

LAPORAN KEGIATAN ON THE JOB TRAINING
MAHASISWA PRODI MANAJEMEN TATA HIDANGAN
DI THE RITZ-CARLTON HONGKONG



Disusun Oleh:

Han Miya Sari

2021020034

MANAJEMEN TATA HIDANGAN
POLITEKNIK PARIWISATA BATAM

2025

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Kegiatan *On The Job Training* Mahasiswa Manajemen Tata Hidangan

Di

The Ritz Carlton Hotel Hong Kong

Dengan ini menyatakan, mahasiswa dengan nama

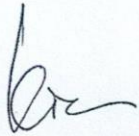
Nama : Han Miya Sari

NIM : 2021020034

Prodi : Manajemen Tata Hidangan

Telah melaksanakan OJT/ Kerja di Hotel The Ritz-Carlton Hong Kong selama 6 bulan,
mulai tanggal 10 Febuari 2025 - 07 Agustus 2025.

Hong Kong, 20 Juli 2025

Mengetahui,	
Human Resource Department   Kian Chiu	Kepala Prodi Tata Hidangan Politeknik Pariwisata Batam   Dr. Rezki Alhamdi, M.M.Par NIDN. 1030089101
Koordinator OJT Politeknik Pariwisata Batam  Amelia Teresa, S.Pd. NIK. 2407406	Dosen Pembimbing OJT  Tito Pratama NIDN. 100300590001

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanggung jawab dibawah ini:

Nama : Han Miya Sari

NIM : 2021020034

Program Studi : Manajemen Tata Hidangan

Menyatakan dengan ini merupakan karya penulisan saya sendiri dan tidak ada tindak plagiatisme yang di lakukan dengan cara apapun. Apabila terdapat bukti bahwa karya penulisan ini terdapat plagiatisme, maka saya bersedia menerima sanksi dengan ketentuan yang berlaku.

Hongkong, 20 July 2025

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'HMi' or similar, written in a cursive style.

Han Miya Sari

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan kesempatan dan kemudahan sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan on the job training ini. Karya penulisan ini merupakan laporan magang penulis selama 6 bulan di Ritz Carlton Hongkong. Pada kesempatan ini penulis sangat berterima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan serta arahan dan dukungan selama penulisan laporan magang ini.

Pada kesempatan ini, saya ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Siska Amelia Maldin, SPd,M.Pd, selaku Pjs. Direktur *Batam Tourism Polytechnic*
2. Bapak Dr. Rezki Alhamdi, M.M.Par, selaku Kepala Prodi *Food and Beverage Management Batam Tourism Polytechnic*
3. Ibu Amelia Teresa, S.Pd , selaku Koordinator *On The Job training Batam Tourism Polytechnic*
4. Seluruh dosen *Food and Beverage Management* yang telah memberikan saya bimbingan selama penulisan laporan ini
5. Pihak hotel Ritz Carlton Hongkong yang telah memberikan saya kesempatan untuk melaksanakan program magang.
6. Orang tua dan keluarga yang senantiasa melimpahkan do'a dan dukungan yang senantiasa tiada hentinya agar penulis dapat menyelesaikan laporan ini.
7. Seluruh teman-teman seperjuangan *Food and Beverage management* yang telah memberikan motivasi, dukungan, dan masukan serta saran yang membangun dalam proses penulis menyelesaikan laporan ini
8. Semua pihak yang telah membantu dan terlibat secara langsung maupun tidak langsung dalam kelancaran penulisan laporan ini.

Penulis menyadari bahwa terdapat banyak kekurangan dalam penulisan karya penulisan laporan ini. Maka dari itu, penulis mengharapkan kritik dan saran serta masukan yang membangun dari para pembaca demi kesempurnaan karya penulisan laporan ini.

DAFTAR ISI

JUDUL	1
HALAMAN PENGESAHAN.....	2
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN PENULISAN	3
KATA PENGANTAR	4
DAFTAR ISI	5
BAB I PENDAHULUAN	6
A. Latar Belakang	6
B. Tujuan Magang	6
C. Manfaat Magang	7
D. Tempat Magang.....	7
E. Ruang Lingkup Laporan	7
F. Jadwal Magang.....	7
BAB II TINJAUAN UMUM TEMPAT MAGANG	8
A. Sejarah Singkat	8
B. Gold Standard	9
C. Fasilitas.....	11
D. Struktur Organisasi	18
E. Prestasi	19
BAB III PELAKSANAAN MAGANG	20
A. Kegiatan magang	20
B. Aktivitas kerja.....	20
C. Hambatan dan Kendala	20
BAB IV KESIMPULAN.....	21
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo The Ritz Carlton Hongkong	8
Gambar 1.2 Deluxe Room.....	11
Gambar 1.3 Club Deluxe Room	11
Gambar 1.4 Deluxe Suite Room.....	12
Gambar 1.5 Premier Executive Suite.....	12
Gambar 1.6 Carlton Suite.....	13
Gambar 1.7 The Ritz Carlton Suite	13
Gambar 1.8 Club and Lounge	14
Gambar 1.9 Tosca	14
Gambar 1.10 Tin Lung Heen.....	15
Gambar 1.11 Ozone	15
Gambar 1.12 Café 103	16
Gambar 1.13 The Lounge and Bar.....	16
Gambar 1.14 Spa.....	17
Gambar 1.15 Fitness	17
Gambar 1.16 Swimming Pool	17
Gambar 1.17 Struktur Organisasi	18

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Magang adalah bagian dari pelatihan kerja atau proses untuk menerapkan keilmuan dan kompetensi di dunia kerja secara langsung yang didapat selama menjalani masa perkuliahan.

Program magang di Politeknik Pariwisata Batam sendiri merupakan salah satu mata kuliah yang wajib dilakukan untuk memberikan penilaian dan juga syarat kelulusan bagi Mahasiswanya, dan program tersebut dilaksanakan dua kali yaitu pada semester 4 dan pada semester akhir selama 6 bulan atau 1 tahun tergantung dari tempat magang yang akan di ambil dan tergantung dengan kontrak yang diterima.

