FOOD AND BEVERAGE MANAGEMENT

W HOTEL HONG KONG

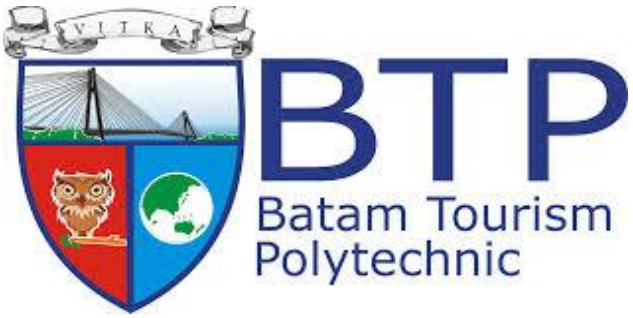
BATAM TOURISM POLYTECHNIC

2025

W HONG KONG KITCHEN SERVICE TEAM

W Hong Kong

REPORT



By:

Akmal Azhari Vhani Phasa

Nim. 2021020053

FOOD AND BEVERAGE MANAGEMENT STUDY PROGRAM

BATAM TOURISM POLYTECHNIC

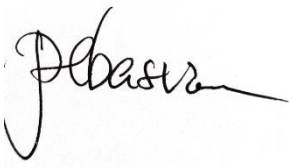
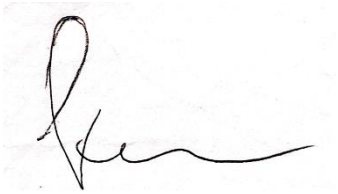
2025

LAPORAN ON THE JOB TRAINING

FOOD AND BEVERAGE MANAGEMENT

W Hong Kong

Telah disetujui dan disahkan oleh:

Ass. Director Of B&F department	*Assistant Restaurant Manager*
W Hong Kong	W Hong Kong
	
Sebastian Leung	Kami Wong

Yang mengetahui

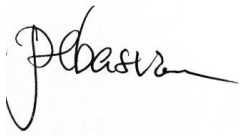
Dr. Rezki Alhamdi, M.M.Par
NIDN. 1030089101

Lembar Pengesahan

Tested on : …….

Checked on : …….

Authorized on : …….

Asst. Director B&F departement  Sebastian Leung	Asst. Manager Outlet ”Kitchen” Kami Wong
Koordinator On The Job Training Batam Tourism Polytechnic Amelia Teresa, S.Pd NIK. 2407406	Dosen Pembimbing On The Job Training Wahyudi Ilham, S.I.Kom.,M.M.Par NIDN. 1013118406

Ketua Program Studi Management

Tata Hidang Politeknik Pariwisata Batam

Dr. Rezki Alhamdi, M.M.Par

NIDN. 1030089101

Kata Pengantar

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat, rahmat, dan kasih-Nya yang melimpah, sehingga laporan berjudul "W Hong Kong Kitchen Service Team" ini dapat diselesaikan dengan baik.

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tulus kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, bimbingan, dan arahan selama penyusunan laporan ini. Secara khusus, penghargaan disampaikan kepada:

1. Ms. Siska Amelia Maldin, M.Pd selaku Direktur Politeknik Pariwisata Batam.
2. Mr. DR. Rizki Alhamdi, S.Par, M.M.Par selaku Ketua Program Studi Manajemen Tata Hidang Politeknik Pariwisata Batam.
3. Wahyudi Ilham, S.I.Kom., M.Mpar selaku pembimbing yang telah memberikan banyak masukan, saran, dan bimbingan selama penyusunan dan penulisan laporan in.
4. Seluruh dosen Manajemen Tata Boga yang telah memberikan bimbingan selama penulisan laporan.
5. W Hong Kong & Kitchen Service Team yang telah memberikan izin pelaksanaan kerja praktik.
6. Kedua orang tua dan keluarga yang senantiasa memberikan doa serta dukungan tanpa henti bagi penulis hingga laporan ini terselesaikan.
7. Rekan-rekan angkatan 2025 Manajemen Tata Boga yang telah memberikan motivasi, semangat, masukan, serta kritik membangun selama penyusunan laporan.
8. Semua pihak yang telah membantu secara langsung maupun tidak langsung sehingga laporan ini dapat terselesaikan dengan lancar.

Dengan segala kerendahan hati, penulis menyadari keterbatasan yang ada dalam laporan ini. Semoga meskipun demikian, laporan ini tetap dapat memberikan nilai manfaat bagi para pembaca.

Akmal Azhari

Hong Kong, 1 July 2025

DAFTAR ISI

FOOD AND BEVERAGE MANAGEMENT 1
W HOTEL HONG KONG 1
Lembar Pengesahan 4
Kata Pengantar 4
DAFTAR ISI 7
BAB 1 9
PENDAHULUAN 9
1.1. Latar Belakang 9
1.2. Tujuan 9
1.3. Manfaat 10
1.4. Tempat & Waktu pelaksanaan 11
BAB 2 12
KAJIAN TEORITIS DAN GAMBARAN UMUM 12
2.1. Sejarah Singkat W Hotel Hong Kong 12
2.2. Pendiri Sung Hung Kai Properties 15
2.3. Senior Leader Team (SLT), W Hotel Hong Kong 17
BAB 3 18
IMPLEMENTASI PRAKTIK KERJA LAPANGAN 18
3.1. Beverage & Food Departement 18
3.1.1. Kitchen Departemen 18
3.1.2. Woo Bar department 19
3.1.3. In Room Dining 20
3.2. Tugas dan tanggung jawab 21
3.2.1. Restaurant Manager 21
3.2.1. Supervisor 22
3.2.3. Server 22
3.3. Faktor pendukung dan penghalang 26
3.3.1. Faktor pendukung: 26
3.3.2. Faktor penghambat: 26
BAB 27

PENUTUP 27
4.1. Kesimpulan 27
4.2. Saran 27
BIBLIOGRAPHY 28

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

pengalaman Kerja Praktik

Pengalaman Kerja Praktik adalah program yang dirancang untuk meningkatkan kompetensi dan profesionalisme mahasiswa dalam mempersiapkan karier masa depan. Melalui pelatihan langsung ini, mahasiswa diharapkan dapat mengasah dan memperluas keterampilan serta pengetahuan, sehingga menjadi tenaga pariwisata yang terampil dan ahli di bidang masing-masing.

