

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Singkat Perusahaan

The Garcia Ubud merupakan sebuah *boutique resort* bintang lima yang terletak di Jalan Raya Silungan, Lodtunduh, Ubud, Bali. *Resort* ini mulai beroperasi secara resmi melalui acara soft opening bertajuk *Cocktail Soirée* pada tanggal 7 Maret 2020, yang turut dihadiri oleh Wakil Gubernur Bali, Tjokorda Oka Artha Ardana Sukawati. Sejak awal, The Garcia Ubud dirancang untuk menjadi destinasi peristirahatan mewah yang menggabungkan estetika modern dengan ketenangan alam serta nilai-nilai budaya Bali.



Gambar 2.1 Logo The Garcia Ubud Bali

Sumber: The Garcia Ubud

Nama "Garcia" diambil dari kombinasi dua kata: "Griya" dalam bahasa Bali yang berarti rumah, dan "Sia" dalam bahasa Sanskerta yang berarti keindahan. Filosofi tersebut mencerminkan visi perusahaan untuk menciptakan akomodasi yang bukan hanya berfungsi sebagai tempat menginap, melainkan sebagai "rumah

"yang indah" bagi para tamu, tempat mereka dapat merasakan ketenangan, kenyamanan, serta pengalaman budaya yang otentik.

The Garcia Ubud didirikan oleh I Ketut Gede Yudantara dan anaknya, Ni Putu Yudia Ayu Dewintasari, yang juga merupakan pemilik dari Brew Me Tea, sebuah brand teh organik premium asal Bali. Kedua brand ini memiliki hubungan sebagai *sister brand* yang saling melengkapi dalam segmen gaya hidup dan wellness. Brew Me Tea didirikan sejak 2015 oleh Yudia Ayu melalui PT Bali Cahaya Amerta. Brew Me Tea Merupakan merek teh dari Bali yang bersertifikat organik dan halal. Brew Me Tea menyajikan berbagai jenis teh berkualitas seperti green tea oolong, chamomile dan special blends yang dikemas menarik dan menekankan cita rasa khas lokal bali. Sinergi antara The Garcia Ubud dan Brew Me Tea terwujud dalam berbagai elemen operasional resort, mulai dari penyajian teh di welcome drink, kolaborasi produk spa, hingga pengalaman kuliner sehat yang mengusung konsep *farm-to-table* dan *mindful living*.



Gambar 2.2 Logo Brew Me Tea

Sumber: Brew Me Tea

Kolaborasi ini memperkuat *positioning* The Garcia Ubud sebagai resort yang tidak hanya menjual kemewahan, tetapi juga menyentuh aspek kesehatan, keberlanjutan, dan keseimbangan hidup.



Gambar 2.3 View The Garcia Ubud

Sumber: Google

Filosofi bisnis yang diusung kedua *brand* ini mengedepankan nilai-nilai lokal dan keberlanjutan. Hal ini diwujudkan melalui desain arsitektur dan *interior resort* yang menggabungkan elemen alami seperti kayu, batu alam, dan pencahayaan alami, serta layanan personal yang hangat dan berorientasi pada kebutuhan tamu. The Garcia Ubud menyediakan 57 unit akomodasi, yang terdiri dari kamar *deluxe*, *suite*, dan *private villa* lengkap dengan kolam renang. Selain itu, tersedia pula berbagai fasilitas penunjang seperti Alma Spa & Wellness, pusat kebugaran, kolam renang *outdoor*, studio yoga, area bermain anak, serta restoran utama yaitu Ksuna Restaurant.

Dalam menghadapi pasar wisatawan premium yang kian kompetitif, The Garcia Ubud memposisikan diri sebagai destinasi yang mengintegrasikan kenyamanan modern, pelayanan berkualitas tinggi, dan kedekatan dengan budaya

lokal. Dengan pendekatan holistik ini, *resort* tidak hanya menjadi tempat beristirahat, tetapi juga ruang untuk menyatu dengan alam, memulihkan diri, dan memperkaya jiwa.



