

## BAB II

### GAMBARAN UMUM

#### 2.1 Profil

Hotel Kempinski adalah grup hotel mewah tertua di Eropa dengan sejarah lebih dari 120 tahun. Sejarah perusahaan tradisional dengan kantor pusatnya di Jenewa dimulai pada tahun 1897 dengan berdirinya '*Hotelbetriebs-Aktiengesellschaft*' di Berlin. Perkembangan paralelnya adalah M. Kempinski & Co, didirikan oleh Berthold Kempinski, yang diakuisisi oleh '*Hotelbetriebs Aktiengesellschaft*' pada tahun 1953. Berthold Kempinski lahir pada tanggal 10 Oktober 1843 di *Razkow* di Polandia. Saat itu keluarga Kempinski sudah berhasil aktif dalam perdagangan anggur sejak tahun 1862.

Hotel Kempinski saat ini mengoperasikan total 76 hotel bintang lima di 31 negara. Kisaran ini terus diperluas dengan penambahan hotel baru di Eropa, Timur Tengah, Afrika, Asia, dan Amerika tanpa mengabaikan klaim Kempinski atas eksklusivitas dan individualitas, sehingga menunjukkan kapasitas grup untuk ekspansi.

Kempinski memiliki 2 hotel di Indonesia, yaitu di Jakarta dan Bali. The Apurva Kempinski Bali dibuka pada tanggal 6 Februari 2019. The Apurva Kempinski Bali memiliki konsep hotel mewah bintang 5 di Bali. Berdiri di atas tebing Nusa Dua yang megah, dengan pemandangan Samudra Hindia dan taman tropis yang menakjubkan. Apurva Kempinski Bali menawarkan lambang kemewahan tepi pantai. Hotel bintang lima di Bali ini hadir sebagai *majestic open air theater* yaitu teater terbuka yang megah, perwujudan keanggunan Indonesia. Koleksi 475 kamar, suite, dan vila ikonik ditampilkan, dengan 60% dari akomodasi menampilkan kolam berendam pribadi. Dari perjalanan kuliner yang unik dan perawatan spa antik dan bersejarah hingga ruang pertemuan yang sangat megah dan kapel mewah, The Apurva Kempinski Bali dengan konsep *majestic open*

*air theater* adalah panggung spektakuler di mana pengalaman yang terkurasi dihidupkan.

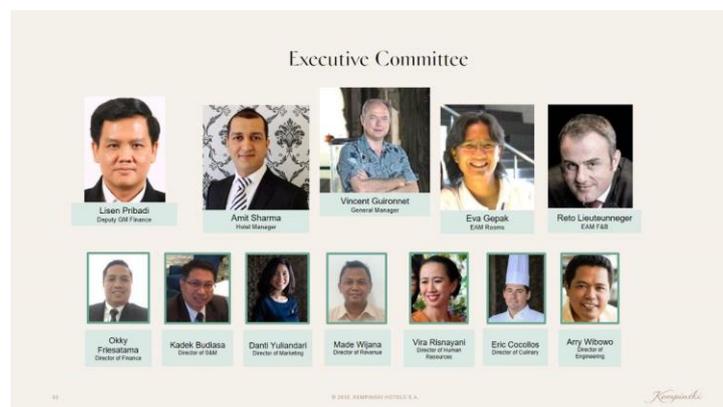
## 2.2 Visi and Misi

Visi dan Misi The Apurva Kempinski Bali;

1. The Apurva Kempinski Bali menghadirkan konsep mereka sebagai Hotel Mewah Bintang 5 Di Bali, dengan pemandangan Samudra Hindia dan kelas tropis yang menakjubkan. Hotel bintang lima di Bali ini hadir sebagai *majestic open air theater*, perwujudan keanggunan Indonesia.
2. Apurva Kempinski Bali adalah panggung spektakuler di mana pengalaman yang terkurasi dihidupkan. Dari perjalanan kuliner yang unik dan perawatan spa antik dan bersejarah, hingga ruang pertemuan yang sangat megah dan kapel yang mewah.