Untuk mencapai tujuan tersebut, Politeknik Pariwisata Batam mewajibkan program magang selama enam bulan sebagai bagian integral dari kurikulum program D-IV. Salah satu lokasi magang yang disetujui untuk pelatihan praktik ini adalah di W Hotel Hong Kong.

1.2. Tujuan

Kerja praktik memiliki tujuan yang sangat bermanfaat bagi mahasiswa pelaksananya. Adapun tujuan program ini adalah:

1. Memenuhi persyaratan akademik wajib untuk kelulusan dari Politeknik Pariwisata Batam.
2. Mengembangkan keterampilan teknis dan keahlian profesional melalui praktik kerja di dunia nyata..
3. Membandingkan dan menerapkan teori dari kelas dengan situasi nyata di tempat kerja.

4. Mempelajari perencanaan dan pelaksanaan kerja yang efektif dengan terlibat langsung dalam operasional lapangan.
5. Memanfaatkan peluang pembelajaran maksimal, termasuk konsep-konsep baru yang belum dipelajari dalam pendidikan formal..

1.3. Manfaat

1. Mahasiswa memperoleh wawasan komprehensif tentang dunia kerja sehingga mampu memahami dan mengembangkan pengetahuan yang diperoleh di kampus, menerapkannya secara langsung di dunia kerja, serta menyadari pentingnya kedisiplinan dan rasa tanggung jawab dalam melaksanakan tugas yang diberikan.
2. Mahasiswa dapat berkontribusi kepada kampus dengan berbagi pengalaman serta berpartisipasi dalam Kerja Praktik bersama mahasiswa lainnya. Kampus juga dapat menjadikan hal ini sebagai bahan perbandingan dalam penyampaian materi perkuliahan dengan gambaran dunia kerja.
3. Memperoleh tenaga kerja tambahan untuk mendukung operasional di bidang-bidang yang telah ditentukan. Selain itu, hasil kerja praktik menjadi bahan penilaian sejauh mana mahasiswa memperoleh pengetahuan dan pengalaman selama melaksanakan Kerja Praktik di hotel.

1.4. Tempat & Waktu pelaksanaan

Penulis menyelesaikan magang selama 6 bulan di W Hotel Hong Kong pada periode 10 Februari 2025 hingga 7 Agustus 2025. Kitchen Service Team: Penulis melaksanakan magang di divisi Kitchen Service Team selama enam bulan. Sistem kerja yang berlaku terdiri atas lima hari kerja dan dua hari libur per minggu dengan jam kerja selama 9 jam atau lebih.

BAB 2

KAJIAN TEORITIS DAN GAMBARAN UMUM

2.1. Sejarah Singkat W Hotel Hong Kong

Figure 1.1 W Hotel Hong Kong

W Hong Kong, sebuah hotel bergaya hidup mewah dan avant-garde di bawah grup Marriott International dari brand W Hotels, pertama kali beroperasi pada 2008 sebagai bagian dari kawasan mixed-use prestisius Elements di West Kowloon. Dirancang oleh firma arsitektur ternama Arquitectonica, hotel ini menampilkan estetika kontemporer yang berani melalui fasad kaca yang mencolok dan interior glamor, mencerminkan energi dinamis Hong Kong. Berlokasi strategis di 1 Austin Road West yang hanya beberapa langkah dari Stasiun Kowloon, hotel ini menawarkan aksesibilitas luar biasa dengan koneksi langsung ke Airport Express (21 menit ke Bandara Internasional Hong Kong) serta kedekatan dengan atraksi utama seperti Victoria Harbour, ICC Tower (gedung tertinggi Hong Kong), dan West Kowloon Cultural District yang menjadi rumah bagi M+ Museum dan Hong Kong Palace Museum.

Menampilkan 393 kamar dan suite stylish dengan jendela floor-to-ceiling yang memamerkan pemandangan pelabuhan maupun kota yang memukau, W Hong Kong menjadi destinasi ideal bagi traveler modern yang menginginkan kemewahan dan pengalaman unik.

Hotel ini terkenal dengan konsep bersantap dan nightlife-nya yang dinamis, menampilkan Sing Yin Cantonese Dining (restoran rekomendasi Michelin) dan WOOBAR (lobby bar chic dengan sajian koktail kreatif). Fasilitas lainnya termasuk FIT gym yang lengkap dan WET deck berupa infinity pool outdoor ikonis, didukung layanan unggulan "Whatever/Whenever" yang memberikan pengalaman tak terlupakan.

Sebagai properti bintang lima di bawah jaringan Marriott International dalam kategori Luxury dan Distinctive, W Hong Kong juga menyediakan lebih dari 5.000 meter persegi ruang acara yang menjadikannya lokasi terkemuka untuk berbagai event. Dengan kombinasi desain inovatif, fasilitas kelas dunia, dan komitmen terhadap keberlanjutan, W Hong Kong terus menciptakan standar baru dalam industri hospitalitas mewah, menawarkan pengalaman tak terlupakan di jantung salah satu kota paling dinamis di dunia..

