutamakan lingkungan kerja di mana keanekaragaman dihargai, kualitas hidup ditingkatkan, aspirasi setiap individual terpenuhi, dan keunikan The Ritz Carlton diperkuat.

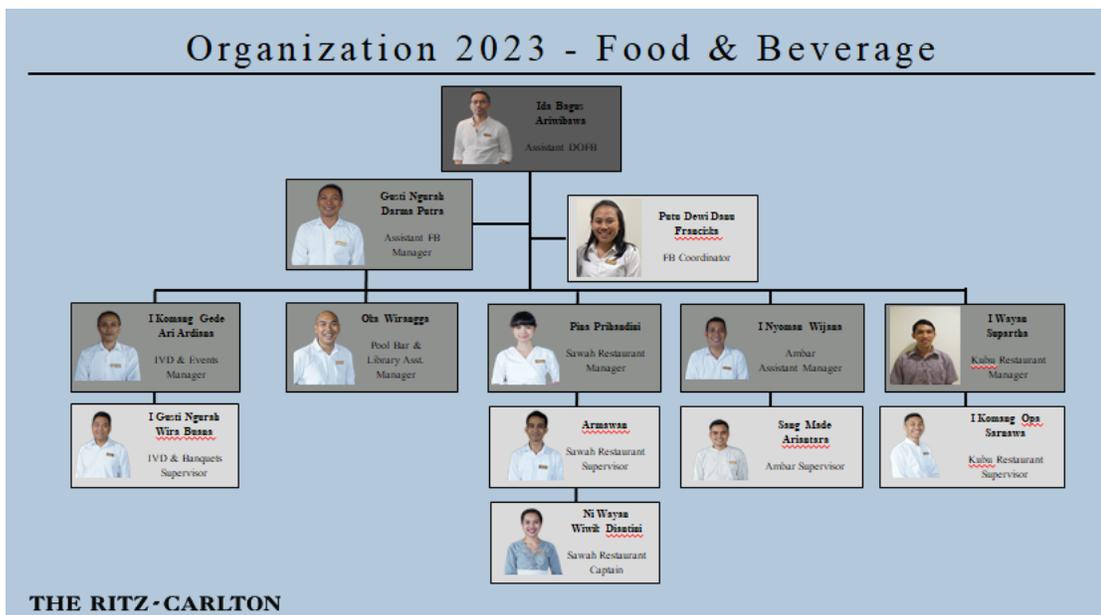
2.4 **Struktur Organisasi**

Secara umum, struktur organisasi adalah suatu sistem yang berguna untuk memberikan informasi terkait hierarki dalam suatu organisasi. Informasi tersebut nantinya akan menjelaskan kepada setiap anggota pada suatu organisasi terkait tugas dan fungsi dari setiap anggota. Penerapan struktur tersebut di dalam suatu organisasi dipercaya dapat menjadi sebuah upaya untuk membantu organisasi untuk mencapai tujuan utamanya.

Mandapa, a Ritz-Carlton *Reserve* juga termasuk ke dalam sebuah hotel yang dipercaya memerlukan adanya penerapan struktur organisasi di dalamnya. Struktur organisasi yang merupakan hal penting yang perlu dimiliki oleh suatu hotel dan merupakan hal yang saat ini juga sering sekali digunakan pada suatu hotel lainnya membuat hotel Mandapa, a Ritz-Carlton *Reserve* juga melakukan penerapan terkait struktur organisasi tersebut. Berikut adalah beberapa struktur organisasi yang dimiliki oleh Mandapa, a Ritz-Carlton *Reserve*.