Gambar 2.4 View The Garcia Ubud

Sumber: Google

2.1.1 Visi Misi

2.1.1.1 Visi

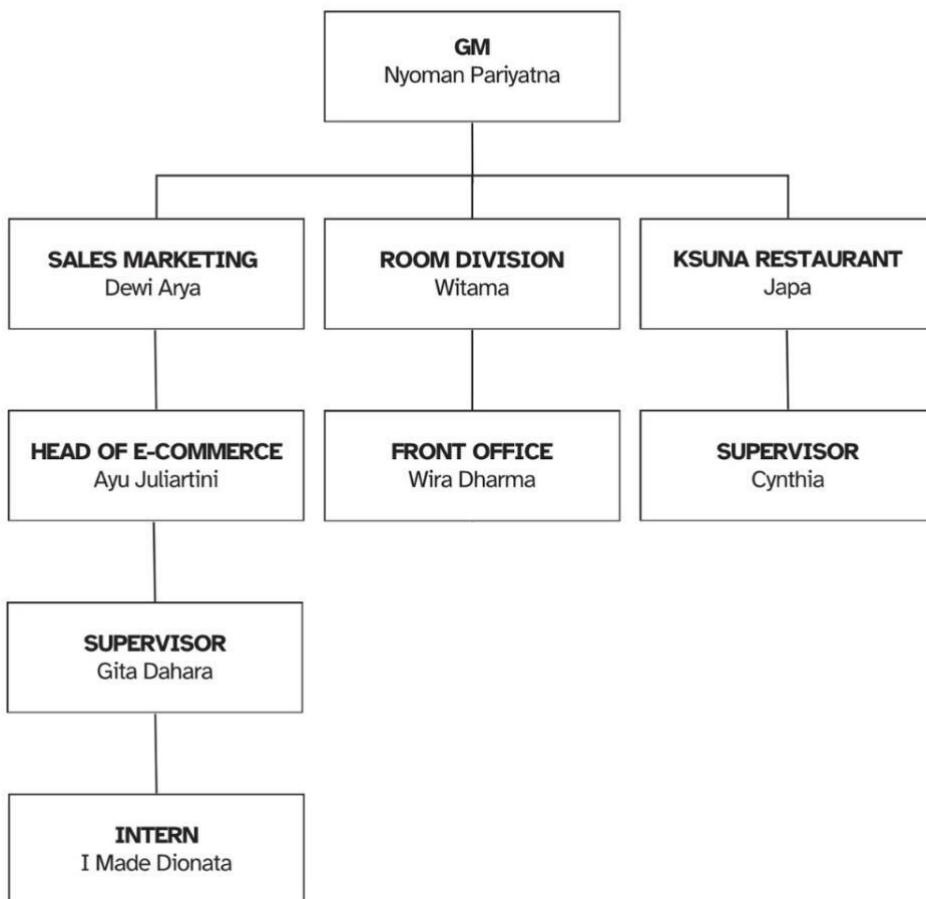
To become the preferred destination of choice offering modern lifestyle concepts, sustainable living and personalized services to the discerning travelers.

2.1.1.2 Misi

1. *To provide a genuine and personalized services*
2. *To create the highest possible hospitality journey*
3. *To provide guest with a comprehensive array of unique experiences of fulfilling our promise of “feels-like-home experience”*

4. To provide much in the way of guest satisfaction
5. To be more aware with environment by using more environmental-friendly products

2.2 Struktur Organisasi Perusahaan



Gambar 2.1 Struktur Organisasi The Garcia Ubud

Sumber: The Garcia Ubud

I. General Manager

General Manager (GM) adalah pimpinan tertinggi yang bertanggung jawab penuh terhadap seluruh operasional dan manajemen hotel, termasuk keuangan, pelayanan,

pemasaran, sumber daya manusia, dan kualitas tamu. Di The Garcia Ubud, GM berperan strategis dalam menjaga standar pelayanan bintang lima, menetapkan arah bisnis jangka panjang, serta memastikan bahwa semua departemen (termasuk *Sales & Marketing*, *Room Division*, dan F&B) berjalan searah dengan visi misi hotel.