Figure 1.2 Marriot International Hotel Chain

2.2. Marriott Culture and Core Values

1. *Put People First*
2. *Pursue Excellence*
3. *Embrace Change*
4. *Act With Integrity*
5. *Serve The World*

2.3. W Hotel Mission & Core Values

W Hotel Mission; **"IGNITE CURIOSITY EXPAND THE WORLD"**

W Hotel Core Values: **" Originality, Curiosity, Momentum, Daring"**

2.4. Pendiri Sung Hung Kai Properties

Image 1.4 Chairman Of Sun Hung Kai Properties Group

Sun Hung Kai Properties (SHKP) merupakan salah satu pengembang properti terkemuka di Hong Kong yang didirikan pada tahun 1963 dan tercatat di Hong Kong Stock Exchange pada 1972. Sebagai perusahaan Fortune Global 500, SHKP telah mengembangkan berbagai proyek ikonik termasuk menara residensial mewah seperti The Cullinan, landmark komersial seperti nternational Commerce Centre (ICC), serta pusat perbelanjaan besar seperti Elements Mall yang menjadi lokasi W Hong Kong. Perusahaan ini telah berekspansi ke luar Hong Kong dengan proyek-proyek di Tiongkok daratan dan Asia Tenggara, sambil tetap mempertahankan fokus kuat pada keberlanjutan dan desain inovatif.

Meskipun menghadapi berbagai tantangan, termasuk kasus korupsi yang melibatkan mantan pimpinan dan perselisihan keluarga, SHKP tetap menjadi kekuatan dominan dalam pengembangan properti di bawah kepemimpinan Raymond dan Adam Kwok. Dengan visi membangun komunitas yang berkelanjutan, perusahaan ini menggabungkan arsitektur mutakhir dengan inisiatif ”smart city”, mempertahankan posisinya sebagai salah satu pengembang properti paling berpengaruh di Asia melalui proyek-proyek yang mendefinisikan ulang konsep kehidupan urban dan pengalaman hospitalit

2.5. Senior Leader Team (SLT), W Hotel Hong Kong

Image 1.5 Leaders of Sheraton Hong Kong Tung Chung Hotel

BAB 3

IMPLEMENTASI PRAKTIK KERJA LAPANGAN

3.1. Beverage & Food Departement

3.1.1. Kitchen Departemen

Sebagai restoran andalan hotel, Kitchen beroperasi setiap hari dengan jam sarapan pukul 06.30-10.30 (weekdays) atau hingga pukul 11.00 di akhir pekan, jam makan siang pukul 12.00-14.30, dan makan malam pukul 18.00-22.00. Restoran ini terkenal dengan konsep live cooking station dimana tamu dapat menyaksikan chef menyiapkan hidangan langsung di depan mereka, serta special theme nights seperti Seafood Night dan Asian Night yang diadakan setiap akhir pekan.

Menu À La Carte Kitchen menampilkan berbagai signature dishes dari masakan Barat seperti Wagyu beef burger dan truffle pasta, hidangan Asia seperti dim sum premium dan laksa Hong Kong style, serta pilihan sehat seperti superfood salad dan vegan dishes.

Dengan desain interior modern yang memadukan seni kontemporer Hong Kong dan pemandangan langsung ke Victoria Harbour, Kitchen menawarkan pengalaman "interactive dining" melalui engagement antara chef dan tamu. Restoran ini menggunakan bahan-bahan premium yang diimpor langsung dari berbagai negara dan didukung oleh tim service profesional dengan standar hospitality khas W Hotels.

Sebagai salah satu dining destination utama di Kowloon, Kitchen tidak hanya melayani tamu hotel tetapi juga menarik pengunjung eksternal berkat reputasinya sebagai salah satu buffet terbaik di Hong Kong. Restoran ini secara rutin mengadakan kolaborasi dengan

chef tamu internasional dan menawarkan personalisasi pengalaman makan melalui konsep "Whatever/Whenever" yang menjadi ciri khas W Hotels.

3.1.2. Woo Bar department.

Woo Barmerupakan lobby lounge bar eksklusif di W Hotel Hong Kong yang menawarkan pengalaman bersantap dan minum premium dengan atmosfer urban yang stylish. Sebagai social hub hotel, Woo Bar menyajikan berbagai signature cocktail kreatif hasil karya mixologist berpengalaman, didukung wine pairing dengan lebih dari 150 referensi anggur pilihan dari seluruh dunia.

Tempat ini terkenal dengan afternoon tea experience-nya yang memukau, menawarkan tiga pilihan tema - Oriental Twist yang memadukan unsur Timur dan Barat, Classic British yang elegan, serta W Signature dengan konsep unik hotel. Setiap set disajikan dengan 15 varian teh langka pilihan dan pastry segar buatan eksekutif pastry chef hotel.

Dengan konsep all-day dining, Woo Bar menyajikan international comfort food dengan sentuhan modern mulai dari Woo Tea Time pukul 15.00-18.00 hingga late night bites yang tersedia hingga pukul 01.00. Desain interiornya yang glamor mengusung konsep "Urban Glam" karya firma desain ternama, dilengkapi live DJ performance di akhir pekan dan pemandangan langsung ke landmark Hong Kong.

Sebagai bagian dari pengalaman unik, Woo Bar rutin mengadakan mixology class setiap Sabtu pagi dan private tasting session bersama sommelier profesional. Tempat ini juga menjalankan loyalty program eksklusif dan kerap berkolaborasi dengan brand premium seperti Remy Martin dan Veuve Clicquot.

