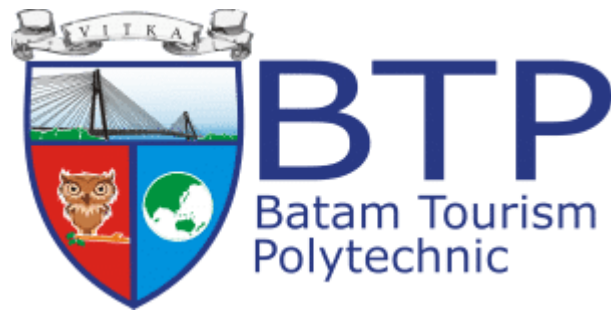


**LAPORAN KEGIATAN *ON THE JOB TRAINING* MAHASISWA
FOOD AND BEVERAGE MANAGEMENT
DI
THE RITZ CARLTON HONG KONG
RESTAURANT DEPARTMENT**



Disusun Oleh:

JENNIFER

2021020010

**PROGRAM STUDI 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 : Jennifer

NIM : 2021020010

Prodi : Manajemen Tata Hidangan

Telah melaksanakan OJT/ Kerja di Hotel The Ritz-Carlton Hong Kong selama 6 bulan, mulai tanggal 27 Januari 2025 s/d 23 Juli 2025.

Hong Kong, 20 Juli 2025

Mengetahui,	
Human Resource Department   Kian Chiu	Kepala Prodi Tata Hidangan Politeknik Pariwisata Batam   Dr. Rezki Adhamdi, M.M.Par NIDN. 1030089101
Koordinator OJT Politeknik Pariwisata Batam  Amelia Teresa, S.Pd. NIK. 2407406	Dosen Pembimbing OJT  Natal Olotua Sipayung, M.Tr.Par NIDN. 1024128801

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Jennifer

NIM : 2021020010

Program Studi : Manajemen Tata Hidangan

Menyatakan dengan ini sesungguhnya bahwa laporan 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 laporan magang ini hasil plagiasi/falsifikasi/fabrikasi, baik sebagian atau seluruhnya, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Hong Kong, 20 Juli 2025

Yang membuat pernyataan



Jennifer

2021020010

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kehadiran Tuhan yang maha esa atas segala Rahmat dan karunia-Nya sehingga laporan magang ini dapat terselesaikan dengan baik. Laporan ini disusun sebagai bentuk pertanggung jawaban atas pelaksanaan magang di The Ritz Carlton Hong Kong selama 6 bulan.

Pada kesempatan ini dengan penuh rasa hormat dan ketulusan Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya 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 Natal Olotua Sipayung, M.Tr.Par, selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan banyak bimbingan, arahan, serta masukan dalam penyusunan dan penulisan laporan ini.
4. Miss Kian Chiu, selaku *Human Resources Manager* yang telah banyak membantu selama kegiatan magang.
5. *Manager* dan seluruh *staff* The Lounge and Bar yang telah memberikan pengetahuan-pengetahuan selama kegiatan magang.
6. Kedua orang tua, saudara, keluarga, serta teman-teman yang senantiasa memberikan dukungan yang tiada hentinya bagi Penulis selama kegiatan magang hingga penyelesaian laporan ini.

Penulis berharap laporan ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca, khususnya mahasiswa/i Politeknik Pariwisata Batam.

Hong Kong, 20 Juli 2025



Jennifer

2021020010

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan On The Job Training	1
C. Manfaat On The Job Training	2
D. Profil Hotel.....	3
E. Tempat dan Waktu Pelaksanaan	3
BAB II TINJAUAN UMUM	5
A. Sejarah The Ritz Carlton Hong Kong	5
B. Struktur Organisasi.....	7
C. Aktivitas Operasional The Lounge and Bar	8
BAB III PELAKSANAAN MAGANG.....	11
A. Pelaksanaan Kerja	11
B. Faktor Pendukung dan Penghambat.....	12
BAB IV PENUTUP	13
A. Kesimpulan	13
B. Saran.....	13
LAMPIRAN.....	15

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 LogoThe Ritz Carlton Hong Kong.....	3
Gambar 1.2 The Lounge and Bar	4
Gambar 2.1 The Ritz Carlton Hong Kong	5
Gambar 2.2 Gambar Head of Department Ritz Carlton Hong Kong.....	7
Gambar 2.3 Struktur Organisasi The Lounge and Bar.....	8

DAFTAR LAMPIRAN

1. CV dan Cover Letter	15
2. LOA	18
3. Kontrak Magang	19
4. <i>Ala Carte Food Menu</i>	20
5. <i>Set Lunch Menu</i>	21
6. <i>CTQ Brand Voice</i>	22
7. <i>Captain Order</i>	23
8. <i>Billing</i>	24
9. <i>Pick Up Afternoon Tea Set Form</i>	25
10. Dokumentasi	26

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kegiatan magang merupakan salah satu bagian penting dalam rangkaian proses pembelajaran di politeknik pariwisata batam sebagai Upaya untuk mengaplikasikan ilmu pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh selama masa perkuliahan ke dalam dunia industri nyata. Melalui program magang ini, mahasiswa diharapkan mampu memahami secara langsung operasional industri pariwisata dan perhotelan, serta meningkatkan kompetensi profesional di bidangnya.

Sebagai salah satu mahasiswa program studi manajemen tata hidangan yang sedang menempuh semester akhir, Penulis mendapatkan kesempatan untuk mengikuti program magang di The Ritz Carlton Hong Kong, khususnya pada bagian departemen restoran. Kegiatan magang ini bertujuan untuk memperdalam pemahaman tentang standar layanan internasional, pengelolaan operasional restoran, serta pengembangan layanan prima yang sesuai dengan kebutuhan tamu hotel berbintang lima.