Untuk tempat magang pertama penulis memilih Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort sedangkan magang kedua di pilih oleh penulis adalah The Ritz-Carlton Hongkong selama 6 bulan (10 Febuari 2025 – 7 Agustus 2025).

B. Tujuan Magang

Adapun beberapa tujuan dilaksanakannya program magang ini antara lain:

1. Memberikan pengalam kepada Mahasiswa/i Politeknik Pariwisata Batam mengenai pembelajaran langsung di tempat kerja (*experiential learning*).
2. Memperlihatkan wawasan pengetahuan dari sudut pandang yang baru.
3. Salah satu syarat memperoleh nilai di mata kuliah semester 3 dan juga menjadi syarat kelulusan.
4. Meningkatkan kepercayaan diri untuk bekal di kemudian hari.
5. Mendapatkan ilmu-ilmu baru yang mungkin hanya akan penulis dapati di dunia kerja secara langsung.
6. Untuk menerapkan ilmu-ilmu yang sudah di pelajari di Politeknik Pariwisata Batam.
7. Mahasiswa/I dapat melatih kedisiplinan serta tanggung jawab terhadap tugas yang telah di berikan secara professional.

8. Melalui program ini, pihak kampus juga mendapatkan kesempatan untuk mengkaji kurikulum sesuai dengan kemajuan dunia kerja nyata.
9. Memperluas jaringan profesional dan belajar dari staff-staff yang memiliki pengalaman lebih dari mahasiswa/i.
10. Sebagai bekal masa depan Mahasiswa/I Politeknik Pariwisata Batam.

C. Manfaat Magang

1. Mendapatkan pengalaman kerja baru dan langsung mengenai industry pariwisata.
2. Melatih kemampuan untuk beradaptasi di lingkungan dan budaya yang baru.
3. Mendapatkan relasi serta dapat bertemu banyak orang dengan latar belakang berbeda beda.
4. Program ini juga memberikan manfaat untuk hotel dalam perekrutan sumber daya manusia.
5. Pihak Kampus mendapat manfaat untuk menjalin kerja sama antar hotel-kampus.

D. Tempat Magang

Ritz Carlton Hongkong, salah satu hotel tertinggi yang terletak di Kowloon, Tsim Sha Tsui, Hongkong. Terletak di posisi strategis yang langsung terhubung dengan mall besar dan lengkap *ELEMENT*, dan juga terhubung dengan kereta cepat bandara, stasiun MTR. Ritz carlton Hongkong memiliki 118 lantai, semua kamar dan *suite* memiliki Pandangan cakrawala Hongkong yang spektakuler, menghadap ke kota Hongkong, pelabuhan terbesar Hongkong, atau pemandangan Victoria Harbour pada ketinggian 490 meter di atas permukaan laut. 6(enam) tempat makan di Ritz Carlton Hongkong menawarkan pengalaman makan bintang Michelin mulai dari hidangan China asli di **Tin Lung Heen**, santapan lezat khas Italia di **Tosca**, lunch dan dinner buffet di **Café 103** yang juga menyajikan afternoon tea, juga terdapat **Lounge and bar**, serta bar tertinggi **Ozone**.

Alasan penulis memilih Ritz Carlton Hongkong sebagai tempat magang adalah karena Ritz carlton Hongkong merupakan *luxury* hotel yang sudah memiliki nama besar dan *chain* hotel yang sudah berkembang pesat, sehingga penulis sangat tertarik dengan hotel ini untuk dapat mengembangkan potensi yang penulis punya dengan

mengandalkan ilmu ilmu pariwisata terkhususnya dalam bidang Food and Beverage yang penulis dapat selama belajar di Politeknik pariwisata batam.

E. Ruang Lingkup Laporan

Ruang lingkup laporan magang ini adalah menjelaskan kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh penulis, masalah yang ditemui serta solusi dari masalah yang ditemui tersebut. Yang berlokasi di Ritz Carlton Hongkong, penulis ditempatkan di *Department Food and Beverage*.

F. Jadwal Magang

Penulis melaksanakan kegiatan program magang ini dari tanggal 10 Febuari 2025 – 7 Agustus 2025. Di The Ritz-Carlton Hongkong.

BAB II

TINJAUAN UMUM TEMPAT MAGANG

A. Sejarah Singkat



Gambar 1.1 Logo The Ritz Carlton Hongkong

Ritz carlton Hongkong adalah hotel bintang lima tertinggi di hongkong, dan tertinggi di dunia, terletak di lantai teratas International Commerce Centre yang merupakan Gedung tertinggi di Hongkong. Hotel ini merupakan hotel tertinggi di dunia saat dibuka pada maret 2011, hingga akhirnya dilampaui oleh Shanghai Tower pada 28 Desember 2020.

Hotel pertama yang menggunakan nama Ritz carlton Hongkong terletak di Central, Hongkong tepatnya di Chater Road. Hotel ini dibuka pada Agustus 1993 dan ditutup pada Januari 2008. Hotel ini dirobohkan pada tahun yang sama pula. Dan CCB tower dibangun di lokasi tersebut. Hotel ini merupakan salah satu dari 10 gedung tertinggi yang pernah di robohkan. Hotel yang saat ini menyandang nama Ritz carlton dibuka di dalam Gedung International Commerce Centre pada Maret 2011.

Ritz Carlton merupakan merk dari Marriot International. Marriot International sendiri merupakan perusahaan hotel yang telah memiliki jaringan lebih dari 3.700 unit di hamper 74 negara yang tersebar di seluruh dunia. Pertama kali didirikan pada tahun 1927, Marriot sebagai solusi tempat untuk minum. Selanjutnya J. Williard Marriot dan istrinya Alice Sheets Marriot memperluas dengan membuka restoran dan hotel yang kemudian dikembangkan secara global. Hotel pertama yang didirikan adalah Twin Bridges Marriot Motor Hotel yang beralokasi di Arlington, Virginia pada tahun 1957. Dan dilanjutkan dengan pembukaan hotel kedua yang bernama Key bridge marriot di tempat yang sama.

J.W. (Bill) Marriot, Jr kemudian melanjutkan isni perhotelan milik keluarganya yang berkembang semakin pesat di dunia.

