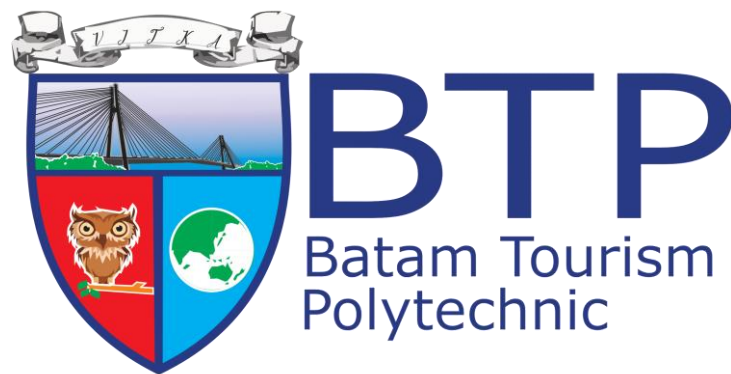


**LAPORAN KEGIATAN ON JOB TRAINING (OJT)
MAHASISWA PROGRAM STUDI MANAGEMENT TATA
HIDANG DI HOTEL HILTON BANDUNG**



**OLEH :
ARDIANSYAH SAPUTRA
NIM. 2021020047**

**PROGRAM STUDI MANAGEMENT TATA HIDANG
POLITEKNIK PARIWISATA BATAM**

2025

HALAMAN PENGESAHAN

Dengan ini menyatakan, mahasiswa dengan nama;

Nama : Ardiansyah Saputra

NIM : 2021020047

Program Studi : Management Tata Hidang

Telah melaksanakan kegiatan On The Job Training (OJT) di Hotel Hilton Bandung selama 6 bulan, mulai tanggal 3 Februari s/d 31 Juli 2025.

Mengetahui,

Bandung, 19 Juni 2025

Asst. L&D Manager Hilton Hotel
Bandung

The signature is written in black ink over a blue Hilton logo. The logo consists of a stylized 'H' inside a circle, with the word 'Hilton' in a serif font below it.

Vita Seprijayanti

Koordinator *On The Job Training*
(OJT) Politeknik Pariwisata Batam

The signature is written in black ink and is stylized, appearing as a series of connected loops.

Amelia Teresa, S.Pd
NIK. 2407406

Outlet Supervisor Food &
Beverage Hilton Hotel Bandung

The signature is written in black ink and is quite stylized, with long horizontal strokes.

Doan Dwi Nurochman Hidayat

Dosen Pembimbing *On The Job*
Training (OJT)

The signature is written in black ink and is stylized, with a prominent vertical stroke.

Wahyudi Ilham, S.I.Kom., M.M.Par
NIDN. 1013118406

Ketua Program Studi Management
Tata Hidang Politeknik Pariwisata Batam

The signature is written in black ink over a blue official stamp. The stamp features a shield with a book and a torch, flanked by laurel branches, with the text 'Politeknik Pariwisata Batam' and 'MANAGEMENT' below it.

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

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ardiansyah Saputra

NIM : 2021020047

Program Studi : Management Tata Hidang

Menyatakan dengan ini sesungguhnya bahwa laporan hasil *On The Job Training* (OJT) di Hilton Bandung yang saya tulis ini benar- benar tulisan saya dan bukan plagiasi/falsifikasi/fabrikasi baik sebagian atau seluruhnya.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa proyek akhir ini hasil plagiasi/falsifikasi/fabrikasi, baik sebagian atau seluruhnya, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Bandung, 19 Juni 2025

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Ardiansyah Saputra', with a long horizontal stroke extending to the right.

Ardiansyah Saputra

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala karunia, rahmat dan hidayah yang diberikan. Sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan *On The Job Training* (OJT) di *Departement Food & Beverage Service* Hilton Bandung. Laporan ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan pada Program Studi Manajemen Tata Hidangan di Politeknik Pariwisata Batam.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan Terima Kasih kepada semua pihak atas segala bantuan, bimbingan, serta pengarahan yang telah diberikan kepada penulis selama penulisan laporan ini. Ucapan terima kasih ini penulis sampaikan kepada yang terhormat :

1. Ibu Siska Amelia Maldin, M.Pd, selaku Direktur Politeknik Pariwisata Batam.
2. Bapak Dr. Rezki Alhamdi, M.M.Par, selaku Ketua Program Studi Manajemen Tata Hidangan Politeknik Pariwisata Batam.
3. Bapak Wahyudi Ilham, S.I.Kom.,M.M.Par, selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan banyak masukan, saran dan bimbingan dalam menyusun laporan ini.
4. Ibu Vita Seprijayanti, selaku Asst. L&D Manager Hilton Hotel Bandung yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan kegiatan *On The Job Training* di Hilton Hotel Bandung selama 6 bulan.
5. Bapak Wisnu Despina, selaku Outlet Supervisor Food & Beverage Hilton Hotel Bandung dan sebagai mentor penulis dan training lainnya dalam melakukan kegiatan *On The Job Training* di Hilton Hotel Bandung selama 6 bulan.
6. Kedua Orang Tua yang selalu memberikan dukungan dan doa agar penulis dapat menyelesaikan kegiatan magang ini dengan baik.
7. Para Mentor, Leader, Team Member dan lainnya yang tidak bisa penulis sebut satu persatu yang telah banyak memberikan pengalaman, ilmu dan dukungan.

8. Teman – teman training yang selalu memberikan dukungan dalam pekerjaan.
9. Dan semua pihak yang tidak bisa penulis sebut satu persatu yang telah mendukung dan membantu dalam proses kegiatan magang ini.

Penulis menyadari bahwa dalam melakukan kegiatan selama magang dan pengerjaan laporan ini masih jauh dari kesempurnaan. Maka dari itu, penulis sangat mengharapkan kritikan dan saran yang sifatnya membangun dari berbagai pihak. Semoga kegiatan magang ini bermanfaat untuk orang lain dan penulis kedepannya.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan.....	3
1.3 Manfaat.....	3
1.3.1 Manfaat Bagi Penulis.....	3
1.3.2 Manfaat Bagi Akademik	4
1.3.3 Manfaat Bagi Hotel.....	4
1.4 Tempat Magang	4
1.5 Jadwal & Waktu Magang	5
BAB II TINJAUAN UMUM	6
2.1 Sejarah Hilton Hotel	6
2.2 Brand Hilton Hotel	10
2.3 Vision, Values & Promise Hilton Hotel.....	12
2.3.1 Vision	12
2.3.2 Values.....	12
2.3.3 Promise	12
2.4 Hilton Hotel Di Indonesia	12
2.5 Hilton Hotel Bandung	13
2.5.1 Sejarah Singkat Hilton Hotel Bandung.....	13
2.5.2 Fasilitas Hilton Hotel Bandung.....	14
2.6 Struktur Organisasi Hilton Hotel Bandung	35
2.6.1 Leadership Organizational Chart	35
2.6.2 Food & Beverage Organizational Chart	36

BAB III PELAKSANAAN ON THE JOB TRAINING.....	39
3.1 Kegiatan Magang / On The Job Training	39
3.1.1 Identitas Tempat Magang.....	39
3.1.2 Waktu Kerja Pelaksanaan Magang	40
3.1.3 Aktifitas Selama Magang.....	40
3.2 Hambatan & Pemecahan	45
3.2.1 Hambatan	45
3.2.2 Pemecahan	46
BAB IV KESIMPULAN & SARAN	48
4.1 Kesimpulan.....	48
4.2 Saran	49
4.2.1 Saran Bagi Penulis	49
4.2.2 Saran Bagi Politeknik Pariwisata Batam	49
4.2.3 Saran Bagi Hilton Hotel Bandung	50
DAFTAR PUSTAKA.....	51
LAMPIRAN.....	52

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Daftar Brands Hillton Worldwide	10
Tabel 2. 2 Daftar Hotel Hilton Di Indonesia	13
Tabel 2. 3 Guest Room Hilton Hotel Bandung	14
Tabel 2. 4 Meeting Room Hilton Hotel Bandung	33
Tabel 3. 1 Waktu Pelaksanaan Magang.....	40
Tabel 3. 2 Aktifitas Selama di Banquet.....	40
Tabel 3. 3 Aktifitas Selama Di Restaurant	41

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Hilton Bandung	5
Gambar 2. 1 Conrad Hilton, Mobley Hotel & Dallas Hilton	6
Gambar 2. 2 Hilton Dallas, Abilene & Waco	7
Gambar 2. 3 Fasilitas Televisi & Sistem Reservasi Pertama Di Hotel	7
Gambar 2. 4 Caribe Hilton di Puerto Rico	8
Gambar 2. 5 Reservasi by HILCRON.....	9
Gambar 2. 6 Logo Hilton Worldwide.....	10
Gambar 2. 7 Logo Hilton Bandung.....	13
Gambar 2. 8 King Classic Room	15
Gambar 2. 9 Two Queen Classic Room	16
Gambar 2. 10 King Delux Room View City	17
Gambar 2. 11 King Delux Room View Panoramic	18
Gambar 2. 12 Queen Delux Room City View.....	19
Gambar 2. 13 Queen Delux Room Panoramic.....	19
Gambar 2. 14 King Premium Room	20
Gambar 2. 15 Queen Premium Room	21
Gambar 2. 16 King Executive Room	22
Gambar 2. 17 Queen Executive Room.....	23
Gambar 2. 18 Junior Suite Room.....	25
Gambar 2. 19 Presidential Suite Room	26
Gambar 2. 20 Ruang Tamu & Dapur Presidential Suite	26
Gambar 2. 21 Purnawarman Restaurant.....	28
Gambar 2. 22 Gazebo Purnawarman Restaurant	28
Gambar 2. 23 Magma Sport Bar (Lobby Level)	29
Gambar 2. 24 Fresco Italian Restaurant	29
Gambar 2. 25 Fasilitas GYM	30
Gambar 2. 26 Swimming Pool	31
Gambar 2. 27 Jiwa Spa By Kamma	31
Gambar 2. 28 Executive Lounge.....	32
Gambar 2. 29 Kids Corner	32

Gambar 2. 30 Meeting Room 6 th Floor.....	33
Gambar 2. 31 Meeting Room 4 th Floor.....	34
Gambar 2. 32 Meeting Room 3 rd Floor.....	34
Gambar 2. 33 Ballroom 1, 2 & 3.....	34
Gambar 2. 34 Grand Ballroom.....	35
Gambar 2. 35 Leadership Organizational Chart	35
Gambar 2. 36 Food & Beverage Organizational Chart.....	36
Gambar 3. 1 Denah Lokasi Hilton Hotel Bandung.....	39

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran. 1 CV & Cover Letter	52
Lampiran. 2 Student Performance Evaluation	55
Lampiran. 3 Sertifikat	59
Lampiran. 4 Dokumentasi	60
Lampiran. 5 Daily Activities	61
Lampiran. 6 Log Book Mingguan.....	75

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri pariwisata merupakan salah satu sektor yang mengalami pertumbuhan signifikan setiap tahun. Industri perhotelan sangat terkait dengan pariwisata; tanpa kegiatan pariwisata, sektor perhotelan tidak akan berkembang dengan baik. Sebaliknya, pariwisata pun tidak dapat berjalan tanpa adanya hotel sebagai salah satu fasilitas pendukung. Oleh karena itu, hubungan antara pariwisata dan industri perhotelan sangat erat, dan dapat dikatakan bahwa industri perhotelan adalah salah satu fondasi yang mendukung pariwisata (Parma, 2020).

Pertumbuhan industri pariwisata saat ini menciptakan daya saing, perubahan, tantangan, dan peluang bagi para pelaku di sektor perhotelan. Pesatnya perkembangan pariwisata di berbagai negara, termasuk Indonesia, mendorong lahirnya sekolah-sekolah pariwisata hingga perguruan tinggi yang bertujuan menghasilkan tenaga yang terampil. Perguruan tinggi berfungsi sebagai tempat untuk memberikan pendidikan dan melatih keterampilan mahasiswa, baik di bidang akademis maupun profesional. Tujuannya adalah melahirkan lulusan yang memiliki kemampuan siap pakai dalam masyarakat dan dunia kerja. Oleh karena itu, perguruan tinggi perlu menyiapkan program perkuliahan yang mendukung hal ini, agar mahasiswa memiliki daya saing dan dapat menghadapi berbagai tantangan di tingkat global (Haddad et al., 2023).

Beberapa perguruan tinggi dibidang pariwisata dan perhotelan mewajibkan mahasiswa untuk menyelesaikan program magang sebagai syarat kelulusan. Hal ini memastikan mahasiswa mendapatkan pengalaman praktis dan terbiasa dengan lingkungan kerja di sebuah industri maupun instansi. Magang atau praktek kerja lapangan atau *on the job training* adalah suatu proses pembelajaran, pengalaman sekaligus pelatihan bagi mahasiswa, yang bertujuan untuk memahami teori dan praktik dari ilmu keahlian tertentu melalui pengalaman kerja langsung melalui pendidikan nonformal dan setiap tenaga kerja akan siap untuk berkontribusi di dunia kerja (Sari, 2023).

Perkembangan industri perhotelan dipengaruhi oleh meningkatnya sektor pariwisata di suatu daerah, yang sejalan dengan pembangunan hotel yang terus berlangsung. Seiring waktu, fungsi hotel tidak hanya sebagai tempat menginap dan penyedia makanan, tetapi juga sebagai fasilitas hiburan, olahraga, dan bahkan tempat belajar dan menambah pengalaman bagi mahasiswa dan siswa menengah kejurusan perhotelan atau bidang pariwisata yang sering disebut magang atau *on the job training*. Kegiatan magang di suatu hotel biasa nya berjalan cukup lama yaitu 3 bulan, 6 bulan bahkan ada yang mengambil program satu tahun, hal ini tergantung kebijakan perguruan tinggi atau sekolah masing – masing yang telah berkerja sama dengan pihak industri hotel. Hal ini dikarenakan dalam sebuah industri hotel memiliki banyak departemen atau outlet dan setiap masing-masing departemen memiliki SOP (*Standard Operational Procedures*) yang berbeda antara satu departemen dengan departemen yang lainnya yang akan menambah wawasan serta pengalaman bagi mahasiswa dan siswa yang melakukan kegiatan magang atau *on the job training*. Salah satu nya adalah departemen *Food and Beverages Service* (FBS) atau Tata Hidang adalah salah satu departemen hotel yang memiliki SOP (*Standard Operational Procedures*) terkait pelayanan kepada tamu. Departemen ini bertanggung jawab atas penyajian makanan dan minuman. Cara penyajian makanan dan minuman dapat memengaruhi perkembangan hotel, terutama melalui presentasi yang ditampilkan.

Berdasarkan latar belakang diatas penulis telah melakukan program magang dan akan membuat laporan kegiatan *On The Job Training* yang kedua di Hotel Hilton Bandung selama 6 bulan (3 Februari – 31 Juli 2025) untuk memenuhi syarat kelulusan Program Studi D4 Manajemen Tata Hidang di Politeknik Pariwisata Batam di departemen *Food and Beverages Service* (FBS) atau Tata Hidang yang merupakan salah satu departemen hotel yang memiliki SOP (*Standard Operational Procedures*) terkait pelayanan kepada tamu. Departemen ini bertanggung jawab atas penyajian makanan dan minuman serta cara penyajian makanan dan minuman dapat memengaruhi perkembangan hotel, terutama melalui presentasi yang ditampilkan.

1.2 Tujuan

Dalam melakukan kegiatan *on the job training* di hotel memiliki beberapa tujuan diantaranya:

1. Memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk menerapkan teori yang dipelajari di bangku kuliah dalam situasi nyata serta mengembangkan keterampilan praktis yang spesifik dalam industri perhotelan terutama di departemen *Food & Beverage Service*, seperti pelayanan kepada tamu, manajemen waktu, dan keterampilan komunikasi.
2. Memahami dinamika dan budaya kerja di industri perhotelan serta membangun jaringan profesional dengan staf hotel dan rekan kerja yang dapat bermanfaat di masa depan.
3. Menambah pengalaman serta meningkatkan rasa percaya diri dalam menghadapi tantangan di dunia kerja dan mempersiapkan untuk memasuki dunia kerja setelah lulus, dengan pengalaman yang relevan.
4. Memenuhi syarat kelulusan Program Studi DIV atau Serjana Terapan Pariwisata (S.Tr.Par) Manajemen Tata Hidang di Politeknik Pariwisata Batam.

