

BAB II

DESKRIPSI OBYEK PENELITIAN

Pada bab ini, peneliti akan menjabarkan mengenai objek penelitian. Objek penelitian ini adalah Maya Ubud *Resorts & Spa* yang merupakan salah satu hotel bintang 5 yang berada di Bali, dan merupakan hotel dibawah naungan PT. Pandan Arum. Peneliti akan menjabarkan profil perusahaan, visi dan misi perusahaan, nilai yang dijunjung, makna logo, struktur organisasi, fasilitas yang ditawarkan, akomodasi, target pasar, dan jam kerja dari Maya Ubud *Resorts & Spa*. Data yang diperoleh peneliti berdasarkan dari wawancara yang dilakukan dengan narasumber dan *website* resmi Maya Ubud *Resorts & Spa*.

A. Profil Perusahaan

PT. PANDAN ARUM (MAYA UBUD RESORTS & SPA)

TABEL 2. 1

Profil Maya Ubud Resorts & Spa

No	Identitas	Keterangan
1.	Nama perusahaan	PT Maya <i>Resorts</i> (Maya Ubud <i>Resorts & Spa</i>)
2.	Alamat hotel	Jl. Gunung Sari, Peliatan, Kec. Ubud, Kabupaten Gianyar, Bali. Kode pos 80571
3.	Kategori perusahaan	Perusahaan perhotelan

Sumber: *website* resmi Maya Ubud <https://www.mayaresorts.com/ubud>

Maya Ubud *Resorts & Spa* adalah perusahaan di bidang perhotelan yang secara resmi berada di bawah naungan PT. Pandan Arum dengan pemiliknya yaitu Bapak Rai Arya. Maya Ubud merupakan salah satu hotel bintang 5 di Bali dengan luas bangunan mencapai 20 hektar serta memiliki pemandangan tropis dengan lembah sungai Petanu yang ditujukan untuk memadukan pesona kebudayaan dan ciri khas tradisional Bali (Mayaubud.com, 2021). Maya Ubud *Resorts & Spa* resmi dibuka pada bulan Desember tahun 2001 dengan mengusung tema desain Bali kontemporer. Tempat peristirahatan ini memiliki konsep kecanggihan tropis yang berpadu dengan desain Bali yang inovatif dengan pelayanan dan fasilitas kelas atas (Mayaubud.com, 2021). Kata “Maya” berasal dari bahasa Bali, Jawa Kuno dan Sansekerta yang memiliki makna “bayangan atau impian”. Kata Maya dipilih sebagai nama perusahaan karena pemilihan kata yang sangat sederhana, elegan, mudah diingat dan merupakan salah satu lokasi berdirinya istana raja Maya Denawa pada masa itu (Mayaubud.com, 2021).

Sejak didirikannya pada tahun 2001, Maya Ubud *Resorts & Spa* telah menerapkan prinsip dan praktik pariwisata yang berkelanjutan kedalam operasionalnya dengan upaya untuk menyempurnakan tingkat pemahaman dan penerapannya terkait keberlanjutan secara berkala untuk memastikan profitabilitas jangka panjang yang nantinya dapat menguntungkan semua pihak, baik pemilik, karyawan, maupun masyarakat sekitar (Mayaubud.com, 2021). Karena terus berpegang teguh dan menjunjung tinggi visi, misi, serta berpedoman pada nilai perusahaan, hingga saat ini Maya Ubud *Resorts & Spa* kerap memenangkan

penghargaan bergengsi mulai dari tingkat nasional hingga internasional yakni (Mayaubud.com) :

1. *Tripadvisor Travelers Choice Awards 2015 Top 25 Hotels In Indonesia*
2. *Hospitality Asia Platinum Awards 2012 – 2014, Best HAPA Signature Spa Experience*
3. *Gold Certificate 2009-2011, Rated First Class Hotel On Safety And Security By The Indonesia National Police In Bali*
4. *Emerald Medal Tri Hita Karana Tourism Award 2012 In Category Of 5 And 5 Plus Stars*
5. *Green Globe Certification 2013 - 2014 Effective Of November 2013*

B. Visi dan Misi Perusahaan

1. Visi

“Terus bergerak menuju keberlanjutan, dimana semua masalah perlu diintegrasikan ke dalam strategi bisnis yang mengarahkan Maya Ubud *Resorts & Spa* menjadi lebih tangguh, proaktif terhadap tantangan dan peluang di masa yang akan datang” (Mayaubud.com, 2021)

2. Misi

Menciptakan dan mempertahankan standar di industri pariwisata yang ramah lingkungan dan menawarkan kemewahan tersendiri bagi tamu dengan pelayanan yang menginspirasi yang melampaui harapan tamu dengan prakarsa manajemen yang inovatif dan karyawan berdedikasi yang mengambil peran

untuk memastikan terwujudnya suasana terbaik untuk relaksasi, penyegaran dan pembaharuan (Mayaubud.com, 2021).