Pengalaman magang ini diharapkan dapat menjadi jembatan antara teori yang diperoleh di bangku kuliah dengan praktik nyata di lapangan, sekaligus meningkatkan kemampuan komunikasi, pelayanan pelanggan, dan kerja sama tim dalam lingkungan kerja profesional. Melalui laporan ini, Penulis bermaksud mendokumentasikan seluruh proses kegiatan magang yang dilakukan di The Ritz Carlton Hong Kong, serta menyajikan Gambaran mengenai penerapan standar layanan dan pengelolaan restoran di hotel internasional berbintang lima.

B. Tujuan *On The Job Training*

Adapun tujuannya sebagai berikut:

- 1) Untuk menerapkan teori dan konsep yang telah dipelajari di kampus.

- 2) Untuk memperoleh pengalaman langsung dalam tugas dan tanggung jawab yang diberikan.
- 3) Untuk membangun relasi yang mendukung pengembangan kompetensi dan karir di masa depan.
- 4) Untuk meningkatkan soft skill dan etika kerja.

C. Manfaat *On The Job Training*

Adapun manfaat dari praktek kerja industri ini adalah:

1. Manfaat Bagi Mahasiswa:

- 1) Mendapatkan pengalaman langsung di dunia industri perhotelan.
- 2) Mengembangkan keterampilan kerja, komunikasi, dan profesionalisme.
- 3) Memperoleh wawasan tentang operasional dan budaya industri pariwisata atau perhotelan.
- 4) Meningkatkan kesiapan dan percaya diri dalam menghadapi dunia kerja setelah lulus.
- 5) Menjalin jaringan dan relasi yang dapat membantu karir di masa depan.

2. Manfaat Bagi Kampus:

- 1) Meningkatkan relevansi dan kualitas program Pendidikan.
- 2) Memperkuat kerja sama dengan pihak hotel dan memperluas jaringan kemitraan.
- 3) Meningkatkan reputasi institusi melalui kolaborasi yang produktif dengan mitra industri.

3. Manfaat Bagi Hotel:

- 1) Mendapatkan tenaga kerja magang yang berpotensi menjadi calon karyawan tetap.
- 2) Membantu dalam menjalankan operasional secara efisien.
- 3) Membangun hubungan baik dengan institusi Pendidikan dan memperkuat citra perusahaan sebagai tempat sumber daya manusia.

D. Profil Hotel



Gambar 1.1 Logo The Ritz Carlton Hong Kong

Nama Perusahaan : The Ritz Carlton Hong kong

Lokasi Perusahaan : International Commerce Centre (ICC), 1 Austin Rd
W, Kowloon

Telepon : (+852) 2263 2263

Website : www.ritzcarlton

E. Tempat dan Waktu Pelaksanaan



Gambar 1.1 Lounge and Bar Ritz Carlton

Magang dilaksanakan dalam periode berikut:

1. Periode Pelaksanaan Magang: 27 Januari - 23 Juli 2025.
2. Jam Kerja: 8 jam kerja per hari dengan 1 jam istirahat. Shift kerja dimulai pada pukul 08.00 pagi atau pukul 15.00 siang, berdasarkan kebutuhan operasional.
3. Periode Penyusunan Laporan: 1 Juni 2025 – 21 Juli 2025

Periode masa On The Job Training atau Praktik Kerja Nyata adalah selama 6 bulan, yang dimulai dari 27 Januari 2025 hingga 23 Juli 2025. Yang bertempat di The Ritz Carlton Hong Kong, pada *food and beverage department*.

Dalam melaksanakan Praktik Kerja Nyata di The Ritz Carlton Hong Kong, Penulis ditempatkan di *Food And Beverage Department*, yaitu di *The Lounge and Bar*.

Selama periode magang, Penulis mengikuti kegiatan operasional harian, pelatihan internal, serta melakukan dokumentasi untuk keperluan penyusunan laporan.

BAB II

TINJAUAN UMUM

A. Sejarah The Ritz Carlton Hong Kong



Gambar 2.1 The Ritz Carlton Hongkong

The Ritz-Carlton didirikan pada tahun 1898 di London oleh César Ritz, yang dikenal sebagai pelopor hotel mewah dan layanan kelas dunia. Nama Ritz menjadi simbol kemewahan, kenyamanan, dan pelayanan eksklusif di industri perhotelan internasional. Setelah kesuksesannya di London dan kota-kota besar lainnya, merek Ritz-Carlton berkembang menjadi salah satu jaringan hotel mewah paling terkenal di dunia.

The Ritz-Carlton Hong Kong bermula dari pembukaan hotel ini yang resmi berlangsung pada 29 Maret 2011. Terletak di pusat kota Hong Kong, hotel ini dikenal sebagai salah satu hotel mewah tertinggi di dunia, karena berada di gedung International Commerce Centre (ICC) yang merupakan salah satu gedung tertinggi di Hong Kong dan Asia dengan 118 lantai.

Sun Hung Kai Properties merupakan perusahaan yang membangun The Ritz-Carlton Hong Kong. Hotel ini dirancang untuk menawarkan pengalaman kemewahan dan layanan kelas dunia kepada para tamu, dengan fitur utama berupa pemandangan spektakuler dari Victoria Harbour dan kota Hong Kong dari kamar dan fasilitasnya. Selain itu, hotel ini terkenal dengan berbagai

fasilitas mewah seperti spa, restoran berkelas dunia, dan kolam renang di lantai atas yang menawarkan pemandangan menakjubkan. Seiring waktu, The Ritz-Carlton Hong Kong telah mendapatkan reputasi sebagai salah satu hotel terbaik di kawasan Asia dan menjadi simbol kemewahan dan inovasi dalam industri perhotelan di Hong Kong.

1. Visi, Misi dan Credo The Ritz Carlton Hong Kong

1) Visi

The Ritz Carlton inspires life's most meaningful journeys.

2) Misi

Provide genuine care and exceptional products and services resulting in profit leadership.

3) Credo

Credo adalah prinsip mengenai keyakinan dan nilai-nilai perusahaan yang menggambarkan perhatian dan kenyamanan bagi tamu sebagai salah satu misi terbesar mereka.

"The Ritz-Carlton is a place where the genuine care and comfort of our guests is our highest mission.