1.3 Manfaat

1.3.1 Manfaat Bagi Penulis

1. Mendapatkan pengalaman langsung yang berharga dalam bidang yang dipelajari dan mengembangkan keterampilan praktis dan profesional yang diperlukan di industri. Serta mendapatkan wawasan yang lebih dalam tentang cara kerja industri hotel dan tren yang sedang berkembang.
2. Membangun jaringan profesional di industri, yang bisa bermanfaat untuk karier di masa depan.
3. Meningkatkan kepercayaan diri dan kesiapan untuk memasuki dunia kerja setelah lulus serta selalu menerima masukan dari mentor dan atasan yang dapat membantu dalam pengembangan diri.

1.3.2 Manfaat Bagi Akademik

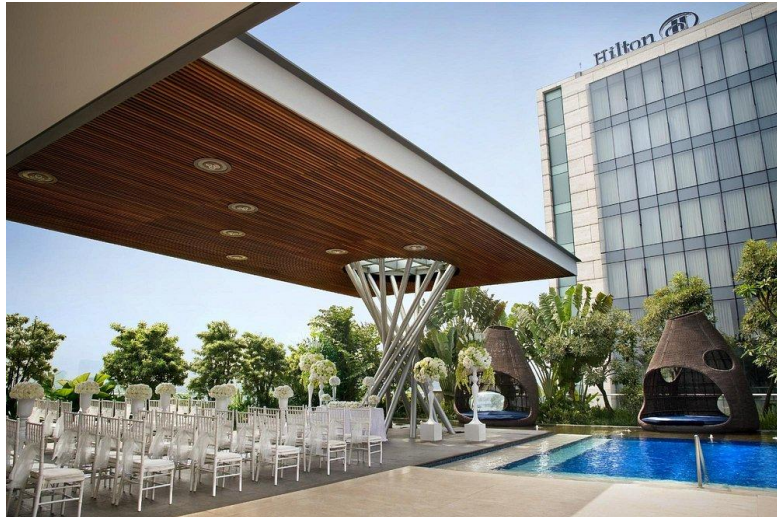
1. Program magang yang baik dapat meningkatkan citra kampus Politeknik Priwisata Batam sebagai lembaga pendidikan yang menghasilkan lulusan berkualitas.
2. Memperkuat hubungan yang baik dengan perusahaan dan industri yang membuka peluang kolaborasi atau kerjasama.
3. Dapat meningkatkan kualitas data dan analisis mengenai keberhasilan program pendidikan dan efektivitas pengajaran.

1.3.3 Manfaat Bagi Hotel

1. Dengan adanya magang, beban kerja staf tetap dapat dikelola, sehingga meningkatkan efisiensi operasional.
2. Memungkinkan hotel untuk menguji kemampuan calon karyawan sebelum melakukan perekrutan tetap.
3. Menjadi tempat yang baik dapat meningkatkan reputasi hotel sebagai tempat kerja yang mendukung pengembangan karir.
4. Membuka kesempatan untuk menjalin hubungan dengan institusi pendidikan dan alumni yang dapat bermanfaat di masa depan serta berkontribusi pada pendidikan dan membantu menyiapkan tenaga kerja yang kompeten di industri perhotelan.

1.4 Tempat Magang

Secara harfiah, istilah “hotel” berasal dari kata Latin “*hospitium*” yang berarti ruangan tamu di sebuah biara. Kemudian, kata ini dikombinasikan dengan “*hospes*” dalam bahasa Prancis, menjadi “*hospice*.” Selama beberapa waktu, istilah “*hospice*” tidak berubah. Namun, seiring berjalannya waktu dan proses pemahaman yang panjang untuk membedakan antara *guest house* dan *mansion house*, rumah besar tersebut disebut “*hostel*.” Kata “*hostel*” terus digunakan, dan akhirnya huruf “S” pada kata tersebut dihilangkan, sehingga menjadi “*hotel*” seperti yang kita kenal saat ini (Sari, 2023). Menurut Bagyono (2007) menyatakan bahwa akomodasi hotel dapat diartikan sebagai suatu bangunan yang memiliki kamar-kamar dan fasilitas lain seperti bar dan restoran (Sari, 2023).



Gambar 1. 1 Hilton Bandung

Sumber : Tripadvisor

Dalam program kegiatan magang ini penulis melakukan kegiatan *On the Job Training* yang kedua di Hotel bintang 5 yaitu Hilton Hotel Bandung yang berlokasi di Jl. HOS. Cokroaminoto No.41-43, Arjuna, Kec. Cicendo, Kota Bandung, Jawa Barat 40172. Lokasi yang sangat strategis bagi wisatawan baik dalam negeri serta mancanegara dikarenakan dekat dengan Stasiun Kereta Api Kota Bandung, Alun – alun Kota Bandung serta pusat perbelanjaan (*Mall*).

1.5 Jadwal & Waktu Magang

Jadwal & waktu pelaksanaan magang berlangsung selama 6 bulan dimulai dari tanggal 3 Februari sampai tanggal 31 Juli 2025.

BAB II

TINJAUAN UMUM

2.1 Sejarah Hilton Hotel



Hilton Worldwide Holdings Inc. adalah perusahaan perhotelan global yang berpusat di Tysons, Virginia, Amerika Serikat. Pada April 2007, perusahaan ini memiliki 2.645 hotel dan 485.000 kamar, beroperasi di lebih dari 80 negara. Didirikan pada tahun 1919 oleh Conrad Hilton, Conrad Hilton membeli hotel pertamanya, Mobley Hotel, di Cisco, Texas. Di tahun-tahun berikutnya, ia memperluas usahanya dengan membeli hotel-hotel lain di Texas. Pada tahun 1925, hotel pertama yang menggunakan merek Hilton, yaitu Dallas Hilton dibuka, Hotel pertama yang secara resmi bernama Hilton dibuka di Dallas, Texas ini memiliki fasilitas seperti lift, tempat mencuci, saluran udara, dan fasilitas non-pelanggan lainnya dibangun di sepanjang sisi barat gedung sehingga tidak ada kamar tamu yang menghadap matahari barat karena matahari terbenam bisa sangat menyengat di musim panas di kota Dallas, terutama sebelum ada AC. (Hilton, 2025).



Gambar 2. 1 Conrad Hilton, Mobley Hotel & Dallas Hilton

Sumber : <https://stories.hilton.com/history>

Dua tahun setelahnya yaitu pada tahun 1927, Conrad Hilton meluncurkan hotel Hilton di Waco, yang terkenal sebagai hotel pertama di dunia yang

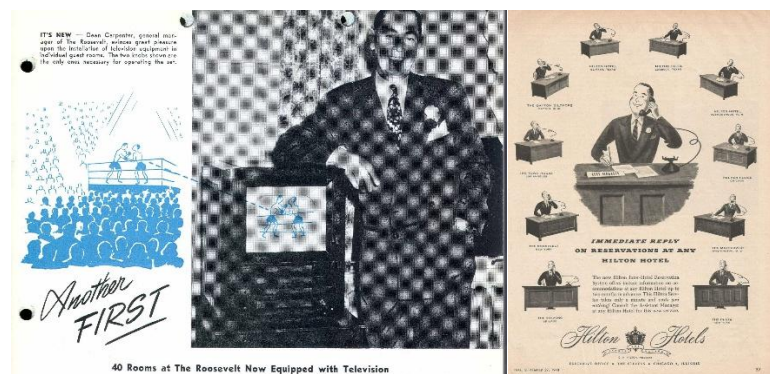
menyediakan fasilitas air keran dingin dan pendingin udara (AC) di area publik (Hilton, 2025).



Gambar 2. 2 Hilton Dallas, Abilene & Waco

Sumber : <https://stories.hilton.com/history>

Pada tahun 1943, Hilton membeli Plaza Hotel dan mengelola Roosevelt Hotel di Manhattan, yang menjadikannya sebagai pelopor perusahaan perhotelan di seluruh Amerika Serikat. Hilton terus mulai berkembang menjadi perusahaan internasional dan pada tahun 1946 Hilton Hotels Corporation dibentuk dan terdaftar di Bursa Efek New York dan menjadi perusahaan hotel pertama yang terdaftar di bursa saham. Empat tahun kemudian, pada tahun 1947, Roosevelt Hotel menjadi hotel pertama di dunia yang menyediakan fasilitas televisi di setiap kamarnya. Hilton juga menjadi perusahaan perhotelan pertama yang memperkenalkan sistem reservasi multihotel pada 15 agustus 1948, Sistem Reservasi Hotel Inter-Hilton ini adalah awal dari sistem reservasi modern (Hilton, 2025).



Gambar 2. 3 Fasilitas Televisi & Sistem Reservasi Pertama Di Hotel

Sumber : <https://stories.hilton.com/history>

Pada tahun 1948, Hilton Hotels mendirikan Hilton International untuk mengelola hotel-hotel Hilton di luar Amerika Serikat, setahun sebelum Hilton membuka Caribe Hilton di Puerto Rico, dimana seorang bartender yang berkerja di hotel tersebut bernama Ramon “Monchito” Marrero menciptakan Pina Colada pada tahun 1954. Pada tahun 1949, Hilton Hotels kembali membeli sebuah hotel The Waldorf-Astoria, sebuah hotel mewah legendaris di Kota New York, Conrad Hilton sendiri menyebut nya “*The Greatest of Them All*”.



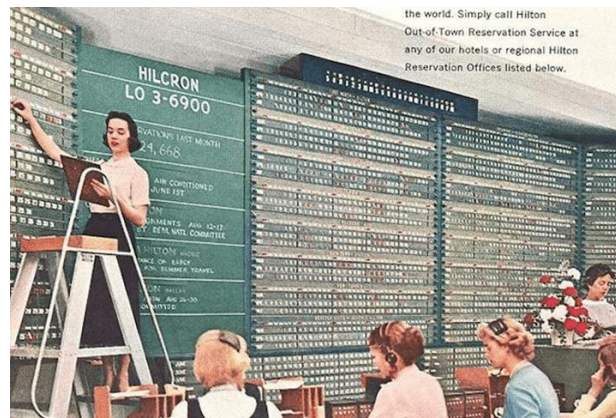
Gambar 2. 4 Caribe Hilton di Puerto Rico

Sumber : <https://stories.hilton.com/history>

Hilton terus memperluas jangkauannya di pasar internasional pada tahun 1950-an. Hotel pertama Hilton di Eropa, Castellana Hilton, dibuka di Madrid, Spanyol, pada tahun 1953. Kemudian, pada tahun 1955, Istanbul Hilton dibuka di Turki. Saat ini dikenal sebagai Hilton Istanbul Bosphorus, hotel ini masih beroperasi dan menjadi hotel Hilton tertua di luar Amerika Serikat. Selanjutnya, Hilton memasuki pasar Amerika Tengah dengan membuka El Panama Hilton di Kota Panama pada tahun 1957, diikuti oleh pembukaan The Queen Elizabeth di Montreal, Kanada, pada tahun 1958. Pada tahun 1959, Hilton juga memasuki Timur Tengah dan Afrika dengan Nile Hilton di Kairo. Di Oseania, Chevron Hilton dibuka di Sydney pada tahun 1960, diikuti oleh Hotel Carrera di Santiago de Chile pada tahun 1961. Terakhir, Hilton melanjutkan ekspansinya ke Asia dengan pembukaan Hong Kong Hilton dan Tokyo Hilton pada tahun 1963 (STEKOM, 2023).

Pada tahun 1955 Hilton mendirikan HILCRON, kantor reservasi hotel pertama di dunia. HILCRON bertugas mengelola reservasi untuk beberapa hotel

Hilton pada waktu itu dengan menggunakan papan tulis. Reservasi dapat dilakukan melalui telepon, telegram, atau teleprinter (Hilton, 2025).



Gambar 2. 5 Reservasi by HILCRON

Sumber : <https://stories.hilton.com/history>

Pada tahun 1959 Hilton juga memelopori konsep hotel bandara dengan membuka San Francisco Airport Hilton yang memiliki 380 kamar untuk memudahkan para penumpang mencari penginapan di sekitar bandara. Kemudian pada tahun 1964 Hilton International terbentuk sebagai perusahaan terpisah, dengan Conrad Hilton sebagai presiden. Dua tahun kemudian, putra Conrad Hilton, Barron, menggantikannya sebagai presiden Hilton Hotels Corporation di dalam negeri. Pada tahun 1965 Hilton terus memelopori konsep – konsep yang akan dibutuhkan tamu seperti peluncuran Lady Hilton, konsep hotel pertama yang dirancang khusus untuk pelancong wanita. Beberapa hotel menyediakan lantai dan kamar khusus wanita, dan menyediakan fasilitas khusus untuk wanita.

Conrad Hilton meninggal pada 25 Desember 1979. Perusahaan Hilton dilanjutkan oleh putranya, Barron, yang mengambil alih posisi sebagai Ketua. Barron mendirikan merek Conrad Hotels pada tahun 1985 untuk mengenang jasa ayahnya dan memiliki tujuan mengoperasikan jaringan hotel dan resor mewah di ibu kota dan pariwisata utama dunia. Dua tahun kemudian pada tahun 1987 Hilton memperkenalkan Hilton Honors™ dengan mengutamakan program loyalitas kepada tamunya. Kemudian pada tahun 1989 Hilton mendirikan Homewood dan Hampton Hotels yang merupakan perusahaan perhotelan pertama yang menjanjikan jaminan kepuasan 100%. Jaminan tersebut berbunyi ; Layanan yang ramah, kamar

yang bersih, lingkungan yang nyaman, setiap saat. Jika anda tidak puas, kami tidak mengharapkan anda untuk membayar. Kemudian tahun – tahun berikutnya hingga tahun 2000an Hilton terus berkembang dan menyebar jaringan perusahaannya hingga merek – merekanya ke seluruh dunia (Hilton, 2025).

Pada tahun 2009 Hilton Hotels berekspansi ke 76 negara dan menjadikannya merek hotel layanan lengkap terbesar di dunia. Kemudian Hilton Hotels Corporation mengubah nama dan logonya menjadi Hilton Worldwide dan memindahkan kantor pusatnya dari Beverly Hills, California, ke McLean, Virginia dan Christopher J. Nassetta bergabung dengan Hilton Worldwide sebagai Presiden dan *Chief Executive Officer* (Hilton, 2025).



Gambar 2. 6 Logo Hilton Worldwide

Sumber : <https://stories.hilton.com/history>

2.2 Brand Hilton Hotel

Hilton membagi merek – merek atau brandnya menjadi 6 kategori dan terdapat 24 brands hotel yang berada dibawah naungan Hilton Worldwide sebagai berikut.

Tabel 2. 1 Daftar Brands Hillton Worldwide

No	Kategori	Nama Hotel
1	Luxury	- Conrad Hotels & Resorts - Signia by Hilton - LXR Hotels & Resorts - NoMad - Waldorf Astoria Hotels & Resorts

2	Lifestyle	- Canopy by Hilton - Curio Collection by Hilton - Motto by Hilton - Graduate by Hilton - Tempo by Hilton - Tapestry Collection by Hilton
3	Full Service	- Double Tree by Hilton - Hilton Hotels & Resorts
4	Focus Service	- Hilton Garden Inn - Hampton by Hilton - Tru by Hilton - Spark by Hilton
5	All Suites Brand	- Embassy Suites by Hilton - Homewood Suites by Hilton - Home2 Suites by Hilton - LivSmart Studios by Hilton
6	Timeshare Brand	- Hilton Grand Vacation - Hilton Vacation Club - Hilton Club

2.3 Vision, Values & Promise Hilton Hotel

2.3.1 Vision

To fill the earth with the light and warmth of hospitality – by delivering exceptional experiences – every hotel, every guest and every time.

2.3.2 Values

1. Hospitality

We are passionate about delivering exceptional Guest experiences.

2. Integrity

We do the right thing, all the time.

3. Leadership

We are leaders in our industry and in our Communities.

4. Teamwork

We are team players in everything we do.

5. Ownership

We are owners of our actions and decisions.

6. Now

We operate with a sense of urgency and discipline.

