

**LAPORAN KEGIATAN ON JOB TRAINING
MAHASISWA MANAJEMEN TATA HIDANGAN
DI
REGENT HONG KONG**



**DISUSUN OLEH
JOLIN
NIM. 2021020020**

**MANAJEMEN TATA HIDANGAN
POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
2025**

**LAPORAN KEGIATAN *ON THE JOB TRAINING* (OJT)
FOOD AND BEVERAGE DEPARTMENT
REGENT HONG KONG**

Laporan Magang
Diajukan Kepada
Politeknik Pariwisata Batam
Untuk memenuhi salah satu persyaratan
Dalam menyelesaikan program *On the Job Training*
Food and Beverage Management

OLEH

Jolin

NIM. 2021020020

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN TATA HIDANGAN
POLITEKNIK PARIWSATA BATAM**

2025

APPROVAL PAGE
 Student On-The-Job Training / Work Activity Report
 Food and Beverage Management
 At
 Regent Hong Kong

This is to certify that the student :

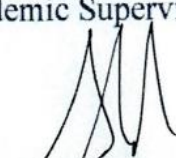
Name : Jolin

Student ID : 2021020020

Study Program : Food and Beverage Management

Has completed the On-The-Job Training (OJT) Regent Hong Kong for a period of 6 months, from 6 January to 30 June 2025

Hong Kong, 15 July 2025

Acknowledged by,	
Director of HRD/ Learning Manager (Signature & Company Stamp)   Mandy Wong Director of Human Resources	Head of Study Program Food and Beverage Management Batam Tourism Polytechnic   Dr. Rezki Alhamdi, S.Par, M.M.Par NIDN. 1030089101
Coordinator of OJT Batam Tourism Polytechnic  Amelia Teresa	Academic Supervisor of OJT  Dr. Rezki Alhamdi, S.Par, M.M.Par NIDN.1030089101

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat, anugerah, dan kasih setia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Kegiatan *On the Job Training* ini. Penulisan laporan ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh nilai dalam kegiatan *On the Job Training* mahasiswa pada Program Studi Manajemen Tata Hidangan, Politeknik Pariwisata Batam.

Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan, dukungan, dan bantuan dari berbagai pihak, penyusunan laporan ini tidak akan berjalan dengan lancar. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Pihak Regent Hong Kong yang telah memberikan kesempatan dan izin kepada penulis untuk melaksanakan kegiatan OJT.
2. Ibu Siska Amelia Maldin, M.Pd., selaku Direktur Politeknik Pariwisata Batam.
3. Bapak Dr. Rezki Alhamdi, S.Par, M.M.Par., selaku Ketua Program Studi Manajemen Tata Hidangan sekaligus Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan, masukan, dan dukungan selama proses OJT hingga penyusunan laporan ini.
4. Ibu Amelia Teresa, selaku Koordinator OJT yang telah mendampingi dan membantu penulis selama pelaksanaan OJT.
5. Ibu Mandy Wong, selaku Kepala HR Regent Hong Kong yang telah memberikan izin dan dukungan penuh selama penulis menjalani kegiatan OJT.
6. Seluruh staf Regent Hong Kong yang telah membimbing, membantu, dan berbagi ilmu serta pengalaman berharga selama pelaksanaan OJT.
7. Kedua orang tua dan keluarga penulis yang senantiasa memberikan doa, dukungan, dan semangat tanpa henti.
8. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, namun telah memberikan bantuan dan dukungan, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan di masa mendatang. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membacanya.

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Tujuan On the Job Training.....	1
1.3. Manfaat On the Job Training	2
1.4. Tempat On the Job Training.....	3
1.5. Jadwal Waktu On the Job Training	3
BAB II TINJAUAN UMUM	5
2.1. Sejarah Regent Hong Kong.....	5
2.2. Struktur Organisasi	5
2.3. Kegiatan Umum.....	6
BAB III PELAKSANAAN MAGANG	13
3.1. Pelaksanaan Kerja	13
3.2. Kendala Yang Dihadapi.....	14
3.3. Cara Mengatasi Kendala	14
BAB IV KESIMPULAN	16
4.1. Kesimpulan	16
4.2. Saran.....	16
DAFTAR PUSTAKA	17
LAMPIRAN.....	18