Gambar 2.25 Struktur organisasi Culinary 2023



Gambar 2.26 Struktur organisasi Food and Beverage 2023

2.5 Strategi Bisnis

Untuk mempermudah mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh suatu bisnis, strategi merupakan salah satu hal yang dipercaya dapat mempermudah suatu bisnis untuk mencapai tujuan tersebut. Strategi bisnis adalah segala macam bentuk tindakan ataupun keputusan yang diambil oleh suatu bisnis guna membantu dalam mencapai target dan tujuan bisnisnya. Segala macam bentuk tindakan ataupun keputusan dapat diambil oleh suatu bisnis ketika bisnis tersebut sedang mengalami suatu kendala dan berusaha untuk menyelesaikan kendala ataupun dapat diambil ketika bisnis sedang dalam proses perencanaan.

Menurut Ulfianinda (2021) strategi bisnis dipercaya mampu untuk menawarkan banyak manfaat antara lain memberikan keunggulan dibandingkan kompetitor yang ada, menjaga agar tujuan perusahaan dapat dicapai dengan proses yang jelas, membantu kinerja perusahaan yang mengarah pada pertumbuhan yang berkelanjutan, dan beberapa manfaat lainnya.

Mandapa, a Ritz-Carlton *Reserve* yang juga merupakan sebuah bisnis berbentuk perhotelan yang dipercaya perlu untuk memikirkan suatu strategi yang akan memberikan keuntungan bagi hotel tersebut. Keperluan Mandapa, a Ritz-Carlton *Reserve* untuk memikirkan suatu strategi bisnis adalah karena pada saat ini telah terdapat banyak sekali bisnis yang memiliki bentuk serupa, yaitu bisnis yang berbentuk perhotelan. Karena itu, Mandapa, a Ritz-Carlton *Reserve* merupakan sebuah hotel yang dipercaya telah memikirkan berbagai strategi di dalam setiap upaya penyelesaian kendala ataupun ketika sedang berada di dalam proses perencanaan.

Beberapa upaya Mandapa, a Ritz-Carlton *Reserve* dalam memikirkan suatu strategi yang berguna untuk mengeluarkan hotel dari suatu kendala serta meraup beberapa keuntungan ataupun yang berguna untuk mempermudah hotel tersebut dalam mencapai tujuannya dapat ditemui pada berbagai hal. Sebagai salah satu strategi yang diterapkan oleh Mandapa, a Ritz-Carlton *Reserve* guna menjadi lebih unggul dibandingkan hotel serupa lainnya, memberikan banyak nilai tambah yang dapat dirasakan oleh para pelanggan yang menginap tetapi tidak dapat dirasakan serta ditemukan oleh pelanggan di hotel serupa lainnya merupakan salah satu strategi yang

telah diterapkan oleh Mandapa, a Ritz-Carlton *Reserve* guna mewujudkan upaya tersebut.

Berkaitan dengan banyaknya nilai tambah yang dapat dirasakan oleh para pelanggan yang menginap di Mandapa, a Ritz-Carlton *Reserve*, nilai tambah pertama yang dapat dirasakan oleh para pelanggan yang menginap berupa banyaknya aktivitas menarik yang ditawarkan. Aktivitas menarik yang ditawarkan oleh Mandapa, a Ritz-Carlton *Reserve* berkisar dari aktivitas yang berhubungan dengan kebugaran hingga aktivitas untuk anak kecil yang dikenal sebagai Mandapa *Camp*. Selain itu, nilai tambah yang dimiliki oleh Mandapa, a Ritz-Carlton *Reserve* tetapi tidak dimiliki oleh kebanyakan hotel lainnya adalah nilai tambah yang berupa pemandangan yang indah di setiap kamar. Pemandangan indah yang ditawarkan oleh hotel tersebut merupakan pemandangan alam yang berupa hutan serta sungai yang dipercaya akan memanjakan mata para pelanggan dari hotel tersebut. Sebagai salah satu nilai tambah lainnya, memiliki berbagai macam restoran yang menawarkan berbagai macam jenis makanan serta minuman dipercaya juga menjadi sebuah nilai tambah yang dimiliki oleh Mandapa, a Ritz-Carlton *Reserve* untuk ditawarkan kepada para pelanggan yang menginap. Makanan serta minuman yang ditawarkan oleh berbagai macam restoran yang dimiliki oleh hotel berkisar dari makanan khas nusantara hingga makanan internasional yang keduanya diyakini memiliki rasa yang sama-sama lezat.