2.3.3 Promise

1. To All Team Members

Create the best, most inclusive home for them at Hilton.

2. To Our Customers

Deliver the most reliable, friendly experiences.

3. To Our Owners

Drive value while having a positive impact.

4. To Our Communities

Make our communities better for those who live and travel there.

2.4 Hilton Hotel Di Indonesia

Berikut ini daftar Hotel Hilton yang ada di Indonesia;

Tabel 2. 2 Daftar Hotel Hilton Di Indonesia

No	Nama Hotel	Provinsi
1	Double Tree by Hilton Jakarta Diponegoro	DKI Jakarta
2	Double Tree by Hilton Jakarta Kemayoran	
3	Hilton Garden Inn Jakarta Taman Palem	
4	Double Tree by Hilton Jakarta Bintaro Jaya	Banten
5	Hilton Bandung	Jawa Barat
6	Double Tree by Hilton Surabaya	Jawa Timur
7	Conrad Bali	Bali
8	Hilton Bali Resort	
9	Hilton Garden Inn Bali Ngurah Rai Airport	
10	Umana Bali, LXR Hotels & Resorts	

2.5 Hilton Hotel Bandung

2.5.1 Sejarah Singkat Hilton Hotel Bandung



Gambar 2. 7 Logo Hilton Bandung

Sumber : <https://id.wikipedia.org/w/index.php?curid=4332337>

Hotel Hilton Bandung adalah hotel bintang lima yang terletak di Bandung, Jawa Barat, Indonesia, di Jalan HOS. Cokroaminoto No. 41-43, Arjuna, Kec. Cicendo, Kota Bandung, Jawa Barat 40172. Hilton Hotel Bandung resmi dibuka pada 21 Maret 2009, tiga tahun setelah dimulainya proyek pada tahun 2006 yang dirancang oleh tim Arsitek Warmer Wong Design bersama dengan Pandega Desain Weharima. Secara arsitektur, Hilton Bandung memiliki konsep arsitektur Kontemporer dengan mengonseptualisasikan topografi wilayah sekitar serta memadukan budaya. Hilton Hotel Bandung dimiliki oleh PT. Yuskitama Lestari

yang bergerak dibidang perhotelan yang berkantor pusat di Kota Bandung, Jawa Barat dan tetap dikelola oleh Hilton Worldwide di bawah merek Hilton Hotels & Resorts, Hilton Bandung merupakan salah satu dari dua Hilton Hotel yang beroperasi di Indonesia, bersama dengan Hilton Bali Resort (STEKOM, 2024).

2.5.2 Fasilitas Hilton Hotel Bandung

Hilton Hotel Bandung merupakan Hotel bintang 5 yang memiliki gedung 12 lantai dengan dilengkapi fasilitas – fasilitas lengkap seperti hotel berbintang 5 pada umumnya seperti fasilitas kamar dengan beragam tipe yang menarik dan mewah, *Swimming Pool*, restaurant dan bar, *Ballroom*, *meeting room*, *kids corner*, Gym dan Spa hingga *Exxcutive Lounge*. Berikut ini akan dijelaskan fasilitas – fasilitas yang dimiliki Hilton Hotel Bandung ;

2.5.2.1 Fasilitas Guest Room & Suites

Guest Room atau kamar tamu di Hilton Hotel Bandung berjumlah 186 kamar yang memiliki 6 tipe kamar dengan ukuran yang berbeda. Berikut tabel *guest room* beserta tipe dan ukuran kamar :

Tabel 2. 3 Guest Room Hilton Hotel Bandung

No	Room type	Room Code	Room size	Bed type	Bathtub
1	King Classic	K1D	45 M ²	King	✗
2	Queen Classic	Q2D	45 M ²	Queen	✗
3	King Deluxe City View	K1DCR1	45 M ²	King	✗
4	Queen Deluxe City View	Q2DCR1	45 M ²	Queen	✗
5	King Deluxe Panoramic	K1DMR1	45 M ²	King	✗
6	Queen Deluxe Panoramic	Q2DMR1	45 M ²	Queen	✗
7	King Premium	K1E	45 M ²	King	✓
8	Queen Premium	Q2E	45 M ²	Queen	✓
9	King Executive	K1T	52 M ²	King	✓
10	Queen Executive	Q2T	52 M ²	Queen	✓
11	Junior Suite	K1J	90 M ²	King	✓
12	Presidential Suite	K1CRU1	130 M ²	King	✓

1. King Classic Room

Hilton Hilton Classic Room seluas 45 meter persegi ini menyediakan tempat tidur king dan sofa yang nyaman. Kamar ini memiliki fasilitas sebagai berikut:

- Muat 2/3 Orang
- Kulkas mini
- Area toilet terpisah
- Area duduk dengan sofa
- Tempat tidur Serta Suite Dreams
- Pengering Rambut
- Setrika
- Setrika/papan setrika
- Fasilitas mandi Crabtree and Evelyn
- Sandal kamar mandi
- Bidet
- Kursi Kerja Ergonomis
- Meja Rias/Meja Granit
- TV-55 inci HD Panel Datar
- TV-Kabel
- Housekeeping 24 Jam
- Steker Listrik Setinggi Meja
- Koneksi HSIA Setinggi Meja
- Colokan Telepon Setinggi Meja
- Surat Kabar Elektronik
- Akses internet di kamar untuk tamu
- Kamar terkoneksi
- Fasilitas Beverage (Teh/Kopi)



Gambar 2. 8 King Classic Room

Sumber : <https://www.hilton.com/en/hotels/bdohihi-hilton-bandung/rooms/>

2. Queen Classic Room

Hilton Hilton Classic Room seluas 45 meter persegi ini menyediakan dua tempat tidur queen yang nyaman. Kamar kami dapat menampung hingga 4 tamu. Kamar ini memiliki fasilitas sebagai berikut:

- Muat 4 Orang
- Kulkas mini
- Area toilet terpisah
- Tempat tidur Serta Suite Dreams
- Pengering Rambut
- Setrika
- Setrika/papan setrika
- Fasilitas mandi Crabtree and Evelyn
- Sandal kamar mandi
- Bidet
- Kursi Kerja Ergonomis
- Meja Rias/Meja Granit
- TV-55 inci HD Panel Datar
- TV-Kabel
- Housekeeping 24 Jam
- Steker Listrik Setinggi Meja
- Koneksi HSIA Setinggi Meja
- Colokan Telepon Setinggi Meja
- Surat Kabar Elektronik
- Akses internet (Wi-fi)
- Kamar terkoneksi
- Fasilitas Beverage (Teh/Kopi)



Gambar 2. 9 Two Queen Classic Room

Sumber : <https://www.hilton.com/en/hotels/bdohihi-hilton-bandung/rooms/>

3. King Delux Room (City View & Panoramic View)

Kamar King Deluxe seluas 45 meter persegi di lantai atas ini memiliki 2 view (City View & Panoramic View) yang menghadirkan pemandangan cakrawala kota dan jalur kereta api Bandung, serta panorama pengunungan dan kolam

renang. Kamar ini menawarkan kenyamanan dengan gaya dan dilengkapi tempat tidur king dan sofa yang nyaman. Kamar ini memiliki fasilitas sebagai berikut :

- Muat 3 Orang
- Kulkas & Bar Mini
- Sofa
- Area toilet terpisah
- Tempat tidur Serta Suite Dreams
- Pengering Rambut
- Setrika
- Setrika/papan setrika
- Fasilitas mandi Crabtree and Evelyn
- Sandal kamar mandi
- Kursi Kerja Ergonomis
- Meja Rias/Meja Granit
- TV-55 inci HD Panel Datar
- TV-Kabel
- Housekeeping 24 Jam
- Steker Listrik Setinggi Meja
- Koneksi HSIA Setinggi Meja
- Colokan Telepon Setinggi Meja
- Surat Kabar Elektronik
- Akses Internet (Wi-fi)
- Fasilitas Beverage (Teh/Kopi)
- Bidet
- Kamar Terkoneksi



Gambar 2. 10 King Delux Room View City

Sumber : <https://www.hilton.com/en/hotels/bdohihi-hilton-bandung/rooms/>



Gambar 2. 11 King Delux Room View Panoramic

Sumber : <https://www.hilton.com/en/hotels/bdohihi-hilton-bandung/rooms/>

4. Queen Delux Room (City View & Panoramic View)

Kamar Queen Deluxe seluas 45 meter persegi di lantai atas ini memiliki 2 view (City View & Panoramic View) yang menghadirkan pemandangan cakrawala kota dan jalur kereta api Bandung, serta panorama pengunungan dan kolam renang. Kamar ini menawarkan kenyamanan dengan gaya dan dilengkapi tempat 2 tempat tidur yang nyaman. Kamar ini memiliki fasilitas sebagai berikut :

- Muat 4 Orang
- Kulkas & Bar Mini
- Area toilet terpisah
- Tempat tidur Serta Suite Dreams
- Pengering Rambut
- Setrika
- Setrika/papan setrika
- Fasilitas mandi Crabtree and Evelyn
- Sandal kamar mandi
- Bidet
- Kursi Kerja Ergonomis
- Meja Rias/Meja Granit
- TV-55 inci HD Panel Datar
- TV-Kabel
- Housekeeping 24 Jam
- Steker Listrik Setinggi Meja
- Koneksi HSIA Setinggi Meja
- Colokan Telepon Setinggi Meja
- Surat Kabar Elektronik
- Akses internet (Wi-fi)
- Fasilitas Beverage (Teh/Kopi)
- Kamar Terkoneksi



Gambar 2. 12 Queen Delux Room City View

Sumber : <https://www.hilton.com/en/hotels/bdohihi-hilton-bandung/rooms/>



Gambar 2. 13 Queen Delux Room Panoramic

Sumber : <https://www.hilton.com/en/hotels/bdohihi-hilton-bandung/rooms/>

5. King Premium Room

Kamar King Premium ini memiliki luas 45 meter persegi yang dirancang elegan ini menawarkan bak mandi revitalisasi, item bar mini yang ditingkatkan, serta fasilitas teh dan kopi premium. Kamar ini memiliki fasilitas lengkap sebagai berikut :

- Muat 3 Orang
- Sandal kamar mandi
- Bidet
- Kamar terkoneksi
- Housekeeping 24 Jam
- Colokan Listrik yang Strategis
- Fasilitas mandi Crabtree and Evelyn(R)

- Kursi Kerja Ergonomis
- Meja Rias/Meja Granit
- Bebas Rokok
- Jam alarm radio
- Area duduk dengan sofa
- Bathub
- Area toilet terpisah
- Tempat tidur Serta Suite Dream
- TV-55 inci HD Panel Datar
- Telepon
- Fasilitas Penyeduh Teh/Kopi
- Steker Listrik Setinggi Meja
- Koneksi HSIA Setinggi Meja
- Surat Kabar Elektronik
- Pengering Rambut
- Akses Internet (Wi-fi)
- Setrika
- Setrika/papan setrika
- Tempat Valet Laundry
- Bar mini
- Kulkas mini



Gambar 2. 14 King Premium Room

Sumber : <https://www.hilton.com/en/hotels/bdohihi-hilton-bandung/rooms/>

6. Queen Premium Room

Kamar Queen Premium ini memiliki luas 45 meter persegi yang dirancang elegan ini menawarkan bak mandi revitalisasi, item bar mini yang ditingkatkan, serta fasilitas teh dan kopi premium. Kamar ini memiliki fasilitas lengkap sebagai berikut :

- Muat 4 Orang
- Sandal kamar mandi
- Housekeeping 24 Jam
- Colokan Listrik yang Strategis

- Bidet
- Kamar terkoneksi
- Kursi Kerja Ergonomis
- Meja Rias/Meja Granit
- Bebas Rokok
- Jam alarm radio
- Area duduk dengan sofa
- Bathub
- Area toilet terpisah
- Tempat tidur Serta Suite Dream
- TV-55 inci HD Panel Datar
- Telepon
- Fasilitas Penyeduh Teh/Kopi
- Fasilitas mandi Crabtree and Evelyn(R)
- Steker Listrik Setinggi Meja
- Koneksi HSIA Setinggi Meja
- Surat Kabar Elektronik
- Pengering Rambut
- Akses Internet (Wi-fi)
- Setrika
- Setrika/papan setrika
- Tempat Valet Laundry
- Bar mini
- Kulkas mini



Gambar 2. 15 Queen Premium Room

Sumber : <https://www.hilton.com/en/hotels/bdohihi-hilton-bandung/rooms/>

7. King Executive Room

Kamar King Executive seluas 52 meter persegi ini dilengkapi beberapa fasilitas. Tamu di Level Executive juga memiliki hak istimewa akses eksklusif ke Lounge Executive hotel, yang menawarkan reservasi ruang pertemuan gratis selama dua jam beserta teh sore dan koktail malam gratis. Berikut fasilitas yang ada di kamar king executive :

- Muat 4 Orang
- Sandal kamar mandi
- Bidet
- Kamar terkoneksi
- Kursi Kerja Ergonomis
- Meja Rias/Meja Granit
- Bebas Rokok
- Jam alarm radio
- Area duduk dengan sofa
- Bathub
- Area toilet terpisah
- Tempat tidur Serta Suite Dream
- TV-55 inci HD Panel Datar
- Telepon
- Fasilitas Penyeduh Teh/Kopi
- Housekeeping 24 Jam
- Colokan Listrik yang Strategis
- Fasilitas mandi Crabtree and Evelyn(R)
- Steker Listrik Setinggi Meja
- Koneksi HSIA Setinggi Meja
- Surat Kabar Elektronik
- Pengereng Rambut
- Akses Internet (Wi-fi)
- Setrika
- Setrika/papan setrika
- Tempat Valet Laundry
- Bar mini
- Kulkas mini



Gambar 2. 16 King Executive Room

Sumber : <https://www.hilton.com/en/hotels/bdohihi-hilton-bandung/rooms/>

8. Queen Executive Room

Kamar Queen Executive seluas 52 meter persegi ini dilengkapi beberapa fasilitas. Tamu di Level Executive juga memiliki hak istimewa akses eksklusif ke Lounge Executive hotel, yang menawarkan reservasi ruang pertemuan gratis

selama dua jam beserta teh sore dan koktail malam gratis. Berikut fasilitas yang ada di kamar king executive :

- Muat 6 Orang
- Sandal kamar mandi
- Bidet
- Kamar terkoneksi
- Kursi Kerja Ergonomis
- Meja Rias/Meja Granit
- Bebas Rokok
- Jam alarm radio
- Area duduk dengan sofa
- Bathub
- Area toilet terpisah
- Tempat tidur Serta Suite Dream
- TV-55 inci HD Panel Datar
- Telepon
- Fasilitas Penyeduh Teh/Kopi
- Housekeeping 24 Jam
- Colokan Listrik yang Strategis
- Fasilitas mandi Crabtree and Evelyn(R)
- Steker Listrik Setinggi Meja
- Koneksi HSIA Setinggi Meja
- Surat Kabar Elektronik
- Pengereng Rambut
- Akses Internet (Wi-fi)
- Setrika
- Setrika/papan setrika
- Tempat Valet Laundry
- Bar mini
- Kulkas mini



Gambar 2. 17 Queen Executive Room

Sumber : <https://www.hilton.com/en/hotels/bdohihi-hilton-bandung/rooms/>

9. Junior Suite

Kamar Junior Suite memiliki luas 90 meter persegi, Junior Suite mewujudkan kenyamanan dan kemewahan yang lebih luas. Kamar ini terdiri

atas ruang tamu terpisah, kamar tidur dengan tempat tidur king mewah, dan kamar mandi luas yang dihiasi fasilitas Crabtree and Evelyn serta ruang kerja yang ditata dengan baik, dilengkapi Internet Serat Optik Berkecepatan Tinggi dilengkapi dua HDTV, yang terintegrasi sempurna dengan ruang makan dan dapur. Sebagai tamu tingkat suite, tamu akan mendapatkan reservasi ruang pertemuan gratis selama dua jam, serta menikmati teh sore dan koktail malam di Lounge Executive eksklusif. Kamar ini memiliki fasilitas lengkap seperti :