We pledge to provide the finest personal service and facilities for our guests who will always enjoy a warm, relaxed, yet refined ambiance.

The Ritz-Carlton experience enlivens the senses, instills well-being, and fulfills even the unexpressed wishes and needs of our guests."

2. Prestasi Yang Pernah Dicapai

1) Penghargaan *Michelin Guide*

Tin Lung Heen merupakan restoran canton yang berada di lantai 102 hotel, berhasil mempertahankan 2 bintang Michelin sejak tahun 2013. Ini menandakan kualitas kuliner dan pelayanan kelas dunia yang konsisten selama lebih dari satu dekade.

Tosca di Angel, restoran Italia hotel ini, juga telah menerima dan mempertahankan 1 bintang Michelin selama lebih dari 12 tahun, menjadikannya salah satu restoran Italia terbaik di Asia.

2) *Forbes Travel Guide – 5 Star Rating*

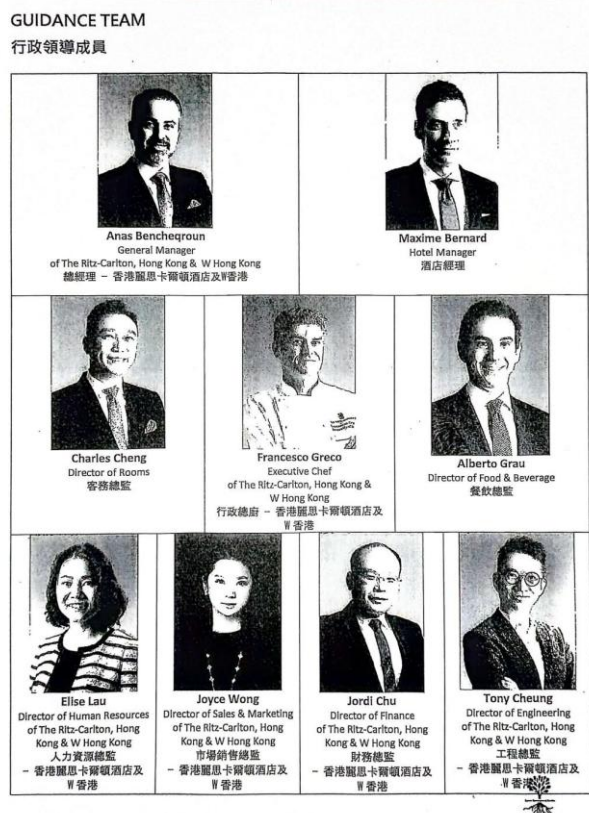
Hotel ini mendapat Forbes Five-Star Hotel Rating pada tahun 2023, sebuah standar tertinggi dalam industri perhotelan mewah. The Ritz-Carlton Spa dan restoran Tin Lung Heen juga masing-masing meraih 5-Star Forbes Rating, menjadikannya satu dari sedikit hotel di dunia yang meraih triple five-star dalam kategori hotel, spa, dan restoran.

3) *Guinness World Record*

Memegang rekor dunia untuk kolam renang tertinggi di dunia dalam sebuah gedung, terletak di lantai 118 pada ketinggian 468,8 meter – menjadikan pengalaman berenang di hotel ini tidak tertandingi.

B. Struktur Organisasi

Berikut merupakan struktur organisasi dari Head of Department yang berada di The Ritz Carlton Hotel Hong Kong:

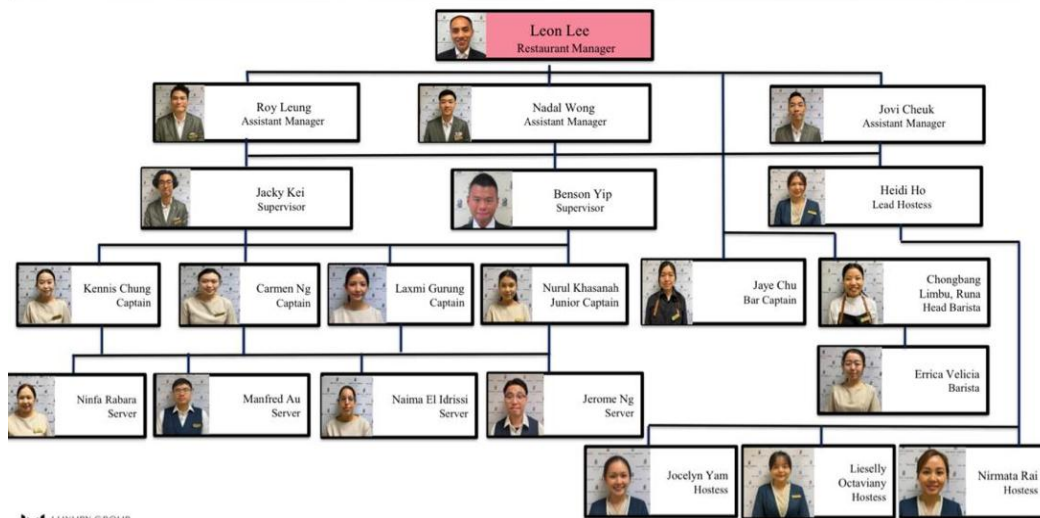


Confidential and Proprietary Information of The Ritz-Carlton Hotel Company, L.L.C. ©Copyright 2017.

22

Gambar 2.2 Head of Department The Ritz Carlton Hong Kong

F&B – LOUNGE & BAR | ORGANIZATION CHART



gambar 2.3 Struktur Organisasi The Lounge and Bar

C. Aktivitas Operasional di The lounge and Bar Ritz Carlton Hotel Hong Kong

1. Restaurant Manager

- 1) Mengatur operasional harian restoran dimana mereka bertanggung jawab atas kelancaran aktivitas harian restoran, mulai dari pembukaan hingga penutupan, termasuk pelayanan, kebersihan, dan suasana restoran.
- 2) Merekrut, melatih, dan mengawasi staf agar sesuai standar pelayanan.
- 3) Membuat jadwal kerja yang adil dan efisien, serta menyesuaikan dengan kebutuhan operasional, seperti hari sibuk, libur, atau event tertentu.
- 4) Memastikan tamu mendapat pelayanan ramah dan cepat, serta makanan dan minuman disajikan dengan kualitas terbaik.
- 5) Bertindak cepat dan profesional dalam menyelesaikan masalah atau komplain dari tamu agar tidak merusak reputasi restoran.
- 6) Memantau pemasukan dan pengeluaran, membuat laporan keuangan, dan mengontrol anggaran agar operasional tetap efisien dan menguntungkan.

