

BAB II GAMBARAN UMUM TEMPAT TRAINING

2.1 Sejarah Singkat Banyan Tree Bintan

Banyan Tree Bintan berlokasi di Laguna Bintan, Lagoi, Bintan Resorts, Indonesia. Berlokasi dekat dengan Singapore, Banyan Tree Bintan terletak di Kepulauan Riau, dan Pulau Bintan adalah salah satu destinasi pariwisata yang ada di Kepulauan Riau. Banyan Tree Bintan memiliki properti yang mewah dan bergaya nuansa Bali di setiap villa-villanya.

Pendiri perusahaan ini adalah Ho Kwon Pin g, seorang pebisnis dari Singapura yang dapat melihat potensi kawasan-kawasan yang seolah tidak memiliki manfaat yang berarti. Pada tahun 1994, Ho Kwon Ping mendirikan Banyan Tree Hotels & Resorts berdasarkan pengalaman hidup bersama istrinya, Claire Chang yang dahulu pernah menginap dikampung nelayan Yung Shue Wan (Banyan Tree Bay), Pulau Lamma, Hong Kong. Disana mereka melihat pohon Banyan dan terinspirasi untuk membuat resort dengan nama Banyan Tree dengan suasana keintiman yang mereka rasakan ketika tinggal di sana.

Banyan Tree yang adalah Pohon Beringin menggambarkan suatu tempat yang teduh dan nuansa percintaan serta keintiman yang merupakan pengharapan bagi setiap pasangan untuk merasakan pengalaman tersebut dalam setiap kehidupan mereka, berapa pun usia mereka dan asal mereka.

Filosofi Banyan Tree dikenal dengan *Sanctuary For The Senses*, tempat seseorang untuk menenangkan serta memanjakan kembali hati dan jiwanya. Suatu paduan sensasi penglihatan, pendengaran, penciuman, sentuhan dan rasa. Dengan mengutamakan memenuhi harapan tamu lebih dari apa yang mereka harapkan,

pengalaman luar biasa akan membawa kita pada peningkatan mutu yang lebih dimana tamu menjadi tujuan utamanya.



Gambar 2.1 *Executive Chairman*

Sumber: www.allsingaporestuff.com, 5 Oktober 2018



BANYAN TREE

Gambar 2.2 Logo Banyan Tree

Sumber: www.banyantree.com, 5 Oktober 2018

2.2 Visi dan Misi Serta Tujuan Organisasi

Adapun visi dan misi dari Banyan Tree Bintang adalah:

2.2.1 Visi

To be the most innovative and premier resort development and management company in Asia

2.2.2 Misi

To develop and manage world class and integrated lifestyle resort in Asia

2.3 Standard Kerja Struktur Organisasi Front Office Department

Dalam menjalankan tugas serta peranannya, setiap staff di *Front Office Department* memiliki job descriptionsnya masing-masing serta harus mengikuti *Standard Operational Procedure* (SOP) yang telah ditetapkan oleh Banyan Tree Bintang. Adapun job descriptions tersebut adalah:

2.3.1 *Front office Manager*

Mengontrol dan mengkoordinasikan semua operasi *Front Office* untuk memastikan kinerja kerja yang efisien, cepat, proaktif, dan sopan sehingga memastikan hotel mencapai tujuan dan memberikan kepuasan pada setiap tamu yang datang.

2.3.2 *Assistant Front office Manager*

Untuk mengawasi *Front Office* dan membantu pekerjaan *Front Office Manager*. Jika *Front Office Manager* tidak ada, Asisten *Front Office Manager* yang bertanggung jawab mengawasi dan mengontrol.

2.3.3 *Supervisor*

Memberikan layanan kedatangan dan keberangkatan tamu di hotel dengan memeberikan petunjuk kepada *Resort Host* serta mengontrol kode akses di sistem *front desk*, mengatur jadwal setiap *Front Office Staff*, mengatur alur transportasi untuk *departure guest*.

2.3.4 Villa Host

Untuk memperluas layanan pribadi, terutama untuk tamu VIP.

Harus mampu melakukan semua permintaan tamu.

2.3.5 Bell Captain

Memberikan arah dan mengendalikan semua kegiatan *driver porter* memastikan bahwa departemen mencapai tujuan kepuasan tamunya.

2.3.6 Resort Host

Untuk memaksimalkan kepuasan pelanggan dengan menyediakan layanan yang membahas kebutuhan hari para tamu dan memastikan kelancaran semua fungsi yang bersangkutan dalam *Front Office Department*.