- Muat 5 Orang
- HDTV 65-inci
- Pendingin udara
- Sandal kamar mandi
- Jubah Mandi
- Bidet
- Kamar terkoneksi
- Meja makan
- Kursi Kerja Ergonomis
- Meja Rias/Meja Granit
- Area duduk dengan sofa
- Bathub
- Area toilet terpisah
- Tempat tidur Serta Suite Dreams
- TV-55 inci HD Panel Datar
- Housekeeping 24 Jam
- Colokan Listrik yang Strategis
- Fasilitas mandi Crabtree and Evelyn(R)
- Steker Listrik Setinggi Meja
- Koneksi HSIA Setinggi Meja
- Surat Kabar Elektronik
- Pengereng Rambut
- Akses Internet (Wi-fi)
- Setrika
- Setrika/papan setrika
- Tempat Valet Laundry
- Bar mini
- Kulkas mini
- Microwave
- Dapur
- Fasilitas Penyeduh Kopi/Teh



Gambar 2. 18 Junior Suite Room

Sumber : <https://www.hilton.com/en/hotels/bdohihi-hilton-bandung/rooms/>

10. Presidential Suite Room

Kamar Presidential Suite memiliki luas 130 meter persegi, Presidential Suite mewujudkan kenyamanan dan kemewahan yang lebih luas. Kamar ini terdiri atas ruang tamu terpisah dengan tempat tidur king dan kamar mandi luas yang dihiasi fasilitas Crabtree and Evelyn serta ruang kerja yang ditata dengan baik, dilengkapi Internet Serat Optik Berkecepatan Tinggi dilengkapi dua HDTV, yang terintegrasi sempurna dengan ruang makan dan dapur. Sebagai tamu tingkat suite, tamu akan mendapatkan reservasi ruang pertemuan gratis selama dua jam, serta menikmati teh sore dan koktail malam di Lounge Executive eksklusif dan penjemputan di bandara gratis. Kamar ini memiliki fasilitas lengkap seperti :

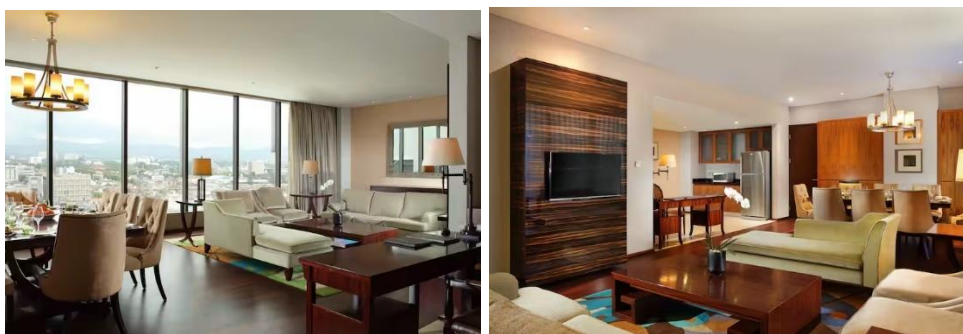
- Muat 5 Orang
- HDTV 65-inci
- Pendingin udara
- Sandal kamar mandi
- Jubah Mandi
- Bidet
- Kamar terkoneksi
- Meja makan
- Kursi Kerja Ergonomis
- Meja Rias/Meja Granit
- Housekeeping 24 Jam
- Colokan Listrik yang Strategis
- Fasilitas mandi Crabtree and Evelyn(R)
- Steker Listrik Setinggi Meja
- Koneksi HSIA Setinggi Meja
- Surat Kabar Elektronik
- Pengering Rambut
- Akses Internet (Wi-fi)
- Setrika

- Area duduk dengan sofa
- Bathub
- Area toilet terpisah
- Tempat tidur Serta Suite Dreams
- TV-55 inci HD Panel Datar
- Setrika/papan setrika
- Tempat Valet Laundry
- Bar mini
- Kulkas mini
- Microwave
- Dapur
- Mesin Espresso mini



Gambar 2. 19 Presidential Suite Room

Sumber : <https://www.hilton.com/en/hotels/bdohihi-hilton-bandung/rooms/>



Gambar 2. 20 Ruang Tamu & Dapur Presidential Suite

Sumber : <https://www.hilton.com/en/hotels/bdohihi-hilton-bandung/rooms/>

11. Others Room Facilities Without Additional Charge :

- Baby Cot (size 76x114), (based on availability)
- Baby Bathtub (based on availability)
- Baby chair (based on availability)
- Stroeke chair (based on availability)
- Sajadah, mukena, sarong (based on availability)

2.5.2.2 Fasilitas Food & Beverage Outlet

Fasilitas Food & Beverage Outlet yang dimiliki Hilton Bandung sebanyak 3 outlet yang menyediakan menu makanan dan minuman. Berikut ini 3 outlet Food & Beverage Hilton Bandung :

1. Purnawarman Restaurant (Lobby Level)

Purnawarman Restaurant di Hilton Bandung memiliki kapasitas yang luas yang biasanya digunakan untuk breakfast para tamu yang menginap dengan kapasitas Inside 130 Pax dan Outside 30 Pax TBA. Purnawarman buka setiap hari Senin – Jumat mulai jam 06.30 – 10.00 wib dan Sabtu – Minggu mulai jam 06.30 – 11.00 wib. Purnawarman menawarkan beragam menu, mulai dari Tradisional, Asian hingga Western food yang bisa dinikmati dan dijumpai saat breakfast, lunch dan dinner. Berikut fasilitas yang disediakan oleh Purnawarman Restaurant :

- Area Buffet yang besar
- Area Bar kopi
- Live Cooking
- Private Dining Room (PDR)
- Gazebo yang luas



Gambar 2. 21 Purnawarman Restaurant

Sumber : <https://www.hilton.com/id/hotels/bdohihi-hilton-bandung/gallery/>



Gambar 2. 22 Gazebo Purnawarman Restaurant

Sumber : https://www.tripadvisor.com/Hotel_Feature-g297704-d1438771-zft16304-Hilton_Bandung.html

2. Magma Sport Bar (Lobby Level)

Magma Sport Bar Hilton Bandung merupakan bar yang berkonsep olahraga yang bisa dilihat dari sisi dinding bar terdapat beberapa televisi yang menayangkan tayangan olahraga dunia dan indonesia seperti bola kaki dan lainnya. Magma juga seperti bar pada umumnya yaitu menjual beragam minuman mocktail dan cocktail, beer hingga wine yang bisa dinikmati oleh tamu sembari melihat atau menonton bareng (Nobar) tayangan – tayangan olahraga. Magma Sport Bar buka setiap hari mulai dari jam 14.00 – 24.00 wib.



Gambar 2. 23 Magma Sport Bar (Lobby Level)

Sumber : <https://www.hilton.com/id/hotels/bdohihi-hilton-bandung/gallery/>

3. Fresco Italian Restaurant (6th Floor)

Fresco Italian Restaurant merupakan spesial restaurant yang ada di Hilton Bandung yang menyajikan menu makanan Italian seperti Pizza, Pasta, Soup dan lainnya selain itu juga menyediakan menu minuman mulai dari mocktail, cocktail, beer dan wine. Fresco Italian Restaurant berada di lantai 6 Hilton Bandung lokasi nya bersampingan dengan kolam berenang dan kids corner. Restaurant ini hanya berkapasitas 30 pax untuk ala carte lunch dan dinner yang buka setiap hari Senin – Jum’at buka dari jam 14.00 – 22.00 wib dan Sabtu – Minggu buka dari jam 11.00 – 22.00 wib.



Gambar 2. 24 Fresco Italian Restaurant

Sumber : <https://www.hilton.com/id/hotels/bdohihi-hilton-bandung/gallery/>

4. Room Service

Menurut Cidartaty (2012), room service adalah sistem pelayanan di hotel yang mengantarkan makanan dan minuman yang dipesan langsung ke kamar tamu. Sementara itu, Graham Brown (2012:98) mendefinisikan room service

sebagai pelayanan makanan dan minuman yang dipesan oleh tamu untuk dinikmati di dalam kamar, baik di hotel maupun penginapan lainnya (Prasetyo & Ristiawati, 2022). Dari pendapat para ahli tersebut, penulis dapat menyimpulkan bahwa room service adalah pelayanan yang diberikan kepada tamu untuk menerima dan menikmati makanan serta minuman di dalam kamar hotel atau penginapan lain.

Room Service di Hilton Bandung buka selama 24 jam yang dimana akan melayani tamu mulai dari pengantaran makanan dan minuman, barang dan lainnya ke kamar sesuai standar operasional prosedur. Tujuan nya adalah untuk memenuhi kepuasan dan kenyamanan tamu selama menginap di Hotel.

2.5.2.3 Fasilitas GYM (5th Floor)

Hilton Hotel Bandung mempunyai fasilitas Gym yang lengkap yang berada di lantai 5 yang terhubung langsung dengan Fresco Italian Restaurant dan kolam renang.



Gambar 2. 25 Fasilitas GYM

Sumber : <https://www.hilton.com/id/hotels/bdohihi-hilton-bandung/gallery/>

2.5.2.4 Swimming Pool (6th Floor)

- Jam Buka : 06.00 - 20.00
- Panjang : 28 M
- Lebar : 15 M

- Kedalaman : 1.0 - 1.2 M



Gambar 2. 26 Swimming Pool

Sumber : <https://www.hilton.com/id/hotels/bdohihi-hilton-bandung/gallery/>

2.5.2.5 Fasilitas SPA (5th Floor)



Gambar 2. 27 Jiwa Spa By Kamma

Sumber : <https://www.hilton.com/id/hotels/bdohihi-hilton-bandung/gallery/>

Perawatan relaksasi bergaya Indonesia seperti akupresur, pijat Bali, pijat Jawa, dan pijat batu panas.

- Spa : Jiwa Spa By Kamma
- Jam Buka : 09.00 – 23.00 (last order 22.00 for 1 hour treatment)

2.5.2.6 Executive Lounge (11th Floor)

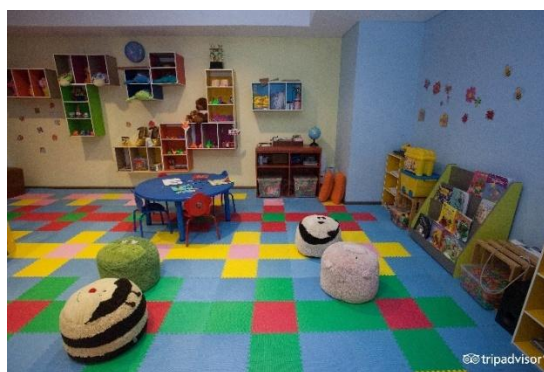
- Jam Buka : 12.00 - 21.00
- Afternoon Tea : 14.00 - 16.30 (Menyajikan minuman non alkohol, makanan ringan)
- Evening Cocktail : 17.00 - 19.30 (Menyajikan minuman termasuk alkohol, makanan kecil)
- Kapasitas Nakula hingga 8 orang
- Kapasitas Sadewa hingga 5 orang



Gambar 2. 28 Executive Lounge

Sumber : https://www.tripadvisor.com/Hotel_Feature-g297704-d1438771-zft16304-Hilton_Bandung.html

2.5.2.7 Kids Corner (6th Floor)



Gambar 2. 29 Kids Corner

Sumber : https://www.tripadvisor.com/Hotel_Feature-g297704-d1438771-zft16304-Hilton_Bandung.html

- Jam Buka : 06:00-20:00

2.5.2.8 Meeting Room

Hilton Hotel Bandung memiliki beberapa ruang meeting hingga ballroom yang di gunakan untuk meeting, event weeding dan lain sebagainya. Nama ruangan meeting nya juga unik yaitu di ambil dari nama – nama permainan tradisional yang ada di seluruh dunia. Berikut tabel meeting room di Hilton Hotel Bandung :

Tabel 2. 4 Meeting Room Hilton Hotel Bandung

NAME	AREA (SQM)	CLASSROOM (PAX)	THEATER (PAX)	BANQUET (PAX)	CABARET (PAX)	BOARDROOM (PAX)	U-SHAPED (PAX)	COCKTAIL (PAX)
Level 3								
Grand Ballroom	957	480	800	500	400	162	270	1200
Ballroom 1	323	144	250	140	112	54	90	350
Ballroom 2	317	144	250	140	112	54	90	350
Ballroom 3	313	144	20	140	112	54	90	350
Pre-function area	302							
Kapla	302	24	40	20	16	24	18	50
Rubix	48	30	60	30	24	30	24	80
Dao	54	30	60	30	24	30	24	80
Jovo	54	30	60	30	24	30	24	80
Ludo	57	30	60	40	32	30	24	80
Shogi	49	24	40	20	16	24	18	50
Level 4								
Mancala	127	90	80	80	64	42	48	150
Level 6								
Panorama	151	48	100	80	64	48	42	200
Level 11 Executive Lounge								
Nakula	15					6		
Sadewa	15					6		

Berikut beberapa foto meeting room di Hilton Hotel Bandung :



Gambar 2. 30 Meeting Room 6th Floor

Sumber : <https://www.hilton.com/id/hotels/bdohihi-hilton-bandung/gallery/>



Gambar 2. 31 Meeting Room 4th Floor

Sumber : <https://www.venuereport.com/venue/hilton-bandung/>



Gambar 2. 32 Meeting Room 3rd Floor

Sumber : <https://www.venuereport.com/venue/hilton-bandung/>



Gambar 2. 33 Ballroom 1, 2 & 3

Sumber : <https://www.hilton.com/id/hotels/bdohihi-hilton-bandung/gallery/>

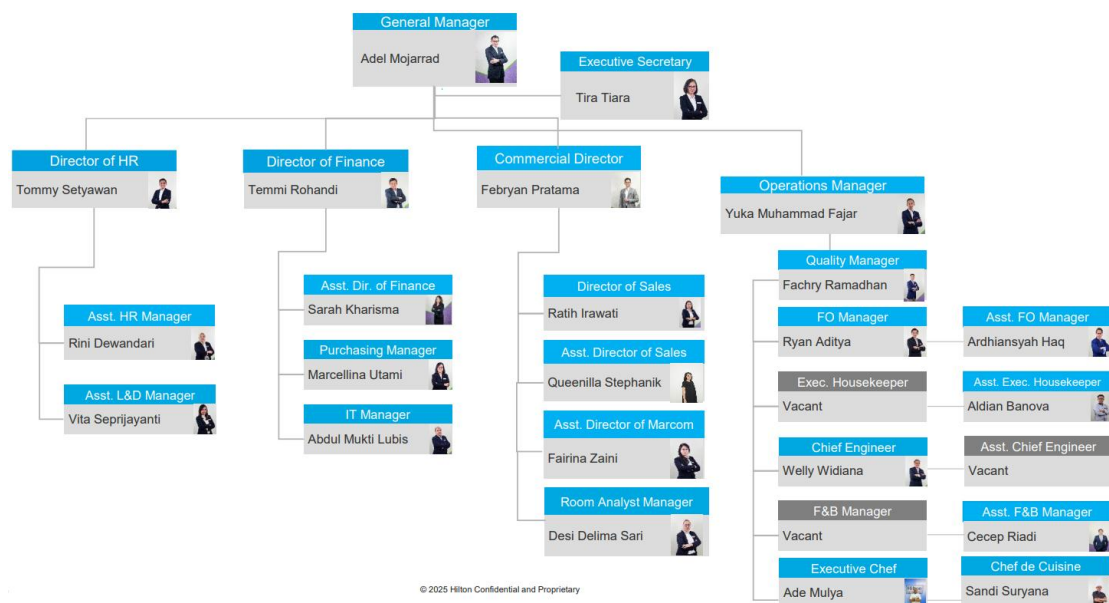


Gambar 2. 34 Grand Ballroom

Sumber : <https://www.bridestory.com/id/hilton-bandung/projects/wedding-at-hilton1690795015>

2.6 Struktur Organisasi Hilton Hotel Bandung

2.6.1 Leadership Organizational Chart



Gambar 2. 35 Leadership Organizational Chart

Sumber : Hilton Confidential & Proprietary, 2025

2.6.2 Food & Beverage Organizational Chart



Gambar 2. 36 Food & Beverage Organizational Chart

Sumber : Hilton Confidential & Proprietary, 2025

2.6.2.1 Tugas & Tanggung Jawab

1. F&B Manager

Bertanggung jawab atas keseluruhan operasional departemen makanan dan minuman di sebuah hotel atau restoran. Tugas utamanya mencakup pengawasan terhadap kualitas produk dan layanan, pengelolaan anggaran dan biaya, pengembangan strategi pemasaran, serta koordinasi antar outlet dan divisi terkait dan berperan dalam pelatihan staf dan memastikan standar pelayanan tetap terjaga.