- 7) Menjamin restoran memenuhi standar kebersihan dan kesehatan, termasuk sanitasi dapur, ruang makan, dan toilet.
- 8) Mengavualuasi *feedback* dari tamu, dan memperbaiki kekurangan demi meningkatkan efisiensi dan kepuasan pelanggan.

2. *Assistant Food and Beverage Manager*

- 1) Mengkoordinasikan kegiatan yang dilakukan antara bagian dapur, layanan, dengan bagian depan yang bertugas menjamu tamu.
- 2) Membuat rencana kerja serta menilai bagaimana rencana tersebut dilaksanakan, untuk kemudian melaporkan hasilnya kepada direktur.
- 3) Mengawasi inventaris fisik yang berada di lingkungan dapur, layanan, maupun depan.
- 4) Mengevaluasi kinerja bawahannya.
- 5) Membantu menangani permasalahan yang tidak dapat diatasi bagian bawah untuk dilaporkan kepada atasan.

3. *Assistant Restaurant Manager*

- 1) Memimpin briefing dewan bawahan saat akan mulai operasional.
- 2) Memberi informasi logbook kepada bawahan.
- 3) Memastikan standard grooms sesuai dengan ketentuan.
- 4) Memastikan product knowledge bagi waiter waitress.
- 5) Mendesain program acara dan alur pelayanan.
- 6) Memastikan kebersihan dan keamanan restoran.
- 7) Memastikan persediaan peralatan dan perlengkapan melalui inventory.
- 8) Memastikan kelengkapan form dan bahan administrasi operasional.
- 9) Menjaga kualitas product.
- 10) Menjaga kualitas pelayanan.

4. *FB Supervisor*

Seorang supervisor memiliki tanggung jawab untuk mengatur, mengawasi, dan melatih semua petugas layanan di bagian *food &*

beverage dengan tujuan untuk menyediakan layanan makanan dan minuman yang cepat dan dipersonalisasi kepada para tamu.

5. *Captain Restaurant*

Memastikan standar pelayanan kepada tamu berjalan sesuai prosedur, membagi tugas kepada waiters/waitresses, melakukan briefing sebelum operasional dimulai, serta menjadi penghubung antara tamu dan dapur atau manajemen jika terjadi keluhan. Ia juga bertanggung jawab dalam memastikan kebersihan, kerapian area layanan, dan kelengkapan peralatan makan, serta membantu pelatihan staf baru untuk menjaga kualitas layanan tetap prima.

6. *Hostess*

Mereka yang bertanggung jawab untuk menyapa dan menyambut pelanggan di *restaurant* dengan penuh senyuman, menjelaskan mengenai tata letak makanan dan membawa mereka ke meja yang telah dipesan / ditentukan, dan menyediakan menu untuk mereka. Selain itu, *Hostess* juga bisa menjadi seorang *Restaurant Cashier*.

7. *FB Server*

- 1) Membersihkan dan memastikan semua peralatan makan dalam kondisi siap digunakan untuk melayani tamu.
- 2) Menyajikan hidangan kepada pelanggan sesuai standar.
- 3) Melayani keperluan tambahan yang diinginkan oleh tamu.

BAB III

PELAKSANAAN MAGANG

A. Pelaksanaan Kerja

Pelaksanaan Praktek Kerja Industri di The Ritz Carlton Hotel Hong Kong adalah program Internship yang disediakan oleh kampus yang Penulis ikuti selama 6 bulan dimulai dari tanggal 27 Januari 2025 sampai dengan tanggal 23 Juli 2025. Penulis melaksanakan kegiatan praktek kerja industri di The Ritz Carlton Hotel Hong Kong sebagai *Food and Beverage Service*. Selama 6 bulan program *Internship* Penulis berkesempatan *training* di outlet The Lounge and Bar. Jadwal yang diberikan selama masa *On Job Training* (OJT) ialah terbagi menjadi dua shift, yaitu :

- *Morning Shift* : 08.00 – 17.00 HKT
- *Afternoon Shift* : 15.00 – 00.00 HKT

Selama Penulis melaksanakan praktik kerja nyata di The Ritz Carlton Hotel Hong Kong selama 6 bulan, Penulis mendapatkan banyak ilmu dan pengalaman yang baru selama menjalani tugasnya. Terutama dibidang *Food And Beverage Service* yang menjadi pilihan selama Penulis melaksanakan praktik kerja nyata di The Ritz Carlton Hotel Hong Kong. Berikut tugas dan shift pada outlet *Food And Beverage Service* : Outlet The Lounge and Bar

1. *Morning Shift*

- 1) Mempersiapkan dan mengecek kelengkapan equipment yang akan digunakan untuk sarapan pagi.
- 2) Menangani dan membantu tamu di saat sarapan pagi.
- 3) Melayani dan menawarkan bantuan kepada tamu.
- 4) Membersihkan meja dan mengatur ulang kelengkapan di meja.
- 5) Mengangkat piring kotor dari meja tamu.
- 6) Membersihkan dan mengisi ulang equipment yang sudah terpakai sebelumnya.
- 7) Mengambil barang dari *storage room*.
- 8) Mengecek kelengkapan dan kerapian area Restaurant.
- 9) Overhandle kepada afternoon shift.