1) Kasir

Pekerjaan kasir adalah membuat laporan tagihan dari outlet yang ada di Banyan Tree atau Angsana untuk tamu Banyan Tree sehingga pada saat *check-out* tamu yang sudah dapat mengetahui apa yang mereka konsumsi dan berapa banyak jumlah yang harus dibayarkan untuk pembayaran kamar dan biaya selama mereka tinggal di hotel.

2) Ferry

Mengurus transportasi tamu yang tiba di pelabuhan ferry untuk dapat sampai ke hotel, mengurus imigrasi tamu-tamu tertentu, memproses *boarding pass*, serta mengurus tamu yang akan berangkat ke Singapore.

2.3.7 Driver Porter

Buggy service salah satu layanan antar-jemput gratis menggunakan *golf car* yang ditawarkan hotel untuk para tamu sehingga tamu tidak perlu berjalan kaki. Layanan *buggy* adalah tugas *driver porter* yang beroperasi dari pukul 07.00 sampai 23.00. Demikian pula setelah proses *check-in* tamu diantar ke villa menggunakan *buggy* yang kemudian *driver porter* akan menjelaskan rincian tentang fasilitas yang ada di villa.

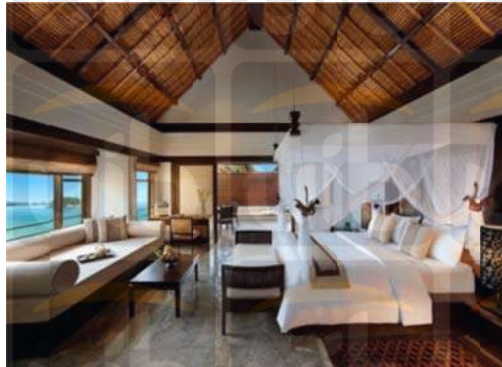
2.3.8 Telephone Operator

Telepon operator bertugas mengangkat telepon masuk dari dalam atau pun luar resort. Dari dalam biasanya tamu meminta *buggy*, membersihkan kamar, meminta *amenities*, memanggil *engineering*, dan segala pertanyaan yang diajukan tamu. Dari luar biasanya tamu yang akan datang, meminta dihubungkan dengan departemen lain dan lain-lain.

2.4 Fasilitas Banyan Tree Bintang

2.4.1 Villa di Banyan Tree Bintang

Total Villa yang ada di Banyan Tree Bintang adalah sebanyak 67 villa dengan total villa yang dijual sebanyak 64 villa.



Gambar 2.3 *Rainforest Seaview Villa*

Sumber: www.banyantree.com, 5 Oktober 2018



Gambar 2.4 *Rainforest Oceanfront Villa*

Sumber: www.banyantree.com, 5 Oktober 2018



Gambar 2.5 *Ocean Villa on The Rock*

Sumber: www.banyantree.com, 5 Oktober 2018



Gambar 2.6 *Rainforest Oceanfront Villa 2 Bedroom*

Sumber: www.banyantree.com, 5 Oktober 2018



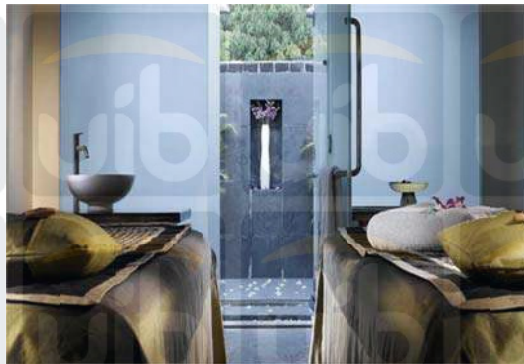
Gambar 2.7 *Oceanview Infinity Pool Villa*

Sumber: www.banyantree.com, 5 Oktober 2018



Gambar 2.8 *Oceanview Infinity Pool Villa 2 Bedroom*

Sumber: www.banyantree.com, 5 Oktober 2018



Gambar 2.9 *Sanctuary Spa Pool Villa*

Sumber: www.banyantree.com, 5 Oktober 2018

2.4.2 *Dining Destination* di Banyan Tree Bintan

Banyan Tree memiliki *dining destination* yang merupakan makan malam *private* dengan suasana romantis dan *set-up* yang *special* bagi tamu. Berikut adalah *dining destination* yang ada di Banyan Tree Bintan, yaitu:

