

## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM MITRA MAGANG**

#### **2.1 Profil**

##### **2.1.1 Latar Belakang Intercontinental Hotel Group**

Intercontinental Hotel Cooperation pertama dibentuk oleh Juan Trippe pimpinan maskapai penerbangan Pan American pada tahun 1947 di Belem, Brazil, pada saat itu hotel pertama dinamakan hotel Grande. Hotel-hotel yang sama pun mulai dibangun di tahun-tahun yang mendatang dibawah naungan yang sama. Pada tahun 1981, penerbangan maskapai Pan American menjual asset Intercontinental Hotel Cooperation kepada grandmetropolitan yaitu perusahaan yang berbasis di Inggris dengan 27 jaringan hotel. Pada tahun 1998 kepemilikan Intercontinental Hotel Cooperation bergilir ke Bass PLC yang kemudian berganti nama menjadi Intercontinental Hotel Group hingga sekarang

##### **2.1.2 Latar Belakang Intercontinental Jimbaran Bali**

Intercontinental Bali Resort yang berlokasi di Jimbaran merupakan salah satu hotel yang termasuk dalam IHG, Intercontinental Jimbaran Bali saat ini dimiliki oleh PT Citra Jimbaran Indah Hotel.

##### **2.1.3 Latar Belakang Restoran di Intercontinental Jimbaran**

- **KO**

*Ko* merupakan restoran bergaya kontemporer Jepang dimana arsitekturnya banyak diinspirasi oleh arsitektur di jaman *Edo* (1603-1868). Hidangan yang ditawarkan bervariasi dari masakan autentik Jepang hingga *Fusion* antara Jepang dengan Barat.

- **Bella Cucina**

*Bella Cucina* merupakan restoran Mediterania bergaya *fine dining* dan *open kitchen*. Hidangan yang disajikan merupakan hidangan autentik Mediterania yang juga disajikan dengan *Wine* sebagai *pairing* dari masing-masing hidangan.

- **Jimbaran Garden**

Jimbaran garden merupakan tempat makan di area *outdoor* yang bernuansa pantai dan alam dimana para tamu dapat memesan hidangan lokal maupun *Western* seperti *Pizza* dan *Pasta*. Jimbaran Garden juga berfungsi sebagai *outlet* breakfast kedua apabila *outlet* pertama penuh.

- **Taman Gita**

Taman Gita merupakan area *breakfast* utama yang arsitekturnya diinspirasi oleh banyaknya keindahan alam yang mengelilingi seluruh tempat tersebut.

## 2.1.4 Fasilitas

### A. Restaurant & Bar

Restoran dan bar yang dimiliki oleh hotel, antara lain:

- **Taman Gita**

Taman Gita khusus menyajikan hidangan-hidangan untuk sarapan dari berbagai macam Negara seperti Indonesia, kawasan Asia, Kawasan barat, dengan jam operasional dari jam 06.30-10.30.



**Gambar 2.1** Taman Gita

- **Sunset Beach Bar&grill**

*Sunset* merupakan sebuah bar terbuka yang menyajikan berbagai makanan bakar-bakaran dengan konsep Indonesia dan *Western* dan bersifat kasual. Tamu juga dapat menikmati berbagai macam minuman beralkohol.



**Gambar 2. 2** *Sunset Beach Bar&Grill*

### **3. Bella Cucina**

*Bela Cucina* merupakan restoran Mediterania bergaya *fine dining* dan *open kitchen*. Hidangan yang disajikan merupakan hidangan autentik Mediterania yang juga disajikan dengan *Wine* sebagai *pairing* dari masing-masing hidangan.



**Gambar 2. 3** *Bella Cucina*

### **4. Jimbaran Garden**

Jimbaran garden merupakan tempat makan di area *outdoor* yang bernuansa pantai dan alam dimana para tamu dapat memesan hidangan lokal maupun *Western* seperti *Pizza* dan *Pasta*. Jimbaran Garden juga berfungsi sebagai *outlet* breakfast kedua apabila *outlet* pertama penuh.



**Gambar 2.4** *Jimbaran Garden*

### **5. KO**

*Ko* merupakan restoran bergaya kontemporer Jepang dimana arsitekturnya banyak diinspirasi oleh arsitektur di jaman *Edo* (1603-1868). Hidangan yang ditawarkan bervariasi dari masakan autentik Jepang hingga *Fusion* antara Jepang dengan Barat.