2. *E-commerce (Head)*

Tim *e-commerce* fokus pada penjualan digital dan eksistensi daring hotel. Mereka bertugas mengelola platform *online travel agent* (OTA) seperti Booking.com, Agoda, dan Traveloka, termasuk pengaturan harga kamar, promosi daring, dan analisis performa digital. Di The Garcia Ubud, E-Commerce juga bekerja sama erat dengan divisi marketing dan revenue untuk meningkatkan direct booking dan menjaga konsistensi brand di dunia digital.

3. *Supervisor Marketing*

Supervisor marketing adalah penghubung antara strategi pemasaran hotel dan pelaksanaan di lapangan. Ia bertugas mengawasi kampanye promosi, media sosial, produksi konten, koordinasi dengan pihak eksternal (seperti fotografer & media), serta membimbing intern. Di The Garcia Ubud, peran ini sangat penting untuk memastikan semua komunikasi merek berjalan konsisten dan mendukung positioning hotel sebagai destinasi eksklusif dan alami.

4. *Intern*

Intern di bagian *Sales & Marketing Communication* mendukung berbagai aktivitas promosi, seperti pembuatan konten media sosial, dokumentasi kegiatan hotel, update listing di OTA, hingga membantu dalam pelaksanaan event internal. Peran ini juga menjadi ajang belajar langsung tentang sistem kerja di hotel bintang lima dan bagaimana strategi pemasaran hospitality diterapkan secara profesional di The Garcia Ubud.

5. *Room Division*

Room division merupakan salah satu pilar utama dalam operasional hotel, membawahi dua sub-divisi penting: *front office* dan *housekeeping*. Tugasnya

memastikan bahwa setiap aspek terkait pengalaman menginap tamu dari check-in, kebersihan kamar, hingga layanan *concierge* berjalan mulus dan memenuhi standar. Di The Garcia Ubud, *room division* sangat penting karena *resort* ini menawarkan suasana *retreat* yang menuntut pelayanan yang tenang, personal, dan nyaman.

6. *Front Office*

Front office (FO) bertanggung jawab atas pelayanan tamu di area lobi dan resepsionis. Ini termasuk proses *check-in/check-out*, pengelolaan reservasi, layanan informasi, dan penanganan permintaan khusus. FO di The Garcia Ubud juga menjadi wajah pertama hotel yang berinteraksi langsung dengan tamu, sehingga dituntut memiliki sikap profesional, ramah, dan komunikatif untuk menciptakan kesan pertama yang positif.

7. Ksuna Restaurant

Ksuna Restaurant adalah fasilitas kuliner utama di The Garcia Ubud yang menawarkan konsep *farm-to-table* dengan menu sehat dan modern. Restoran ini tidak hanya melayani tamu hotel, tetapi juga tamu umum yang ingin menikmati pengalaman bersantap dalam suasana alam terbuka khas Ubud. Ksuna menjadi bagian penting dari *positioning* hotel sebagai *resort wellness* dan relaksasi.

8. *Supervisor Ksuna Restaurant*

Supervisor Ksuna Restaurant bertugas mengelola seluruh kegiatan operasional harian restoran. *Supervisor* Ksuna Restaurant bertugas untuk memimpin tim service, mengatur jadwal kerja staf, memastikan kualitas pelayanan dan penyajian, serta menjawab kebutuhan atau keluhan tamu dengan cepat dan profesional. Selain itu, *supervisor* juga berkoordinasi dengan dapur dan *chef* dalam memastikan standar makanan sesuai dengan branding premium The Garcia Ubud.