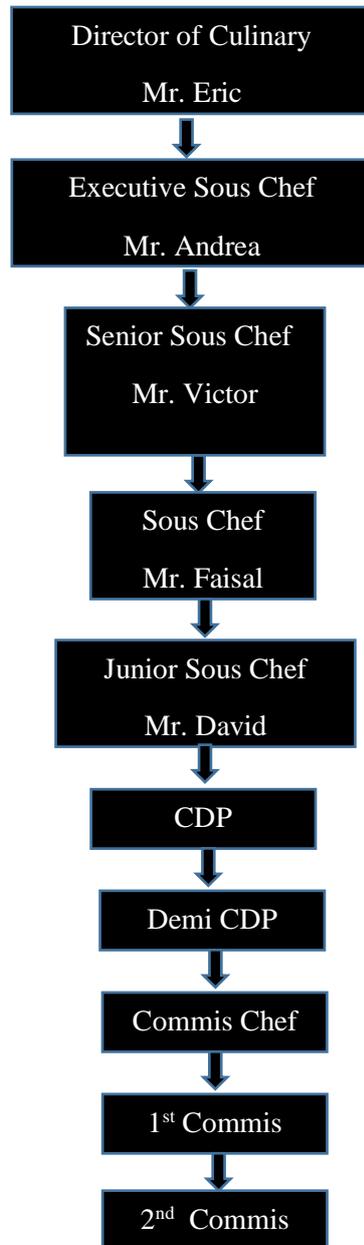
## 2.3 Struktur Organisasi

The Apurva Kempinski Bali memiliki struktur organisasi yang dijabat oleh orang luar negeri dan juga lokal. Berikut adalah Struktur Organisasi The Apurva Kempinski Bali:



Gambar 2. 3 Executive Comitte of The Apurva Kempinski Bali

Struktur Organisasi Koral Restaurant, The Apurva Kempinski Bali;



*Gambar 2.4 susunan jabatan Koral kitchen*

## **2.4 Strategi Bisnis**

Kempinski Hotels memiliki berbagai macam strategi bisnis yang diimplementasikan di seluruh hotel Kempinski termasuk The Apurva Kempinski Bali. Salah satu strateginya adalah para tim dan staf, karena para tim dan staf dianggap sebagai aset yang luar biasa, maka dari itu, The Apurva Kempinski Bali berinvestasi besar-besaran dalam pemilihan bakat, karena merupakan bagian yang sangat penting. Dengan melatih dan mendidik para staf, dapat dijamin bahwa keahlian mereka dalam bidang masing-masing dapat diteruskan dari manajemen ke setiap individu pada setiap tingkat sehingga para tamu mendapatkan pengalaman yang terbaik saat berada di hotel.

Selain itu, Kempinski Hotels dan The Apurva Kempinski Bali juga percaya bahwa pendekatan desentralisasi merupakan hal yang sangat penting. Desentralisasi merupakan suatu bentuk pemberian kewenangan kepada unit-unit atau pengelola-pengelola dengan tingkat kewenangan yang lebih rendah di dalam suatu struktur organisasi. Dengan memercayakan pemberdayaan The Apurva Kempinski Bali oleh tim The Apurva Kempinski Bali sendiri, maka dari itu, The Apurva Kempinski Bali dapat menawarkan layanan terbaik sambil menghormati dan menonjolkan budaya wilayah Bali dan Indonesia.

Sebagai perusahaan swasta dengan dukungan jangka panjang dari pemegang saham, The Apurva Kempinski Bali dapat memilih jalan yang ditempuh, tetap setia pada warisan budaya Indonesia dan menempatkan tamu sebagai pusat dari semua yang dilakukan.

## 2.5 Aspek Manajemen

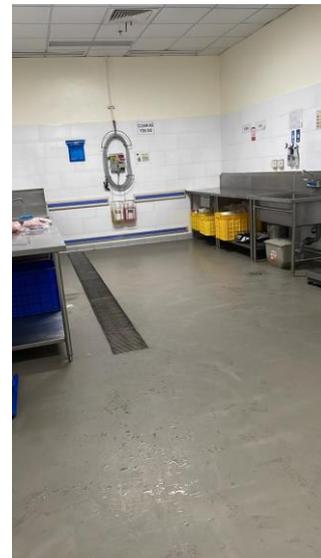
### 2.5.1 Manajemen Produksi

Manajemen produksi adalah kegiatan untuk mengatur dan mengkoordinasikan penggunaan sumber daya, yang berupa sumber daya manusia, sumber daya alat dan sumber daya dana serta bahan secara efektif dan efisien untuk menciptakan dan menambah kegunaan suatu barang atau jasa. Manajemen produksi pada butcher kitchen dilakukan setiap hari dan beroperasi 9 jam. Butcher bertanggung jawab untuk memproduksi bahan-bahan makanan agar siap diolah setiap outlet dan memudahkan dalam memesan barang. Sedangkan untuk koral kitchen, beroperasi dari jam 10.00 hingga 22.00 setiap harinya.