**Gambar 2.5** *KO*

## **B. Fasilitas Penunjang**

Adapun beberapa fasilitas penunjang yang ada di Intercontinental Jimbaran antara lain seperti berikut :

### **1. *Fitness Centre***

Fasilitas ini disediakan bagi semua tamu hotel yang ingin tetap menjaga kebugaran mereka, Peralatan terbaru dari Technogym serta tempatnya buka selama 24 jam .

### **2. *MainPool***

Kolam utama dengan panjang sepanjang 35 meter dimana kolam ini merupakan kolam terbesar yang ada di hotel ini, posisinya di tengah taman dan menghadap ke pantai.

### 3. *Balinese Bath Pool*

*Balinese Bath Pool* merupakan sebuah kolam pemandian Bali yang terinspirasi dari kolam-kolam pemandian Bali jaman dulu dengan ciri khasnya yaitu dikelilingi oleh batu alam tua.

### 4. *Planet Trekers*

Sebuah layanan pengasuh anak-anak serta tempat bermain anak-anak bagi orang tua yang ingin menitipkan anaknya disitu.

### 5. *Beauty Salon*

Beauty Salon Intercontinental berfokus pada layanan perawatan rambut,waxing,dan perawatan kuku oleh tenaga kerja yang memang spesialis di bidang tersebut.

### 6. *Spa Uluwatu*

Spa uluwatu yang berdesain kontemporer serba putih memiliki banyak sekali fasilitas,dari kolam mandi air panas,dingin,sauna,serta tempat berendam rose water.Tamu juga dapat memilih berbagai macam terapeetik yang disediakan.

### 7. **Fasilitas Pertemuan dan Ballroom**

Intercontinental juga menyediakan berbagai macam ruangan rapat serta Ballroom untuk acara khusus

**Tabel 2.1 Fasilitas Pertemuan dan Ballroom Intercontinental Jimbaran Bali**

| Nama tempat                 | Kapasitas (pax) |
|-----------------------------|-----------------|
| Imperial Grand ballroom 1&2 | 780             |
| Imperial Grand ballroom 3   | 350             |
| Imperial Grand ballroom 4   | 400             |
| Puri Kencana Grand          | 630             |
| Pandawa                     | 240             |

### 2.1.5 Kamar dan villa

Intercontinental Jimbaran Bali resort menyediakan 430 kamar tamu antara lain :

#### 1. *JivanaVilla*

*Jivana villa* memiliki 2 lantai dengan luas 378 m<sup>2</sup> yang memiliki fasilitas :

- 2 kamar tidur
- Area duduk dan area bersantap dengan meja kerja yang mewah
- Lift dan akses kendaraan
- Dapur *butler*
- Mesin pembuat *expresso*
- AC
- Pemutar DVD dan *sound system I*
- 3 Televisi layar plasma 42 inci
- Persediaan makanan ringan dan minuman
- Air mineral kemasan botol
- Perangkat pembuat teh dan kopi
- *Safety deposit box*
- Amenitas kamar mandi
- Kolam renang pribadi *freeform* dan *whirlpool*
- Teras pribadi dengan furnitur luar ruangan
- Akses langsung ke pantai Jimbaran
- Wifi



**Gambar 2.6** *Jivana villa*

## 2. *Classica villa*

*Classica villa* memiliki 2 lantai dan seluas 378m<sup>2</sup> dengan fasilitas sebagai berikut :

- 2 kamar tidur utama dengan kamar mandi dalam
- Area duduk dan area bersantap yang mewah dengan ruang kerja
- Lift dan akses jalan kendaraan
- Dapur butler
- Mesin pembuat *expresso*
- AC
- Pemutar DVD dan *sound system*
- 3 Televisi layar plasma 42 inci
- Persediaan makanan ringan dan minuman
- Air mineral kemasan botol
- Perangkat pembuat teh dan kopi
- *Safety deposit box*
- Amenitas kamar mandi
- Kolam renang pribadi *freeform* dan *whirlpool*
- Teras pribadi dengan furnitur luar ruangan
- iPod dock
- Akses langsung ke pantai Jimbaran
- Wifi



**Gambar 2.7** *Classica villa*

## 3. *Pecatu Suite*

*Pecatu Suite* merupakan suite terbaru yang melambangkan keindahan tropis dengan luas 152m dengan fasilitas sebagai berikut :

- Sistem HD Smart IPTV 43 inci
- Kamar tidur utama dan kamar mandi dalam
- Area ruang tamu dan ruang makan yang terpisah
- Ruang rias tamu
- Sofa dan bar
- Ruang ganti dan bilik lemari
- Karya seni khas Bali
- AC
- Amenitas kamar mandi mewah
- Brankas digital
- Smart technology dan sensor hunian
- Pasokan air mineral
- Mesin pembuat kopi *expresso*
- Balkon pribadi
- Wifi