Marriot International dibentuk ketika Marriot Corporation pecah mnejadi Marriot International dan Host Marriot Corporation sejak tahun 1993. Pada tahun 2002, Marriot International mulai mengembangkan Senior Living Services Communities (sekarang bagian dari Sunrise Senior Living) dan Marriot Distribution Services yang mmebuat perusahaan lebih terfokus pada bidang perhotelan dan manajemen. Sejak April 1995, Marriot International mengakuisisi saham Ritz carlton Hotel Company LLC guna mneingkatkan penjualan dan keuntungan perusahaan. Sebelum diambil alih oleh Cendant, Marriot International dimiliki oleh Ramada International Hotels & resorts hingga tanggal 15 September 2004 yang merupakan jaringan hotel yang mneyediakan makanan bebas lemak trans di Amerika Utara.

Pada tanggal 11 September 2001 terjadi pengeboman yang terjadi di Marriot World Trade Center yang mengakibatkan bangunan tersbeut rusak parah dan menewaskan setidaknya lebih dari 40 orang. Pengeboman ini tak berhenti sampai disini saja, namun juga berlanjut dengan pengeboman hotel Marriot yang berada di Islamad pada tahun 2008 dan Jakarta pada tahun 2009. Namun, hal ini tidak mneyurutkan ambisi perusahaan untuk terus melebarkan sayap bisnisnya dengan menambah lebih dari 600 kamar tamu sejak tahun 2010. Rencana ini akan direalisasikan di negara Cina dan negara-negara lain di Asia tenggara. Selain itu, 5-star JW Marriot Marquis Hotel di Dubai diakui sebagai hotel tertinggi di dunia dan berhasil sebagai hotel dalam Guinness World Records.

Beberapa hotel dan resort di bawah naungan Marriot International anatara lain Marriot Hotels & Resorts, JW Marriot Hotel & Resorts, Gaylord Hotels, Renaissance Hotels, Ritz-carlton, BULGARI Hotel & Resorts, AC Hotels by Marriot Autograph Collection Hotels & Resorts, EDITION Hotels, Marriot Conference Centers.

B. Gold Standard

Fondasi yang merupakan standard atau visi dan misi Ritz carlton Hongkong adalah Gold standard. Standar ini mencakup nilai-nilai dan filosofi yang di anut dalam menjalankan bisnis. Termasuk

- Kredo

The Ritz Carlton is a place where the genuine care and comfort of our guest is our highest mission

We pledge to provide the finest personal service and facilities of our guest who will always enjoy a warm, relaxed, yet refined ambience

The Ritz Carlton Experience enlivens the senses, instills well-being, and fulfills even the unexpected wishes and needs of our guest

- **Motto**

“We Are Ladies and Gentleman serving Ladies and Gentleman”

- **3 Steps of Service**

A warm and sincere greeting

Anticipation and fulfilment of each guest's needs

Fond farewell

- **Service value**

I build relationship and create Ritz Carlton guests for life.

I am always responsive to the expressed and unexpressed wishes and needs of our guests.

I am empowered to create a unique, memorable, and personal experience for our guests.

I understand my role in achieving a key success factor, embracing community footprints, and creating the Ritz Carlton mystique.

I continuously seek opportunity to innovate and improve the Ritz Carlton experience.

I own and immediately resolve guests' problems.

I create a work environment of teamwork and lateral service so that the needs of our guests are met and each other met.

I have the opportunity and continuously to learn and grow.

I am involved in the planning of the works that affects me.

I am proud of my personal experience, language, and behaviour.

I protect the privacy and security of my guests, my fellow employees and the company confidential information and assets.

I am responsible for uncompromising level of cleanliness and creating a safe and accident-free environment.

- The 6th Diamond

Mystique

Emotional Engagement

Functional

- The Employee promise

At The Ritz Carlton Hongkong, our Ladies and Gentleman are the most important research of our service commitment to our guests

By applying the principal of trust, honesty, respect, integrity, and commitment, we nurture and maximize talent to benefit of each the individual and company

The Ritz Carlton fosters a work environment where diversity is valued, quality of life is enhanced, individual aspiration are fulfilled, and The Ritz Carlton mystique is strengthened

C. Fasilitas

- **Deluxe Room**



Gambar 1.2 Deluxe Room

Have option:

1 King bed, city view

2 Double bed, city view

1 King bed, South China sea view

2 Double bed, South China sea view

1 King bed, Victoria Harbour skyline view

2 Double bed, Victoria Harbour skyline view

Grand sea view, corner room

Grand skyline view, corner room

- **Club Deluxe Room**



Gambar 1.3 Club Deluxe Room

1 King bed, city view

1 King bed, South China sea view

1 King bed, Victoria Harbour skyline view

Grand sea and skyline view, corner room

- **Deluxe Suite Room**



Gambar 1.4 Deluxe Suite Room

Have Option:

1 Bedroom Suite, Victoria Harbour skyline view

1 Bedroom Suite 1 King bed, Victoria Harbour skyline view

- **Premier Executive Suite**



Gambar 1.5 Premier Executive Suite

1 Bedroom Larger Suite, 1 King bed, Victoria Harbour skyline view

Connecting room

Living/Sitting Area

Separate living Room

Study/Office room

Walk In closet

- **Carlton Suite**



Gambar 1.6 Carlton Suite

1 Bedroom Larger Suite, 1 King bed, Victoria harbour skyline view

Non smoking room

Connecting Room

Separate living room

Dining Area

Separate dining room

Study/Office room

Walk In closet

- **The Ritz carlton Suite**



Gambar 1.7 The Ritz Carlton Suite

1 Bedroom Presidential Suite, Victoria Harbour skyline view

Presidential Suite memiliki fasilitas yang sama dengan Carlton Suite tetapi kamar yang satu ini memiliki ukuran yang lebih besar dengan desain yang lebih mewah pula.