*Gambar 2.5.1 kitchen Koral*

*Butcher*



*Gambar 2.5.2 Kitchen*

### **2.5.2 Manajemen Keuangan**

Manajemen keuangan di The Apurva Kempinski Bali diatur oleh departemen purchasing and cost control, dimana para staf tersebut memiliki tanggung jawab untuk memesan barang dan bahan untuk keperluan produksi di seluruh outlet kitchen hotel. Untuk proses pemesanan barang, masing-masing outlet diberikan formulir

pemesanan untuk menulis barang dan bahan apa saja yang dibutuhkan serta jumlahnya. Setelah itu, pemesan akan meminta tanda tangan persetujuan dari culinary director atau executive chef. Jika formulir pemesanan sudah disetujui, maka barang dan bahan akan langsung dipesankan oleh departemen purchasing dimana barang akan dibeli dari supplier langganan yang memiliki harga yang terjangkau. Kemudian, apabila barang yang dipesan sudah datang, maka departemen receiving akan mengecek apabila jumlah dan barang pesanan sudah sesuai dengan apa yang sudah dipesan. Lalu, barang-barang tersebut akan disimpan di store di mana staf yang sedang bertugas akan menyiapkan pesanan tersebut agar saat pesanan tersebut diambil, barang sudah siap dan bisa langsung diambil. Setelah diambil menggunakan trolley, maka barang akan disusun secara rapi di dalam kitchen masing-masing.

### **2.5.3 Pemasaran**

The Apurva Kempinski Bali menggunakan berbagai macam strategi pemasaran seperti pemasaran iklan dengan menggunakan sosial media, brosur, kupon diskon dan lainnya. Tim pemasaran The Apurva Kempinski Bali mengurus berbagai macam pemasaran iklan untuk restoran, akomodasi, acara serta fasilitas lainnya yang ada di hotel. Pemasaran iklan yang ada terdapat dalam bentuk media cetak maupun online, yang dalam bentuk cetak biasanya ditaruh di kamar tamu yang menginap serta di restoran dan fasilitas lain masing-masing dan tersebar di seluruh hotel.

Sementara, untuk pemasaran iklan dalam bentuk online dipasang di media sosial. Untuk menarik perhatian pengunjung lebih lagi, kadang untuk

buffet Sunday Brunch, makanan yang ada di buffer tersebut direkam dan dipasang di media sosial untuk menarik perhatian. Di lobby hotel pun terdapat staf dari restoran masing- masing untuk membagikan brosur restoran. Setiap ada event khusus seperti natal, valentine atau berkolaborasi dengan chef luar, Koral akan mempromosikan melalui media sosial sehingga guest akan lebih tertarik.

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

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan para karyawan yang bekerja dalam mengoperasikan hotel. Kualitas SDM tentunya sangat diperhatikan oleh pihak manajemen yang menentukan, maka dari itu, The Apurva Kempinski Bali tak hanya memiliki departemen human resources saja tapi terdapat departemen people training and quality management, karena kualitas (bakat, tenaga, kreativitas dan sebagainya) seorang karyawan harus dikembangkan sehingga visi dan misi hotel dapat tercapai.

Maka dari itu, proses pemilihan dan seleksi SDM The Apurva Kempinski Bali tergolong cukup ketat, karena terdapat beberapa tahap yang harus dilalui.