2. Afternoon Shift

- 1) Overhandle dari morning shift.
- 2) Mengarahkan tamu ketempat duduk yang akan memesan makanan dan minuman (*ala carte* dan *Afternoon Tea Set*).
- 3) Melayani tamu yang hendak memesan makanan dan minuman (*ala carte* dan *Afternoon Tea Set*).
- 4) Menangani dan membantu tamu yang hendak makan siang dan makan malam.
- 5) Menjaga kebersihan area restaurant.
- 6) Double check area restaurant.
- 7) Mempersiapkan buffet untuk *breakfast*.
- 8) Menyiapkan *food tag*.
- 9) Menghitung persediaan barang yang diperlukan untuk breakfast.

B. Faktor Pendukung dan Penghambat

1. Faktor Pendukung

- 1) Ilmu yang pernah diajarkan dari kampus dapat diterapkan di hotel. Sebelum melaksanakan training Penulis sudah belajar tentang dasar dasar pembelajaran mengenai tata hidangan sehingga Penulis sudah memiliki gambaran untk melaksanakan praktik kerja nyata.
- 2) Staff di hotel yang membantu Penulis untuk mudah beradaptasi Sehingga terciptanya situasi yang nyaman.

2. Faktor Penghambat

- 1) Mendapatkan arahan yang berbeda dari senior sehingga membentuk miskomunikasi.
- 2) Pengaturan pembagian kerjaan yang kurang baik.
- 3) Kurangnya beberapa perlengkapan operational.
- 4) Cara mengajar yang dipergunakan antara senior dengan senior lainnya berbeda dalam mengajar *trainee*, sehingga sebagai trainee kadang kebingungan metode mana yang harus digunakan.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penulis telah melaksanakan Praktik Kerja Nyata selama kurang lebih sekitar 6 bulan di The Ritz Carlton Hotel Hong Kong bahwa Penulis mendapatkan manfaat dan pengalaman yang sangat besar karena Penulis dapat membandingkan ilmu yang didapat dari kampus dengan ilmu yang Penulis dapatkan dari hasil ini secara langsung di Hotel. Selain melatih para mahasiswa/i menjadi tenaga perhotelan yang berkualitas dan berkuantitas serta profesional.

Kegiatan praktik mingguan yang dilaksanakan di Batam Tourism Polytechnic sangat membantu Penulis dalam melaksanakan Praktik Kerja Nyata di dunia industri perhotelan sehingga dapat mengurangi kesulitan-kesulitan yang Penulis hadapi. Hasil dari *On The Job Training* ini yaitu Penulis menjadi lebih disiplin, taat, dan lebih siap untuk menghadapi dunia kerja karena sudah terbiasa melakukan pekerjaan yang sama dan setelah melakukan *On the Job Training*.

B. Saran

Adapun beberapa saran Penulis terkait perbaikan yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan adalah, sebagai berikut:

1. Bagi Mahasiswa
 - 1) Sebaiknya mahasiswa/i lebih aktif bertanya mengenai penyusunan Laporan Praktik Kerja Nyata kepada dosen pembimbing.
 - 2) Memanfaatkan waktu seefektif mungkin dalam pembuatan dan penyusunan Laporan Praktik Kerja Nyata, sehingga dalam terkesan rapi.
2. Bagi Kampus
 - 1) Perlunya program magang yang terorganisir dan terawasi agar mahasiswa/i mendapatkan pengalaman yang optimal.

- 2) lebih memperhatikan kegiatan pratikum di kampus agar lebih terstruktur.
- 3) Perlunya fasilitas yang lengkap dan cukup untuk menunjang kegiatan pratikum mahasiswa/i.

3. Bagi Hotel

- 1) Meningkatkan struktur kerja bagi *trainee*.
- 2) Membuat jadwal training setiap harinya untuk *trainee* setidaknya 15 menit untuk memberikan wawasan baru.
- 3) Perlunya membedakan waktu lembur kerja antara *trainee* dan *staff*.

LAMPIRAN

I. CV dan Cover Letter

 BTP Batam Tourism Polytechnic	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	: Jennifer
Student Number	: 2021020010
Passport / ID Card Number	: 2171100802039007
Study Program	: Food and Beverage Management
Hotel	: Ritz Carlton Hongkong
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


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

Proposed by,
Student,


Jennifer
2021020010

 Dipindai dengan CamScanner



CURRICULUM VITAE

BIODATA MAHASISWA

FULL NAME / NAMA LENGKAP JENNIFER		PLACE & DATE OF BIRTH / TEMPAT & TGL. LAHIR PEKANBARU, 8 FEBRUARY 2003	
SEX JENIS KELAMIN ☐ MALE LAKI-LAKI ☒ FEMALE PEREMPUAN	NATIONALITY INDONESIA	HEIGHT 160 CM	
STUDENT ID 2021020010	RELIGION BUDDHIST	WEIGHT 62 KG	
HOME ADDRESS / ALAMAT Perum. Bukit Palem Permai Blok N2 NO. 07, Belian, Batam Kota, Kepulauan Riau, Indonesia		EMAIL / EMAIL JENNIMARV@GMAIL.COM	
MOBILE NO. +62 85891504547		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 Dari	To Hingga	School/Academy/University Sekolah/Akademi/Universitas	
2021	Present	Food and Beverage Management – Batam Tourism Polytechnic	
2018	2021	Vacational School – Maitreyawira Batam	
2015	2018	Junior High School – Panca Karya Stabat, Medan	
2009	2015	Primary School – Cahaya Kasih Stabat, Medan	
LANGUAGES BAHASA		Ability Kemampuan	Certificate Score (if any) Nilai Sertifikat (jika ada)
English Bahasa Inggris	☒ Fair Biasa	☐ Fluent Lancar	
Mandarin Bahasa Mandarin	☒ Fair Biasa	☐ Fluent Lancar	
Other Languages Bahasa Lainnya	☐ Fair Biasa	☐ Fluent Lancar	
WORKSHOP OR COURSES PELATIHAN/KURSUS YANG PERNAH DIIKUTI		Year Tahun	Place Tempat
Hospitality Development Program		2021	Batam Tourism Polytechnic
SKILLS / KETERAMPILAN			
COMPUTER KOMPUTER ☒ MS. Office		☒ Typewriting Mengetik	☒ Hotel Skills Keterampilan Hotel



Adobe Photoshop ☐ 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 pregnant? 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
Ket Shong	Father	Bukit Palem Permai Blok N2 No 07, Belian, Batam Kota	082284880799
Sri Hong Wirnani	Mother	Bukit Palem Permai Blok N2 No 07, Belian, Batam Kota	081364122818
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 ditemukan penipuan/pemalsuan atas informasi yang saya sampaikan, saya bersedia dikenakan sanksi.			