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 2.1. Regent Hong Kong	5
GAMBAR 2.2. Classic Room Regent Hong Kong	7
GAMBAR 2.3. Premium Room Regent Hong Kong	7
GAMBAR 2.4. Harbourview Room Regent Hong Kong.....	8
GAMBAR 2.5. Studio Suite Regent Hong Kong.....	8
GAMBAR 2.6. Corner Suite Regent Hong Kong	8
GAMBAR 2.7. Presidential Suite Regent Hong Kong	9
GAMBAR 2.8. Lai Ching Heen.....	9
GAMBAR 2.9. Nobu Hong Kong.....	10
GAMBAR 2.10. The Steak House	10
GAMBAR 2.11. Harbourside.....	11
GAMBAR 2.12. The Lobby Lounge.....	11
GAMBAR 2.13. Qura Bar.....	12

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1. Application Letter	18
LAMPIRAN 2. Curriculum Vitae.....	19
LAMPIRAN 3. Dokumentasi Kegiatan Magang.....	22
LAMPIRAN 4. Form Nilai	23
LAMPIRAN 5. Sertifikat Magang.....	27

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata merupakan fenomena global yang meliputi aspek sosial, budaya, dan juga ekonomi, dimana individu melakukan perjalanan ke luar lingkungan asal untuk tujuan personal maupun profesional. Selain meningkatkan pertumbuhan ekonomi, sektor pariwisata juga memiliki peran penting dalam mempererat interaksi lintas budaya, dan memperkuat hubungan diplomasi antarbangsa. Dengan meningkatnya arus perjalanan global, pariwisata menjadi semakin kini menjadi salah satu sektor yang penting dalam menciptakan keterhubungan dan toleransi antarbangsa.

Dalam pariwisata, industri perhotelan menjadi penopang utama. Hotel tidak hanya berperan sebagai penyedia akomodasi, tetapi juga menawarkan beberapa layanan tambahan seperti kebersihan, *laundry*, pelayanan kamar, tata hidangan, hingga pelayanan rekreasi. Namun, dengan semakin pesatnya perkembangan sebuah industri, maka semakin ketat juga persaingannya. Oleh karena itu, hotel harus terus berinovasi dan meningkatkan kualitasnya agar dapat menjadi yang unggul. Beberapa aspek yang menjadi kunci keunggulan hotel adalah fasilitas yang memadai, variasi menu makanan, tingkat sanitasi dan kebersihan, serta kualitas pelayanan.

Untuk memberikan pelayanan yang optimal bagi tamu, hotel memerlukan sumber daya manusia yang kompeten dan terlatih. Program *On the Job Training* (OJT) terbukti menjadi cara yang efektif untuk meningkatkan keterampilan, seperti komunikasi, manajemen waktu, serta pemahaman standar pelayanan industri. Selain itu, OJT juga telah terbukti mampu meningkatkan kinerja pegawai secara signifikan, meskipun seringkali dihadapkan dengan tantangan seperti tekanan operasional dan keterbatasan waktu. (Hotel, 2022) Oleh karena itu, OJT tidak hanya menjadi sarana pembelajaran bagi peserta, tetapi juga strategis untuk keberlanjutan produktivitas dan kualitas operasional hotel.

1.2 Tujuan *On the Job Training*

Tujuan utama penulis melaksanakan *On the Job Training* di Regent Hong Kong adalah untuk memperoleh pengalaman nyata di lingkungan kerja industri perhotelan internasional. Melalui program ini, penulis belajar beradaptasi dalam dinamika lingkungan kerja multikultural, memperluas wawasan mengenai standar pelayanan internasional, serta mengasah kemampuan komunikasi.

Selain itu, pelaksanaan OJT ini merupakan bagian dari persyaratan akademik yang harus dipenuhi oleh setiap mahasiswa Program Studi Manajemen Tata Hidangan di Politeknik Pariwisata Batam. Kegiatan ini menjadi media pembelajaran yang mengintegrasikan teori yang diperoleh di bangku kuliah dengan praktik nyata di lapangan kerja, sehingga mahasiswa dapat mempersiapkan diri untuk menjadi tenaga kerja profesional yang siap bersaing secara global.