Proses rekrutmen tentunya dimulai dengan pihak yang ingin mendaftarkan diri dengan mengirimkan CV-nya pada email departemen human resources yang tertera di website hotel. Kemudian, jika kandidat tersebut dipertimbangkan, maka akan dipanggil untuk melakukan wawancara. Wawancara penerimaan karyawan di The Apurva Kempinski Bali biasanya mencakup tiga hingga lima kali wawancara. Syarat yang dibutuhkan untuk diterima tentunya pendidikan dan pengalaman kerja yang dimiliki harus berhubungan dengan posisi dan bidang yang diminati. Apabila kandidat tersebut diterima, maka akan ada email yang menyatakan surat konfirmasi serta dokumen dan berkas yang harus dibawa sat hari pertama gabung di hotel.

tentunya masing-masing SDM menerima gaji, untuk staf, terdapat gaji pokok yang ditambah dengan service charge. Untuk daily workers, R 200.000 per 12 jam, sementara untuk trainees, R 350.000 per bulan.

The Apurva Kempinski Bali sangat menjunjung tinggi kualitas karyawannya, maka dari itu, diadakan pelatihan untuk masing-masing karyawan sesuai dengan bidang dan posisi masing-masing. Pelatihan ini diadakan untuk menambah ilmu, wawasan dan kualitas karyawan yang nantinya dapat meningkatkan kualitas hotel. Sebagai contoh pelatihan mengenai food poisoning.

Selepas dari pelatihan, ada juga olahraga untuk menjaga kebugaran jasmani dari tiap pekerja. Diadakan badminton bersama staff setiap hari sabtu pagi jam 08.00 di lapangan yang tak jauh dari lokasi hotel.



*Gambar 2.5.4 pelatihan food poisoning kempinski*



*Gambar 2.5.5 badminton staff*

## 2.6 Fasilitas

### 2.6.1 Kamar

#### a. Grand Deluxe Room

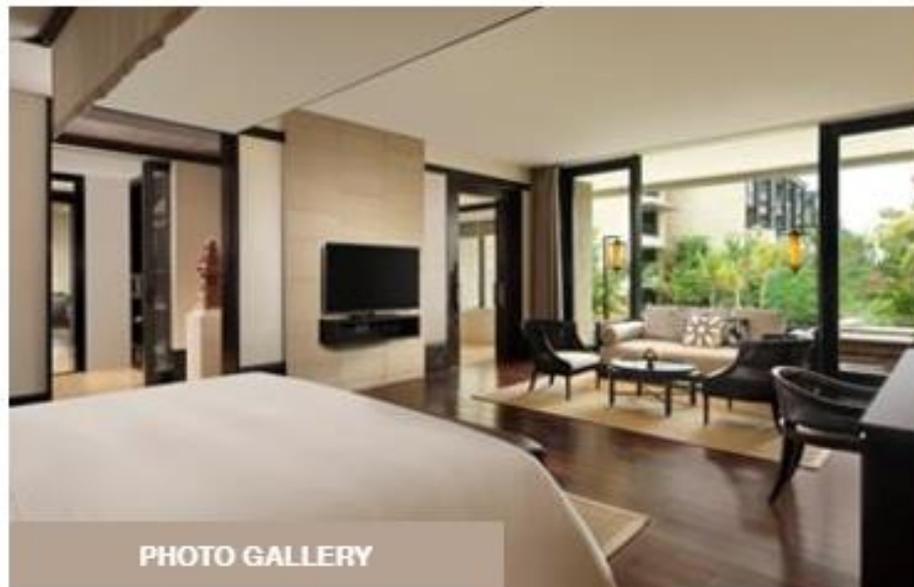


*Gambar 2.6.1 Grand Deluxe Room*

Grand Deluxe Room adalah kamar tipe paling rendah yang ada di The Apurva Kempinski Bali. Kamar ini memiliki luas 65 m<sup>2</sup> dan tinggi 699 ft<sup>2</sup>. Kamar ini memiliki 2 opsi kasur yaitu 1 *king size* bed atau 2 *twin bed size*. Tipe dari kamar ini sendiri dibagi menjadi 3 macam yaitu *Grand Deluxe Room*, *Grand Deluxe Ocean Court Room*, dan *Grand Deluxe Lagoon*. Untuk *Grand Deluxe Lagoon Room* memiliki luas dan tinggi kamar yang berbeda 80m<sup>2</sup> dan tinggi 861 ft<sup>2</sup>. Untuk kamar di *ocean court* dan *lagoon room* dapat dihuni hingga 3 tamu, sedangkan grand deluxe yang biasa hanya bisa 2 tamu saja. Fasilitas yang ditawarkan di tiga kamar tersebut sama yang

membedakan hanyalah pemandangan dan lokasi dari setiap kamar. Fasilitas yang kita dapatkan ketika menginap di grand deluxe antara lain *free wifi*, alat pembuat the dan kopi, *walk-in closet*, dan masih banyak lagi.