Batam, 09 October 2024

(Jennifer)

II. LOA Sebelum Magang

 BTP Batam Tourism Polytechnic	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 : 810/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 : Jennifer
NIM : 2021020010
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

III. Kontrak Magang dari The Ritz Carlton Hong Kong



THE RITZ-CARLTON

HONG KONG

December 19, 2024

Ms. Jennifer
Present

Dear Jennifer,

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:

1. **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.
2. **Training Period**
Your internship will be a Six-month program from January ²⁷~~10~~, 2025 to July ³¹~~12~~, 2025 subject to training visa approval from The Hong Kong Immigration Department.
3. **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.
4. **Discretionary Bonus**
Under this agreement, no discretionary bonus applies.
5. **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.
6. **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.
7. **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



IV. *Ala Carte Food Menu*

APPETIZERS

🍷🍷 Iberian Charcuterie Board	375
<i>Olives, Pickles, Grilled Country Bread</i>	
★🍷🍷 Marinated Salmon Tartare	355
<i>Soy, Kimchi, Mashed Avocado, Salmon Roe</i>	
🍷🍷 Pan Seared Foie Gras	295
<i>Cauliflower, Apple Compote</i>	
🍷🍷 Spanish Cantabric Anchovy	215
<i>Miso Egg Yolk, Toasted Brioche, Olives</i>	
🍷🍷 Korean Style Chicken Wings	205
<i>Gochujang Sauce, Spring Onion</i>	
★🍷🍷 Deep Fried Prawn Wontons	205
🍷🍷 Sweet Chili Sauce	
🍷🍷 * Our Prawn is Locally Sourced	
🍷🍷 Halloumi Tempura	195
<i>Chaat-Chili Signature Masala, Mint Chutney</i>	
🍷🍷 Plant-Based Vietnamese Roll	185
🍷🍷 Peanut, Chili Sauce	

SALADS

🍷🍷 Burrata Cheese	295
<i>Heirloom Tomato, Rocket Salad, Balsamic Dressing</i>	
🍷🍷 The Ritz-Carlton Salad	275
<i>Gujar Chicken, Oven-dried Tomatoes, Toasted Hazelnuts and Citrus Dijon Mustard Dressing</i>	
🍷🍷 Buddha Bowl	265
<i>Crispy Kale, Quinoa, Avocado, Sesame, Spinach Chickpeas, Red Cabbage, Beet, Lemon Dressing</i>	
🍷🍷 Classic Caesar Salad	265
🍷🍷 Parmesan Crisp, Bacon Bits, Hard-boiled Egg and Flat Bread	
🍷🍷 Add Grilled Chicken or Avocado	50
🍷🍷 Add Grilled Salmon, Grilled Prawn or Smoked Salmon	70

SOUPS

🍷🍷 Classic Lobster Bisque	255
🍷🍷 Poached Lobster, Lemon Zest	
★🍷🍷 Wonton Noodle Soup	248
🍷🍷 Shrimp and Pork Dumpling	
🍷🍷 * Our Prawn is Locally Sourced	
🍷🍷 Vegan Daily Soup	175
🍷🍷 (please check with your server)	

CHEF'S SPECIALS

★🍷🍷 Smoked Beef Short Rib	515
<i>Show Cooked Australian Black Angus, Chipotle Glaze, Tomato Relish</i>	
🍷🍷 French Duck Leg Confit	445
<i>Sumac Spiced Potatoes, Mushroom Piccata, Red Wine Sauce</i>	
🍷🍷 Grilled Herbs Marinated Octopus	335
<i>Beet Hummus, Cauliflower, Sumac</i>	
🍷🍷 Harissa Cauliflower	305
<i>Purple Cauliflower, Pomegranate, Coconut Tzatziki</i>	

ASIAN SELECTION

🍷🍷 Cereal King Prawns	465
🍷🍷 Butter Sautéed Out, Curry Leaf, Sautéed Egg Yolk	
★🍷🍷 Hainanese Chicken Rice	385
<i>Chili Sauce, Dark Soy Sauce</i>	
🍷🍷 * Our Chicken is Locally Sourced	
🍷🍷 Golden Fried Rice	375
<i>Shrimp, Convey, Black Truffle Parfait</i>	
🍷🍷 Singapore Laksa	345
🍷🍷 Thick Vermicelli Noodles, Coconut Laksa Soup, Fish Cake, Prawns, Eggs, Shredded Chicken, Bean Curd	
🍷🍷 Butter Chicken with Basmati Rice	345
🍷🍷 Paratha, Papadum, Chutney	

SICHUAN SELECTION

★🍷🍷 Sichuan Style Boiled Sliced Beef in Hot Chili Oil	455
<i>Chili Oil, Spring Onion</i>	
<i>Served with Steamed Rice</i>	
<i>* We are using New Zealand Tenderloin</i>	
★🍷🍷 Sichuan Style Pork Noodles	315
🍷🍷 Thick Vermicelli Noodles, Minced Pork, Pickled Sichuan Vegetable	
🍷🍷 Vegan Mapo Tofu	305
🍷🍷 Impossible Meat, Sichuan Chili, Peanut	
🍷🍷 Served with Steamed Rice	