Tercatat sebagai penerima penghargaan "Best Hotel Bar 2023" dari Hong Kong Tourism Board dan termasuk dalam "Asia's 50 Best Bars" 2022, Woo Bar terus berinovasi dengan mempersiapkan molecular cocktail series, extended tea pairing program, serta konsep speakeasy eksklusif setelah tengah malam bernama Woo Bar After Dark.

Dengan jam operasional mulai pukul 10.00-01.00 (weekdays) hingga 02.00 (weekends) dan happy hour setiap hari pukul 16.00-19.00, Woo Bar telah menjadi destinasi wajib bagi para pecinta gaya hidup metropolitan yang mencari perpaduan sempurna antara kecanggihan urban dan keramahan khas Hong Kong.

3.1.3. In Room Dining

sebagai bagian integral dari Food and Beverage Service, In Room Dining di W Hong Kong menawarkan pengalaman bersantap yang privat dan nyaman langsung di kamar tamu. Berbeda dengan restoran biasa yang memungkinkan tamu berinteraksi langsung dengan pelayan, layanan ini mengutamakan kemudahan melalui dua metode pemesanan utama: telepon kamar dan door knob menu (formulir pemesanan yang dapat digantung di gagang pintu). Setiap pesanan kemudian diproses oleh tim khusus In Room Dining, dengan makanan yang disiapkan di dapur terpisah untuk memastikan kualitas dan kesegaran tetap terjaga.

Layanan ini menawarkan menu lengkap 24 jam, mencakup hidangan sarapan, makan siang, makan malam, hingga camilan tengah malam, dengan pilihan masakan internasional dan lokal. Makanan disajikan dalam waktu 30-45 menit menggunakan troli eksklusif yang didesain khusus untuk menjaga suhu dan presentasi hidangan. Staf Room

Service yang profesional akan mengantar pesanan dengan attire lengkap, memberikan sentuhan pelayanan yang elegan dan personal.

In Room Dining terletak pada kenyamanan dan privasi yang ditawarkannya, menjadikannya pilihan ideal bagi tamu bisnis yang sibuk atau tamu yang ingin menikmati waktu santai di kamar. layanan sangat populer berkat fleksibilitas dan kualitas hidangan yang setara dengan pengalaman bersantap di restoran hotel. Dengan demikian, Room Service tidak hanya memenuhi kebutuhan praktis tamu, tetapi juga memperkaya pengalaman menginap secara keseluruhan di W Hong Kong..

3.2. Tugas dan tanggung jawab

3.2.1. Restaurant Manager

A. Mengkoordinasikan seluruh aktivitas operasional di bagian layanan makanan dan minuman.
B. Melakukan pengawasan dan memastikan semua kegiatan di lingkungan kerja berjalan lancar sesuai keinginan tamu.
C. Meningkatkan keakraban dan hubungan baik dengan tamu.
D. Menciptakan hubungan harmonis antar rekan kerja.
E. Membuat laporan bulanan yang akan diserahkan kepada f&b director.
F. Mengevaluasi kinerja karyawan di bawah pengawasannya.
G. Mengevaluasi kinerja karyawan di bawah pengawasannya.

3.2.1. Supervisor

A. Memantau penggunaan stok bahan yang tersedia.
B. Memeriksa laporan harian yang disampaikan bawahan.
C. Memastikan layanan kepada pelanggan sesuai standar perusahaan.
D. Menangani keluhan yang disampaikan konsumen.
E. Mengatur pembagian tugas setiap bawahan dengan prinsip keadilan.
F. Menjaga kebersihan, kesehatan, dan kedisiplinan di semua area yang menjadi tanggung jawabnya.
G. Melakukan pendekatan khusus kepada tamu VIP.
H. Melakukan penilaian kinerja bawahan secara berkala.

3.2.3. Server

A. Menangani keluhan pelanggan secara langsung.
B. Memastikan kepuasan dan kenyamanan pelanggan terhadap layanan.
C. Serving customers directly according to their needs.
D. Take orders from the *order tracker* or *captain* department to forward to the kitchen department.
E. Ensuring and preparing equipment needs such as *napkins*.
F. Bring *soiled linen* and *dirty dishes* to the *laundry* or *stewarding section*.
G. Doing *table set up* and *clear up*.
H. Guarantee the cleanliness of the work area.

C. Real Work Practice Activities

While at the W Hotel Hong Kong, the author carried out a work system according to the division of working hours. The working hours are divided into:

1. Morning Shift : 07.30am – 16.30pm

Shift pagi (breakfast) beroperasi dari pukul 07.00 hingga 16.30 dengan tim yang terdiri dari lima orang, yaitu satu manajer, satu supervisor, dua staff, dan dua hingga empat trainee. Sebelum restoran dibuka, staff dan trainee bertugas menyiapkan semua bahan makanan dan minuman yang diperlukan untuk operasional hari itu. Setelah persiapan selesai, manajer melakukan pengecekan ulang untuk memastikan semua barang sudah lengkap dan sesuai dengan SOP yang berlaku. Sementara itu, supervisor bertanggung jawab menangani pembayaran serta membantu staff dalam menyelesaikan pekerjaan. Selain melayani sarapan, shift pagi juga menangani jam makan siang dari pukul 12.00 hingga 14.30.