#### **b. Exclusive Suites Room**



*Gambar 2.6.2 Suite Room*

Untuk suites room, Apurva menawarkan 2 tipe kamar yang beda luas dan tinggi nya, ada yang luas nya 100 m<sup>2</sup> dengan tinggi 1076 ft<sup>2</sup>, dan ada yang dengan luas 200 m<sup>2</sup> dengan tinggi 2152 ft<sup>2</sup>. Untuk ukuran kamar yang lebih kecil terdapat di *Cliff Private Pool Junior suite*, *Cliff Private Pool Ocean junior Suite*, dan *Ocean Front Private Pool Junior Suite*. Untuk kamar yang lebih besar terdapat di *The Apurva Prestige suite*, *The Apurva Prestige Ocean Suite*, dan

*Ocean Front Prestige Suite*. Fasilitas yang ditawarkan untuk setiap tipe kamar semuanya sama, dan untuk breakfast sendiri suite room memiliki lounge sendiri yaitu Executive Lounge atau dikenal dengan Cliff Lounge.

### c. Presidential Villas

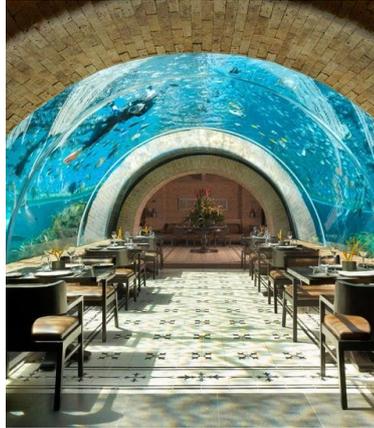


*Gambar 2.6.3 Villa Room*

Apurva memiliki 3 tipe villa yaitu Singhasari one bedroom Villa, Sriwijaya Two Bedroom villa, Majapahit Three Bedroom Villa, dan Nusantara Presidential Three Bedroom Villa. Semua villa memiliki fasilitas yang sama, bedanya hanya di luas nya dan untuk nusantara villa adalah villa termahal yang memiliki akses langsung ke pantai dan memiliki *kitchenette*.

## 2.6.2. Fasilitas Umum

### a. Koral Restaurant



*Gambar 2.6.4 Koral Restaurant*

Koral restaurant adalah restoran pertama yang menggunakan konsep seperti di dalam aquarium (*Aquarium Restaurant*). Koral menyajikan makanan dengan konsep fine dining yang dikepalai oleh Executive dari Italia yaitu *Chef Andrea Astone*. Koral merupakan salah satu restoran yang ramai dikunjungi di Apurva karena merupakan restoran yang ikonik di hotel Apurva.

### b. Izakaya by Oku



*Gambar 2.6.5 Izakaya by Oku Restaurant*

Izakaya by Oku adalah restoran yang menyajikan masakan Jepang. Restoran ini sendiri terinspirasi dari restoran Oku yang ada di Kempinski Jakarta. Tamu yang ingin menikmati casual dining bisa pergi ke restoran ini. Selain itu, restoran ini juga menerapkan *open Kitchen*, sehingga tamu dapat melihat kondisi di *kitchen* saat mereka menyantap makanan mereka.

**c. Bai yun Restaurant**



*Gambar 2.6.6 Bai Yun Restaurant*

Bai Yun Restaurant adalah restoran dimsum dan hotpot yang ada di Apurva. Restoran ini menyajikan *Chinese cuisine* dan sangat cocok untuk makan keluarga. Bai yun sangat terkenal dengan sajian hot pot nya.

**d. Reef beach club**



*Gambar 2.6.7 Reef Beach Club*

Reef beach Club adalah restoran yang berada tepat di depan pantai dan menyajikan berbagai seafood, makanan yang dipanggang, dan masih banyak lagi. Reef ini cocok untuk makan sambil bersantai dekat pantai dan cocok untuk makan bersama keluarga, komunitas, maupun bersama teman-teman.