1. *Dinner On The Rock*



Gambar 2.10 *Dinner On The Rock*

Sumber: www.banyantree.com, 5 Oktober 2018

Lokasi : Bebatuan yang berada di depan *Saffron Restaurant*
 Menu : Fusion Cuisine
 Kapasitas : 2 orang
 Harga : IDR 2,132,000 ++ per orang

2. *Dinner On 17*



Gambar 2.11 *Dinner On 17*

Sumber: www.banyantree.com, 5 Oktober 2018

Lokasi : *Signature Tee Box hole number 17*
 Menu : *Western Cuisine*
 Kapasitas : *2 orang (also available for group up to 12 pax)*
 Harga : *IDR 1,838,000 ++ per orang*

3. *Massage Of The Senses*



Gambar 2.12 *Massage of The Senses*

Sumber: www.banyantree.com, 5 Oktober 2018

Menu : *Spa Healthy Food*
 Lokasi : *One Tree Hills*
 Kapasitas : *2 orang*
 Harga : *IDR 2,352,000 ++ per orang*

4. *Dinner of the Legend*



Gambar 2.13 *Dinner of the Legend*

Sumber: www.banyantree.com, 5 Oktober 2018

Lokasi : Pantai Angsana
 Menu : *Indonesian Rijstafel*
 Kapasitas : 2 orang (*also available for corporate group*)
 Harga : IDR 1,396,000 ++ per orang (untuk 2 orang)

5. Fisherman Table



Gambar 2.14 *Fisherman Table*

Sumber: www.banyantree.com, 5 Oktober 2018

Lokasi : Pantai Angsana
 Menu : *Seafood Delight*
 Kapasitas : 2 orang
 Harga : IDR 1,396,000 ++ per orang

6. Blue Moon Dinner



Gambar 2.15 *Blue Moon Dinner*

Sumber: www.banyantree.com, 5 Oktober 2018

Lokasi : Didalam Villa tamu
 Menu : *Western Cuisine*
 Kapasitas : 2 – 4 (Hanya untuk tamu Banyan Tree)
 Harga : IDR 1,543,000 ++ per orang

7. Kelong Dinner



Gambar 2.16 *Kelong Dinner*

Sumber: www.banyantree.com, 5 Oktober 2018

Lokasi : Kelong Banyan Tree
 Menu : *Indonesian Cuisine*
 Kapasitas : 24 orang
 Harga : 2 orang USD 200++ per orang
 4 orang USD 180 ++ per orang
 6 orang USD 160++ per orang
 8 orang USD 140++ per orang
 10 orang USD 120++ per orang
 12 orang USD 100++ per orang

8. *Dinner of the Reflection*



Gambar 2.17 *Dinner of the Reflection*

Sumber: www.banyantree.com, 5 Oktober 2018

Lokasi : *Rock Edge Pool*

Menu : *Western Cuisine*

Kapasitas : 2 orang

Harga : IDR 2,866,500 ++ per orang

2.4.3 Restaurant di Banyan Tree Bintan

Banyan Tree Bintan memiliki tiga restoran dan *villa dinning* atau *room service*, yaitu :

1. *Treetops Restaurant*



Gambar 2.18 *Treetops Restaurant*

Sumber: www.banyantree.com, 5 Oktober 2018

Treetops Restaurant berlokasi di dekat *gallery* dan Banyan Tree Spa. *Treetops* merupakan *all day dining restaurant* yang ada di Banyan Tree Bintan. Konsep dari *Treetops* adalah *casual* dan *cheerful*. Menu yang disajikan adalah makanan Indonesia dan minuman yang ditawarkan adalah *mocktails*, *cocktails*, *wine*, *champagne*, dan beberapa minuman *alcohol* lainnya. Hiburan yang ditawarkan adalah *Strolling Musician* (Senin - Jumat pukul 18.00 - 21.15) dan *Pipe In Music*. *Treetops* buka setiap hari dari pukul 07.00 - 23.00 (*last food order* pukul 22.30). *Treetops* memiliki kapasitas untuk 50 orang di dalam dan 40 di luar ruangan.

2. *Saffron Restaurant*



Gambar 2.19 *Saffron Restaurant*

Sumber: www.banyantree.com, 5 Oktober 2018

Saffron berlokasi di dekat pantai dan berada tepat di atas *The Cove Restaurant*. *Saffron Restaurant* merupakan *signature restaurant* Banyan Tree yang ada di seluruh dunia. *Restaurant* ini menawarkan *Thai Cuisine* dan hanya dibuka untuk makan malam saja, mulai pukul 18.30 - 23.00 dan pemesanan terakhir pukul 22.30.