1.3 Manfaat *On the Job Training*

A. Manfaat bagi Mahasiswa

Melalui pelaksanaan magang ini, penulis memperoleh pengalaman langsung bekerja di lingkungan hotel internasional yang menuntut pelayanan tinggi. Mahasiswa dapat menerapkan pengetahuan yang dipelajari di kampus, mengasah keterampilan di bidang tata hidangan, serta meningkatkan kemampuan beradaptasi, kedisiplinan, dan profesionalisme kerja. Selain itu, interaksi dengan tamu dan rekan kerja dari berbagai latar belakang budaya juga memperkuat kemampuan penulis dalam berkomunikasi lintas budaya. Dengan kegiatan ini, penulis mendapatkan wawasan baru yang dapat mempersiapkan penulis dalam menghadapi tantangan dunia kerja nyata.

B. Manfaat bagi Program Studi

Bagi Program Studi Manajemen Tata Hidangan, program *On the Job Training* ini menjadi bentuk validasi kurikulum untuk mengukur ketercapaian pembelajaran mahasiswa dalam konteks kerja nyata. *On the Job Training* juga menjadi sarana evaluasi sejauh mana materi perkuliahan sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan industri perhotelan. Hasil laporan magang mahasiswa dapat dijadikan bahan kajian dan referensi untuk peningkatan kurikulum agar lebih responsif terhadap tuntutan profesional di lapangan, sekaligus mempererat kerja sama antara institusi pendidikan dan industri perhotelan.

C. Manfaat bagi Instansi Tempat Magang (Regent Hong Kong)

Bagi pihak Regent Hong Kong sebagai institusi tempat pelaksanaan magang, kehadiran mahasiswa magang turut mendukung kelancaran operasional harian, terutama dalam divisi *Food and Beverage*. Mahasiswa magang juga membawa semangat baru serta perspektif akademik yang dapat menjadi nilai tambah di lingkungan kerja. Di sisi lain, program ini membuka peluang bagi hotel untuk menjaring calon tenaga kerja potensial yang telah memahami standar dan budaya

kerja perusahaan sejak dini.

1.4 Tempat *On the Job Training*

Tempat pelaksanaan magang penulis adalah Regent Hong Kong, sebuah hotel bintang lima yang dikelola oleh Regent Hotels & Resorts, bagian dari IHG Hotels & Resorts. Terletak di 18 Salisbury Road, Tsim Sha Tsui, Kowloon, Hong Kong, hotel ini terletak strategis di tepi Victoria Harbour, memberikan pemandangan ikonik Hong Kong.

Regent Hong Kong memiliki 497 kamar dan suite, dengan berbagai fasilitas pendukung seperti infinity pool terrace, gym, dan juga Regent Club, ruangan eksklusif dengan layanan personal. Regent Hong Kong memiliki berbagai pilihan restoran, seperti Lobby Lounge dengan pemandangan Victoria Harbour, Lai Ching Heen dengan makanan lokal Hong Kong Michelin-style, Nobu untuk pilihan makanan Jepang, SteakHouse, dan juga Qura Bar.

Regent Hong Kong memperoleh berbagai penghargaan, termasuk sebagai City Hotel Terbaik di Asia versi Travel + Leisure World's Best Awards 2025. Penulis memilih hotel ini sebagai lokasi magang untuk memperluas wawasan tentang industri perhotelan global serta mengasah keterampilan komunikasi dalam lingkungan kerja yang multikultural. Sebagai mahasiswa Manajemen Tata Hidangan, pengalaman magang di Regent Hong Kong memberikan eksposur langsung terhadap standar pelayanan dan operasional hotel mewah, sehingga menjadi langkah strategis dalam mempersiapkan diri menghadapi dunia kerja profesional di industri perhotelan.

1.5 Jadwal Waktu *On the Job Training*

A. Periode Pelaksanaan OJT

Penulis memulai *On the Job Training* pada 6 Januari 2025 dan selesai pada 30 Juni 2025. Selama periode ini, penulis terlibat aktif dalam operasional harian di hotel, terutama di area pantry pada divisi Food and Beverage.

B. Periode Penyusunan Laporan

Setelah menyelesaikan *On the Job Training*, penulis memulai penyusunan laporan kegiatan OJT di bulan Juli 2025 sebagai bagian dari persyaratan akademik yang harus dipenuhi

Seluruh data pengamatan dan proses penyusunan laporan dilakukan di bulan Juli 2025. Laporan disusun sebagai bagian dari persyaratan akademik yang harus

dipenuhi untuk menyelesaikan program *On the Job Training* di Politeknik Pariwisata Batam.

BAB II

TINJAUAN UMUM

2.1. Sejarah Regent Hong Kong



Gambar 2. 1 Regent Hong Kong.