Maya Ubud selain memiliki visi dan misi, juga memiliki nilai yang selalu dijunjung tinggi oleh seluruh keluarga besar Maya Ubud *Resorts & Spa* (I. Januanny, wawancara pribadi, 30 Mei 2021), nilai yang dijunjung dan dijadikan pedoman tersebut adalah:

1. *Ageless* (tidak lekang oleh waktu) : arti dari nilai ini adalah Maya Ubud berada di suatu tempat yang berakar sangat kuat di Bali, mulai dari akar bangunan yang digunakan sebagai salah satu penyangga untuk seluruh kepulauan Indonesia dengan artian bahwa hidup saling berdampingan di alam yang kekal abadi.
2. *Exhilarating* (menggembirakan) : arti dari nilai ini adalah memancarkan kegembiraan dan memikat indra agar dapat menghibur para tamu di setiap kesempatan sesuai dengan harapan mereka.
3. *Dreamlike* (seperti mimpi) : arti dari nilai ini adalah Maya Ubud harus mempertahankan keadaan dunia lain melalui sentuhan arsitektural dan "momen fatamorgana" dari kesempurnaan yang pasti. Dipadukan dengan keramahan Maya yang legendaris, pengalaman seperti mimpi akan menyambut setiap tamu dan di sepanjang perjalanan "maya" mereka.

C. Makna Logo Maya Ubud Resorts & Spa

GAMBAR 2. 1

Logo Maya Ubud Resorts & Spa



Sumber : Handbook Maya Ubud Resorts & Spa, 2021

Logo Maya Ubud *Resorts & Spa* di atas memiliki beberapa makna sebagai bagian dari filosofi dan visi, misi, nilai perusahaan yang mengedepankan komitmen untuk memberikan pelayanan terbaik dan memuaskan bagi seluruh pelanggannya. Bentuk ikon klasik dari logo “Maya” merupakan salah satu ilusi dari ‘mimpi’. Logo ini menggambarkan aliran sungai Petanu yang melewati Maya Ubud *Resorts* karena lokasi Maya Ubud berdampingan dengan sungai Petanu yang membentang luas (I. Januanny, wawancara pribadi, 30 Mei 2021). Huruf ‘m’ dalam kata Maya memiliki makna sapuan kuas tinta aksara tradisional Bali yang kemudian menciptakan hubungan yang selaras dengan warisan budaya pulau Bali yang kaya dan beragam. Sedangkan ‘ubud’ merupakan tempat berdirinya Maya Ubud *Resorts & Spa* dengan kokoh dan kuat serta didampingi dengan keasrian dan keindahan desa Peliatan Ubud (I. Januanny, wawancara pribadi, 30 Mei 2021).