2. Outlet Manager

Bertanggung jawab langsung atas kelancaran operasional harian di satu outlet, seperti restoran atau bar dan memastikan semua kegiatan berjalan sesuai standar, mulai dari pelayanan kepada tamu, pengelolaan staf dan jadwal kerja, hingga pengawasan stok barang. Outlet Manager juga

menangani keluhan pelanggan dan memberikan laporan rutin kepada F&B Manager mengenai performa outlet.

3. F&B Coordinator

Berperan sebagai penghubung administratif dan operasional antara berbagai bagian serta membantu dalam penjadwalan, dokumentasi, koordinasi event, serta memastikan kelancaran komunikasi antara manajemen, dan outlet.

4. Outlet Supervisor

Mengawasi langsung jalannya operasional harian di sebuah outlet dan memastikan semua staf menjalankan tugas dengan benar, pelayanan berjalan lancar, dan tamu puas. Selain itu, juga membantu menangani masalah yang muncul di lapangan dan melaporkannya kepada Outlet Manager.

5. Head Barista

Bertanggung jawab atas kualitas minuman kopi dan operasional area barista serta memastikan standar pembuatan kopi terjaga, menjaga kebersihan dan stok area kerja, serta mengatur alur kerja tim agar efisien dan konsisten dalam pelayanan.

6. Outlet Captain

Pemimpin tim pelayanan di lantai (floor) yang bertugas membagi tugas kepada waiters/waitresses serta memastikan layanan ke tamu berjalan lancar, dan menjadi penghubung antara tamu dan dapur dan juga membantu menangani komplain dan menjaga suasana kerja tetap profesional di area outlet.

7. Room Service Captain

Bertanggung jawab mengelola seluruh operasional layanan makanan dan minuman ke kamar tamu. Memastikan setiap pesanan diproses dengan benar dan dikirim tepat waktu, serta menjaga standar kualitas layanan. Room Service Captain juga menangani komplain, menyusun laporan harian, dan menjadi penghubung antara dapur, housekeeping, dan tamu untuk memastikan kepuasan tamu yang memesan layanan kamar.

8. Waiter

Bertugas langsung melayani tamu yang makan di tempat, menyambut tamu, mengambil pesanan, menyajikan makanan dan minuman, memastikan kenyamanan tamu selama makan, serta membersihkan meja setelah tamu selesai. Waiter juga harus memahami menu dengan baik agar bisa memberikan rekomendasi kepada tamu.

BAB III

PELAKSANAAN ON THE JOB TRAINING

3.1 Kegiatan Magang / On The Job Training

Penulis melakukan kegiatan magang atau on the job training di Hilton Hotel Bandung selama 6 bulan di departemen Food & Beverage Service mulai dari 3 Ferbruari – 31 Juli 2025. Di departemen Food & Beverage service penulis akan melakukan praktek kerja nyata di 3 outlet departemen F&B yaitu Banquet, Purnawarman Restaurant dan Fresco Spesial Restaurant Italia.

3.1.1 Identitas Tempat Magang

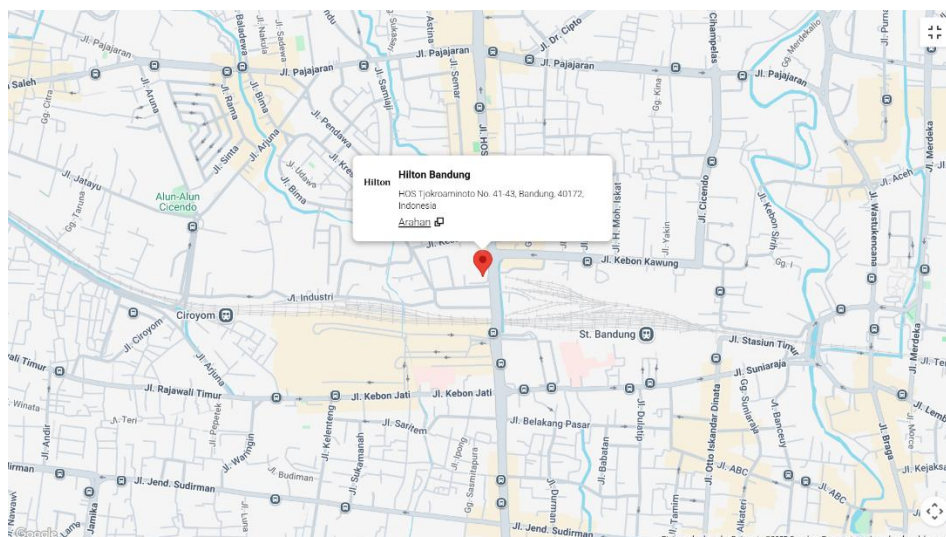
Alamat : JL. HOS. Tjokroaminoto No. 41 – 43 Kelurahan Arjuna,
Kecamatan Cicendo Bandung – West Java 40171, Indonesia

Telepon : +62 022 86066888 / 022 86051300

Whatsapp : 08112293666

Website : www.hilton.com

Denah Lokasi :



Gambar 3. 1 Denah Lokasi Hilton Hotel Bandung

Sumber : <https://www.hilton.com/id/hotels/bdohihi-hilton-bandung/hotel-location/>

3.1.2 Waktu Kerja Pelaksanaan Magang

Jam kerja di Food & Beverage Departement Hilton Hotel Bandung selama 9 jam kerja dengan 5 hari kerja 2 hari libur, jam masuk kerja sudah ditentukan oleh departemen dan bersifat tidak tetap, baik masuk dan hari libur menyesuaikan akupensi hotel dan event mendatang.

Tabel 3. 1 Waktu Pelaksanaan Magang

No	Penempatan Outlet	Priode
1	Banquet Service	3 February – 11 May 2025
2	Purnawarman Restaurant	13 May – 20 Juli 2025
3	Fresco Italian Restaurant	21 Juli – 31 Juli 2025

3.1.3 Aktifitas Selama Magang

3.1.3.1 Aktifitas Di Banquet

Tabel 3. 2 Aktifitas Selama di Banquet

No	Section / Penempatan	Aktivitas
1	Meeting Room • Kapla • Dao • Rubix • Jovo • Ludo • Shogi • Mancala • Panorama • Ballroom 1, 2 & 3 • Grand Ballroom • Nakula & Sadewa	1. Mempelajari BEO (Banquet Event Order). Fungsinya yaitu untuk mengetahui event yang akan berlangsung. Pada BEO sudah terdapat point – point event seperti jenis set up, coffee break berapa pax serta info lainnya. 2. Mempersiapkan trolley yang berisi perlengkapan meeting (Pulpen, Note Book, Mineral Water, Permen, Gelas, Cutleries, Piring, tempat sampah, susu untuk refil coffee break dan penutup gelas). Serta juga mempersiapkan trolley clear up. 3. Ketika kegiatan meeting masuk pada waktu coffee break atau makan siang,

		selanjutnya mererefresh set up ruangan meeting dan coffee break. Dalam melakukan refresh set up an yang dilakukan adalah hanya clear up gelas dan piring makanan serta merapikan note book dan pulpen serta refil mineral water. 4. Ketika meeting sudah selesai, jika meeting akan dilanjutkan dihari berikutnya, maka kita akan set up seperti semula sesuai BEO yang telah ditentukan. Jika meeting berakhir dalam satu hari, maka ketika sudah selesai kita akan membongkar set up an tersebut. 5. Dalam pelaksanaan wedding, wisuda dan event besar lainnya yang akan dilakukan di grand ballroom hanya mempersiapkan equipment makanan, minuman dan buffet serta set up meja dan kursi, untuk dekorasi dan kebutuhan event lainnya menggunakan vendor yang sudah bekerjasama dengan hotel maupun diluar hotel. 6. Polishing equipment
--	--	---

3.1.3.2 Aktifitas Di Restaurant

Tabel 3. 3 Aktifitas Selama Di Restaurant

No	Section / Penempatan	Aktivitas
1.	Purnawarma Restaurant	1. Grooming 15 menit sebelum jam masuk sudah ada di outlet atau Restaurant pastikan membawa pulpen, buku catatan, dan name tag

		2. Morning Briefing Dalam morning briefing semua staff dan trainee akan berkumpul membahas DMR (daily morning report) yang telah dibuat oleh front office didalamnya terdapat informasi kamar terjual, jumlah tamu yang akan breakfast tamu membership atau Hilton Honors, tamu complaint atau MIR(make it right), tujuan dari pada morning briefing yaitu untuk perencanaan pembagian job desk dan kelancaran breakfast. 3. Restaurant cleanliness check Pastikan semua area Restaurant dan peralatan yang akan digunakan tamu bersih dan siap digunakan tanpa ada debu,kotoran dan pastikan kering 4. Station setup Tambahkan amenities dan peralatan yang akan digunakan pada saat breakfast, brunch, lunch ataupun dinner di station ini berfungsi untuk mempermudah pekerjaan. Peralatan yang harus di setup di station sebagai berikut : • Cutleries (dinner spoon, dinner fork, dinner knife, dessert fork, soup spoon, tea spoon) • Place mate • Amenities (Sugar, brown sugar, krimer, salt, papper, straw, tooth pick, dinner napkin, cocktail napkin)
--	--	--

		• MWP botol (air mineral) • Highball glass • Round tray • Table setup Setup amenities dan peralatan di meja yang akan di gunakan tamu ketika makan seperti: • Place mate • Table top (sugar, brown sugar, krimer, salt, papper, MWP, Tent card dan vas bunga) • Dinner napkin • Cutleries (dinner spoon, dinner knife, dinner fork) • Highball glass • Tray preparation 5. Beverage preparation Check minuman yang tersedia di buffet apakah sudah siap disajikan dan pastikan kualitas minuman baik dan siap di konsumsi tamu,minuman itu berupa: • Hot and cold coffee (Americano, longblack, espresso, cappucino, cafe latte, dirty latte, piccolo, Turkish Coffee) • Hot and cold tea (iced tea, hot tea, chamomile tea, jasmine tea, english breakfast tea, green tea, earl grey tea, black tea, iced lemon tea) • Chocolate hot and cold
--	--	---

		• Infused Water
2.	Room Service	1. Morning Shift • Membantu breakfast • Mengantar breakfast ke kamar tamu • Memperisiapakan amenities (Troly, Guest napkin, cutleries, B&B Plate) • Mengambil list amenities di FO • Setelah list amenities keluar, mengambil amenities di Pastry untuk cake dan buah – buahan di Commis • Mengantar amenities ke kamar sesuai list. • Clear up Floor 2. Afternoon Shift • Mempersiapkan requestan tamu (Plate, Cutleries, Glass, Bowl, dan melipat napkin) • Mempersiapkan troli untuk pengantaran makanan dan minuman ke kamar tamu • Membantu dinner di restoran dan bar • Mempersiapkan dan men set up buffet untuk breakfast • Set up meja untuk breakfast baik di dalam restoran maupun di area luar restoran

3.	Fresco Italian Restaurant	1. Mempersiapkan tabel set up (tabel cloth, tabel top seperti vas bunga, cutleries, gelas, cutting board kayu, napkin, dan lampu meja 2. Mempersiapkan area bar, buku menu, dan tray 3. Setelah tamu datang ke restoran langkah pertama yang dilakukan yaitu • Welcome to the guest • Memberikan welcome bread • Taking order • Serving makanan dan minuman • Interaksi dengan tamu seperti menanyakan kualitas makanan dan lainnya • Presenting to the bill 4. Clear up dan polishing
----	---------------------------	---

Selain aktifitas yang telah dilakukan selama training pihak Hilton Hotel juga memberikan Job Skills Checklist yang tujuannya untuk membekali mahasiswa / siswa dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang dibutuhkan untuk menjalankan tugas pekerjaan secara efektif dan efisien. Selain itu fungsi job skill yaitu sebagai target pencapaian terhadap pekerjaan yang telah dilakukan dan menumbuhkan rasa tanggung jawab yang telah diberikan.

3.2 Hambatan & Pemecahan

3.2.1 Hambatan

Dalam melaksanakan On The Job Training di Hilton Hotel Bandung penulis mendapatkan hambatan atau kesulitan :

1. Belum beradaptasi dengan lingkungan tempat tinggal dan lingkungan kerja.

2. Sulit memahami bahasa daerah yang terkadang digunakan dalam komunikasi antar tim.
3. Kekurangan manning / tim
Kekurangan orang dalam bekerja membuat penulis dan tim akan mendapat jobdesk ganda dan ini akan mempengaruhi pekerjaan, kualitas pelayanan dan waktu
4. Kekurangan Equipment
Kekurangan equipment merupakan sebuah hambatan yang sering terjadi karena pelayanan yang seharusnya bisa dilakukan dengan cepat bisa menjadi lebih lama karena harus mencari equipment yang jumlahnya sedikit atau kurang.

3.2.2 Pemecahan

1. Penulis harus siap bisa beradaptasi dengan lingkungan caranya harus banyak bertanya mengenai apa yang harus di lakukan dan apa yang tidak boleh dilakukan, dan harus memahami karakter masing – masing orang sekitar dan selalu berbuat hal positif dan menjaga tingkah laku.
2. Lebih memperhatikan cara kerja senior dan selalu berkonsentrasi dan fokus terhadap pekerjaan.
3. Meminta tolong kepada senior atau orang daerah untuk mengajari basic – basic bahasanya. Hal ini bisa menjadi tambahan ilmu dan pengalaman terutama bagi penulis yang merantau.
4. Kekurangan orang dalam bekerja merupakan hambatan tetapi bisa di atasi dengan cara:
 - a. Multi tasking
Dengan cara ini bisa mengatasi kekurangan manning karena bisa merangkap beberapa job desk
 - b. Pembagian tugas yang adil
Dengan cara ini sangat mempengaruhi kerja karena tidak akan ada tim yang kelelahan berlebihan karena menanggung tugas yang lebih berat dari rekan rekannya.
5. Kekurangan equipment akan mempengaruhi kualitas pelayanan tetapi bisa diatasi dengan cara:

- a. Konfirmasi leader apakah equipment masih banyak tersedia atau tidak karena biasanya di simpan sebagian ataupun ada outlet lain yang pinjam equipment.

BAB IV

KESIMPULAN & SARAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan seluruh rangkaian kegiatan magang yang telah dilaksanakan selama 6 bulan, mulai dari 3 Februari – 31 Juli 2025 di Hilton Hotel Bandung, penulis dapat menyimpulkan beberapa hal penting terkait pelaksanaan magang ini.

1. Program magang memberikan kesempatan yang sangat berharga bagi penulis untuk menerapkan pengetahuan dan teori yang telah diperoleh selama perkuliahan di Politeknik Pariwisata Batam, khususnya pada bidang Food & Beverage Service. Selama menjalani magang, penulis dapat mempraktikkan berbagai prosedur kerja standar operasional (SOP) dalam melayani tamu, mulai dari persiapan restoran, service sequence, hingga penanganan komplain tamu secara profesional.
2. Melalui magang ini penulis memperoleh pengalaman nyata dalam lingkungan kerja hotel berbintang lima yang menuntut standar pelayanan tinggi. Hal ini melatih penulis untuk selalu disiplin dalam waktu, mematuhi tata tertib kerja, serta menjaga sikap ramah, sopan, dan profesional kepada tamu maupun sesama rekan kerja. Penulis juga belajar pentingnya kerja sama tim (teamwork) untuk mencapai kualitas layanan yang optimal.
3. Magang ini membantu penulis dalam mengasah soft skills seperti komunikasi, problem solving, kemampuan beradaptasi dengan lingkungan kerja baru, serta meningkatkan rasa percaya diri. Tidak hanya itu, penulis juga mendapatkan pengetahuan baru terkait penanganan tamu, pelaksanaan event banquet dan lainnya.
4. Menambah pengalaman dan ilmu baru serta membentuk penulis menjadi individu yang lebih tangguh, teliti, dan bertanggung jawab dalam setiap pekerjaan yang dilakukan. Penulis menyadari bahwa dunia kerja memiliki dinamika dan tantangan tersendiri yang tidak selalu dapat ditemukan di bangku kuliah.