Regent Hong Kong pertama kali didirikan pada tahun 1980 oleh New World Development dan menjadi bagian dari Regent International Hotels, brand yang didirikan oleh Robert H. Burns bersama mitra bisnisnya. Berlokasi di 18 Salisbury Road, Tsim Sha Tsui, Kowloon, hotel ini dikenal karena inovasi pelayanannya dan desain arsitekturnya, menjadikan hotel ini perintis standar kemewahan.

Pada 2001, hotel ini diambil alih oleh Bass Hotels & Resorts dan berganti nama menjadi InterContinental Hong Kong. Kemudian, pada tahun 2018, IHG Hotels & Resorts mengakuisisi Regent, yang kemudian memutuskan untuk merestorasi secara menyeluruh. Pada November 2023, hotel kembali dibuka dengan identitas baru sebagai Regent Hong Kong, dengan konsep “*urban sanctuary*,” dimana Regent menjadi destinasi akomodasi yang menawarkan ketenangan dan kemewahan di tengah hiruk-pikuk kota.

Regent Hong Kong telah memperoleh sejumlah penghargaan yang bergengsi, salah satunya adalah sebagai City Hotel Terbaik di Asia dan meraih peringkat ke-14 dalam daftar hotel terbaik di dunia menurut Travel + Leisure World’s Best Awards 2025. Penghargaan ini menunjukkan reputasi Regent Hong Kong sebagai salah satu hotel paling prestisius di dunia.

2.2. Struktur Organisasi

Regent Hong Kong memiliki struktur organisasi fungsional yang terdiri dari berbagai departemen yang memiliki tanggung jawab operasional spesifik, antara lain:

A. Managing Director**B. Hotel Manager****C. Departemen Utama:**

- *Food & Beverage Service department*
- *Rooms department*
- *Food & Beverage Products department*
- *Commercial department*
- *Engineering & Maintenance department*
- *Finance department*
- *Human Resources department*

Setiap divisi dikelola oleh manager atau *Head of Department*, dan bekerja sama dengan staf operasional di bawahnya untuk menjamin layanan hotel berjalan sesuai dengan standar internasional yang ditetapkan oleh IHG.

2.3. Kegiatan Umum

Secara operasional, Regent Hong Kong menjalankan berbagai kegiatan utama yang mencakup:

A. Pelayanan Akomodasi

Dirancang oleh Chi Wing Lo sebagai "*Personal Haven*," yang memberikan kenyamanan, privasi, dan kemewahan. Regent Hong Kong menawarkan 497 kamar dan suite eksklusif dengan fasilitas terstandar yang disesuaikan dengan kebutuhan dan preferensi tamu.

- **Guest Rooms**

- **Classic Room**

Kamar ini menyediakan fasilitas standar dengan desain yang simpel dan elegan. Classic room juga menyediakan *daybed* yang terletak di dekat jendela, dengan tujuan agar tamu dapat bersantai sembari menikmati pemandangan luar.



Gambar 2. 2 Classic Room Regent Hong Kong

- Premium Room: kamar ini memiliki ruang lebih luas dengan kamar mandi bergaya *Oasis*, yang dilengkapi dengan bathtub, shower terpisah, dan juga fasilitas tambahan lainnya.



Gambar 2. 3 Premium Room Regent Hong Kong

- Harbourview Room: Kamar ini menggabungkan desain khas oriental melalui lengkungan *moongate* dengan bathtub menghadap langsung ke Victoria Harbour, memberikan pengalaman yang unik dan menenangkan.



Gambar 2. 4 Harbourview Room Regent Hong Kong

- **Suite**

- Studio Suite – Harbourview: Suite ini memiliki konsep ruang terbuka, area tidur dan ruang duduk tergabung, serta dilengkapi dengan jendela berukuran besar yang menghadap ke arah Victoria Harbour.



Gambar 2. 5 Studio Suite Regent Hong Kong

- Corner Suite – Harbourview: Memiliki tata ruang yang luas serta pemisahan yang jelas antara ruang tamu dan kamar tidur, juga dilengkapi dengan minibar dan *double daybed* di dekat jendela.



Gambar 2. 6 Corner Suite Regent Hong Kong

- Presidential Suite: Suite ini merupakan pilihan paling mewah di Regent Hong Kong. Dilengkapi dengan kolam renang pribadi, *walk-in closet*,

serta akses eksklusif ke Regent Club, suite ini menjadi pilihan yang sempurna untuk tamu yang menginginkan privasi dan layanan kelas atas.