**e. Kubu Pool Bar**

Kubu Pool Bar adalah bar yang berada di dekat *swimming pool* dan menjual berbagai macam minuman dan *snack* untuk tamu.

**f. Pala Restaurant and Rooftop Bar**



*Gambar 2.6.8 Pala Restautant*

Pala Restaurant adalah tempat breakfast untuk tamu yang menginap di grand deluxe room, tamu yang suite atau villa juga dapat berkunjung ke sini. Pala juga buka untuk tamu yang ingin dinner di Pala. Setiap hari minggu juga diadakan brunch di Pala. Untuk rooftop bar hanya dibuka jam 7 sore hingga 12 malam.

**g. Executive Lounge and Villa Lounge**



*Gambar 2.6.9 Executive Lounge*

Executive Lounge adalah tempat tamu suite yang ingin *breakfast*, *afternoon tea*, dan *evening cocktail*. Untuk villa lounge hanya untuk tamu yang menginap di villa, tamu biasanya datang untuk *breakfast* ataupun *afternoon tea*, sedangkan untuk *evening cocktail* villa lounge tidak ada.

**h. Selasar Deli**



*Gambar 2.6.10 Selasar Deli*

Selasar Deli berlokasi di Lobby dan menyajikan berbagai macam menu breakfast dan light bites. Di sini juga menjual berbagai macam jamu dan kopi, serta tidak lupa berbagai makanan manis.

**i. Swimming Pool and Kids Pool**



*Gambar 2.6.11 Swimming Pool and Kids Pool*

Terletak di tengah taman dengan pemandangan Samudra Hindia, kolam renang di hotel ini memiliki panjang 60 meter. Terdapat juga kolam renang anak yang bersebelahan dengan kolam renang utama.

**j. Gym**



*Gambar 2.6.12 Gym*

Gym di Apurva dilengkapi dengan berbagai alat olahraga yang memadai, serta memiliki pemandangan yang bagus yaitu samudra hindia. Gym ini buka dari jam 6 pagi hingga 11 malam.

**k. Apurva Spa**



*Gambar 2.6.13 Apurva Spa*

Konsep dari Apurva diambil dari Serat Centhini: Suluk Tembangraras, sebuah teks Jawa abad ke-18 di mana kebijaksanaan kolektif berabad-abad dilestarikan, perjalanan dalam kehidupan dikategorikan dalam tahapan yang berbeda. Kebutuhan fisik dan mental berubah seiring kemajuan kita dalam hidup, dari masa remaja hingga dewasa, kemudian kehidupan pernikahan dan tahun-tahun senior (pasca-dewasa). Di Apurva Spa, kita akan mengenali bagaimana kebutuhan tubuh dan jiwa kita berubah saat bergerak melalui tahapan tersebut, sehingga memungkinkan Apurva Spa untuk merancang pengalaman, ritual, dan nutrisi khusus yang menonjolkan harmoni dan keseimbangan yang sesuai dengan tempat kita yang berada dalam perjalanan hidup yang luar biasa.

### 2.6.3. Fasilitas karyawan

#### a. Loker dan Laundry Room

The Apurva Kempinski Bali menyediakan fasilitas bagi karyawannya juga yaitu berupa baju yang nantinya harus dikembalikan di akhir shift di laundry Room. Selain baju, hotel juga menyediakan jasa untuk peminjaman sepatu dan celana. Karyawan yang bekerja disediakan juga loker untuk ganti baju, mandi, dan beristirahat.



*Gambar 2.6.14 loker staff*

#### b. Bojana

Bojana adalah kantin karyawan yang disediakan oleh hotel. Makanan yang disajikan disini berupa buffet yang menunya berbeda setiap harinya. Karyawan dapat makan di sini ketika istirahat atau sudah pulang.



*Gambar 2.6.15*

**c. Klinik**

The Apurva Kempinski Bali juga menyediakan klinik bagi karyawan yang buka 24 jam agar ketika ada kecelakaan kerja, karyawan dapat langsung ditangani oleh petugas medis.



*Gambar 2.6.16 obat dari klinik*