2.6 Aspek Manajemen

Untuk menjalankan segala hal yang berguna untuk memudahkan suatu bisnis dalam mencapai tujuannya secara konsisten serta lancar, penerapan manajemen pada segala hal merupakan salah satu upaya yang mampu untuk menjalankan segala hal tersebut secara konsisten serta lancar. Manajemen yang secara umum termasuk ke dalam suatu proses yang berguna untuk mengatur segala sesuatu agar tujuan dari sebuah individu ataupun organisasi dapat tercapai dan terpenuhi merupakan sebuah hal yang penting untuk dimiliki serta dipikirkan oleh sebagian besar bisnis yang sedang beroperasi ataupun yang akan beroperasi. Alasan mengapa manajemen penting untuk diterapkan pada sebagian besar bisnis karena tanpa adanya penerapan

manajemen, selain akan memberikan kesukaran dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan, tidak adanya penerapan manajemen juga akan membuat suatu bisnis yang memutuskan untuk tidak menerapkan manajemen akan mengalami ketidakteraturan yang dapat menyebabkan terjadinya kendala yang lebih besar dan bahkan menyebabkan kerugian yang besar.

Menurut Pahlephi (2022) apabila suatu bisnis memutuskan untuk menerapkan manajemen maka bisnis tersebut akan mendapat beberapa manfaat antara lain pengalokasian sumber daya yang efektif, mendorong tumbuhnya sikap profesional dari setiap anggota organisasi, membantu merancang strategi melalui pendekatan yang sistematis, rasional, serta efektif dan beberapa manfaat lainnya.

Untuk melakukan penerapan manajemen pada segala hal yang berguna untuk memudahkan suatu bisnis dalam mencapai tujuannya secara konsisten serta lancar, suatu bisnis akan perlu memilah beberapa hal dari banyaknya hal yang berguna untuk memudahkan bisnis dalam mencapai tujuannya. Pemilahan ini bertujuan agar suatu bisnis yang akan menerapkan manajemen dapat memperoleh dampak yang besar dari penerapan tersebut. Untuk mendapatkan dampak besar yang dimaksud, suatu bisnis perlu untuk menerapkan manajemen kepada beberapa hal seperti produksi, pemasaran, dan sumber daya manusia karena beberapa hal tersebut merupakan hal yang sangat berpengaruh bagi suatu bisnis secara keseluruhan.

2.6.1 Manajemen Produksi

Produksi yang termasuk ke dalam suatu kegiatan yang dilakukan guna menambah nilai suatu benda dan bahkan dapat menciptakan suatu benda baru yang lebih bermanfaat dalam memenuhi kebutuhan terkadang menjadi sebuah hal yang paling penting bagi suatu bisnis. Produksi akan menjadi sebuah hal yang paling penting apabila satu-satunya cara suatu bisnis untuk meraih keuntungan adalah dengan menjual suatu produk kepada pelanggan. Untuk melakukan kegiatan yang berupa produksi tersebut, suatu bisnis biasanya akan perlu untuk melewati beberapa tahapan pengolahan hingga bahan baku yang digunakan oleh suatu bisnis dapat

menjadi sebuah produk yang layak serta sesuai dengan produk yang biasanya dijual oleh bisnis tersebut.

Menerapkan manajemen terhadap kegiatan produksi yang termasuk sebuah hal yang seringkali digunakan oleh sebagian besar bisnis merupakan sebuah hal yang mengharuskan suatu bisnis yang memutuskan untuk menerapkan manajemen untuk melakukan beberapa langkah penting. Namun, suatu bisnis perlu mengetahui definisi dari manajemen produksi itu terlebih dahulu. Secara umum, manajemen produksi adalah suatu sistem yang berhubungan dengan penataan serta pengaturan terhadap produk yang belum siap untuk digunakan hingga menjadi sebuah produk yang siap digunakan oleh para pelanggan.