Gambar 2. 7 Presidential Suite Regent Hong Kong

B. Layanan Kuliner

Hotel ini menyediakan berbagai pilihan restoran dan bar ternama yang memiliki konsep dan keunggulan tersendiri.

- **Lai Ching Heen**

Lai Ching Heen adalah restoran yang menyajikan hidangan khas kanton yang menyanggah dua bintang Michelin. Menu andalannya adalah *wok hei*, dim sum, dan berbagai masakan yang diolah dengan teknik tradisional.



Gambar 2. 8 Lai Ching Heen

- **Nobu Hong Kong**

Nobu adalah restoran yang menawarkan masakan Jepang dengan cita rasa Peru, Amerika Latin. Daya tarik Nobu terletak di hidangan kombinasi seperti *Yellowtail Jalapeno* dan *Black Cod with Miso*.



Gambar 2. 9 Nobu Hong Kong

- The Steak House

Bagi tamu yang menyukai steak berkualitas tinggi, The Steak House adalah pilihan yang sempurna. Mereka menyajikan daging premium dari peternakan berbagai negara, yang dimasak dengan metode panggangan arang, mereka juga menyediakan pilihan saus buatan sendiri, salad bar, serta wine *vintage*. The Steak House juga masuk dalam daftar 101 Steak House terbaik di dunia dan juga mendapatkan Michelin.



Gambar 2. 10 The Steak House

- Harbourside

Harbourside merupakan restoran buffet internasional dengan konsep pasar dunia. Dengan menu yang beragam, mulai dari masakan Asia, Barat, hingga hidangan laut yang segar yang disiapkan di dapur terbuka, disertai dengan pemandangan Victoria Harbour, Harbourside memberikan pengalaman interaktif yang berkesan bagi tamu.



Gambar 2. 11 Harbourside

- The Lobby Lounge

The Lobby Lounge merupakan tempat yang ideal bagi tamu yang ingin bersantai sambil menikmati panorama kota Hong Kong dan Victoria Harbour. Restoran ini menyajikan beragam pilihan makanan, mulai dari hidangan ringan hingga hidangan utama. Salah satu daya tarik utamanya adalah *afternoon tea* dengan tema yang selalu diperbarui, serta pilihan kopi, koktail, dan *grower champagne* yang beragam. Tidak hanya menawarkan pemandangan yang menakjubkan, The Lobby Lounge juga menghadirkan penampilan *live music* setiap malam, dari hari Selasa hingga Sabtu, yang menambah suasana hangat bagi para tamu.



Gambar 2. 12 The Lobby Lounge

- Qura Bar

Qura Bar adalah bar kontemporer yang memiliki elemen Art Deco. Dikenal karena koleksi *rare spirits* mereka, Qura Bar memiliki berbagai *signature cocktail* yang menarik, menu hidangan ringannya, serta cigar lounge. Qura Bar mendapatkan penghargaan Best Restaurant Bar 2024 dari Time Out Hong Kong.



Gambar 2. 13 Qura Bar

C. Fasilitas Pendukung

Regent Hong Kong menyediakan berbagai fasilitas pendukung untuk memberikan pengalaman terbaik bagi tamu, seperti Infinity Pool Terrace, Fitness Centre, ballroom, dan Regent Club yang menawarkan berbagai layanan eksklusif bagi tamu VIP.

D. Tanggung Jawab Sosial & Lingkungan

Hotel ini memiliki sertifikasi EarthCheck Platinum & Green Bamboo Badge sebagai bentuk komitmen terhadap sustainable hospitality.

BAB III PELAKSANAAN MAGANG

3.1. Pelaksanaan Kerja

Pelaksanaan *On the Job Training* dilakukan selama enam bulan, dimulai pada tanggal 6 Januari hingga 30 Juni 2025, bertempat di Regent Hong Kong, salah satu hotel bintang lima bertaraf internasional. Selama masa magang, penulis ditempatkan di outlet The Lobby Lounge, sebuah restoran yang menyajikan dari *breakfast*, *afternoon tea*, hingga *evening cocktail*. Penulis bertanggung jawab di bawah departemen *Food and Beverage Service*, dan mendapatkan pengawasan langsung dari tim The Lobby Lounge.