3. *The Cove Restaurant*



Gambar 2.20 *The Cove Restaurant*

Sumber: www.banyantree.com, 5 Oktober 2018

The Cove *Restaurant* berlokasi di dekat pantai dan berada di bawah *Saffron Restaurant*. The Cove *Restaurant* menyajikan masakan *Mediterranean Cuisine (Italian, Spanish, French Cuisine)*. The Cove *Restaurant* buka untuk *lunch time* mulai pukul 11.30 - 14.30 dan untuk *dinner* mulai pukul 18.30 - 23.00. Pemesanan terakhir pukul 22.30.

4. *Villa Dining*

Villa dining adalah salah satu dari bagian *F&B Service* di Banyan Tree Bintang yang menyediakan dan menyajikan makanan dan minuman ke *villa (room service)*. In *Villa Dining* buka selama 24 jam. Makanan yang disajikan oleh *Villa Dining* yaitu *Western* dan *Indonesian Cuisine*. Minuman yang di sajikan oleh *Villa Dining* sama seperti minuman yang di jual di *Tree Tops Restaurant* seperti contoh *Juice, Coffee and Tea, Mocktail, Cocktail, Beers Wine*.

2.5 Fasilitas Pendukung

Beberapa fasilitas yang diberikan Banyan Tree Bintang antara lain:

1. *Laundry*

Merupakan layanan pencucian pakaian tamu yang di ambil sebelum jam 11.00 dan mempunyai dua pilihan yaitu *regular* atau *express laundry*. Pelayanan ini dikenakan biaya sesuai dengan jumlah dan jenis pakaian tamu

2. *Swimming Pool*

Jam operasional mulai pukul 08:00 – 18:00. Terdapat 2 kolam renang di Banyan Tree Bintan:

- Rock Edge Pool, sedalam 1.4 Meter.
- The Beach Pool, sedalam 1.4 Meter.

3. *Library*

Layanan peminjaman buku yang terletak di lobby ini menyediakan berbagai macam buku dari berbagai negara dan bahasa, serta DVD yang dapat dipinjamkan selama tamu *stay* di Banyan Tree Bintan.

4. *Gallery*

Produk yang dijual:

Banyan Tree Gallery:

Polo T-Shirt Handicraft

Beachwear Ladies wear

Men's wear Traditional Wear

Convenience items Home Furnishing

Stationeries Jewellery

Spa Gallery :

Aromatherapy Oil Massage Oil

Incense Scented Candles

Toiletries Oil Burners

Ceramic Items Bathrobes

Banyan Tree CD Collection

5. Meeting Room



Gambar 2.21 Meeting Room

Sumber: www.banyantree.com, 5 Oktober 2018

Size : 12m x 6m

Capacity : *U Shape* 20 orang

Hollow Square 30 orang

Class Room 30 orang

Meeting facilities : *White Board, Flip Chart, Slide, LCD, Wi-fi Internet Connection.*

6. Marine Centre

Marine Centre buka pukul 09.00-17.00 yang terletak di Angsana Bintan. Menyediakan berbagai macam aktivitas, seperti:

Non Motorized Activities

- a) Windsurfing
- b) Body Board
- c) Snorkling Set

Motorized Activities

- a) Jet Ski Rental

7. Banyan Tree Spa

Macam-macam *spa treatment* yang ada di Banyan Tree Spa adalah *Hot Stone Massage, Ayurveda treatments, Body Scrubs, Body Conditioners, Facial treatments, Manicures & Pedicures, Hair Services (including treatment, haircut, styling), Waxing, Flower Bath, Steam, Rain mist. Packages.*

Fasilitas :

- 4 Royal Spa Villas
- 2 Spa Pavilions
- 1 Yoga Pavilion
- 4 Indoor Single Treatment Rooms at Spa Center
- 1 Salon Kecantikan

Jam operasional : 09.00 – 23.00

8. *Laguna Bintang Conservation Lab*

Berlokasi disebelah *Marine Center* dan buka pukul 08.00 - 17.00. *Conservation Lab* didirikan untuk belajar mengenai status kesehatan ekosistem dan spesies yang ada di sekitar *resort*. Kegiatan yang dapat dilakukan oleh tamu antara lain: *nature walk, bird watching, dll*