Menurut Safitri (2021) terdapat beberapa langkah yang perlu dilakukan ketika suatu bisnis memutuskan untuk menerapkan manajemen produksi pada kegiatan operasionalnya. Beberapa langkah tersebut adalah langkah perencanaan produksi, langkah pengendalian produksi, dan langkah pengawasan produksi. Di samping itu, pada setiap langkah suatu bisnis masih perlu untuk melakukan beberapa langkah lainnya yang berguna untuk menunjang beberapa langkah yang telah disebutkan.

Mandapa, a Ritz-Carlton *Reserve* termasuk ke dalam sebuah bisnis perhotelan yang dipercaya telah menerapkan manajemen terhadap kegiatan produksinya. Hal ini dapat dilihat pada produk-produk yang dimiliki serta yang dapat dihasilkan oleh Mandapa, a Ritz-Carlton *Reserve*. Produk yang dimiliki serta yang dihasilkan oleh Mandapa, a Ritz-Carlton *Reserve* merupakan produk-produk dengan kualitas yang baik. Selain itu, dalam menghasilkan produk-produk dengan kualitas yang baik, Mandapa, a Ritz-Carlton *Reserve* juga mampu untuk mempertahankan kualitas tersebut. Baiknya kualitas serta terjaganya kualitas produk tentu tidak akan dapat dimiliki apabila hotel tidak menerapkan manajemen produksi. Berkaitan dengan produk-produk yang dihasilkan oleh Mandapa, a Ritz-Carlton *Reserve*, berikut adalah beberapa produk yang dihasilkan dan yang siap untuk ditawarkan kepada para pelanggan hotel tersebut.



Gambar 2.27 *Berry Frappe*



Gambar 2.28 *Cocolime Panna Cotta*



Gambar 2.29 *Fruit Tart*



Gambar 2.30 *Tiramisu*



Gambar 2.31 *Chocolate Cherry Coulant*



Gambar 2.32 *Petit Four*

2.6.2 Pemasaran

Di zaman yang modern ini, suatu bisnis dapat melakukan aktivitas pemasaran tersebut dengan berbagai cara ataupun dengan berbagai jenis. Setiap cara ataupun jenis pemasaran yang dilakukan oleh suatu bisnis akan memberikan dampak yang berbeda bagi bisnis tersebut. Namun, suatu bisnis juga dapat menggunakan setiap cara ataupun jenis pemasaran yang ada guna meningkatkan peluang bisnis untuk memperoleh dampak baik secara maksimal. Berkaitan dengan cara ataupun jenis pemasaran yang ada di zaman modern ini, Menurut Sitoresmi (2021) beberapa cara ataupun jenis pemasaran yang saat ini dapat digunakan oleh suatu bisnis meliputi pemasaran dengan iklan, internet, MLM, dan *branding*.

Secara umum, penerapan manajemen terhadap aktivitas pemasaran atau yang biasa disebut sebagai manajemen pemasaran merupakan segala macam bentuk analisis, perencanaan, serta pengendalian atas beberapa program yang bertujuan untuk memperkenalkan serta mempromosikan produk kepada para pelanggan dengan lebih efektif. Dengan adanya manajemen pemasaran, suatu bisnis akan dapat memperoleh beberapa manfaat baru dari dilakukannya upaya tersebut. Menurut Natalia (2020) beberapa manfaat yang dapat diperoleh suatu bisnis yang menerapkan manajemen terhadap pemasaran antara lain terkontrolnya pemasaran, pemasaran akan berjalan dengan lebih efektif, perkembangan pemasaran secara berkelanjutan, dan beberapa manfaat lainnya.