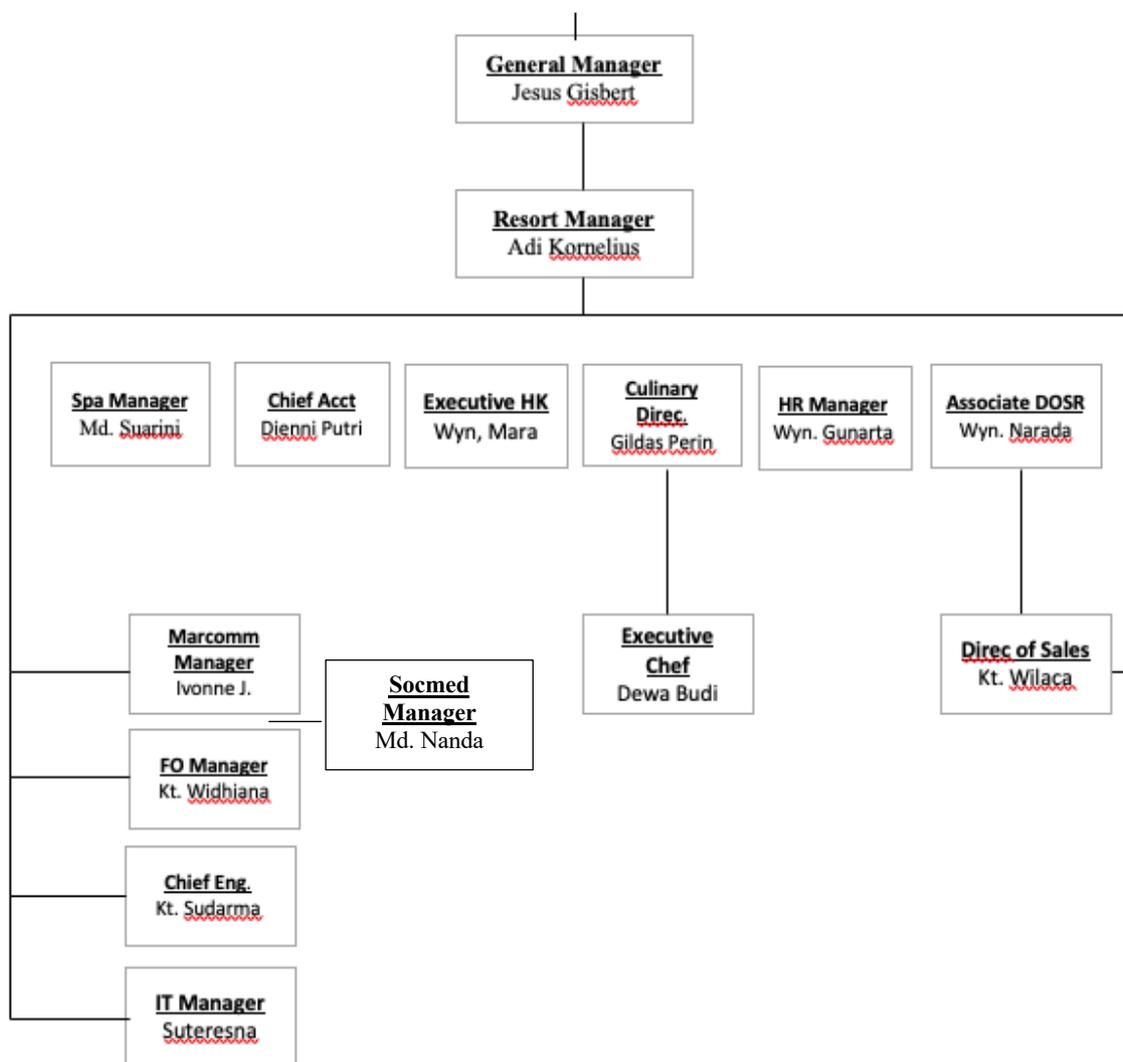
D. Struktur Organisasi dari Maya Ubud Resorts & Spa

MAYA UBUD *RESORTS & SPA*

GAMBAR 2. 2

Struktur Manajemen Maya Ubud

STRUKTUR ORGANISASI MAYA UBUD *RESORTS & SPA*



Sumber: Handbook Maya Ubud Resorts & Spa, 2021

Maya Ubud *Resorts & Spa* dalam kegiatan operasionalnya dipimpin langsung oleh *Resort Manager* dalam pengawasan *General Manager* Maya Ubud (I. Januanny, wawancara pribadi, 30 Mei 2021). *Resort Manager* langsung membawahi sepuluh divisi meliputi *Spa, Accounting, House Keeping, Food and Beverage, Human Resources, Sales and Revenue, Marketing Communication, Front Office, Engeneering*, dan *IT*. Adapun divisi-divisi yang membawahi divisi lain seperti *Sales and Revenue* membawahi *Sales* dan *Food and Beverage* membawahi *Executive Chef*. Saat ini dengan struktur organisasi tersebut Maya Ubud memiliki jumlah karyawan sebanyak 289 orang (I. Januanny, wawancara pribadi. 30 Mei 2021).