**Gambar 2.8** Pecatu Suite

#### **4. *Sanctuary suite***

*Sanctuary Suite* memiliki luas 124m dengan fasilitas sebagai berikut :

- 2 Televisi layar datar 49 inci
- Kamar tidur utama
- Area ruang tamu dan ruang makan yang terpisah
- Dapur mini *butler*
- iPod dock
- Pemutar DVD dan sound system
- Persediaan makanan ringan dan minuman
- AC

- Perangkat membuat teh dan kopi
- Brankas digital
- *Bathtub Jacuzzi* dan ruang *shower* yang terpisah
- Pasokan air mineral
- Mesin pembuat kopi *expresso*
- Balkon pribadi
- Kasur tambahan
- Tempat tidur bayi
- *Walk in closet*
- Wifi



**Gambar 2.9** *Sanctuary suite*

## 5. *Balinese suite*

*Balinese suite* memiliki luas 101m dengan desain khusus bagi pasangan yang sedang berbulan madu dengan fasilitas sebagai berikut :

- Sistem HD Smart IPTV 43 inci
- Kamar tidur utama dan kamar mandi dalam
- Area ruang tamu dan ruang makan yang terpisah
- Ruang rias tamu
- Sofa dan bar
- Ruang ganti dan bilik lemari
- Karya seni khas Bali
- AC
- Amenitas kamar mandi mewah

- Brankas digital
- Smart technology dan sensor hunian
- Pasokan air mineral
- Mesin pembuat kopi *expresso*
- Balkon pribadi
- Wifi



**Gambar 2.10** *Balinese suite*

## **6. *Club Intercontinental suite***

*Club Intercontinental suite* memiliki luas 87m dengan lantai kayu jati dan perabotan kerajinan tangan serta mural dinding yang terinspirasi dari batik tradisional dengan fasilitas sebagai berikut :

- Sistem HD Smart IPTV 43 inci
- Kamar tidur utama dan kamar mandi dalam
- Area ruang tamu dan ruang makan yang terpisah
- Ruang rias tamu
- Sofa dan bar
- Ruang ganti dan bilik lemari
- Karya seni khas Bali
- AC dan kipas langit-langit
- Amenitas kamar mandi mewah
- Brankas digital
- Smart technology dan sensor hunian

- Pasokan air mineral
- Mesin pembuat kopi *expresso*
- Balkon pribadi
- Wifi



**Gambar 2.11** *Club Intercontinental suite*

## 7. *Family suite*

*Family suite* memiliki luas 147m yang menghubungkan 2 kamar serta tempat tidur ukuran king yang sangat cocok ditempati oleh keluarga dengan fasilitas sebagai berikut :

- Sistem HD Smart IPTV layar datar 40 inci
- Port pengisian USB
- *Smart technology* termasuk sensor hunian
- Ruang ganti dan *walk in closet*
- Perlengkapan kamar mandi
- Kamar mandi dalam dengan *bathtub*
- Fasilitas membuat teh dan kopi
- Brankas digital
- Balkon pribadi
- Kasur tambahan
- Tempat tidur bayi
- AC
- Pasokan air mineral
- Wifi



**Gambar 2.12** *Family suite*

### **8. Club Intercontinental duplex suite**

*Club Intercontinental duplex suite* memiliki luas 79m yang dibagi menjadi 2 lantai dengan desain yang elegan yang sesuai dengan gaya hidup tropis dengan fasilitas sebagai berikut :

- Sistem HD Smart IPTV 43 inci dengan saluran digital
- Kamar tidur utama dengan kamar mandi dalam serta bathtub
- Area ruang tamu dan ruang makan yang terpisah dengan tempat tidur sofa
- Ruang ganti dan meja rias
- Perlengkapan kamar mandi mewah dari HARNN
- Smart technology termasuk sensor hunian
- Fasilitas membuat teh dan kopi
- Brankas digital
- Balkon pribadi
- AC
- Pasokan air mineral
- Wifi



**Gambar 2.13** *Club Intercontinental duplex suite*

## **9. Club Intercontinental room**

*Club Intercontinental room* memiliki luas kamar 56m yang terinspirasi dari kekayaan warisan Bali yang didesain mengikuti tradisi budaya dengan fasilitas sebagai berikut :