Penulis menjalani jadwal kerja sistem *shift* yang berubah setiap harinya, masing-masing shift memiliki tanggung jawab yang berbeda namun saling berkesinambungan. Meski statusnya trainee, penulis tetap diberikan tanggung jawab nyata seperti staff lainnya, termasuk melayani tamu, mengambil dan mengantar hidangan, memastikan hidangan tersebut sesuai dengan standar, serta turut membantu dalam membuat minuman.

Pada shift pagi, penulis mulai bertugas pukul 09.30 pagi. Penulis bertanggung jawab untuk menangani pelayanan *breakfast*. Dikarenakan tim dapur Lobby Lounge baru mulai bekerja pada pukul 12.00 siang, penulis bertanggung jawab untuk mengambil pesanan makanan dari dapur Harbourside, yang letaknya di beda lantai, sehingga memerlukan kecepatan dan efisiensi waktu. Penulis juga bertugas untuk mempersiapkan dan menyajikan minuman yang dipesan tamu, serta mempersiapkan area pantry agar operasional dapat berjalan dengan lancar.

The Lobby Lounge terkenal dengan *afternoon tea* yang terus berganti sesuai tema dan musim. Pada hari kerja (*weekday*), layanan *afternoon tea* dimulai pukul 15.00 hingga 18.00, sedangkan pada akhir pekan (*weekend*) dan hari libur, *afternoon tea* dimulai lebih awal, yakni pukul 12.00 hingga 18.00. Penulis turut membantu dalam penyajian set menu *afternoon tea*, menyajikan dan menjelaskannya kepada tamu, serta memastikan layanan yang diberikan sesuai dengan standar global.

Jika dijadwalkan untuk shift *closing*, penulis memiliki tanggung jawab untuk membersihkan dan merapikan area *outlet*, seperti area *pantry*, meja tamu, *cake display*, serta *coffee bar*. Penulis juga perlu mempersiapkan hal-hal yang diperlukan untuk operasional di hari berikutnya.

The Lobby Lounge menyajikan menu yang sangat dinamis dan terus berubah seiring berjalannya waktu, seperti menu set lunch, dinner, *afternoon tea*, serta cake

dan special cocktail ataupun mocktail yang dipadukan dengan menu seasonal. Hal ini memerlukan kemampuan untuk beradaptasi dan pembelajaran berkelanjutan, sehingga penulis dituntut untuk terus belajar agar bisa mengikuti perubahan dan memahami setiap item di daftar menu.

3.2. Kendala Yang Dihadapi

Dalam pelaksanaan magang, penulis menghadapi beberapa kendala yang cukup signifikan, baik dari faktor internal maupun eksternal, antara lain:

A. Perbedaan Bahasa

Berada di lingkungan kerja yang multinasional menghadirkan tantangan tersendiri, terutama dalam hal komunikasi, baik dengan rekan kerja yang berasal dari berbagai latar belakang budaya dan bahasa maupun dengan tamu asing. Keterbatasan ini terkadang menimbulkan kesalahpahaman, yang berdampak pada efisiensi dan efektivitas operasional.

B. Keterbatasan Jumlah Staf

Pada shift opening, hanya terdapat masing-masing satu staf di area *pantry*, *floor*, dan *hostess*. Sedangkan untuk *shift closing*, hanya terdapat satu staf di area *pantry*, dua di *floor*, dan satu di bar. Hal ini menjadi tantangan besar saat jam sibuk atau ketika tamu datang dalam jumlah besar, terutama pada *shift closing*. Beban kerja meningkat dan proses penutupan menjadi kurang efisien, karena penulis harus menyelesaikan semua pekerjaan pembersihan dan penataan dengan sedikit bantuan dan dalam waktu yang terbatas.

3.3. Cara Mengatasi Kendala

A. Perbedaan Bahasa

Untuk mengatasi kendala dalam berkomunikasi, penulis berinisiatif untuk mempelajari kosakata dasar dalam bahasa Kanton dengan cara bertanya dan belajar dari rekan kerja lokal, terutama istilah pelayanan makanan dan minuman. Hal ini penulis lakukan agar dapat berkomunikasi dengan lancar dengan rekan kerja, juga memahami kebutuhan tamu lebih baik.

B. Keterbatasan Jumlah Staf

Untuk mengatasi keterbatasan staf saat *shift*, penulis belajar untuk mengatur prioritas pekerjaan secara lebih efektif, agar bagian yang penting dapat diselesaikan lebih awal. Penulis juga berkomunikasi dengan rekan kerja dalam membagi beban kerja, agar beberapa persiapan awal, seperti pengisian ulang

setting area, dapat diselesaikan lebih awal.