E. Fasilitas Maya Ubud Resorts & Spa

Sebagai industri perhotelan bintang 5, sudah sepatasnya Maya Ubud memberikan kenyamanan untuk para tamunya yaitu dengan fasilitas-fasilitas yang disuguhkan. Berikut beberapa fasilitas yang disuguhkan Maya Ubud demi kenyamanan para tamunya sesuai dengan lampiran 1 (Mayaubud.com), yakni:

1. *Restaurant dan Bar*

Maya Ubud *Resort* menyediakan berbagai macam pilihan tempat makan dan jenis masakan yang berbeda-beda mulai dari masakan tradisional, Asia hingga *western* (Mayaubud.com, 2021). Maya Sari *Restaurant* merupakan salah satu *restaurant* bergaya Asia dengan bar *teppanyaki* yang otentik sehingga para tamu dapat menikmati hidangan sembari ditemani dengan

pemandangan lembah sungai Petanu, dapat dilihat pada lampiran 1 bagian A.

2. *Spa*

Maya Ubud *Resort* juga terkenal dengan Spa yang dimilikinya. Spa di Maya memberikan tawaran perawatan dengan para terapis profesional. Spa di Maya juga memiliki tujuan yaitu untuk memberikan pengalaman yang tak terlupakan bagi para tamunya (Mayaubud.com, 2021). Spa berlokasi di pinggir sungai Petanu dan dikelilingi hutan yang rindang sehingga menjadi salah satu tempat favorit bagi para tamu ketika ingin mencari keheningan dan ketenangan, dapat dilihat pada lampiran 1 bagian B.

3. Ruang Keberangkatan (*Departure Lounge*)

Maya Ubud juga menyediakan fasilitas berupa ruang keberangkatan bagi para tamu yang hendak datang atau meninggalkan Maya Ubud (Mayaubud.com, 2021). Ruangan ini juga menawarkan minuman gratis seperti teh dan kopi, toilet, perpustakaan kecil, akses internet nirkabel, ruang televisi, dan ruang taman terbuka bagi tamu perokok, dapat dilihat pada lampiran 1 bagian C.

4. Pusat Kebugaran (*Fitness Center*)

Pusat kebugaran yang ditawarkan oleh Maya Ubud Resort telah difasilitasi oleh pendingin ruangan dengan peralatan olahraga paling *modern* sehingga memungkinkan para tamu *resort* nyaman ketika menjalankan rutinitas latihan harian mereka ketika berlibur (Mayaubud.com, 2021). Pusat kebugaran ini buka setiap hari mulai dari pukul 6 pagi hingga 8 malam

dengan pemandangan sawah yang hijau dan asri, dapat dilihat pada lampiran 1 bagian D.

5. Kolam Renang

Terdapat dua kolam renang yang menghadap ke lembah sungai dan tepi sungai Petanu yang disediakan untuk para tamu dan pengunjung *resort* dengan pemandangan hutan yang rindang dan tenang. Selain itu, terdapat juga kolam renang pribadi untuk setiap *villa* dengan tipe *deluxe*, *duplex*, dan *presidential* (Mayaubud.com, 2021). Kolam renang dibuat berhadapan langsung dengan hutan agar para tamu atau pengunjung menikmati pemandangan yang menakjubkan dalam keindahan dan ketenangan di Maya Ubud *Resort*, dapat dilihat pada lampiran 1 bagian E.

6. Lapangan Tenis (*Tennis Court*)

Lapangan tenis Maya Ubud *Resort* didedikasikan untuk bagi para tamu yang menyukai bidang olahraga ini. Maya Ubud juga telah menyiapkan fasilitas seperti raket, bola, dan lapangan yang diterangi lampu sorot sehingga para tamu tidak perlu khawatir jika ingin bermain tenis di Maya (Mayaubud.com, 2021). Para tamu dapat menggunakan fasilitas ini mulai dari pukul 9 pagi sampai 8 malam, dapat dilihat pada lampiran 1 bagian F.

7. Pusat Bisnis dan Perpustakaan (*Business Center & Library*)

Maya Ubud *Resort* telah menyediakan komputer desktop dengan *brand* Apple iMac secara gratis dengan internet berkecepatan tinggi dan printer di *business center* Hotel bagi para tamu. Selain itu, terdapat juga sebuah perpustakaan yang terletak pada lobi utama (Mayaubud.com, 2021). Akses

internet nirkabel sekarang tersedia di semua kamar tamu dan area umum tanpa biaya tambahan, dapat dilihat pada lampiran 1 bagian G.

8. Studio Yoga

Maya Ubud juga menawarkan fasilitas berupa studio yoga bagi para tamu pecinta yoga. Ruang seluas 187 meter persegi tepat di atas gedung pusat (Mayaubud.com, 2021). Studio ini memberikan suasana yang tenang, dengan pemandangan indah yang menghadap ke taman *resort* dan persawahan, dapat dilihat pada lampiran 1 bagian H.