Tim shift pagi juga memiliki tanggung jawab tambahan seperti memastikan kebersihan area kerja, memberikan pelayanan yang ramah kepada pelanggan, memeriksa stok bahan makanan, serta berkoordinasi dengan tim dapur untuk mengantisipasi lonjakan pesanan saat jam sibuk. Dengan pembagian tugas yang jelas, shift pagi memastikan operasional restoran berjalan lancar hingga pergantian shift berikutnya.

2. Afternoon shift (*Dinner)* with working hours from 14.00 to 23.30

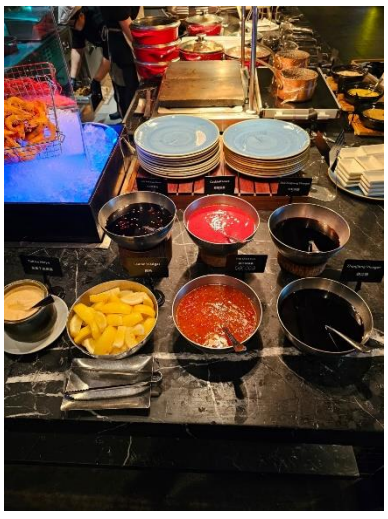
Shift malam dioperasikan oleh tujuh orang yang terdiri dari satu manajer, satu supervisor, satu hostess, serta dua hingga empat trainee. Tim ini bertanggung jawab penuh atas pelayanan makan malam (dinner), mulai dari menerima tamu, memastikan pesanan diproses dengan baik, hingga menjaga kenyamanan selama jam operasional. Setelah waktu makan malam usai, tim shift malam tidak langsung pulang—mereka juga bertugas memeriksa dan menyiapkan kembali peralatan, bahan makanan, serta perlengkapan restoran yang telah digunakan agar siap dipakai untuk keperluan sarapan (breakfast) keesokan harinya.

Selain itu, tim shift malam juga wajib memastikan seluruh area restoran dalam keadaan bersih dan rapi sebelum ditutup, termasuk mengecek sisa stok bahan makanan dan melaporkannya kepada manajer. Mereka pun berkoordinasi dengan shift pagi untuk menyampaikan informasi penting terkait kondisi operasional terakhir, seperti bahan yang hampir habis atau peralatan yang perlu perbaikan. Dengan demikian, proses buka restoran di pagi hari berikutnya dapat berjalan lebih lancar berkat persiapan yang dilakukan tim shift malam.Operasional Food And Beverage Section

Sebelum operasional restoran dimulai, para pelayan dan supervisor secara rutin menyiapkan peralatan buffet dengan teliti sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan manajemen. Persiapan menyeluruh ini mencakup penataan perlengkapan makan, penyusunan hidangan secara estetis, pengisian bahan makanan segar, serta pemastian kebersihan seluruh area buffet.

Sebagai panduan visual, tersedia contoh gambar tata letak buffet standar yang menggambarkan susunan ideal peralatan dan hidangan. Tim service dengan cermat menata piring, sendok-garpu, gelas, dan peralatan lain pada posisi strategis yang mudah dijangkau tamu, sambil memastikan semua perangkat dalam kondisi bersih dan siap pakai.

Supervisor kemudian melakukan pemeriksaan akhir untuk memverifikasi bahwa seluruh penyiapan telah memenuhi standar kualitas restoran, termasuk fungsi peralatan pendukung seperti chafing dish dan pendingin, sebelum buffet dibuka untuk tamu. Proses persiapan yang matang ini tidak hanya menciptakan kesan profesional, tetapi juga memastikan kelancaran operasional dan kepuasan pelanggan selama jam makan berlangsung.



3.3. Faktor pendukung dan penghalang

3.3.1. Faktor pendukung:

A. Lokasi pelatihan memadai dengan status hotel bintang 5.

B. Staf memberikan dukungan dalam berbagai aspek termasuk keramahan terhadap para *trainee*.

C. Rekan kerja yang mampu berkolaborasi sehingga menghasilkan pekerjaan yang lebih baik dan cepat.

D. Kepercayaan dan tanggung jawab yang diberikan pimpinan untuk menangani tamu-tamu penting.

3.3.2. Faktor penghambat:

A. Keterbatasan komunikasi karena tidak semua staf bisa berbahasa Inggris, meskipun masih bisa diatasi dengan menggunakan bahasa tubuh..

B. Keterbatasan ruang karena situasi dan kondisi yang ada.

C. Kurangnya jumlah staf sehingga beban pekerjaan terlalu banyak, jarang ada waktu untuk menambah pengetahuan, dan sering mengakibatkan lembur.

BAB

PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Selama menjalani magang industri selama enam bulan, penulis memperoleh pengalaman berharga yang tidak hanya memperkaya wawasan tetapi juga mengasah keterampilan profesional. Praktik kerja nyata ini terbukti efektif sebagai jembatan antara teori akademis dan realitas industri, memungkinkan penulis untuk mengaplikasikan pengetahuan kampus sekaligus mempelajari aspek-aspek baru yang belum pernah dijumpai selama perkuliahan.

Proses adaptasi di lingkungan kerja yang sesungguhnya berjalan lancar berkat relasi yang dibangun dengan para karyawan, memberikan pemahaman mendalam tentang dunia hospitaliti. Selain itu, penulis kini memahami standar pelayanan profesional, teknik melayani tamu dengan optimal, serta pentingnya ketepatan dan kecepatan dalam bekerja.

4.2. Saran

Berdasarkan pengalaman magang ini, penulis merekomendasikan beberapa perbaikan. Bagi hotel, penambahan staf di departemen food and beverage sangat diperlukan terutama saat okupansi tinggi, serta rekrutmen staf yang multilingual untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Institusi pendidikan disarankan untuk memperkaya materi perkuliahan, memberikan pembekalan mental yang lebih kuat, serta menanamkan nilai kedisiplinan dan tanggung jawab yang lebih mendalam.