- Sistem HD Smart IPTV 40 inci dengan saluran digital
- Kamar tidur utama dengan kamar mandi dalam serta bathtub
- Area ruang tamu dan ruang makan yang terpisah dengan tempat tidur sofa
- Ruang ganti dan meja rias
- Perlengkapan kamar mandi mewah dari HARNN
- Smart technology termasuk sensor hunian
- Fasilitas membuat teh dan kopi
- Brankas digital
- Balkon pribadi
- AC
- Pasokan air mineral
- Wifi



**Gambar 2.14** Club Intercontinental room

## **10. Singaraja Spa Room**

*Singaraja Spa room* memiliki ukuran 49m dengan fasilitas spa yang telah diberi penghargaan selain itu terdapat fasilitas sebagai berikut :

- Sistem HD Smart IPTV layar datar 40 inci
- Port pengisian USB
- *Smart technology* termasuk sensor hunian

- Ruang ganti dan *walk in closet*
- Perlengkapan kamar mandi mewah dari Agraria
- Kamar mandi dalam dengan *bathtub khusus*
- Fasilitas membuat teh dan kopi
- Brankas digital
- Balkon pribadi
- Kasur tambahan
- Tempat tidur bayi
- AC
- Pasokan air mineral
- Wifi



**Gambar 2.15** Singaraja spa room

### **11. *Jimbaran deluxe***

*Jimbaran deluxe menyediakan fasilitas sebagai berikut :*

- TV layar datar 37 inci
- Ruang rias dan lemari yang luas
- Fasilitas kamar mandi dari Agraria
- *Bathtub* dan *shower* yang terpisah
- Alat pembuat teh dan kopi
- Pasokan air mineral
- Brankas digital
- Balkon pribadi
- Kasur tambahan
- Tempat tidur bayi

- AC
- Wifi



**Gambar 2.16 Jimbaran deluxe**

## **12. Premium duplex suite**

*Premium duplex suite* bergaya tropis 2 lantai dengan luas 79 m disertai dengan fasilitas sebagai berikut:

- HD Smart IPTV 43 layar datar dengan saluran TV digital
- Kamar tidur utama dan kamar mandi *ensuite* mewah dengan *bathtub* dan *shower* yang terpisah
- Ruang tamu dan ruang makan yang terpisah dengan tempat tidur sofa
- Ruang ganti dan lemari
- Fasilitas kamar mandi Agraria
- *Smart technology* dan sensor hunian
- Fasilitas membuat teh dan kopi
- Pasokan air mineral
- AC
- Brankas digital
- Balkon pribadi
- Kasur tambahan
- Tempat tidur bayi
- Wifi