- **Club and Lounge**



Gambar 1.8 Club and Lounge

Club and Lounge adalah Lounge Private untuk tamu-tamu yang menginap di hotel, Tamu hotel dapat menikmati Private Lounge yang memiliki 5 waktu operasional ini, mulai dari breakfast, lunch, afternoon tea, evening cocktail, dan dinner. Hanya saja, setelah dari jam 11 malam sudah tidak ada staff sehingga tamu bisa melakukan *self service*.

- **Tosca**



Gambar 1.9 Tosca

Italian fine dining dengan desain interior yang mewah seperti atap tinggi, air mancur, lampu gantung, dan view yang menjadi ikonik Tosca. Restoran *fine dining* ini sudah mendapatkan 1 Michellin Star by Michellin Guide, untuk makan di restoran ini pun memiliki aturan tata busana tersendiri, yaitu formal. Terkhususnya sangat melarang tamu untuk menggunakan busana seperti sandal pantai, sepatu dengan model terbuka, baju tanpa lengan atau lengan satu, dan celana pendek. Tosca hanya buka dari hari Selasa-Minggu saja dan libur di hari Senin, dan hanya menyajikan lunch dan dinner.

- **Tin Lung Heen**



Gambar 1.10 Tin Lung Heen

Cantonese fine dining dengan 2 Michellin star by Michellin Guide. Restoran khas masakan Cantonese seperti tradisional Dim Sum dan teh premium, restoran ini juga memiliki aturan tata busana, yaitu *smart casual*.

- **Ozone**



Gambar 1.11 Ozone

Bar tertinggi di dunia dengan memiliki *rooftop* dan VIP room yang menghadap langsung pemandangan Hongkong dari lantai tertinggi. Buka dari jam 16.00-tengah malam dan bar ini selalu mengganti konsep setiap beberapa bulan sekali, juga sering mengundang bartender maupun sommelier bergengsi yang membuat ozone selalu ramai oleh tamu hotel maupun luar hotel.

- **Café 103**



Gambar 1.12 Café 103

Café 103, sesuai Namanya restoran ini terletak di lantai 103 hotel, restoran ini menyajikan buffet service untuk lunch, afternoon tea, dan dinner, restoran ini juga sering kali berkolaborasi dengan brand-brand ternama untuk afternoon tea nya sehingga sangat menarik tamu.

- **The Lounge and Bar**



Gambar 1.13 The Lounge and Bar

The Lounge and Bar adalah restoran yang tersedia untuk breakfast, lunch, afternoon tea, dan dinner dengan pemandangan Victoria harbour. Salah satu restoran yang paling banyak dikunjungi dan dinikmati karena menyediakan banyak makanan mulai dari buffet, a la carte, live station, hingga mini bar.

- **Spa**



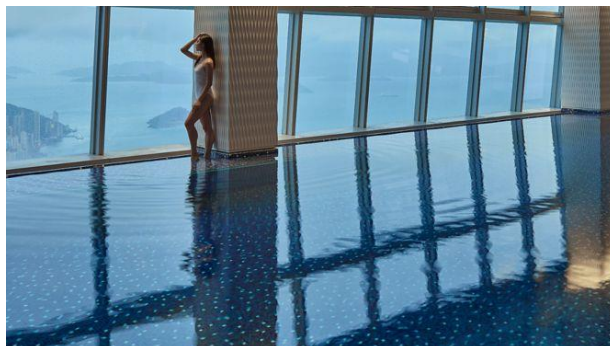
Gambar 1.14 Spa

- **Fitness**



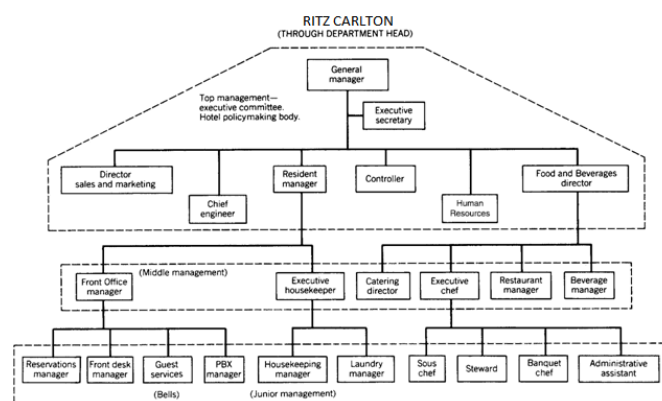
Gambar 1.15 Fitness

- **Swimming Pool**



Gambar 1.16 Swimming Pool

D. Struktur Organisasi



Gambar 1.17 Struktur Organisasi

- **General Manager**

General manager menempati urutan pertama dan tertinggi pada struktur organisasi dalam sebuah hotel.

- **Hotel Manager**

Mengorganisir pembagian tugas-tugas, membuat laporan perekrutan karyawan, dan merencanakan serta mengawasi kinerja setiap pimpinan tiap divisi.

- **Food and Beverage Director**

Memainkan peran penting dalam cara sebuah restoran menangani layanan makanan dan minuman di tiap restoran yang ada. Tugas utamanya melibatkan perencanaan, pengorganisasian, dan pengawasan berbagai aspek yang terkait dengan penyajian makanan dan minuman.

- **Finance Director**

Tugasnya meliputi pelacakan arus kas hotel perhari, minggu, dan bulanan, analisis keuangan hotel, dan merumuskan strategi keuangan yang menguntungkan bagi hotel. Dan paling penting untuk melacak biaya operasional hotel dan memastikan bahwa pendapatan menghasilkan laba.

- **Housekeeping Director**

Menerapkan dan memelihara standar minimum departemen *housekeeping*. Bertanggung jawab atas perekrutan, pelatihan, dan pengawasan staff *housekeeping*. Menyiapkan jadwal kerja untuk staff dan mengesahkan pengajian untuk departemen berdasarkan standar ketenagakerjaan yang telah disetujui.

- **Human Resource Director**

Bertugas sebagai pengelola dan pengembang sumber daya manusia yang dibutuhkan oleh hotel. Memiliki peran untuk merencanakan, mengarahkan,

mengkoordinasikan, dan mengendalikan fungsi administrasi sumber daya manusia hotel, serta departemen ini sangat dekat hubungan kerjanya dengan kreativitas terlebih khusus saat hari-hari penting atau saat acara-acara.