Adapun bagi mahasiswa, perlu dikembangkan sikap pantang puas, rasa ingin tahu yang tinggi, kedisiplinan, serta kemampuan untuk mengimplementasikan ilmu secara maksimal di lapangan. Magang industri ini tidak hanya menjadi pengalaman belajar yang berharga, tetapi juga membuka mata akan pentingnya sinergi antara dunia akademik dan profesional.

BIBLIOGRAPHY

Ibeng, P. (2019, December 15). *Definition of Pastry, Types and Scope According to Experts*. Retrieved from Pendidikan: http://www.pendidikan.com

https://wonderfuljogja98097665.wordpress.com/2018/09/06/definisi-kitchen-department/

http://ristaagustin0208.blogspot.com/2014/02/kitchen.html

BTP
Batam Tourism Polytechnic

DAILY ACTIVITIES

Name : Akmal Azhari

Student Number : 2021020053

Department : Food & Beverage Management

No.	Day	Date	Section	Activities	Sign (By Hotel)	Note
1	friday	14 februari	Service	Learning the floor plan		
2	Saturday	15 februari	Service	Learn to set up table		
3	sunday	16 februari	Service	Learn to escort		
4	monday	17 februari	Service	Learn a la carte menu		
5	tuesday	18 februari	Buffet	Learn closing restaurant		
6	wednesday	19 februari	Day off	0		
7	thrusday	20 februari	buffet	Learn closed buffet (lunch)		

8	friday	21 februari	buffet	Learn set up buffet (dinner)		
9	saturday	22 februari	buffet	Learn opening buffet (dinner)		
10	sunday	23 februari	Day off	0		
11	monday	24 februari	buffet	Set up the buffet (dinner)		
12	tuesday	25 februari	buffet	Full operation buffet (dinner)		
13	Wednesday	26 februari	Day off	0		
14	Thrusday	27 februari	buffet	closing buffet (dinner)		
15	friday	28 februari	buffet	Full operation buffet (dinner)		
16	saturday	1 maret	buffet	Full operation buffet (dinner)		
17	sunday	2 maret	Day off	0		

18	monday	3 maret	Day off	0		
19	tuesday	4 maret	buffet	Closing restaurant (lunch)		
20	wednesday	5 maret	Service	Set up table (dinner)		
21	thrusday	6 maret	Service	Escort guest		
22	friday	7 maret	Service	Learn handling complaint		
23	saturday	8 maret	Day off	0		
24	sunday	9 maret	Service	Learn P.O.S		
25	monday	10 maret	Service	Learn P.O.S		
26	tuesday	11 maret	Service	Learn P.O.S		

27	wednesday	12 maret	Service	Learn P.O.S		
28	Thrusday	13 maret	Day off	0		
29	friday	14 maret	Day off	0		
30	saturday	15 maret	Day off	AL		
31	sunday	16 maret	Service	full operation at floor		
32	monday	17 maret	Service	full operation at floor		
33	tuesday	18 maret	Service	full operation at floor		
34	wednesday	19 maret	Service	full operation at floor		
35	Thrusday	20 maret	Service	full operation at floor		
36	friday	21 maret	Service	full operation at floor		

37	saturday	22 maret	Service	full operation at floor		
38	sunday	23 maret	Day off	0		
39	monday	24 maret	Service	Upselling item (rice dumpling)		
40	Tuesday	25 maret	Service	Upselling item (rice dumpling)		
41	wednesday	26 maret	Service	Upselling item (rice dumpling)		
42	Thrusday	27 maret	Service	Upselling item (rice dumpling)		
43	friday	28 maret	Service	Upselling item (rice dumpling)		
44	saturday	29 maret	Day off	0		
45	sunday	30 maret	Beverage	Learn to set up beverage for dinner		

46	monday	31 maret	Beverage	Learn to set up beverage for dinner		
47	tuesday	1 April	Beverage	Learn to set up beverage for dinner		
48	wednesday	2 April	Day off	0		
49	Thrusday	3 April	Statuary holiday	SH		
50	friday	4 April	Beverage	Learn to set up beverage for dinner		
51	saturday	5 April	Beverage	Full operation in beverage (dinner)		
52	sunday	6 April	Beverage	Full operation in beverage (dinner)		
53	monday	7 April	Beverage	Full operation in beverage (dinner)		
54	tuesday	8 April	Beverage	Full operation in beverage (dinner)		
55	wednesday	9 April	Beverage	Full operation in beverage (dinner)		

56	Tuesday	10 April	Service	Handling beverage in dinner time		
57	Wednesday	11 April	Day off			
58	Thursday	12 April	Service	Full operation in floor		
59	Friday	13 April	Service	Full operation in floor		
60	Saturday	14 April	Service	Full operation in floor		
61	Sunday	15 April	Service	Full operation in floor		
62	Monday	16 April	Day off			
63	Tuesday	17 April	Day off			
64	Wednesday	18 April	Service	Full operation in floor		
65	Thursday	19 April	Service	Full operation in floor		

66	Friday	20 April	Service	Full operation in floor		
67	Saturday	21 April	Day off			
68	Sunday	22 April	Service	Handling dinner clear up table, set up buffet, provide service for the guest, polishing chinaware, glassware, silverware, refill water, refill ice for the buffet		
69	Monday	23	Day off			
70	Tuesday	24	Service	Full operation in floor		
71	Wednesday	25	Day off			
72	Thursday	26	Beverage	Full operation in beverage	v	
73	Friday	27	Beverage	Full operation in beverages		