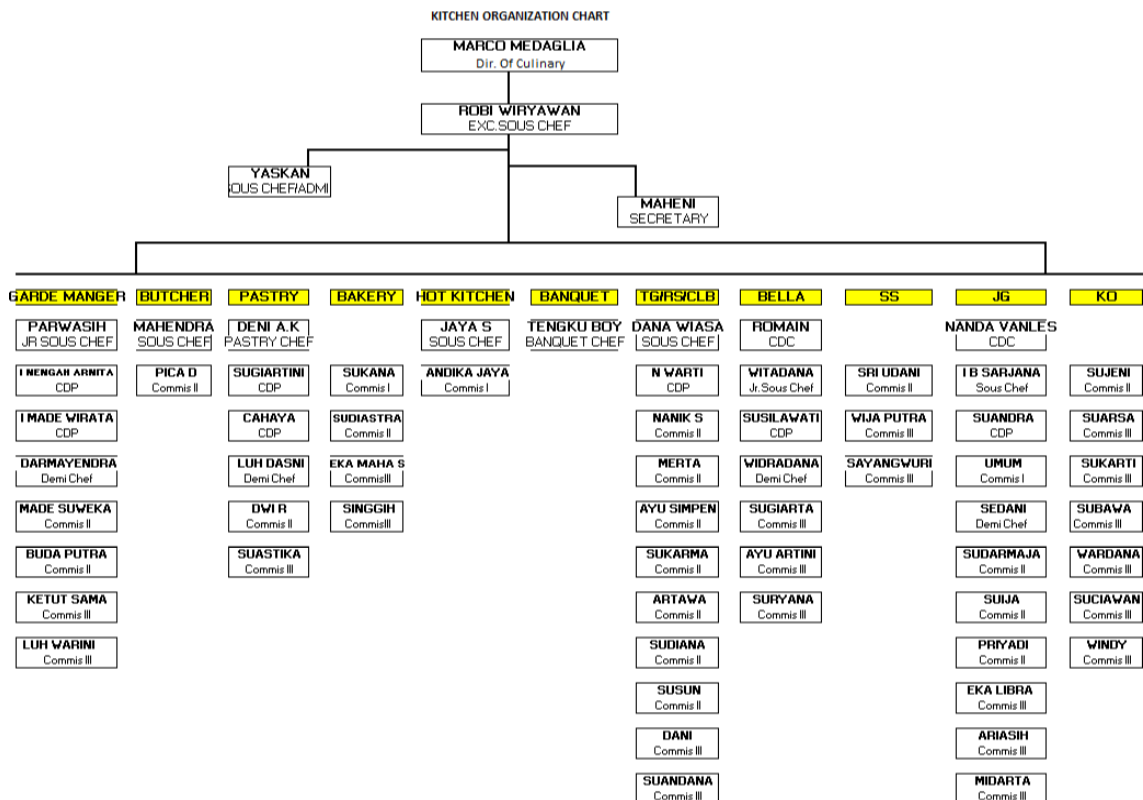
## 2.2 Visi & Misi

Visi Intercontinental Bali resort adalah “*Our guest want to return*” yang berarti *brand* akan berusaha memberikan pengalaman yang terbaik sehingga tamu ingin kembali lagi kedepannya.

Misi Intercontinental Bali resort ialah melalui pegawai yang terlatih dengan baik, senang, dan termotivasi, Intercontinental Bali resort dapat memberikan pengalaman yang unik, yang bisa melampaui harapan tamu melalui pelayanan yang proaktif dan Melalui inovasi produk yang memimpin pasar.

## 2.3 Struktur Organisasi

Berikut merupakan struktur organisasi *kitchen* dari semua outlet di Intercontinental Jimbaran



**Gambar 2.17** Struktur organisasi kitchen Intercontinental Jimbaran

## **2.4 Strategi Bisnis**

Banyaknya persaingan yang ada di industri membuat setiap hotel harus mempunyai rencana bisnis mereka masing-masing berikut merupakan beberapa cara Intercontinental Jimbaran menarik pelanggan/tamu :

- Memberikan keanggotaan kepada tamu sehingga tamu yang sering menginap di hotel *brand* IHG dapat mendapatkan berbagai macam tawaran serta menginap secara gratis.
- Mengadakan acara-acara Bali tradisional untuk menarik pelanggan yang ingin merasakan budaya Bali yang autentik
- Memberikan paket-paket penginapan bagi tamu yang berlibur keluarga
- Terus menginovasi hidangan-hidangan yang mereka sajikan di setiap outlet
- Melakukan promosi dengan mengundang beberapa selebritas atau figur-figur publik

## **2.5 Aspek Manajemen**

Kemampuan untuk mengatur hal-hal yang terjadi di hotel merupakan suatu kemampuan yang penting sekali dimiliki oleh setiap hotel oleh karena itu berikut merupakan beberapa gambaran umum bagaimana manajemen di Intercontinental Jimbaran bekerja.

### **2.5.1 Manajemen Produksi**

Manajemen produksi berupa pengecekan stok barang maupun barang yang akan dipesan sangat ketat diawasi, dan terus dicatat perkembangannya di log book sehingga tidak ada yang sampai terlewatkan.

Kegunaan logbook berfungsi sebagai catatan bagi siapa pun yang ingin mengambil produk dari penyimpanan agar dapat melihat barang apa yang ada dan barang apa yang habis serta melingkup semua kebutuhan masing –masing departemen di hari tersebut dan hari setelahnya.

### **2.5.2 Manajemen Keuangan**

Bagian keuangan biasanya akan rapat setiap 3 hari untuk memastikan bahwa budget terkontrol dan tidak sampai melebihi atau kurang dari yang telah dialokasikan kepada masing-masing departemen.

### **2.5.3 Pemasaran**

Beberapa cara Intercontinental Jimbaran melakukan pemasaran mereka antara lain, membuat website mereka sendiri

<https://www.bali.intercontinental.com/id/>

Selain membuat *Website* resmi Intercontinental juga bekerja sama dengan beberapa *travel agent* untuk meningkatkan penjualan mereka

**<https://www.travelweekly.com/Hotels/Jimbaran-Indonesia/InterContinental-Resort-Bali-p3873808>**

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

Sumber daya manusia tentunya menjadi sebuah factor penting dalam keberhasilan setiap bisnis maupun usaha, tanpa SDM yang mampu sebuah bisnis tidak akan berjalan dengan lancar.

Intercontinental melakukan wawancara yang intensif selama 2 hari berturut-turut dalam menyeleksi karyawan mereka, selain tes pengetahuan memasak trainee juga diwajibkan untuk melakukan wawancara dengan bahasa inggris dan melakukan tes inggris.