Mandapa, a Ritz-Carlton *Reserve* yang termasuk ke dalam sebuah bisnis perhotelan merupakan sebuah hotel yang juga dipercaya telah menerapkan manajemen di setiap aktivitas pemasaran yang dilakukannya. Hal ini juga dapat dilihat pada manfaat yang didapatkan oleh hotel tersebut dari penerapan manajemen pemasaran. Beberapa manfaat yang dapat dilihat tersebut antara lain produk yang telah dikenali, pemasaran yang dilakukan secara baik serta efektif, pemasaran yang berkembang sesuai dengan keadaan, dan beberapa manfaat lainnya. Berkaitan dengan manfaat tersebut, berikut adalah beberapa contoh dari penerapan manajemen pemasaran yang telah dilakukan oleh Mandapa, a Ritz-Carlton *Reserve* guna memperoleh beberapa manfaat tersebut.

Sistem pemasaran yang digunakan oleh Mandapa, a Ritz-Carlton *Reserve* yaitu dengan menggunakan agent untuk mencari calon pelanggan yang akan menginap di Mandapa, a Ritz-Carlton *Reserve*. Selain menggunakan agent, Mandapa, a Ritz-Carlton *Reserve* juga mengundang beberapa influencer untuk menikmati pelayanan hotel agar tamu undangan bisa merekomendasikan kepada koneksi yang dimilikinya. Mandapa, a Ritz-Carlton *Reserve* juga melakukan pemasaran melalui social media platform yaitu Instagram, dengan mengunggah foto-foto berupa fasilitas, pemandangan, dan kegiatan yang terdapat di Mandapa, a Ritz-Carlton *Reserve*.

2.6.3 Sumber Daya Manusia (SDM)

Manajemen sumber daya manusia yang memiliki definisi berupa suatu kegiatan yang berguna untuk memimpin, mengatur, serta merencanakan potensi seseorang ataupun sekelompok orang untuk mencapai tujuan suatu bisnis adalah sebuah hal yang harus dilakukan guna memperoleh beberapa manfaat serta menghindari terjadinya kerugian besar pada suatu bisnis. Namun, sebelum menerapkan atau melakukan kegiatan tersebut, suatu bisnis akan perlu untuk mengetahui tujuan spesifik dari kegiatan itu terlebih dahulu. Menurut Poppy (2022) selain bertujuan untuk membantu suatu bisnis dalam mencapai tujuannya, manajemen sumber daya manusia juga memiliki beberapa tujuan lain seperti merencanakan sistem kerja yang efektif, menjaga kesehatan serta kesejahteraan sumber daya manusia yang ada, memastikan agar setiap sumber daya manusia memperoleh kesempatan yang sama, dan beberapa tujuan lainnya.

Mandapa, a Ritz-Carlton *Reserve* merupakan sebuah hotel yang telah melakukan penerapan manajemen terhadap sumber daya manusia yang dimilikinya. Hal ini dapat dilihat dari keteraturan, kemampuan, serta kesejahteraan sumber daya manusia yang bekerja pada hotel tersebut. Selain itu, penerapan manajemen sumber daya manusia juga dapat dilihat dari beberapa pelatihan yang diadakan.

Mandapa, a Ritz-Carlton *Reserve* memiliki program NEO (*New Employee Orientation*) untuk semua *staff*, *daily worker*, dan *trainee* baru. Tujuan diadakannya kegiatan ini untuk memperkenalkan seluruh hotel, visi, misi, *credo*, *service value* dan

hal-hal yang dibutuhkan kepada semua *staff* baru untuk bekerja dengan baik kedepannya. Mandapa, a Ritz-Carlton *Reserve* juga memiliki program cross training untuk para *trainee* yang berinisiatif dengan harapan para *trainee* bisa mendapatkan pengalaman tak hanya di satu divisi saja. Selain itu, Mandapa, a Ritz-Carlton *Reserve* juga mengadakan *general session* dua kali dalam satu tahun untuk semua *staff* yang membahas tentang informasi hotel oleh *general manager* dengan tujuan *staff* mengetahui tentang kondisi hotel pada saat itu.