9. *Wedding in Paradise* Maya

Ubud juga menawarkan fasilitas untuk acara pernikahan yang terletak tepat di dekat sungai Petanu dengan susunan panggung yang dikelilingi oleh hutan desa Petanu. Fasilitas ini nantinya akan diatur langsung oleh tim ahli Maya Ubud sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pemilik acara (Mayaubud.com, 2021). Selain itu, terdapat juga pilihan lain yaitu diadakannya di kuil Bali yang bermuatan budaya Bali, tidak sedikit para tamu memilih kuil Bali sebagai salah satu lokasi acara pernikahannya, dapat dilihat pada lampiran 1 bagian I

10. Bale Banjar

Bale banjar merupakan fasilitas yang dirancang oleh Maya Ubud untuk kegiatan-kegiatan pertemuan kelompok, bisnis, atau sosial. Tempat ini dapat menampung hingga 60 delegasi dengan tatanan yang bergaya teater dengan fasilitas yang sangat lengkap sesuai dengan kebutuhannya seperti

AC, LCD, proyektor, dan lainnya (Mayaubud.com, 2021). Dapat dilihat pada lampiran 1 bagian J.

11. Purnama *Stage*

Purnama *stage* merupakan salah satu fasilitas yang ditawarkan oleh Maya Ubud yaitu berupa *outdoor* dengan pemandangan hutan dan sungai dari desa Petanu yang luas. Purnama biasanya digunakan untuk penampilan pentas kesenian, tari-tarian atau perayaan khusus (Mayaubud.com, 2021). Dapat dilihat pada lampiran 1 bagian K.

12. *The Lounge*

Berbeda dengan bale banjar, *the lounge* merupakan ruang diskusi atau rapat rahasia yang biasanya digunakan oleh beberapa tokoh penting. Ruangan ini biasanya dipakai kurang dari 10 orang, dimana rapat atau diskusi yang dilakukan bersifat rahasia. Ruangan ini dilengkapi dengan fasilitas yang lengkap beserta pemandangan hutan desa Petanu yang mengelilingi ruangan ini (Mayaubud.com, 2021). Dapat dilihat pada lampiran 1 bagian L.

F. Akomodasi

Maya Ubud memiliki jumlah kamar sebanyak 108 kamar dengan tipe yang berbeda-beda yaitu *impressive forest suite, impressive forest corner suite, heavenly jazuzzi villa, heavenly pool villa, heavenly two bedroom villa, dan maya presidential villa* (N. Kusuma, wawancara pribadi, 30 Mei 2021). Setiap kamar memiliki keunggulan dan ciri khasnya mulai dari pemandangan hingga model kamar sesuai dengan harga yang ditawarkan oleh Maya Ubud. Harga kamar yang

ditawarkan oleh Maya Ubud mulai dari harga Rp. 3.000.000 – Rp. 4.000.000 per malam untuk tipe kamar *impressive forest suite, impressive corner suite* sedangkan untuk *heavenly jazuzzi villa, heavenly pool villa, heavenly two bedroom villa*, dan *maya presidential villa* dengan kisaran harga Rp. 40.000.000 - Rp. 100.000.000 per malamnya (N. Kusuma, wawancara pribadi, 30 Mei 2021)

G. Experiences at Maya Ubud

Sebagai salah satu hotel bintang 5 terbaik di Bali, Maya Ubud *Resorts & Spa* menyuguhkan beberapa *experience* atau aktivitas terbaik kepada para konsumennya agar ketika menginap di Maya Ubud *Resorts & Spa*, konsumen dapat menikmati secara nyata keindahan yang disuguhkan oleh Maya Ubud *Resorts & Spa*. Berbagi pengalaman ini tidak hanya dilakukan di dalam *resort* saja tetapi juga di luar *resort* dengan tujuan para konsumen dapat menyatu dan merasakan alam secara natural. Terdapat beberapa *experience* yang disuguhkan Maya Ubud *Resorts & Spa* untuk para konsumennya yakni, *Maya forest trail, romantic dinner, cooking class, floating journey, in villa grill, yoga, berjalan di pinggir sawah, picnic basket, perjalanan desa, hingga spa*, dimana pengalaman tersebut memiliki keunikan masing-masing yang tidak dapat dijumpai atau dimiliki oleh *resort* manapun (I. Januanny, wawancara pribadi, 30 Mei 2021). *Experience* yang ditawarkan oleh Maya Ubud *Resorts & Spa* tentunya memiliki nilai jual, sehingga bagi para konsumen yang ingin menikmati aktivitas di dalam maupun luar Maya Ubud dapat mememesannya melalui *website* resmi Maya Ubud (I. Januanny, wawancara pribadi, 30 Mei 2021).