Berdasarkan keseluruhan pengalaman tersebut, dapat disimpulkan bahwa kegiatan magang atau on the job training ini sangat bermanfaat sebagai sarana pembelajaran langsung di industri perhotelan, sekaligus sebagai persiapan awal sebelum benar-benar terjun ke dunia kerja setelah lulus kuliah. Diharapkan pengalaman ini dapat menjadi modal penting bagi penulis untuk terus berkembang dalam karier di bidang pariwisata dan perhotelan.

4.2 Saran

4.2.1 Saran Bagi Penulis

Sebagai mahasiswa yang sedang mempersiapkan diri memasuki dunia kerja, penulis merasa bahwa pengalaman magang ini menjadi modal penting untuk pengembangan karier di masa mendatang. Namun demikian, penulis menyadari masih terdapat beberapa hal yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan. Oleh karena itu, penulis memberikan saran kepada diri sendiri agar senantiasa:

1. Meningkatkan pengetahuan dan keterampilan teknis
2. Memperdalam kemampuan bahasa asing, terutama Bahasa Inggris, agar dapat lebih lancar berkomunikasi dengan tamu internasional serta mempermudah pemahaman instruksi kerja dalam lingkungan hotel berbintang.
3. Mengasah soft skills, seperti problem solving dan kemampuan menghadapi tekanan (stress management), karena dalam industri perhotelan seringkali dihadapkan pada situasi mendadak yang memerlukan solusi cepat.
4. Memperluas relasi profesional, baik dengan sesama training, karyawan hotel, maupun tamu, untuk membangun jejaring yang mungkin bermanfaat pada karier di masa depan.

4.2.2 Saran Bagi Politeknik Pariwisata Batam

Penulis memberikan apresiasi kepada Politeknik Pariwisata Batam yang telah memfasilitasi program magang sehingga mahasiswa dapat belajar langsung di industri. Namun, penulis juga ingin menyampaikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan untuk pengembangan program di masa mendatang, antara lain:

1. Memperbanyak kegiatan pra-magang dengan para ahli dunia perhotelan seperti workshop simulasi handling complaint, table manner, atau service excellence, agar mahasiswa memiliki gambaran yang lebih utuh mengenai tantangan di lapangan sebelum terjun magang.
2. Menambah materi pembelajaran praktis yang sesuai dengan tren terbaru di industri, misalnya penggunaan teknologi digital dalam pelayanan hotel atau manajemen event berbasis sustainability.
3. Memperluas kerja sama dengan lebih banyak hotel bintang lima atau jaringan internasional, sehingga mahasiswa mendapatkan kesempatan pengalaman magang yang lebih beragam dan dapat memilih divisi yang sesuai dengan minat karier mereka.

4.2.3 Saran Bagi Hilton Hotel Bandung

Penulis sangat mengapresiasi bimbingan dan kesempatan yang telah diberikan oleh Hilton Hotel Bandung selama masa magang berlangsung. Dari pengalaman tersebut, penulis merasa banyak belajar dan mendapatkan wawasan nyata tentang bagaimana standar layanan profesional diterapkan. Namun, penulis juga menyampaikan beberapa saran yang diharapkan dapat membantu meningkatkan kualitas program magang ke depannya, yaitu:

1. Menyusun program pembelajaran khusus bagi mahasiswa magang, misalnya berupa jadwal rotasi kerja antar station dalam outlet atau di beberapa divisi terkait, agar mahasiswa mendapatkan pengalaman yang lebih komprehensif.
2. Mengadakan sesi coaching rutin, misalnya sekali dua minggu, untuk mengevaluasi kinerja, memberikan feedback, serta memotivasi mahasiswa agar dapat berkembang lebih baik selama masa magang.

Penulis berharap saran-saran ini dapat menjadi masukan yang bermanfaat bagi semua pihak, sehingga ke depan program magang dapat berjalan semakin efektif dan memberikan kontribusi maksimal dalam mempersiapkan tenaga kerja profesional yang siap terjun ke industri pariwisata dan perhotelan.

DAFTAR PUSTAKA

- Haddad, M., Ansori, A., Harahap, N. B., & Siboro, M. E. (2023). *Program Magang Keahlian sebagai Sarana Praktik dan Peningkatan Kompetensi Mahasiswa di Bidang Penerbitan*. 5(1), 1–11.
- Hilton. (2025). *The Story Of Hilton*. Stories From Hilton.
<https://stories.hilton.com/history>
- Parma, I. P. G. (2020). Penerapan SOP Bagi Mahasiswa PKL Pada Departemen Food And Beverage Service The Oberoi Beach Resort , Bali. *Jurnal Manajemen Perhotelan & Pariwisata*, 3(1), 20–28.
- Prasetyo, B., & Ristiawati, M. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Room Service Dan Fasilitas Hotel Terhadap Kepuasan Pelanggan Di V Hotel & Residence Bandung. *Transekonomika: Akuntansi, Bisnis Dan Keuangan*, 2(5), 415–432.
<https://doi.org/10.55047/transekonomika.v2i5.233>
- Sari, W. (2023). Efektivitas Pengalaman Magang Terhadap Kesiapan Kerja (Studi Kasus Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah UIN Syahada Padangsidempuan). (*Doctoral Dissertation, UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan*).
- STEKOM. (2023). *Hilton Worldwide*. Universitas STEKOM Semarang.
https://p2k.stekom.ac.id/ensiklopedia/Hilton_Worldwide
- STEKOM. (2024). *Hilton Bandung*. Universitas STEKOM Semarang.
https://p2k.stekom.ac.id/ensiklopedia/Hilton_Bandung

LAMPIRAN

Lampiran. 1 CV & Cover Letter



POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
Jl. Gajah Mada, The Vitka City Complex
Tiban, Batam, Kepulauan Riau 29425
Indonesia

Telp + 62 778 354 0889
Email: info@btp.ac.id
<https://btp.ac.id>

APPLICATION LETTER ON THE JOB TRAINING

I, the undersigned below apply for On the Job Training and willing to follow and comply on every procedures and rules that is applied in Hotel and Batam Tourism Polytechnic.



Name : Ardiansyah Saputra
Student Number : 2021020047
Passport / ID Card Number : 1407012003030003
Study Program : Food & Beverage Management
Hotel : Hilton Bandung
OJT Program (Department) : Restaurant & Bar Department
Period : January – July 2025

Batam, 27/September/2024

Known by,
Head of Study Program
Food and Beverage Management

Proposed by,
Student,

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

Ardiansyah Saputra
SN : 2021020047

CURRICULUM VITAE			
FULL NAME ARDIANSYAH SAPUTRA		PLACE & DATE OF BIRTH SUNGAI SEGAJAH, MARCH 20 TH 2003	
SEX ☒ MALE ☐ FEMALE	NATIONALITY INDONESIA		HEIGHT 170 CM
STUDENT ID 2021020047	RELIGION MOSLEM	WEIGHT 50 KG	
HOME ADDRESS Student Castle Batam Tourism Polytechnic Jl. Gajah Mada, Tiban Ayu, Sekupang, Batam, Indonesia			EMAIL ARDIANSYAH20403@GMAIL.COM
MOBILE No. +62 85392152686		HOME PHONE No.	
POSITION PRACTICAL TRAINING DESIRED (max. 2 divisions in 1 Department Head) ☐ Kitchen Division ☐ Pastry Division ☒ Restaurant Division ☒ Bar Division ☐ Front Office Division ☐ Housekeeping ☒ Other ..F&B Service			
FORMAL EDUCATION			
From	To	School/Academy/University	
2010	2016	SDN 012 SEI SEGAJAH	
2016	2019	MTS AL-JAM'İYATUL WASHLIYAH	
2019	2021	SMA N 1 KUBU, ROKAN HILIR	
2021	Present	BATAM TOURISM POLYTECHNIC	
LANGUAGES		Ability	Certificate Score (if any)
English	☒ Fair	☐ Fluent	
Mandarin	☐ Fair	☐ Fluent	
Other Languages	☐ Fair	☐ Fluent	
WORKSHOP OR COURSES		Year	Place
Hospitality Development Program (HDP)		2021	Batam Tourism Polytechnic
On The Job Training In Sheraton Surabaya Hotel & Towers		2023	Sheraton Surabaya Hotel & Towers
Entrepreneurship Awards		2022	University Lancang Kuning, Riau
Versatility of Tea Gastronomy and Mixology		2021	Batam Tourism Polytechnic
Sertification for Waiter/ress		2024	Batam Tourism Polytechnic
Committee in Coffeexology Compettition		2024	Grand Batam Mall
Hospitour Photography Competition		2022	University Pelita Harapan
Vice Chairman of Student Association		2023/2024	Batam Tourism Polytechnic
SKILLS			
COMPUTER ☒ MS. Office ☐ Adobe Photoshop		☒ Typewriting	☐ Hotel Skills

☐ Corel Draw ☐ Other			
HEALTH /			
How is your health?	☒ Excellent	☐ Good	☐ Fair
Do you have any physical disability? E.g. Limbs, Sight, Hearing, etc	☐ Yes, please explain	☒ No	
Have you ever had any operations or serious disease?	☐ Yes, please explain	☒ No	
Do you suffer from any disease that requires medication?	☐ Yes, please explain	☒ No	
Are you pregnant?	☐ Yes, please explain	☒ No	
FAMILY			
Name	Relationship	Home Address	Phone /Mobile
Selamat	Father	Kubu, Rokan Hilir, Riau	+62 82288745771
Sukariah	Mother	Kubu, Rokan Hilir, Riau	
Afianto Saputra	Younger Brother	Kubu, Rokan Hilir, Riau	+62 85216352290
Khairunnisa	Little Sister	Kubu, Rokan Hilir, Riau	
DECLARATION ☒ I HEREBY DECLARE THAT THE INFORMATION GIVEN IS COMPLETE AND ACCURATE TO THE BEST OF MY KNOWLEDGE. I REALIZE THAT ALL MATERIALS SUBMITTED IN SUPPORT OF MY APPLICATION FOR ADMISSION BECOME THE PROPERTY OF YOUR HOTEL. I AM AWARE THAT ANY MISREPRESENTATION OR MISSTATEMENT OF FACTS IN MY APPLICATION WILL JUSTIFY THE DENIAL OF ADMISSION, THE CANCELLATION OF ADMISSION OR EXPULSION.			

Batam, 27 September 2024

(Ardiansyah Saputra)

Lampiran. 2 Student Performance Evaluation



STUDENT PERFORMANCE EVALUATION

Name : Ardiansyah Saputra
 Hotel Name of practice : Hilton Hotel Bandung
 Department : Food & Beverage Service
 Date of Appraisal from : 23 Juli 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:

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	97				
	• Knowledge of facilities and equipment at outlet of practice assigned	95				
	• Mastery of English (written and oral)	96				
2	QUANTITY OF WORK					
	• Output of work has be done	94				
	• Completion of task and performance of daily duties	95				
3	QUALITY OF WORK					
	• Accurate and neat care of equipment and working areas	95				
	• Meets work quality requirement	92				
	• Stability, persistence, orderliness constant work under pressure	96				

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	96				
	• The desire and effort	96				
	• Willingness to accept responsibility	94				
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	92				
	• Demonstrate an ability to listen to others, actively contribute to the team and demonstrate flexibility in adapting to team priorities	93				
7	COMMUNICATION					
	• Demonstrate and understanding of various customers enquiries and communicate these accurately when referring the matter, as appropriate	92				
	• Prepare a range of documentation which demonstrates an ability to identify the key issues or points and communicate these clearly, concisely and effectively	93				
8	APPLIED TECHNOLOGY					
	• Ability to use machines and equipment found in the workplace	96				
9	PERSONAL APPEARANCE					
	• Personal grooming, hair, shoes, comportment and general outlook	95				
10	ATTENDANCE					
	• Reliability and punctuality to be on job	95				

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	90				
	Clean and Tidy Restaurant	90				
	Provide table service	92				
	Prepare and serve coffee or tea	95				
	Prepare and serve wine	90				
	Receive, control and store stock	90				
	Ability to communicate on the telephone	93				
	Ability to work with colleagues and customers	92				
	Ability to process lost and found	90				
	Ability to deal communication and handling conflict	90				
	Ability process receive and store goods from guest	92				
	Ability to provide cleanliness working area	92				
	SCORE = $\frac{\text{TOTAL MARK}}{\text{TOTAL NO}}$	$\frac{2.883}{31} = 93$  NUSMAN DESPINA OUTLET SURABAYA PS. MENTOR - 2025				

PART 2. CAPACITY & AMBITION FOR ADVANCE

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

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

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

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

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. *Ardiansyah has good on internship program, fast adapted, performed all tested according to instruction from leader, SOP, PMP applicable very well a high spirit and motivation for learning as professional worker. Ardiansyah need more experience for making products and more confidence.*

Date : ²²~~18~~ Juli 2025
Signature :

[Signature]
RULSHU DESPINA
PABINET SUPERVISOR
PABINET MONITOR L205
(Appraiser)

[Signature]
(Head of Department)



[Signature]
(Training Personnel)

[Signature]
Ardiansyah Saputra
(Student)

Lampiran. 3 Sertifikat

Lampiran. 4 Dokumentasi



*Sebagian dokumentasi lainnya tercantum di Log Book Mingguan magang di Hilton Hotel Bandung

Lampiran. 5 Daily Activities



DAILY ACTIVITIES ON THE JOB TRAINING HILTON BANDUNG

Name : Ardiansyah Saputra
Student Number : 2021020047
Department : Food & Beverage (Banquet Service)

No.	Day	Date	Section	Activities	Sign (By Hotel)	Note
1	Monday	3 February 2025	Orientasi	- Introduction hotel, staff, section, department. - Seminar tentang keselamatan dan cara penggunaan Apar - Seminar tentang peraturan yang ada di hotel - Seminar tentang HACCP (Hazard Analysis & Critical Control Point) - Pembuatan absensi in & out.		
2	Tuesday	4 February 2025	Banquet	Middle Shif (11) - Menghandle & Clear Up Lunch event bank mandiri di Kapla Meeting Room 50 pax - Menghandle & clear up Ballroom 1 pada acara Edlink + Connex		

				- Set up/refresh dinner event bank mandiri di Kapla Meeting Room - Menghandle dinner event bank mandiri di Kapla Meeting Room 50 pax - Polishing		
3	Wednesday	5 February 2025	Banquet	Middle Shif (11) - Menghandle & Clear Up Lunch event bank mandiri di Kapla Meeting Room 50 pax - Set up/refresh dinner event bank mandiri di Kapla Meeting Room - Menghandle dinner event bank mandiri di Kapla Meeting Room 50 pax - Polishing		
4	Thursday	6 February 2025	Day Off Class Training Banquet	- Mempelajari Banquet Event Order (BEO) - Pengenalan Ruangan Meeting dan Ballroom serta ukuran ruangan, meja dan panggung. - Serta mempelajari cara set up meja buffet meeting		

5	Friday	7 February 2025	Day Off Class Training Fresco Italian Restaurant	- Pengenalan area restaurant - Cara prosedur menghandle tamu dari masuk sampai keluar - Penjelasan menu di Fresco		
6	Saturday	8 February 2025	Banquet	Middle Shif (12) - Membantu team handle di Grand Ballroom event Netra Klinik 250 pax - Event Eddie 50th dinner 60 pax (Table d'hote)		
7	Sunday	9 February 2025	Banquet	Middle Shif (12) - Polishing - Menghandle dinner event bank mandiri 50 pax di Panorama Room - Membantu team set up meeting di Ball Room		

**DAILY ACTIVITIES ON THE JOB TRAINING
HILTON BANDUNG**

Name : Ardiansyah Saputra
 Student Number : 2021020047
 Department : Food & Beverage (Banquet Service)

No.	Day	Date	Section	Activities	Sign (By Hotel)	Note
1	Monday	10 February 2025	Banquet	Middle Shift (12) - Menghandle event IBEC Exhibition 60 pax di ball room 1 & Clear up - Menghandle dinner event bank mandiri 50 pax di Panorama Meeting Room - Membantu team set up di ballroom		
2	Tuesday	11 February 2025	Day Off Trainee Gathering	Training Gathering di Ludo meeting room dengan HRD - Seminar tentang POTENTIAL - Game & Sharing serta tanya jawab		

3	Wednesday	12 February 2025	Day Off Trainee Gathering	Training Gathering di PDR Purnawaman Restaurant dengan Mentor tentang: - Surat sakit & izin - Absensi / Attendant - Attitude - Product Knowledge		
4	Thursday	13 February 2025	Banquet	Morning Shift (7) - Menghandle meeting PT. Bukit Asam di Panorama meeting room 25 pax full day (08:00 – 17:00)		
5	Friday	14 February 2025	Banquet	Middle Shift (11) - Menghandle half day meeting PT. Trimegah 75 pax di Ballroom 3 - Polishing & set up Graduation Akpar NHI Bandung.		
6	Saturday	15 February 2025	Banquet	Middle Shift (11) - Membantu team handle di Grand Ballroom event Graduation Akpar NHI Bandung 350 pax.		