- **Sales and Marketing Director**

Peran dan tanggung jawab yang dimiliki adalah melakukan komunikasi kepada klien hotel, melakukan penawaran kerja sama dan promosi kepada klien, menyusun paket penawaran fasilitas hotel, menciptakan terosan baru sebagai trik marketing hotel, serta melakukan promosi secara langsung maupun dalam *media social*.

- **Chief Engineering**

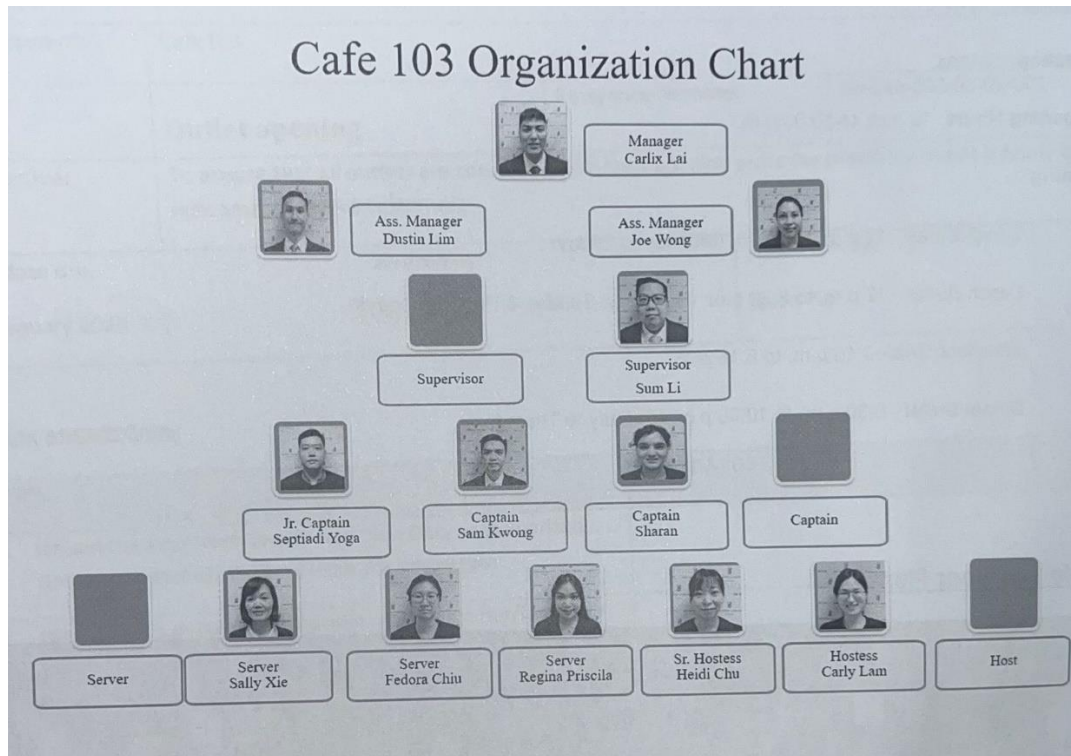
Seorang Chief engineering bertanggung jawab penuh atas pengoperasian ruang mesin dan perawatan mesin di hotel. Memastikan bahwa aspek fisik hotel sepenuhnya terkendali.

- **Executive Chef**

Tugas utamanya adalah menerapkan dan menentukan kualitas standar makanan dalam segi rasa, presentasi menu, dan harga jual makanan, mengawasi pekerjaan persiapan dan memastikan bahwa semua makanan yang keluar dari dapur memiliki penyajian dan kualitas yang konsisten, secara aktif mengendalikan biaya dan menjaga biaya bahan sampai harga jual makanan, serta mengawasi dan mengkoordinasikan semua kegiatan kuliner terkait.

Dan sejatinya, masih ada banyak struktur organisasi di bawah pemimpin-pemimpin di atas yang juga sangat berperan penting dalam tugas tanggung jawab masing-masing departemennya untuk mewujudkan pengalaman demi kepuasan permintaan dan kebutuhan tamu hotel.

Untuk di Café 103 sendiri memiliki struktur staff yang terdiri dari :



Fasilitas yang diberikan untuk mendukung pekerjaan di dapartment Food and Baverage

Yaitu :

- Fasilitas bahan dan alat-alat bar yang memenuhi standar
- Working table di Pantry
- Napkin sesuai dengan fungsinya
- Storage room
- Chiller
- cutleries
- China ware
- Glass ware
- Ice maker
- Dishwasher
- Coffee machine
- Cashier machine, receipt printer

E. Prestasi

- 5 Star Hotel by Forbes Travel Guide
- 5 star spa by Forbes Travel Guide
- Best of the Best Employer by Aon Hewitt from Global Talent Solutions

- Best Employer for Generation by Aon Hewitt from Global Talent Solutions
- 1 star Michellin “Tosca” Italian Restaurant by Michellin
- 2 star Michellin “Tin Lung Heen” Cantonese by Michellin

Dan masih banyak lagi.

BAB III

PELAKSANAAN MAGANG

A. Kegiatan Magang

Penulis melaksanakan kegiatan magang di Ritz carlton Hongkong selama 6 bulan yaitu dari 10 Febuari 2025 – 7 Agustus 2025.

1. Identitas tempat Magang

Nama : The Ritz-Carlton Hongkong

Alamat : International Commerce Centre (ICC), 1 Austin Road West,
Kowloon, Hongkong

Nomor : +852 2263 2263

Situs Resmi : ritzcarlton.com

2. Jadwal Pelaksanaan Magang

Jadwal kerja yang digiunakan adalah 5 hari kerja dan 2 hari libur dengan 9 jam kerja.