BAB IV

KESIMPULAN

4.1. Kesimpulan

Pelaksanaan *On the Job Training* (OJT) yang berlangsung selama enam bulan di Regent Hong Kong memberikan berbagai pengalaman yang berharga bagi penulis, baik secara personal maupun profesional. Melalui keterlibatan langsung di The Lobby Lounge, penulis dapat mengaplikasikan ilmu pengetahuan dan keterampilan yang penulis peroleh di bangku kuliah, terutama dalam bidang tata hidangan.

Selama magang, penulis bekerja dalam sistem shift, bertanggung jawab atas *breakfast service*, *afternoon tea*, serta *closing procedure*. Penulis memperoleh wawasan baru mengenai standar pelayanan hotel berbintang lima bertaraf internasional. Pelaksanaan magang ini juga meningkatkan kemampuan komunikasi lintas budaya, adaptasi kerja, dan manajemen waktu. Selama magang, penulis menghadapi beberapa tantangan, seperti keterbatasan staf dan hambatan bahasa, tetapi tantangan tersebut menjadi sarana pembelajaran yang mendorong penulis untuk lebih mandiri, adaptif, serta proaktif dalam bekerja sama dengan tim.

4.2. Saran

A. Untuk Regent Hong Kong

- Diharapkan adanya evaluasi jumlah staf, khususnya pada shift malam (*closing*), agar proses operasional dan penutupan outlet dapat berjalan lebih efisien, dan beban kerja dapat terbagi lebih merata.
- Dapat dipertimbangkan untuk memberikan pelatihan bahasa dasar atau penyesuaian komunikasi yang lebih inklusif bagi staf yang berasal dari berbagai latar belakang, agar dapat meminimalisir kesalahpahaman dan memperlancar komunikasi tim.

B. Untuk Politeknik Pariwisata Batam

- Disarankan agar pihak perwakilan dari kampus dapat melakukan kunjungan langsung ke lokasi magang mahasiswa. Kegiatan ini tidak hanya memberikan dukungan dan supervisi langsung kepada mahasiswa yang sedang menjalani *On the Job Training*, tetapi juga memperkuat hubungan antara pihak kampus dan pihak hotel.

DAFTAR PUSTAKA

Hotel, R. (2022) 'The Impact of on-the-Job Training on Employee Performance : The Case of The Impact of on-the-Job Training on Employee Performance : The Case of Riley ' s Hotel', (December). Available at: <https://doi.org/10.22158/jbtp.v3n2p239>.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Application 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

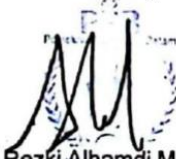
I, the undersigned below apply for On the Job Training and willing to follow and comply on every procedures and rules that is applied in Hotel and Batam Tourism Polytechnic.



Name	: Jolin
Student Number	: 2021020020
Passport / ID Card Number	: X2835443 / 2171065211039005
Study Program	: Food and Beverage Management
Hotel	: Regent Hong Kong
OJT Program (Department)	: Food and Beverage Service
Period	: January – July 2025