				- Polishing & set up Weeding Albert & Jessica.		
7	Sunday	16 February 2025	Banquet	Afternoon Shift (15) - Membantu team handle di grand Ballroom event Weeding Albert & Jessica - Clear Up		



**DAILY ACTIVITIES ON THE JOB TRAINING
HILTON BANDUNG
(February – August 2025)**

Name : Ardiansyah Saputra
Student Number : 2021020047
Department : Food & Beverage (Banquet Service)

No.	Day	Date	Section	Activities	Sign (By Hotel)	Note
1	Monday	17 February 2025	Day Off	Off	Off	Off
2	Tuesday	18 February 2025	Banquet	Middle Shift (11) - Menghandle & mengrefresh meeting PT. PEPC 25 di Jovo Meeting Room - Polishing		
3	Wednesday	19 February 2025	Banquet	Middle Shift (11) - Membantu team menghandle meeting PT. Kinaraya 50 pax di ballroom 1		

				- Membantu team menghandle meeting PT. PEPC 30 pax di Jovo & Ludo Meeting Room - Membantu team menghandle meeting Pertamina Patra Niaga 40 pax di Kapla & Rubix Meeting Room - Membantu team menghandle meeting PT. Wenwin 15 pax di Dao Meeting Room		
4	Thursday	20 February 2025	Day Off	Off	Off	Off
5	Friday	21 February 2025	Banquet	Morning Shift (7) - Prepare coffee & tea for meeting - Menghandle meeting PT. Elnusa 56 pax di Ballroom 3		
6	Saturday	22 February 2025	Banquet	Morning Shift (7) - Prepare coffee & tea for event Presents day 70 pax di Panorama & Mancala Meeting rooms dan set up		

				coffee break Cooking Competition 50 pax di Pool Terrace - Membantu team menghandle event & meeting - Set up ballroom Weeding Juan & Shinta 350 pax - Polishing		
7	Sunday	23 February 2025	Banquet	Afternoon Shift (15) - Membantu team handle di Grand Ballroom event Weeding June & Silvi 320 pax - Clear Up & Set up next event		



**DAILY ACTIVITIES ON THE JOB TRAINING
HILTON BANDUNG**

Name : Ardiansyah Saputra
Student Number : 2021020047
Department : Food & Beverage (Banquet Service)

No.	Day	Date	Section	Activities	Sign (By Hotel)	Note
1	Monday	24 February 2025	Banquet	Afternoon Shift (15) - Set up room meeting, Ballroom dan TMR for next event - Polishing - Refresh set up Panorama Meeting Room event Pertamina 30 pax		
2	Tuesday	25 February 2025	Banquet	Afternoon Shift (15) - Membantu team menghandle event meeting PT. COSL Indo 30 pax di Ballroom 3 - Polishing - Set up room meeting & Ballroom next event		

3	Wednesday	26 February 2025	Day Off	Off	Off	Off
4	Thursday	27 February 2025	Day Off	Off	Off	Off
5	Friday	28 February 2025	Banquet	Middle Shift (11) - Membantu team menghandle Lunch Universitas Maranatha 117 pax di Ballroom 1 - Polishing & Inventory linen		
6	Saturday	1 March 2025	Banquet	Afternoon Shift (14) - Polishing - Set up ruangan untuk sholat - Menghandle meeting & iftar RSHS Hematologi 25 pax di Jovo Meeting Room - Mensupport Iftar buffet dinner di Restaurant Purnawarman		

7	Sunday	2 March 2025	Restaurant Purnawarman	Afternoon Shift (15) - Membantu team set up iftar buffet dinner - Clear up & polishing		
---	--------	--------------	------------------------	--	---	--



**DAILY ACTIVITIES ON THE JOB TRAINING
HILTON BANDUNG**

Name : Ardiansyah Saputra
Student Number : 2021020047
Department : Food & Beverage (Banquet Service)

No.	Day	Date	Section	Activities	Sign (By Hotel)	Note
1	Monday	3 March 2025	Day Off	Off	Off	Off
2	Tuesday	4 March 2025	Banquet	Morning Shift (7) - Berkebun dan menyiram tanaman di Rooftop - Linen inventory - Set up meeting room		
3	Wednesday	5 March 2025	Banquet	Morning Shift (9) - Linen inventory - Set up meeting room		
4	Thursday	6 March 2025	Banquet	Middle Shift (12) - Hardware inventory - Set up meeting room		

				- PLN Meeting 34 Pax, Mancala room		
5	Friday	7 March 2025	Banquet	Middle Shift (12) - Hardware inventory - Set up meeting room - PLN Meeting 34 Pax, Mancala room		
6	Saturday	8 March 2025	Day Off	- Off	Off	Off
7	Sunday	9 March 2025	Banquet	Morning Shift (7) - Hardware inventory - Set up meeting room		



DAILY ACTIVITIES ON THE JOB TRAINING HILTON BANDUNG

Name : Ardiansyah Saputra
Student Number : 2021020047
Department : Food & Beverage (Banquet Service)

No.	Day	Date	Section	Activities	Sign (By Hotel)	Note
1	Monday	10 March 2025	Banquet & Purnawarman Restaurant	Morning Shift (9) - Set up meeting room - Support Ifar Purnawarman Restaurant		
2	Tuesday	11 March 2025	Purnawarman Restaurant	Afternoon Shift (3) - Ifar - Set Up Sahur		
3	Wednesday	12 March 2025	Day Off	- Off	Off	Off
4	Thursday	13 March 2025	Day Off	- Off	Off	Off
5	Friday	14 March 2025	Banquet	Afternoon Shift (2) - Set Up meeting & wedding		

6	Saturday	15 March 2025	Banquet	Afternoon Shift (2) - Wedding di ballroom & pool area - Next set up wedding		
7	Sunday	16 March 2025	Banquet	Afternoon Shift (3) - Wedding di ballroom - Next set up birthday		



DAILY ACTIVITIES ON THE JOB TRAINING HILTON BANDUNG

Name : Ardiansyah Saputra
Student Number : 2021020047
Department : Food & Beverage (Banquet Service)

No.	Day	Date	Section	Activities	Sign (By Hotel)	Note
1	Monday	17 March 2025	Day Off	- Off	Off	Off
2	Tuesday	18 March 2025	Day Off	- Off	Off	Off
3	Wednesday	19 March 2025	Banquet	Afternoon Shift (2) - Set Up meeting room		
4	Thursday	20 March 2025	Banquet	Afternoon Shift (3) - BJB Ifar, Ballroom - Next set up ballroom		
5	Friday	21 March 2025	Banquet	Afternoon Shift (3) - Event meeting di mancala dan dao room - Set Up meeting room		

6	Saturday	22 March 2025	Banquet	Afternoon Shift (3) - Birthday party, ballroom - Next set up ballroom		
7	Sunday	23 March 2025	Purnawarman Restaurant	Afternoon Shift (2) - Support Iftar		



**DAILY ACTIVITIES ON THE JOB TRAINING
HILTON BANDUNG**

Name : Ardiansyah Saputra
Student Number : 2021020047
Department : Food & Beverage (Banquet Service)

No.	Day	Date	Section	Activities	Sign (By Hotel)	Note
1	Monday	24 March 2025	Day Off	- Off	Off	Off
2	Tuesday	25 March 2025	Banquet	Middle Shift (12) - Set Up ballroom		
3	Wednesday	26 March 2025	Banquet	Afternoon Shift (3) - Iftar king Nassar, Ballroom		
4	Thursday	27 March 2025	Purnawarman Restaurant	Middle Shift (12) - Set up & Support Iftar		
5	Friday	28 March 2025	Purnawarman Restaurant	Middle Shift (12) - Set up & Support Iftar		

6	Saturday	29 March 2025	Purnawarman Restaurant	Morning Shift (8) - Room Service & Breakfast		
7	Sunday	30 March 2025	Day Off	- Off	Off	Off



**DAILY ACTIVITIES ON THE JOB TRAINING
HILTON BANDUNG**

Name : Ardiansyah Saputra
Student Number : 2021020047
Department : Food & Beverage (Service Restaurant)

No.	Day	Date	Section	Activities	Sign (By Hotel)	Note
1	Monday	31 March 2025	Purnawarman Restaurant	Afternoon Shift (2) - Room service & Dinner - Set up Breakfast		
2	Tuesday	1 April 2025	Day Off	- Off	Off	Off
3	Wednesday	2 April 2025	Purnawarman Restaurant	Afternoon Shift (2) - Room service & Dinner - Set up Breakfast		
4	Thursday	3 April 2025	Purnawarman Restaurant	Afternoon Shift (2) - Room service & Dinner - Set up Breakfast		
5	Friday	4 April 2025	Day Off	- Off	Off	Off

6	Saturday	5 April 2025	Purnawarman Restaurant	Morning Shift (8) - Room Service & Support Breakfast		
7	Sunday	6 April 2025	Purnawarman Restaurant	Morning Shift (8) - Room Service & Support Breakfast		



**DAILY ACTIVITIES ON THE JOB TRAINING
HILTON BANDUNG**

Name : Ardiansyah Saputra
Student Number : 2021020047
Department : Food & Beverage (Service Restaurant)

No.	Day	Date	Section	Activities	Sign (By Hotel)	Note
1	Monday	7 April 2025	Purnawarman Restaurant	Morning Shift (8) - Room Service & Support Breakfast		
2	Tuesday	8 April 2025	Purnawarman Restaurant	Morning Shift (8) - Room Service & Support Breakfast		
3	Wednesday	9 April 2025	Purnawarman Restaurant	Morning Shift (8) - Room Service & Support Breakfast		
4	Thursday	10 April 2025	Day Off	- Off	Off	Off
5	Friday	11 April 2025	Day Off	- Off	Off	Off
6	Saturday	12 April 2025	Purnawarman Restaurant & Banquet	Morning Shift (7) - Support Breakfast sampai jam 10 - Handle Meeting & Set up Meeting room		
7	Sunday	13 April 2025	Banquet	Middle Shift (12) - Set up meeting room & ballroom		



**DAILY ACTIVITIES ON THE JOB TRAINING
HILTON BANDUNG**

Name : Ardiansyah Saputra
Student Number : 2021020047
Department : Food & Beverage (Banquet Service)

No.	Day	Date	Section	Activities	Sign (By Hotel)	Note
1	Monday	14 April 2025	Banquet	Afternoon Shift (3) - Dinner 40 pax di panorama room		
2	Tuesday	15 April 2025	Banquet	Afternoon Shift (3) - Dinner 35 pax di panorama room		
3	Wednesday	16 April 2025	Day Off	- Off	Off	Off
4	Thursday	17 April 2025	Day Off	- Off	Off	Off
5	Friday	18 April 2025	Banquet	Afternoon Shift (3) - Set up meeting room & ballroom		
6	Saturday	19 April 2025	Banquet	Afternoon Shift (3) - Birthday Dinner 100 pax di pool area		
7	Sunday	20 April 2025	Day Off	- Off	Off	Off



**DAILY ACTIVITIES ON THE JOB TRAINING
HILTON BANDUNG**

Name : Ardiansyah Saputra
Student Number : 2021020047
Department : Food & Beverage (Banquet Service)

No.	Day	Date	Section	Activities	Sign (By Hotel)	Note
1	Monday	21 April 2025	Day Off	- Off	Off	Off
2	Tuesday	22 April 2025	Banquet	Morning Shift (7) - BPJS Meeting 130 pax, ballroom	<i>Shap</i>	
3	Wednesday	23 April 2025	Banquet	Morning Shift (7) - Set up meeting room & ballroom	<i>Shap</i>	
4	Thursday	24 April 2025	Banquet	Middle Shift (12) - Manasik haji, ballroom	<i>Shap</i>	
5	Friday	25 April 2025	Day Off	- Off	Off	Off
6	Saturday	26 April 2025	Banquet	Morning Shift (7) - Manasik Haji, Ballroom	<i>Shap</i>	
7	Sunday	27 April 2025	Banquet	Morning Shift (7) - Manasik Haji, Ballroom	<i>Shap</i>	



**DAILY ACTIVITIES ON THE JOB TRAINING
HILTON BANDUNG**

Name : Ardiansyah Saputra
Student Number : 2021020047
Department : Food & Beverage (Banquet Service)

No.	Day	Date	Section	Activities	Sign (By Hotel)	Note
1	Monday	28 April 2025	Banquet	Middle Shift (12) - Set up meeting room & ballroom	<i>Shap</i>	
2	Tuesday	29 April 2025	Day Off	- Off	Off	Off
3	Wednesday	30 April 2025	Day Off	- Off	Off	Off
4	Thursday	1 Mei 2025	Banquet	Afternoon Shift (2) - Set up meeting room & ballroom	<i>Shap</i>	
5	Friday	2 Mei 2025	Banquet	Afternoon Shift (3) - Wedding at grandballroom - After Party 50 pax	<i>Shap</i>	
6	Saturday	3 Mei 2025	Banquet	Middle Shift (12) - Lunch 50 pax, Ballroom	<i>Shap</i>	
7	Sunday	4 Mei 2025	Banquet	Middle Shift (12) - Dinner 56 pax	<i>Shap</i>	



**DAILY ACTIVITIES ON THE JOB TRAINING
HILTON BANDUNG**

Name : Ardiansyah Saputra
Student Number : 2021020047
Department : Food & Beverage (Banquet Service)

No.	Day	Date	Section	Activities	Sign (By Hotel)	Note
1	Monday	5 Mei 2025	Day Off	- Off	Off	Off
2	Tuesday	6 Mei 2025	Day Off	- Off	Off	Off
3	Wednesday	7 Mei 2025	Banquet	Morning Shif (7) - BPDH Meeting, Rubix - DKT Indonesia Meeting, Ballroom - PLN Meeting, Jovo - Kangean Energy Meeting, Panorama	<i>Shif</i>	
4	Thursday	8 Mei 2025	Banquet	Morning Shif (7) - BPDH Meeting, Rubix - DKT Indonesia Meeting, Ballroom - PLN Meeting, Jovo	<i>Shif</i>	
				- Kangean Energy Meeting, Panorama - Keynote 80 pax		
5	Friday	9 Mei 2025	Banquet	Afternoon Shif (3) - Kangean Energy Meeting, Panorama - Keynote 80 pax	<i>Shif</i>	
6	Saturday	10 Mei 2025	Banquet	Afternoon Shif (3) - Set up ballroom & room meeting	<i>Shif</i>	
7	Sunday	11 Mei 2025	Banquet	Middle Shif (12) - Sanjit 120 pax, ballroom	<i>Shif</i>	



**DAILY ACTIVITIES ON THE JOB TRAINING
HILTON BANDUNG**

Name : Ardiansyah Saputra
Student Number : 2021020047
Department : Food & Beverage (Service Restaurant)

No.	Day	Date	Section	Activities	Sign (By Hotel)	Note
1	Monday	12 Mei 2025	Day Off	- Off	Off	Off
2	Tuesday	13 Mei 2025	Purnawarman Restaurant	Afternoon Shif (2) - Room service & Dinner - Set up Breakfast	<i>Shif</i>	
3	Wednesday	14 Mei 2025	Purnawarman Restaurant	Afternoon Shif (2) - Room service & Dinner - Set up Breakfast	<i>Shif</i>	
4	Thursday	15 Mei 2025	Purnawarman Restaurant	Afternoon Shif (2) - Room service & Dinner - Set up Breakfast	<i>Shif</i>	