- S12 : Split Shift 12.00 – 15.00 18.30-23.30
- 12 : 12.00-21.00
- 14.30 : 14.30-23.30

B. Aktivitas Kerja

Food and Beverage Management adalah departemen dimana penulis di tempatkan, sebagai seorang waiter restoran buffet , penulis menyambut dengan baik tamu yang dating mulai dari *in guest* hingga mengantarkan tamu ke meja, termasuk membantu mencarikan meja lain untuk tamu jika diperlukan. Menjelaskan dan menawarkan menu makanan dan minuman yang tersedia pada tamu. Memastikan membersihkan piring

kotor sesaat setelah tamu selesai dengan hidangannya. Menyajikan *free flow package* jika ada tamu yang memesan. Menyajikan reservasi kue ulang tahun. Serta melakukan pekerjaan sesudah operasional seperti *closing, prepare, dan setup*.

C. Hambatan dan Kendala

Penulis merasa tidak ada hambatan yang berarti selama proses magang ini berlangsung, dan bisa menemukan solusi dari hambatan-hambatan yang ada berkat bantuan staf-staf senior, serta orang-orang terdekat.

BAB IV

KESIMPULAN

Selama melaksanakan magang di Hotel The Ritz-Carlton HongKong, ada banyak hal-hal baru yang dipelajari oleh penulis baik itu secara dengan keterlibatan kerja. Selama melaksanakan magang, penulis berhasil mendapat pengalaman kerja di bidang Food and Beverage Service. Penulis juga berhasil membangun relasi dengan para Staf Restoran café 103, dan para karyawan Hotel The Ritz-Carlton HongKong.

Penulis juga berhasil menerapkan ilmu yang diperoleh selama semester 1-8 pada industry perhotelan. Penulis dapat mempelajari dan melaksanakan sop yang ada di department Food and Beverage Service di Hotel The Ritz-Carlton HongKong. Karena seringnya berinteraksi dengan tamu domestik dan internasional, softskill penulis juga mengalami peningkatan seperti kemampuan komunikasi penulis baik dalam Bahasa Inggris dan Bahasa Indonesia.

Hard skill penulis juga menjadi lebih baik, seperti dimana penulis dapat mempelajari sop service dan hospitality yang diterapkan di Hotel The Ritz-Carlton HongKong. Penulis juga dapat mempelajari budaya kerja yang ada di departemen Food and Beverage Service di Café 103 yang penulis pelajari dari para Staf & Manager. Penulis juga menyimpulkan bahwa semua sop yang ada dalam departemen Food and Beverage Service juga sudah teruji dan diterapkan secara penuh dalam operasional restoran dan banquet, dan penulis dapat membuat kesimpulan bahwa sop departemen Food and Beverage Service sudah memenuhi standar hotel Bintang Lima.

Semua karyawan, Manager dan Staf sudah memiliki keterampilan dan pengetahuan yang mendukung untuk operasional departemen Food and Beverage Service. Meskipun ada beberapa perlengkapan dan fasilitas yang menurut penulis masih dapat ditingkatkan, secara keseluruhan fasilitas dan perlengkapan yang ada di dalam departemen Food and Beverage Service baik itu trolley, tray, glassware, chinaware, cutleries serta fasilitas dan perlengkapan lainnya sudah dapat menjamin operasional departemen F&B Service hotel bintang lima. Penulis merasa bahwa kerja praktik yang penulis laksanakan telah bermanfaat bagi penulis secara pribadi dan telah menyiapkan penulis untuk dunia kerja.

1. CV dan 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 : Han Miya Sari
Student Number : 2021020034
Passport & ID Card Number : 2171065910029002
Study Program : Food and Beverage Management
Hotel : The Ritz-Carlton Hong Kong
OJT Program (Department) : Food and Beverage Service
Period : January 2025 – June 2025

Batam, 09/10/2024,

Known by,
Head of Study Program
Food and Beverage Management

Proposed by,
Student,

Name : Dr. Rezki Alhamdi M.M Par
NIDN / NIK : 1030089101

Han Miya Sari
2021020034



CURRICULUM VITAE

BIODATA MAHASISWA

FULL NAME / NAMA LENGKAP HAN MIYA SARI		PLACE & DATE OF BIRTH / TEMPAT & TGL. LAHIR MEDAN, 19 OCTOBER 2002	
SEX JENIS KELAMIN	☐ MALE LAKI-LAKI	☒ FEMALE PEREMPUAN	NATIONALITY INDONESIA
STUDENT ID 2021020034		RELIGION BUDDHIST	HEIGHT 160 CM
HOME ADDRESS / ALAMAT Komp. Penuin Permai blok V no 10, Lubuk Baja, Kota Batam, Kepulauan Riau		EMAIL / EMAIL HANMIYASARI@GMAIL.COM	
MOBILE NO. +62 82283860370		HOME PHONE NO. No. TELPON RUMAH	
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 / PENDIDIKAN FORMAL			
From <i>Dari</i>	To <i>Hingga</i>	School/Academy/University <i>Sekolah/Akademi/Universitas</i>	
2021	Present	Food and Beverage Management – Batam Tourism Polytechnic	
2016	2019	Senior High School – Ananda Batam	
2013	2016	Junior High School – Ananda Batam	
2007	2013	Primary School – Ananda Batam	
LANGUAGES / BAHASA			
		Ability <i>Kemampuan</i>	Certificate Score (if any) <i>Nilai Sertifikat (jika ada)</i>
English <i>Bahasa Inggris</i>	☒ Fair <i>Biasa</i>	☐ Fluent <i>Lancar</i>	
Mandarin <i>Bahasa Mandarin</i>	☒ Fair <i>Biasa</i>	☐ Fluent <i>Lancar</i>	
Other Languages <i>Bahasa Lainnya</i>	☐ Fair <i>Biasa</i>	☐ Fluent <i>Lancar</i>	
WORKSHOP OR COURSES <i>PELATIHAN/KURSUS YANG PERNAH DIKUTI</i>		Year <i>Tahun</i>	Place <i>Tempat</i>
Hospitality Development Program		2021	Batam Tourism Polytechnic
SKILLS / KETERAMPILAN			
COMPUTER KOMPUTER ☒ MS. Office Adobe Photoshop		☒ Typewriting Mengetik	☒ Hotel Skills Keterampilan Hotel