Batam, 23 September 2024

Known by,
Head of Study Program
Food and Beverage Management



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

Proposed by,
Student,



Jolin
SN : 2021020020

Lampiran 2. Curriculum Vitae



CURRICULUM VITAE

BIODATA MAHASISWA

FULL NAME / NAMA LENGKAP JOLIN		PLACE & DATE OF BIRTH / TEMPAT & TGL. LAHIR BATAM, 12 NOVEMBER 2003	
SEX JENIS KELAMIN	☐ MALE LAKI-LAKI ☒ FEMALE PEREMPUAN	NATIONALITY KEBANGSAAN	INDONESIAN
STUDENT ID NIM 2021020020		RELIGION AGAMA	CHRISTIAN
HOME ADDRESS / ALAMAT Orchid Park C2 No. 131		EMAIL / EMAIL jooolingoh@gmail.com	
MOBILE No. No. PONSEL 081349643905		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	
2009	2015	SD KATOLIK YOS SUDARSO BATAM	
2015	2018	SMP KATOLIK YOS SUDARSO BATAM	
2018	2021	SMA KATOLIK YOS SUDARSO BATAM	
2021	PRESENT	BATAM TOURISM POLYTECHNIC	
2024	2024	PHOENIX ACADEMY, PERTH	
LANGUAGES BAHASA		Ability Kemampuan	Certificate Score (if any) Nilai Sertifikat (jika ada)
English Bahasa Inggris	☐ Fair Biasa	☒ Fluent Lancar	TOEIC: 920
Mandarin Bahasa Mandarin	☒ Fair Biasa	☐ Fluent Lancar	
Other Languages Bahasa Lainnya	☐ Fair Biasa	☐ Fluent Lancar	
WORKSHOP OR COURSES PELATIHAN/KURSUS YANG PERNAH DIKUTI		Year Tahun	Place Tempat
HDP (HOSPITALITY DEVELOPMENT PROGRAM)		2021	BATAM TOURISM POLYTECHNIC
CERTIFICATE OF GRADUATION (TRAINING)		2023	INTERCONTINENTAL BANDUNG DAGO PAKAR
SERVICE CONTRIBUTIONS DURING THE 50 TH ARTDO INTERNATIONAL WORLD CONFERENCE		2023	BATAM VIEW RESORT
CERTIFICATE OF COMPETENCE (BNSP)		2024	BATAM TOURISM POLYTECHNIC
CERTIFICATE OF CONTRIBUTION AS A COMMITTEE IN COFFEXOLOGY COMPETITION		2024	GRAND BATAM MALL



SKILLS / KETERAMPILAN			
COMPUTER KOMPUTER ☒ MS. Office ☐ Adobe Photoshop ☐ Corel Draw ☐ Other		☒ Typewriting Mengetik	☒ Hotel Skills Keterampilan Hotel
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
Herman	Father	Orchid Park C2 No. 131	081313885522
Po Eng	Mother	Orchid Park C2 No. 131	081364476333
Jessline	Older Sister	Orchid Park C2 No. 131	085765014553
Jessica	Older Sister	Orchid Park C2 No. 131	081276118911
Jovan	Younger Brother	Orchid Park C2 No. 131	081267092244
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 MISSTATEMENT 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, 23 September 2024

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Jolin', is written above the name 'Jolin'.

Jolin

Lampiran 3. Dokumentasi Kegiatan Magang



Lampiran 4. Form Nilai



STUDENT PERFORMANCE EVALUATION

Name : Jolin
 Hotel Name of practice : Regent Hong Kong
 Department : The Lobby Lounge.
 Date of Appraisal from : 3rd June 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		✓				
	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		✓				
	Completion of task and performance of daily duties						
3	QUALITY OF WORK						
	Accurate and neat care of equipment and working areas		✓				
	Meets work quality requirement						
	Stability, persistence, orderliness constant work under pressure						



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



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 <i>N/A</i>					
	Clean and Tidy Restaurant	✓				
	Provide table service		✓			
	Prepare and serve coffee or tea	✓				
	Prepare and serve wine		✓			
	Receive, control and store stock <i>N/A</i>					
	Ability to communicate on the telephone <i>N/A</i>					
	Ability to work with colleagues and customers		✓			
	Ability to process lost and found <i>N/A</i>					
	Ability to deal communication and handling conflict		✓			
	Ability process receive and store goods from guest <i>N/A</i>					
	Ability to provide cleanliness working area		✓			
	SCORE = $\frac{\text{TOTAL MARK}}{\text{TOTAL NO}}$					



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.

Julia is very hardworking, polite and eager to learn. She takes initiative to help and is willing to take extra steps. She picked up on her assigned job tasks very quickly and adapts very quickly. One suggestion for her would be to speak up and communicate more with regards to her thoughts. Lastly, she could increase her confidence and try to step up more and let herself stand out.

Date :
Signature :

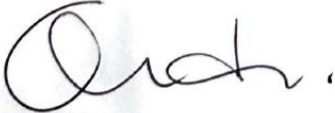
Kita 3/6/2025
(Appraiser)

Sally 3/6/2025
(Training Personnel)

Joe 3/6/25
(Head of Department)

[Signature]
(Student)

Lampiran 5. Sertifikat Magang

REGENT HONG KONG	
CERTIFICATE OF INTERNSHIP	
This is to certify	
Ms. JOLIN	
has completed work experience in Regent Hong Kong	
Work experience details as follows,	
<u>Department</u>	<u>Period</u>
Lobby Lounge	Jan 6, 2025 – June 30, 2025
 _____ MANDY WONG Director of Human Resources	June 20, 2025 _____ Date of Issue

This certificate by no means certifies the holder's performance and conduct in Regent Hong Kong.