5	Friday	16 Mei 2025	Purnawarman Restaurant	Afternoon Shift (2) - Room service & Dinner - Set up Breakfast	<i>Shup</i>	
6	Saturday	17 Mei 2025	Purnawarman Restaurant	Afternoon Shift (2) - Room service & Dinner - Set up Breakfast	<i>Shup</i>	
7	Sunday	18 Mei 2025	Day Off	- Off	Off	Off



**DAILY ACTIVITIES ON THE JOB TRAINING
HILTON BANDUNG**

Name : Ardiansyah Saputra
Student Number : 2021020047
Department : Food & Beverage (Service Restaurant)

No.	Day	Date	Section	Activities	Sign (By Hotel)	Note
1	Monday	19 Mei 2025	Purnawarman Restaurant	Afternoon Shift (2) - Room service & Dinner - Set up Breakfast	<i>Shup</i>	
2	Tuesday	20 Mei 2025	Purnawarman Restaurant	Afternoon Shift (2) - Room service & Dinner - Set up Breakfast	<i>Shup</i>	
3	Wednesday	21 Mei 2025	Day Off	- Off	Off	Off
4	Thursday	22 Mei 2025	Day Off	- Off	Off	Off
5	Friday	23 Mei 2025	Purnawarman Restaurant	Afternoon Shift (2) - Room service & Dinner - Set up Breakfast	<i>Shup</i>	

6	Saturday	24 Mei 2025	Purnawarman Restaurant	Afternoon Shift (2) - Room service & Dinner - Set up Breakfast	<i>Shup</i>	
7	Sunday	25 Mei 2025	Purnawarman Restaurant	Afternoon Shift (2) - Room service & Dinner - Set up Breakfast	<i>Shup</i>	



**DAILY ACTIVITIES ON THE JOB TRAINING
HILTON BANDUNG**

Name : Ardiansyah Saputra
Student Number : 2021020047
Department : Food & Beverage (Service Restaurant)

No.	Day	Date	Section	Activities	Sign (By Hotel)	Note
1	Monday	26 Mei 2025	Purnawarman Restaurant	Afternoon Shift (2) - Room service & Dinner - Set up Breakfast	<i>Shup</i>	
2	Tuesday	27 Mei 2025	Day Off	- Off	Off	Off
3	Wednesday	28 Mei 2025	Day Off	- Off	Off	Off
4	Thursday	29 Mei 2025	Purnawarman Restaurant	Afternoon Shift (2) - Room service & Dinner - Set up Breakfast	<i>Shup</i>	
5	Friday	30 Mei 2025	Purnawarman Restaurant	Afternoon Shift (2) - Room service & Dinner - Set up Breakfast	<i>Shup</i>	

6	Saturday	31 Mei 2025	Purnawarman Restaurant	Afternoon Shif (2) - Dinner - Set up Breakfast	<i>Shup</i>	
7	Sunday	1 Juni 2025	Purnawarman Restaurant	Afternoon Shif (2) - Room service & Dinner - Set up Breakfast	<i>Shup</i>	



**DAILY ACTIVITIES ON THE JOB TRAINING
HILTON BANDUNG**

Name : Ardiansyah Saputra
Student Number : 2021020047
Department : Food & Beverage (Service Restaurant)

No.	Day	Date	Section	Activities	Sign (By Hotel)	Note
1	Monday	2 Juni 2025	Purnawarman Restaurant	Afternoon Shif (3) - Room service & Dinner - Set up Breakfast	<i>Shup</i>	
2	Tuesday	3 Juni 2025	Day Off	- Off	Off	Off
3	Wednesday	4 Juni 2025	Day Off	- Off	Off	Off
4	Thursday	5 Juni 2025	Day Off	- Off	Off	Off
5	Friday	6 Juni 2025	Purnawarman Restaurant	Morning Shif (8) - Room service - Support Breakfast	<i>Shup</i>	
6	Saturday	7 Juni 2025	Purnawarman Restaurant	Afternoon Shif (2) - Room Service & Dinner - Set up Breakfast	<i>Shup</i>	

7	Sunday	8 Juni 2025	Purnawarman Restaurant	Afternoon Shif (2) - Room service & Dinner - Set up Breakfast	<i>Shup</i>	
---	--------	-------------	------------------------	---	-------------	--



**DAILY ACTIVITIES ON THE JOB TRAINING
HILTON BANDUNG**

Name : Ardiansyah Saputra
Student Number : 2021020047
Department : Food & Beverage (Service Restaurant)

No.	Day	Date	Section	Activities	Sign (By Hotel)	Note
1	Monday	9 Juni 2025	Purnawarman Restaurant	Afternoon Shif (2) - Room service & Dinner - Set up Breakfast	<i>Shup</i>	
2	Tuesday	10 Juni 2025	Purnawarman Restaurant	Afternoon Shif (2) - Room service & Dinner - Set up Breakfast	<i>Shup</i>	
3	Wednesday	11 Juni 2025	Day Off	- Off	Off	Off
4	Thursday	12 Juni 2025	Day Off	- Off	Off	Off
5	Friday	13 Juni 2025	Fresco Restaurant	Afternoon Shif (3) - Support Fresco	<i>Shup</i>	
6	Saturday	14 Juni 2025	Purnawarman Restaurant	Afternoon Shif (2) - Dinner - Set up Breakfast	<i>Shup</i>	
7	Sunday	15 Juni 2025	Purnawarman Restaurant	Afternoon Shif (2) - Room service & Dinner - Set up Breakfast	<i>Shup</i>	



**DAILY ACTIVITIES ON THE JOB TRAINING
HILTON BANDUNG**

Name : Ardiansyah Saputra
Student Number : 2021020047
Department : Food & Beverage (Service Restaurant)

No.	Day	Date	Section	Activities	Sign (By Hotel)	Note
1	Monday	16 Juni 2025	Purnawarman Restaurant	Afternoon Shif (2) - Room service & Dinner - Set up Breakfast	<i>Shup</i>	
2	Tuesday	17 Juni 2025	Purnawarman Restaurant	Afternoon Shif (2) - Room service & Dinner - Set up Breakfast	<i>Shup</i>	
3	Wednesday	18 Juni 2025	Day Off	- Off	Off	Off
4	Thursday	19 Juni 2025	Day Off	- Off	Off	Off
5	Friday	20 Juni 2025	Purnawarman Restaurant	Afternoon Shif (2) - Room service & Dinner - Set up Breakfast	<i>Shup</i>	
6	Saturday	21 Juni 2025	Purnawarman Restaurant	Afternoon Shif (2) - Room service & Dinner - Set up Breakfast	<i>Shup</i>	
7	Sunday	22 Juni 2025	Purnawarman Restaurant	Afternoon Shif (2) - Room service & Dinner - Set up Breakfast	<i>Shup</i>	



**DAILY ACTIVITIES ON THE JOB TRAINING
HILTON BANDUNG
(February – August 2025)**

Name : Ardiansyah Saputra
Student Number : 2021020047
Department : Food & Beverage (Service Restaurant)

No.	Day	Date	Section	Activities	Sign (By Hotel)	Note
1	Monday	23 Juni 2025	Purnawarman Restaurant	Afternoon Shif (2) - Room service & Dinner - Set up Breakfast	<i>Shup</i>	
2	Tuesday	24 Juni 2025	Purnawarman Restaurant	Afternoon Shif (2) - Room service & Dinner - Set up Breakfast	<i>Shup</i>	
3	Wednesday	25 Juni 2025	Day Off	- Off	Off	Off
4	Thursday	26 Juni 2025	Day Off	- Off	Off	Off
5	Friday	27 Juni 2025	Day Off	- Off	Off	Off
6	Saturday	28 Juni 2025	Purnawarman Restaurant	Afternoon Shif (2) - Room service & Dinner - Set up Breakfast	<i>Shup</i>	
7	Sunday	29 Juni 2025	Purnawarman Restaurant	Afternoon Shif (2) - Room service & Dinner - Set up Breakfast	<i>Shup</i>	



**DAILY ACTIVITIES ON THE JOB TRAINING
HILTON BANDUNG
(February – August 2025)**

Name : Ardiansyah Saputra
Student Number : 2021020047
Department : Food & Beverage (Service Restaurant)

No.	Day	Date	Section	Activities	Sign (By Hotel)	Note
1	Monday	30 Juni 2025	Purnawarman Restaurant	Afternoon Shif (2) - Room service & Dinner - Set up Breakfast	<i>Spud</i>	
2	Tuesday	1 Juli 2025	Purnawarman Restaurant	Afternoon Shif (2) - Room service & Dinner - Set up Breakfast		
3	Wednesday	2 Juli 2025	Day Off	- Off	Off	Off
4	Thursday	3 Juli 2025	Day Off	- Off	Off	Off
5	Friday	4 Juli 2025	Purnawarman Restaurant	Afternoon Shif (2) - Room service & Dinner - Set up Breakfast	<i>Spud</i>	
6	Saturday	5 Juli 2025	Purnawarman Restaurant	Afternoon Shif (2) - Room service & Dinner - Set up Breakfast	<i>Spud</i>	
7	Sunday	6 Juli 2025	Purnawarman Restaurant	Afternoon Shif (2) - Room service & Dinner - Set up Breakfast	<i>Spud</i>	



**DAILY ACTIVITIES ON THE JOB TRAINING
HILTON BANDUNG**

Name : Ardiansyah Saputra
Student Number : 2021020047
Department : Food & Beverage (Service Restaurant)

No.	Day	Date	Section	Activities	Sign (By Hotel)	Note
1	Monday	7 Juli 2025	Purnawarman Restaurant	Afternoon Shif (2) - Room service & Dinner - Set up Breakfast	<i>Spud</i>	
2	Tuesday	8 Juli 2025	Day Off	- Off	Off	Off
3	Wednesday	9 Juli 2025	Day Off	- Off	Off	Off
4	Thursday	10 Juli 2025	Graduation	Graduation	Graduation	Graduation
5	Friday	11 Juli 2025	Purnawarman Restaurant	Afternoon Shif (2) - Room service & Dinner - Set up Breakfast	<i>Spud</i>	
6	Saturday	12 Juli 2025	Day Off	- Off	Off	Off
7	Sunday	13 Juli 2025	Purnawarman Restaurant	Afternoon Shif (6) - Room service & Dinner - Set up Breakfast	<i>Spud</i>	



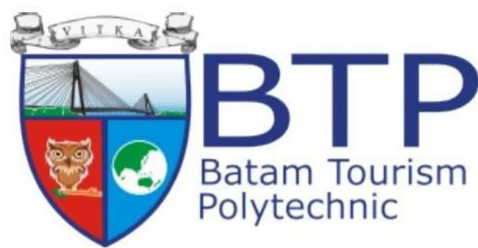
**DAILY ACTIVITIES ON THE JOB TRAINING
HILTON BANDUNG**

Name : Ardiansyah Saputra
 Student Number : 2021020047
 Department : Food & Beverage (Service Restaurant)

No.	Day	Date	Section	Activities	Sign (By Hotel)	Note
1	Monday	14 Juli 2025	Purnawarman Restaurant	Morning Shif (8) - Room service - Support Breakfast - Dliwer Amenities		
2	Tuesday	15 Juli 2025	Purnawarman Restaurant	Morning Shif (8) - Room service - Support Breakfast - Dliwer Amenities		
3	Wednesday	16 Juli 2025	Day Off	Off	Off	Off
4	Thursday	17 Juli 2025	Day Off	Off	Off	Off
5	Friday	18 Juli 2025	Purnawarman Restaurant	Morning Shif (8) - Room service - Support Breakfast - Dliwer Amenities		
6	Saturday	19 Juli 2025	Purnawarman Restaurant	Morning Shif (8) - Room service - Support Breakfast - Dliwer Amenities		
7	Sunday	20 Juli 2025	Purnawarman Restaurant	Morning Shif (8) - Room service - Support Breakfast - Dliwer Amenities		

Lampiran. 6 Log Book Mingguan

**LOG BOOK MINGGUAN KEGIATAN MAGANG MAHASISWA
MANAJEMEN TATA HIDANG**



Disusun Oleh :

**Ardiansyah Saputra
2021020047**

**MANAJEMEN TATA HIDANG
POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
2025**

**LOG BOOK MINGGUAN KEGIATAN MAGANG MAHASISWA
DI HILTON HOTEL BANDUNG**

LEMBAR PENGESAHAN

Disusun oleh :

ARDIANSYAH SAPUTRA

2021020047

Telah disetujui oleh

Dosen Pembimbing Magang	Outlet Supervisor Food & Beverage
	
Wahyudi Ilham, S.I.Kom.,M.M.Par NIDN. 1013118406	Doan Dwi Nurochman Hidayat

Mengetahui,

Kepala Program Studi Manajemen Tata Hidang

Dr. Rezki Alhamdi, M.M.Par

NIDN. 1030089101

**LOG BOOK MINGGUAN KEGIATAN MAGANG MAHASISWA
DI HILTON HOTEL BANDUNG**

Nama : Ardiansyah Saputra
NIM : 2021020047

Tanggal	Kegiatan	Bukti	Tanda Tangan
03-09 Februari 2025	1. Introduction Hotel, staff, section dan departemen 2. Pengenalan dan Training 3. Seminar tentang penggunaan Apar dan peraturan yang ada di hotel. 4. Menghandle & Clear Up Lunch, dinner, Event dan Meeting Room. 5. Pengenalan area restaurant.		
10-16 Februari 2025	1. Menghandle event meeting dan wedding 2. Training gathering		
17-23 Februari 2025	1. menghandle dan membantu proses meeting dan event. 2. Prepare coffee & tea for event and meeting.		

24 February - 02 March 2025	1. Set up room meeting, Ballroom dan TMR for next event 2. Menghandle meeting & iftar RSHS dan Mengsuport Iftar buffet dinner di Restaurant 3. Polishing & Inventory linen.		
03- 09 March 2025	1. Linen and Hardware inventory 2. Set up meeting room		
10 – 16 March 2025	1. Set up meeting room, birthday and wedding 2. Support Iftar 3. Set up Sahur		
17-23 March 2025	1. Set Up meeting room and Ballroom 2. Event meeting, Birthday party and Support Iftar.		

24- 30 March 2025	1. Set up Ballroom & Support Iftar. 2. Room Service & Breakfast.		
31 March - 06 April 2025	1. Room service 2. Support Breakfast		
07 -13 April 2025	1. Room Service & Support Breakfast 2. Handle Meeting, Ballroom & Set up Meeting room		
14 – 20 April 2025	1. Set up meeting room & ballroom 2. Birthday Dinner 100 pax di pool area		

21-27 April 2025	1. Set up meeting room & ballroom 2. BPJS Meeting 130 pax and Manasik Haji.		
28 April - 04 Mei 2025	1. Set up meeting room & ballroom 2. Wedding at grandballroom 3. Menghandle Lunch and Dinner.		
05 - 11 Mei 2025	1. Menghandle BPDH Meeting, Rubix 2. DKT Indonesia Meeting, Ballroom 3. PLN Meeting, Jovo 4. Kangean Energy Meeting 5. Panorama 6. Keynote 80 pax 7. Sanjit 120 pax, ballroom		
12- 18 Mei 2025	1. Room service & Dinner 2. Set up Breakfast		

19 - 25 Mei 2025	1. Room service & Dinner 2. Set up Breakfast		
26 Mei - 1 Juni 2025	1. Room service & Dinner 2. Set up Breakfast		
02 – 08 Juni 2025	1. Room service & Dinner 2. Set up Breakfast		
09 - 15 Juni 2025	1. Room service & Dinner 2. Set up Breakfast 3. Support Fresco		
16 - 22 Juni 2025	1. Room service & Dinner 2. Set up Breakfast		

23 – 29 Juni 2025	1. Room service & Dinner 2. Set up Breakfast 3. Polishing		
30 Juni – 06 Juli 2025	1. Room service & Dinner 2. Set up Breakfast 3. Polishing		
07 -13 Juli 2025	1. Room service & Dinner 2. Set up Breakfast 3. Graduation		
14 - 20 Juli 2025	1. Room service 2. Support Breakfast 3. Deliver Amenities	 	