☐ Corel Draw ☐ Other			
HEALTH / KESEHATAN			
How is your health? Bagaimana kesehatan anda?		☒ Excellent Sangat Baik	☐ Good Baik
		☐ Fair Biasa	
Do you have any physical disability? E.g. Limbs, Sight, Hearing, etc Adakah anda mengalami cacat fisik? Seperti lumpuh, cacat penglihatan, pendengaran, atau lainnya		☐ Yes, please explain Ya, tolong jelaskan	☒ No Tidak
Have you ever had any operations or serious disease? Apakah anda pernah menjalani operasi pembedahan atau mengidap penyakit serius?		☐ Yes, please explain Ya, tolong jelaskan	☒ No Tidak
Do you suffer from any disease that requires medication? Adakah anda mengidap sebarang penyakit yang memerlukan obat-obatan?		☐ Yes, please explain Ya, tolong jelaskan	☒ No Tidak
Are you pregrant? Apakah anda sedang mengandung?		☐ Yes, please explain Ya, tolong jelaskan	☒ No Tidak
FAMILY / KELUARGA			
Name Nama	Relationship Hubungan	Home Address Alamat Rumah	Phone / Mobile Telepon/Ponsel
Gie Kin	Father	Komp. Penuin Permai blok V no 10	081266457717
Nurfamilia Zalogo	Mother	Komp. Penuin Permai blok V no 10	081280612802
DECLARATION / PERNYATAAN			
☒ 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 MISSION OF FACTS IN MY APPLICATION WILL JUSTIFY THE DENIAL OF ADMISSION, THE CANCELLATION OF ADMISSION OR EXPULSION. Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa semua informasi yang saya sampaikan dalam dokumen ini adalah benar dan akurat. Saya menyadari bahwa semua dokumen yang saya gunakan untuk menunjang aplikasi pendaftaran ini menjadi milik hotel. Apabila diketemukan penipuan/pemalsuan atas informasi yang saya sampaikan, saya bersedia dikenakan sanksi.			

Batam, 09 Oktober 2024

(Han Miya Sari)

2. LOA



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>

December 30th, 2024

Nomor : 807/SKL/BTP/XII/2024
Subject : Statement Letter for OJT

To
Ms. Wendy Wong
Learning & Development Manager
The Ritz-Carlton, Hong Kong
ICC, 1 Austin Road West
Hong Kong

Dear Madam,

On behalf of this letter, we are delighted to inform you of our student who is going to join the internship program at your hotel. The student's name is below:

Name : Han Miya Sari
NIM : 2021020034
Position : F&B Service

This student has finished the first entry of administration and academic matters on campus and is permitted to join the internship program at your hotel. These 6 (six) months of internship program is mandatory for our students take to complete the study program on campus starting from **1/13/2025** until **7/12/2025**. We hope that our student may contribute their skill and knowledge and gain experience during training.

We feel so honour to have this partnership in training and look forward to developing our future collaboration.

Best Regards,



Siska Amelia Maldin, S.Pd., M.Pd.

On Behalf of Director Batam Tourism Polytechnic

3. Contract



THE RITZ-CARLTON

HONG KONG

December 19, 2024

Ms. Sari, Han Miya
Present

Dear Han,

As operator for Best Winners Limited, T/A The Ritz-Carlton, Hong Kong (hereinafter referred to as "the Company"), I have the pleasure in offering you an internship program in our Company under the following terms and conditions:

- Position / Department**
 You are appointed by the Company in the position of Trainee and may be subject to being transferred to different Division / Department within the Company and / or its subsidiaries / managed Companies at the discretion of the Management of the Company.
- Training Period**
 Your internship will be a Six-month program from February 10, 2025 to August 7, 2025 subject to training visa approval from The Hong Kong Immigration Department.
- Allowance**
 Your internship allowance will be **Hong Kong dollars Seven Thousand Only (HK\$7,000)** per month payable on a monthly basis upon production of valid attendance record at the end of each calendar month. You will be responsible for the payment of your personal income tax if any.
- Discretionary Bonus**
 Under this agreement, no discretionary bonus applies.
- Training Days and Training Hours**
 Your training days and training hours may vary from time to time and will be assigned by your Manager based on the needs of the operation. Our internship program provides an overview of the hotel's operations and on-the-job training in a specific department. As part of The Ritz-Carlton philosophy is to create a work environment of teamwork and lateral service, you are expected to fulfill all aspects of the internship assignment which includes providing assistance to the assigned operational departments for at least 6 shifts a month. Failure to fulfill all aspects of the internship assignment may result in the necessary disciplinary action, up to and including termination of the internship.

 Basic attendance hours shall be 45 hours over a 5-day work week inclusive of meal break. This may be varied or rescheduled to cope with your functional area. The responsibilities of your position may require additional levels of commitment. In this event, it is understood that no additional remuneration will be given for any overtime work.
- Rest Day**
 You are entitled to not less than one rest day in every period of seven days which shall be assigned by your Manager. Business needs will dictate which day of the week the rest day shall fall upon. Any other day in which you are not required to work will be regarded as an additional day off granted. The Company reserves its right to review and update the additional day off practice from time to time.
- Annual Vacation**
 You will be entitled to TWELVE (12) working days paid annual leave for every twelve months of continuous service. Prior approval must be obtained before you proceed on vacation.

INTERNATIONAL COMMERCE CENTRE, ONE AUSTIN ROAD WEST, KOWLOON, HONG KONG



THE RITZ-CARLTON

HONG KONG

8. Statutory / Public Holidays

Operational trainees will be entitled to take statutory holidays but not other public holidays. Administrative trainees will be entitled to take public holidays. Such holidays will be treated as paid holidays.

9. Mandatory Provident Fund Scheme

Please note that your assignment is purely for intern purpose, you will not be required to participate in Mandatory Provident Fund Scheme.

10. Pre-training Medical Check-Up

This internship agreement will only be effective upon presentation of a successful medical examination report carried out by a hotel appointed doctor. Should you be found medically unfit for the industrial training, this offer of internship program will automatically become null and void. You will be required to reimburse the hotel the total cost of the pre-training medical check-up should you withdraw the internship program on a voluntarily basis prior to the completion date of the training.

11. Termination of Internship Program

This internship program may be terminated by either party by terms as mutually agreed.