H. Target Pasar Maya Ubud Resorts & Spa

Target pasar utama dari Maya Ubud adalah warga negara asing seperti Australia, Jepang, Cina, India, German, Korea, Eropa, Afrika dengan rentang usia 25-60 tahun (N. Kusuma, wawancara pribadi, 30 Mei 2021). Adapun sasaran demografik dari target pasar Maya Ubud adalah laki-laki maupun perempuan dengan tingkat pendidikan perguruan tinggi, para pekerja muda, hingga pensiunan. Sedangkan secara psikografik, target pasar dari Maya Ubud adalah keluarga kecil hingga keluarga besar yang tentunya mencintai lingkungan asri, damai, tentram, dan nyaman (N. Kusuma, wawancara pribadi, 30 Mei 2021). Saat ini, dikarenakan adanya pandemi COVID-19, Maya Ubud tidak memungkinkan jika target pasarnya adalah warga negara asing saja, sehingga mereka mencoba untuk mencari target pasar baru yaitu warga negara Indonesia dengan rentang usia 23-50 dan secara SES (*Socio Economic Status*) masuk pada golongan A, B dan C (N. Kusuma, wawancara pribadi, 30 Mei 2021).

I. Divisi Marketing Maya Ubud Resorts & Spa

Divisi Marketing dari Maya Ubud *Resorts & Spa* dibagi menjadi dua yakni *social media* dan *marketing communication*. Divisi *marketing* terdiri dari 7 staff, 4 dibagian *social media* dan 3 dibagian *marketing communication* (N. Kusuma, wawancara pribadi, 30 Mei 2021). *Social media* berada dibawah kontrol I Made Nanda Kusuma Indira selaku *manager* sedangkan *marketing communication* berada dibawah kontrol Ivonne Januanny selaku *managernya*. Divisi marketing memiliki tanggungjawab untuk mengatur segala bentuk aktivitas komunikasi pemasaran yang dilakukan oleh Maya Ubud dalam memasarkan produk atau jasa

agar terciptanya tujuan perusahaan yakni pembelian (N. Kusuma, wawancara pribadi, 30 Mei 2021). Secara spesifik, *social media manager* juga memiliki tanggungjawab untuk *managing social media accounts* Maya Ubud, *restaurants*, dan *spa*, merencanakan, melaksanakan dan mengevaluasi pemasaran melalui media sosial, saluran sosial dan *paid social channel* serta merencanakan, melaksanakan, dan mengevaluasi pemasaran melalui *influencer* (N. Kusuma, wawancara pribadi, 30 Mei 2021). Sedangkan tanggungjawab *marketing communication manager* Maya Ubud secara lebih rinci yakni memberikan informasi dengan maksud dan tujuan meningkatkan *brand* ataupun konsumen secara langsung maupun tidak langsung sesuai dengan pasar yang dituju, menentukan strategi promosi dan media yang akan digunakan, hingga merencanakan, melaksanakan, dan mengevaluasi pemasaran khususnya melalui *influencer* (N. Kusuma, wawancara pribadi. 30 Mei 2021)

GAMBAR 2. 3

Flash Sale Maya Ubud Resorts & Spa



The advertisement features a central image of a picnic basket filled with various food items, including bread, fruit, and drinks, arranged on a green lawn. Above the image, the text 'Picnic Basket' is displayed. Below the image, there are bullet points detailing the offer: 'Advance booking required', '1 basket for 2 person', and 'Including mineral water and fresh fruit juice'. The price '680K++ per basket' is also listed. At the bottom, the Maya Ubud logo is shown along with contact information: a phone number (+62 812 3657 4079), social media handles (@MayaUbud), and a website (mayaresorts.com/ubud).

Picnic
Basket

- Advance booking required
- 1 basket for 2 person
- Including mineral water and fresh fruit juice

680K++ per basket

maya
ubud

+62 812 3657 4079
@MayaUbud
mayaresorts.com/ubud

Sumber: <https://www.instagram.com/mayaubud/> (2021)