74	Saturday	28	beverage	Full operation in beverages		
75	Sunday	29	beverage	Full operation in beverages		
76	Monday	30	beverage	Full operation in beverages		
77	Tuesday	1 May	Day off			
78	Wednesday	2	Service	Full operation in floor		
79	Thursday	3	Day off			
80	Friday	4	Service	Full operation in floor		
81	Saturday	5	Service	Full operation in floor		
82	Sunday	6	Service	Full operation in floor		

83	Monday	7	Day off			
84	Tuesday	8	Service	Full operation in floor		
85	Wednesday	9	Service	Full operation in floor		
86	Thursday	10	Service	Full operation in floor		
87	Friday	11	Service	Full operation in floor		
88	Saturday	12	Day off			
89	Sunday	13	Service	Full operation in floor		
90	Monday	14	Day off			
91	Tuesday	15	service	Full operation in floor		

92	Wednesday	16	Service	Full operation in floor		
93	Thursday	17	Service	Full operation in floor		
94	Friday	18	Service	Full operation in floor		
95	Saturday	19	Day off			
96	Sunday	20	Service	Full operation in floor		
97	Monday	21	Day off			
98	Tuesday	22	beverage	Handling beverage in dinner time		
99	Wednesday	23	Day off			
100	Thursday	24	Beverage	Handling beverage in dinner time		

101	Friday	25	Beverage	Handling beverage in dinner time		
102	Saturday	26	Beverage	Handling beverage in dinner time		
103	Sunday	27	Beverage	Handling beverage in dinner time		
104	Monday	28	Beverage	Handling beverage in dinner time		
105	Tuesday	29	Day off			
106	Wednesday	30	Beverage	Handling beverage in dinner time		
107	Thursday	31	Beverage	Handling beverage in dinner time		
108	Friday	1 June	Day off			
109	Saturday	2	Beverage	Handling beverage in morning		

110	Sunday	3	Day off			
111	Monday	4	AL			
112	Tuesday	5	AL			
113	Wednesday	6	Service	Full service in breakfast		
114	Thursday	7	Day off			
115	Friday	8	Service	Full service in breakfast		
116	Saturday	9	Service	Full service in breakfast		
117	Sunday	10	Service	Full service in breakfast		
118	Monday	11	Day off			

119	Tuesday	12	service	Full service in breakfast		
120	Wednesday	13	Day off			
121	Thursday	14	beverage	Handling beverage in breakfast		
122	Friday	15	Service	Full service in breakfast		
123	Saturday	16	Service	Full service in breakfast		
124	Sunday	17	Service	Full service in breakfast		
125	Monday	18	Day off			
126	Tuesday	19	Service	Full service in breakfast		
127	Wednesday	20	beverage	Handling beverage in breakfast		

128	Thursday	21	beverage	Handling beverage in breakfast		
129	Friday	22	beverage	Handling beverage in breakfast		
130	Saturday	23	beverage	Handling beverage in breakfast		
131	Sunday	24	beverage	Handling beverage in breakfast		
132	Monday	25	Day off			
133	Tuesday	26	Day off			
134	Wednesday	27	Service	Full service in break fast		
135	Thursday	28	Day off			
136	Friday	29	Service	Full service in break fast		

137	Saturday	30	Service	Full service in break fast		
138	Sunday	1 July	Service	Full service in break fast		
139	Monday	2	Service	Full service in break fast		
140	Tuesday	3	Day off			
141	Wednesday	4	Service	Handling break fast (a la carte)		
142	Thursday	5	Day off			
143	Friday	6	Service	Handling break fast (a la carte)		
144	Saturday	7	Day off			
145	Sunday	8	Service	Handling break fast (a la carte)		

146	Monday	9	Service	Handling break fast (a la carte)		
147	Tuesday	10	Day off			
148	Wednesday	11	Service	Handling break fast (a la carte)		
149	Thursday	12	Service	Handling break fast (a la carte)		
150	Friday	13	Service	Full operation in breakfast		
151	Saturday	14	Day off			
152	Sunday	15	Service	Full operation in breakfast		
153	Monday	16	Service	Full operation in breakfast		
154	Tuesday	17	Service	Full operation in breakfast		

155	Wednesday	18	Day off			
156	Thursday	19	Service	Full operation in breakfast		
157	Friday	20	service	Full operation in breakfast		
158	Saturday	21	Day off			
159	Sunday	22	Service	Full operation in breakfast		
160	Monday	23	service	Full operation in breakfast		
161	Tuesday	24	Day off			
162	Wednesday	25	Service	Full operation in breakfast		
163	Thursday	26	Service	Handling breakfast and lunch clear up table, set up buffet, provide service for the guest, polishing chinaware, glassware, silverware,		

				refill water, milk and juice, refill ice for the buffet		
164	Friday	27	Service	Handling breakfast and lunch clear up table, set up buffet, provide service for the guest, polishing chinaware, glassware, silverware, refill water, milk and juice, refill ice for the buffet		
165	Saturday	28	Service	Handling breakfast and lunch clear up table, set up buffet, provide service for the guest, polishing chinaware, glassware, silverware, refill water, milk and juice, refill ice for the buffet		
166	Sunday	29	Service	Handling breakfast and lunch clear up table, set up buffet, provide service for the guest, polishing chinaware, glassware, silverware, refill water, milk and juice, refill ice for the buffet		
167	Monday	30	Day off			