- In the first month of training - neither notice nor payment in lieu by either party is required.
- After the first month of training - seven days notice or payment in lieu by either party is required.

The Company may terminate this Internship Agreement without notice or payment in lieu of notice, if the trainee, in relation to the industrial training:

- wilfully disobeys a lawful and reasonable order, or
- commit any misconduct being inconsistent with the due and faithful discharge of the duties, or
- is guilty of fraud or dishonesty, or
- is habitually neglectful in the duties, or
- is found in breach of any specific provision contained in this Internship Agreement.

12. Other Conditions of Internship

All other terms and conditions will be bound by the rules and regulations as laid down in the Employee Handbook of The Ritz-Carlton, Hong Kong, as well as all written and verbal instructions of Management which may be subject to change from time to time.

During the term of this agreement, you agree to devote all your working time and effort to the business of the Company and to carry out diligently the duties assigned to you by your supervisor. Failure to perform duties and assignments and/or failure to follow Company rules, practices, procedures and policies will result in this agreement being terminated.

The parties agree that, except for Marriott International, Inc. and its affiliates, a person who is not a party to this agreement shall not have any rights to enforce any term of this agreement.

13. Conflict of Interest

The Ritz-Carlton Conflict of Interest Policy is to safeguard the company's interests without limiting employees' outside employment activities. You will be required to agree to sign and be bound by the terms of this policy.

26



THE RITZ-CARLTON

HONG KONG

14. Travel Program

You are eligible to participate in the Marriott Bonvoy loyalty program through Associate Membership. Activated associate membership may be able to earn points on qualifying stays, achieve Marriott Bonvoy Elite status, and redeem points. Associate rules for participation, "Associate Membership", "Qualifying Stay", "Qualifying Charges", "Qualifying Rate" and other restrictions or exclusions are defined by Loyalty Program Terms & Conditions as amended from time to time. Please contact EmployeeAccounts@marriott.com for enquiries.

15. Confidentiality

You agree to be bound by the Information Protection Agreement which will be provided to you in separate details. Any violation of these obligations will subject you to appropriate disciplinary action, which may include immediate suspension or termination and the forfeiture of incentive-type compensation as a result of such suspension or termination. Your obligations under this paragraph will continue in effect beyond the termination of your internship program.

16. Acceptance

This offer of training is contingent on a training visa being issued in compliance with the legal requirements for training of foreign nationals in Hong Kong.

Please note this offer is in accordance with the standard of procedures outlined in the hotel's Employee Handbook and the Hong Kong's legislation which shall govern in the event of any dispute. In addition, nothing herein shall constitute a promise of continued employment by the hotel, its owning company or their affiliates. Should there be any changes in the terms and conditions due to company needs, you will be notified in writing.

If the foregoing concurs with your understanding of the terms and conditions of internship program, please sign and return a copy of this letter at your earliest convenience.

We trust this has covered all the pertinent details of your industrial training. Should you have any further questions, please let me know.

In the meantime, may I take this opportunity to wish you every success in your challenging assignment. On behalf of the management team, we look forward to welcoming you to the Ritz-Carlton family!

Yours sincerely,
As operator for Luxury Hotels International of Hong Kong Limited as Manager
for Best Winners Limited
with respect to The Ritz-Carlton, Hong Kong

Junie Li
Human Resources Manager

This agreement supersedes all prior agreements, written or oral, and sets forth the entire agreement between you and Best Winners Limited, relating to the terms of your internship program and may not be orally changed, modified, renewed or extended.

I further understand that no such promise or guarantee of any type concerning terms and/or conditions is binding upon the Company unless made in writing.

Sari, Han Miya

10 February 2025
Date

4. Sertifikat Magang



5. Student Performance



STUDENT PERFORMANCE EVALUATION

Name : Han Miya Sari
 Hotel Name of practice : Ritz Carlton Hong Kong
 Department : Cafe 103
 Date of Appraisal from :

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:

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	90				
	Knowledge of facilities and equipment at outlet of practice assigned					
	Mastery of English (written and oral)					
2	QUANTITY OF WORK					
	Output of work has be done	95				
	Completion of task and performance of daily duties					
3	QUALITY OF WORK					
	Accurate and neat care of equipment and working areas	85				
	Meets work quality requirement					
	Stability, persistence, orderliness constant work under <u>pressure</u>					



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	90				
	The desire and effort					
	Willingness to accept responsibility					
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	95				
	Demonstrate an ability to listen to others, actively contribute to the team and demonstrate flexibility in adapting to team priorities					
7	COMMUNICATION					
	Demonstrate and understanding of various customers enquiries and communicate these accurately when referring the matter, as appropriate	89				
	Prepare a range of documentation which demonstrates an ability to identify the key issues or points and communicate these clearly, concisely and effectively					
8	APPLIED TECHNOLOGY					
	Ability to use machines and equipment found in the workplace	90				
9	PERSONAL APPEARANCE					
	Personal grooming, hair, shoes, comportment and general outlook	95				
10	ATTENDANCE					
	Reliability and punctuality to be on job	97				



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	95				
	Provide table service	92				
	Prepare and serve coffee or tea	85				
	Prepare and serve wine	95				
	Receive, control and store stock	93				
	Ability to communicate on the telephone	90				
	Ability to work with colleagues and customers	95				
	Ability to process lost and found	90				
	Ability to deal communication and handling conflict	98				
	Ability process receive and store goods from guest	85				
	Ability to provide cleanliness working area	95				
	SCORE = $\frac{\text{TOTAL MARK}}{\text{TOTAL NO}}$	92				



PART 2. CAPACITY & AMBITION FOR ADVANCE

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

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

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

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

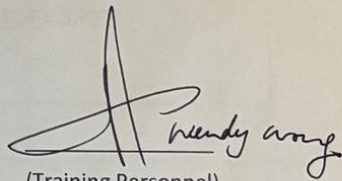
3. Review your rating and comments, then briefly outline what action you will take or suggest to maintain, improve or correct the behavior and output of this students as a overall evaluation grade.

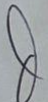
.....

Date :
 Signature :


 (Appraiser)




 (Training Personnel)


 (Head of Department)




 (Student)