PASTA SELECTION

★🍷🍷 Maine Lobster Linguine	400
🍷🍷 Cream & Pernod Sauce	
🍷🍷 Black Truffle Carbonara	350
<i>Spaghettini, Egg Yolks, Parmesan Cheese, Bacon</i>	
🍷🍷 Penne Bolognese	320
<i>Homemade Beef Bolognese, Tomato Sauce</i>	
🍷🍷 Spaghetti Marinara	300
<i>Homemade Tomato Sauce, Garlic, Italian Basil</i>	

* Gluten Free Pasta Available

PREMIUM GRILL

🍷🍷 Korean 1++ Hanwoo Beef Striploin (280g)	948
🍷🍷 Japanese A4 Eda Wagyu Sirloin (250g)	908
🍷🍷 USA Prime Angus Beef Ribeye (130g)	808
🍷🍷 Australian Black Angus Beef Tenderloin (220g)	718
🍷🍷 New Zealand Lamb Rack	555
🍷🍷 Patagonian Black Cod Fish	535
🍷🍷 Iberico Pork Secreto	515
🍷🍷 Norwegian Salmon	475
🍷🍷 French Spring Chicken	415

All Served with a Sauce of Your Choice and One Complimentary Side Dish

SELECTION OF SAUCES

Red Wine Jus / Chimichurri / Black Pepper Jus / Mustard Selection / Béarnaise Sauce

SIDE DISHES

🍷🍷 Truffle Mashed Potato	150
🍷🍷 Truffle French Fries	150
🍷🍷 Grilled Asparagus	150
🍷🍷 Sautéed Mushroom	140
🍷🍷 Grilled Organic Broccoli	140
🍷🍷 Sweet Potato Fries	140
🍷🍷 Garden Salad with Aged Balsamic and Shaved Parmesan	140

SANDWICHES

🍷🍷 Lobster Roll	435
🍷🍷 Maine Lobster, Brioche Bun, Fried, Cayenne Pepper Sauce	
★🍷🍷 Cheesy Truffle Burger	375
🍷🍷 Cheddar Cheese, Bacon and Truffle with Truffle Mayonnaise	
★🍷🍷 The Ritz-Carlton Club Sandwich	325
🍷🍷 Gujjar Chicken, Bacon, Avocado, Fried Egg, Herb Mayonnaise	
🍷🍷 Vegan Burger	305
<i>Lined Bun, Tompat Patty, Mashed Avocado, Hummus and BBQ Sauce</i>	

All Served with French Fries or Mixed Green Salad

 = Pork = Signature = Spicy = Vegetarian = Contain Nuts = Organic = Gluten-free = Vegan = Sustainable Product = Dairy = Shellfish

If you have any concerns regarding food allergies, please inform your server before ordering
All prices are in HK\$ and subject to 10% service charge

V. Set Lunch Menu



VI. CTQ Brand Voice

COMMITMENT TO QUALITY

MONDAY, MARCH 17, 2025 | THEME: WELCOME TO THE RITZ-CARLTON, SUZHOU

TODAY'S GOLD STANDARD

THE CREDO

The Ritz-Carlton is guided by the Credo which is our pledge to guests to provide the finest personal service - service that is anticipatory and filled with genuine care. What images does the phrase "finest personal service" conjure up in your mind? How do you provide the finest personal service to guests?

WOW STORY

On August 8, 2024, Suzhou Huamao Gusuli (the complex where the hotel is located), celebrated its grand opening alongside the launch of **The Ritz-Carlton, Suzhou**, in the historic Gusu District. The event was one of the most highly anticipated happenings in Suzhou and drew many distinguished guests. Behind this successful event, however, was the remarkable collaboration and problem-solving skills of the pre-opening team at The Ritz-Carlton, Suzhou—working together during the hotel's pre-opening phase with limited resources.

With many operational supplies yet to arrive, the hotel faced a significant challenge in ensuring a flawless event. Teams across the hotel united to source all the necessary equipment and supplies. Ricco Liu, Director of Food and Beverage, worked closely with sister hotels to borrow essential items—from catering equipment to event furnishings. Rudy Liu, the Purchasing Director and William Liu, Director of Engineering, provided support. Taskforce assistance from sister hotels was coordinated by Director of Human Resources, Zoey.

Every detail was meticulously planned: the Banquet team collaborated with the kitchen to ensure each dish was perfectly presented, while the Operations team worked tirelessly to create a luxurious and seamless event for the guests. During the preparation, employees didn't only focus on their own responsibilities—they worked together to tackle the enormous task at hand. The Culinary team rehearsed multiple times to ensure each course was perfect and served at the exact right moment. The Operations team practiced guest greeting protocols repeatedly, ensuring that every arriving guest received a warm and personalized welcome.

On the day of the event, numerous guests participated in the thoughtfully curated cultural heritage experiences, including traditional crafts and interactive activities. The culinary offerings, inspired by local Suzhou ingredients, were another highlight of the day. Guests were effusive in their praise, not only for the rich cultural experiences but also for the exceptional service they received from the Ladies and Gentlemen.

The success of this event not only showcased Suzhou's cultural heritage but also highlighted The Ritz-Carlton team's outstanding teamwork and service excellence. This celebration laid a strong foundation for the hotel's future operations and demonstrated the brand's unwavering commitment to luxury and unparalleled guest experiences. First Class to the Ladies and Gentlemen of The Ritz-Carlton, Suzhou, for creating a lasting impression and Ritz-Carlton guests for life!

AUDIT OF THE DAY

Accounts Receivable - The system generated AR Aging report is reviewed weekly by either the Credit Manager/AR Supervisor or Asst DOF and reviewed monthly by the DOF. Evidence of review is documented.

The system generated detailed aging (Report #124 for Opera and AR aging detail for LightSpeed) is reviewed at least once per month by the DOF/Controller.

TODAY'S WEATHER:
14-20 °C. Mainly cloudy. Rather cool in the morning. Dry with sunny intervals during the day.



HR ACTIVITIES / PROMOTION CORNER:
ERB HOTEL VISIT - 五邑司徒浩中學
10:00 – 11:30
CDC

QUOTE OF THE DAY

"A positive attitude causes a chain reaction of positive thoughts, events and outcomes. It is a catalyst, and it sparks extraordinary results."