168	Tuesday	31 July	Day off			
169	Wednesday	1 Agustus	Service	Handling breakfast and lunch clear up table, set up buffet, provide service for the guest, polishing chinaware, glassware, silverware, refill water, milk and juice, refill ice for the buffet		
170	Thursday	2	Service	Handling breakfast and lunch clear up table, set up buffet, provide service for the guest, polishing chinaware, glassware, silverware, refill water, milk and juice, refill ice for the buffet		
171	Friday	3	Day off			
172	Saturday	4	Service	Handling breakfast and lunch clear up table, set up buffet, provide service for the guest, polishing chinaware, glassware, silverware, refill water, milk and juice		
173	Sunday	5	Service	Handling breakfast and lunch clear up table, set up buffet, provide service for the guest,		

				polishing chinaware, glassware, silverware, refill water, milk and juice, refill ice for the buffet		
174	Monday	6	Service	Handling breakfast and lunch clear up table, set up buffet, provide service for the guest, polishing chinaware, glassware, silverware, refill water, milk and juice, refill ice for the buffet		
175	Tuesday	7	Day off			

BTP
Batam Tourism Polytechnic

STUDENT PERFORMANCE EVALUATION

Name : Phasa, Akmal Azhari Vani
Hotel Name of practice : W Hong Kong
Department : B&F, Kitchen Restaurant
Date of Appraisal from :23 July 2025

The purpose of this evaluation is to provide an objective measure of student performance during the Supervised Field training. Rating will be done in a scale value of 0 – 100 as follows:

Grade: A = 80 – 100 : (Very Good Performance)
B = 68 – 79.99 : (Good Performance)
C = 56 – 67.99 : (Satisfactory Performance)
D = 45 – 55.99 : (Unsatisfactory Performance)
E = 0 – 44.99 : (Poor Performance)
Note : Minimum Passing Grade C = 56 – 67.99

PART 1 ABLITY AND APPLICATION

Please give into application section:92.

No	CRITERIA & JUSTIFICATION	SCALE VALUE				
		A (80 -100)	B (68 -79.99)	C (56-67.99)	D (45-55.99)	E (0-44.99)
A.	**PERFORMANCE**					
1	JOB KNOWLEDGE					
	• Understand all aspect of work at outlet of practice assigned					
	• Knowledge of facilities and equipment at outlet of practice assigned					
	• Mastery of English (written and oral)	90				
2	QUANTITY OF WORK					
	• Output of work has be done					
	• Completion of task and performance of daily duties	95				
3	QUALITY OF WORK					
	• Accurate and neat care of equipment and working areas					
	• Meets work quality requirement					
	• Stability, persistence, orderliness constant work under pressure	90				

CamScanner

No	CRITERIA & JUSTIFICATION	SCALE VALUE				
		A (80 -100)	B (68 -79.99)	C (56-67.99)	D (45-55.99)	E (0-44.99)
B. CHARACTER						
4	MOTIVATION					
	• Enthusiasm towards job and effort to acquire necessary information to perform duties					
	• The desire and effort					
	• Willingness to accept responsibility	95				
5	COURTESY AND TACT					
	• Politeness, attention and respect other people (the guest fellow workers and superior)	95				
6	TEAM WORK					
	• Demonstrate the development of effective working relationships with staff and management					
	• Demonstrate an ability to listen to others, actively contribute to the team and demonstrate flexibility in adapting to team priorities	90				
7	COMMUNICATION					
	• Demonstrate and understanding of various customers enquiries and communicate these accurately when referring the matter, as appropriate					
	• Prepare a range of documentation which demonstrates an ability to identify the key issues or points and communicate these clearly, concisely and effectively	90				
8	APPLIED TECHNOLOGY					
	• Ability to use machines and equipment found in the workplace	90				
9	PERSONAL APPEARANCE					
	• Personal grooming, hair, shoes, comportment and general outlook	90				
10	ATTENDANCE					
	• Reliability and punctuality to be on job	95				

CamScanner

BTP
Batam Tourism Polytechnic

No	CRITERIA & JUSTIFICATION	SCALE VALUE				
		A (80 -100)	B (68 -79.99)	C (56-67.99)	D (45-55.99)	E (0-44.99)
11	**WAITER AND BANQUETTE KNOWLEDGE & OPERATIONAL** (Chosen one regarding their job)					
	Technical Selling Product					
	Clean and Tidy Restaurant					
	Provide table service					
	Prepare and serve coffee or tea					
	Prepare and serve wine					
	Receive, control and store stock					
	Ability to communicate on the telephone					
	Ability to work with colleagues and customers	95				
	Ability to process lost and found					
	Ability to deal communication and handling conflict					
	Ability process receive and store goods from guest					
	Ability to provide cleanliness working area					
	SCORE = TOTAL MARK / TOTAL NO	92.3				

CamScanner

BTP
Batam Tourism Polytechnic

PART 2. CAPACITY & AMBITION FOR ADVANCE

1. Check (V) application (more than one section may apply)

REGRESSING	NOT LIKELY TO ADVANCE	PROGRESSING	SATISFACTORY	MAX PERFORMANCE ON JOB
			V	

2. Students reaction to review and suggestion was : (check (V) one)

Appreciation (complete willing to strive for improvement)	Interest (Will try to follow suggestion)	Disinterest (Satisfied with present status)	Resentment (feels review is imposition)
V			

3. Review your rating and comments, then briefly outline what action you will take or suggest to maintain, improve or correct the behavior and output of this students as a overall evaluation grade.

Thank you for your hard-working & your proactive service handling the job duties, cleaning is our respect.

Date : 23 Jul 2025
Signature :

(Appraiser)

(Head of Department)

HONG KONG HUMAN RESOURCES DEPARTMENT

(Training Personnel)

(Student)

CamScanner