– WADE BOGGS, PROFESSIONAL BASEBALL PLAYER

VISITOR'S PASS COLOR – RED

If you notice anyone without a valid badge attempting to enter BOH areas or loitering in the public areas, please report it immediately to LP team and/or Duty Manager.

BIRTHDAYS:



Jin Yangming Isabella
Sales & Marketing



Ip Man Wa Canca
Accounting

POSITIVE COMMENTS:

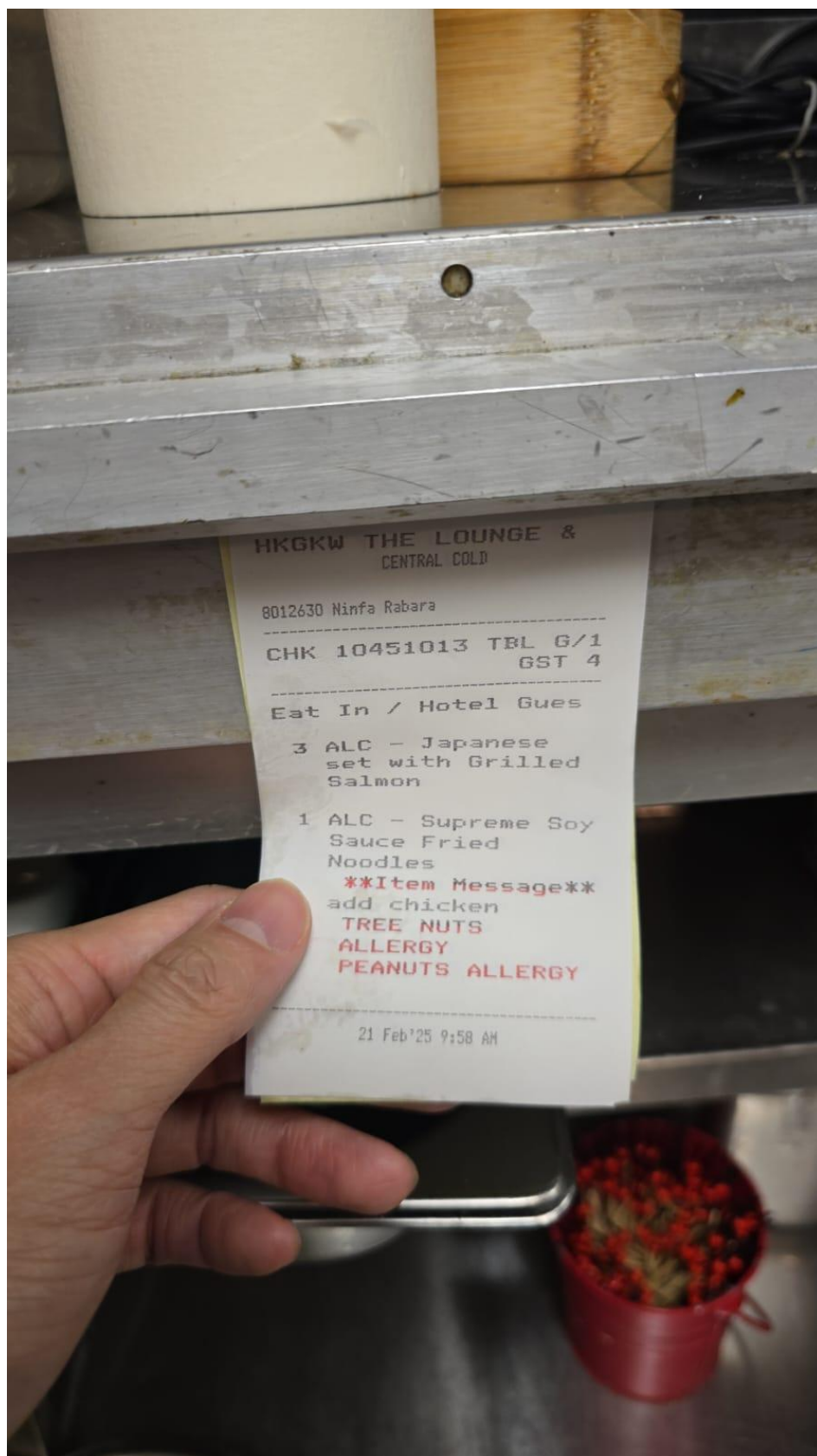
The experience at Ritz Carlton Hong Kong has been amazing! The staff are extremely attentive and accommodating. NP hosted us at the lounge and bar and was in particular an absolutely gracious host for us. She made sure we had all our needs, got me an extra matcha latte without me needing to ask for it, and let us stay for an extended period of time as well. We thoroughly enjoyed our time here and very much appreciated her hospitality!

5* Tripadvisor Comment by Traveler48121973001



THE RITZ-CARLTON

Please send feedback or suggested ideas on future themes to ritzcarltoncommunications@ritzcarlton.com

VII. *Captain Order*

VIII. *Billing*

The Ritz-Carlton
Hong Kong
The Lounge & Bar

8012204 Roy Leung

CHK 10457399 TBL 41/1 GST 1
25 Mar'25 15:39 PM

1 Sichuan Boiled Sliced
Beef in Hot Chili Oil 455.00
1 Orange Juice 85.00

Food HK\$455.00
Non-Alcoholic Beverage HK\$85.00
SERVICE CHARGE HK\$54.00
Total Due HK\$594.00

GRATUITY: _____

TOTAL: _____

SIGNATURE: _____

NAME/ROOM#: _____

IX. *Pick Up Afternoon Tea Set Form*[illegible]

X. Dokumentasi



Menuang Wine untuk tamu



Pick Up Afternoon Tea Set



Membuat Afternoon Tea Set



Bersama Asst. Manager



Bersama SPV dan Hostest



Prepare set up for breakfast



Graduate day



Bersama kakak Hostest



Barbeque Bersama FB team



Orientation day



Easter day Bersama TLB Ladies



Membuat mini wow untuk tamu