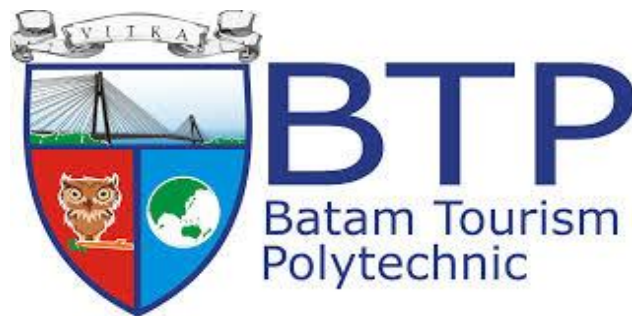


LAPORAN KEGIATAN ON JOB TRAINING (OJT)
MAHASISWA PROGRAM STUDI MANAGEMEN TATA
HIDANGAN HOTEL SHERATON TUNG CHUNG
HONGKONG



OLEH :
LAURENSIUS TASMAN
NIM:2021020043

PROGRAM STUDI TATA HIDANGAN
POLITEKNIK PARIWISATA BATAM

2025

KATA PENGANTAR

Dengan penuh rasa syukur, penulis mengucapkan puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa. Berkat anugerah, rahmat, dan kasih sayang-Nya, penulis telah berhasil menyelesaikan laporan yang berjudul “In-Room Dining di Sheraton Tung Chung Hotel”. Proses penyusunan laporan ini merupakan sebuah perjalanan yang penuh dengan pembelajaran dan tantangan, yang tidak mungkin tercapai tanpa bimbingan dan dukungan-Nya. Penulis berharap laporan ini dapat memberikan wawasan yang bermanfaat dan menjadi kontribusi positif bagi dunia perhotelan, khususnya dalam pelayanan makanan dan minuman di dalam kamar.

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, bimbingan, dan pengarahan selama proses penulisan laporan ini. Ucapan terima kasih ini ditujukan kepada yang terhormat, yang telah memberikan kontribusi yang sangat berarti dalam membantu penulis, baik melalui nasihat-nasihat yang berharga maupun motivasi yang tiada hentinya.

1. Ibu Siska Amelia Maldin, M.Pd selaku Direktur Politeknik Pariwisata Batam.
2. Bapak Rizki Alhamdi, S.Par, M.M.Par selaku Ketua Program Studi Manajemen Tata Hidang Politeknik Pariwisata Batam.
3. Bapak Tito Pratama, M.Pr selaku dosen pembimbing yang telah memberikan banyak masukan, saran, dan bimbingan selama penyusunan dan penulisan laporan ini

4. Sheraton dan Four point by Sheraton Tung Chung Hongkong telah memberikan izin dan kesempatan untuk melaksanakan praktek kerja nyata.
5. Dan juga untuk doa dan dukungan yang diberikan oleh orang tua serta keluarga saya yang selalu mendukung saya
6. Seluruh rekan-rekan seperjuangan Manajemen Makanan dan Minuman 2025 yang telah memberikan motivasi, semangat, masukan, dan kritikan yang berarti bagi penulis dalam menyelesaikan laporan ini

DAFTAR ISI

LAPORAN KEGIATAN ON JOB TRAINING (OJT)	1
HALAMAN PENGESAHAN	2
KATA PENGANTAR	3
DAFTAR ISI	5
BAB I PENDAHULUAN	7
1.1 Latar Belakang.....	8
1.2 Tujuan Kuliah Kerja Nyata	8
1.3 Manfaat Kuliah Kerja Nyata	9
1.3.1 manfaat bagi mahasiswa	9
1.3.2 Manfaat bagi Kampus.....	9
1.3.3 Manfaat bagi Hotel.....	9
1.4 Waktu dan Tempat	10
BAB II STUDI TEORETIS DAN TINJAUAN UMUM.....	11
2.1 Sejarah Singkat Sheraton dan Four point by Sheraton Tung Chung Hongkong	11
2.2 Budaya dan Nilai-Nilai Inti Marriott	12
2.3 Pengenalan Pendiri dan Grup Shimao	13
2.3 Pemimpin - Komite Eksekutif Sheraton and Four point by Sheraton Tung Chung Hongkong	14
BAB III PELAKSANAAN PRAKTIK KERJA NYATA	15
3.1 Departemen Makanan dan Minuman	15
3.1.1 Arti dari departemen Makanan dan Minuman	15
3.2 .Duties and Responsibilities	16
3.2.1 IRD Asisstan Manager	16
3.2.2 Supervisor IRD	16
3.2.3 Waiter dan trening.....	16
3.3 Kegiatan Praktik Kerja Nyata.....	17
3.4 Operasional di Pelayanan Kamar (<i>Room Dining</i>)	18
3.5 Faktor Pendukung dan Penghambat.....	18
3.5.1 Factor Pendukung.....	18
3.5.2 Factor Penghambat.....	19
BAB IV PENUTUP	20

4.1 KESIMPULAN.....	20
4.2 Saran.....	21
4.2.1 Buat Hotel :.....	21
4.2.2 Saran untuk kamupus:	21
4.2.3 Untuk Mahasiswa:.....	21
DAFTAR PUSTAKA.....	22

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Sheraton & Four Points By Sheraton Hong Kong Tung Chung	11
Gambar 2. 2 Marriot International	12
Gambar 2. 3 Chairman Of Shimao Group.....	13
Gambar 2. 4 Leaders of Sheraton Hong Kong Tung Chung Hotel	14
 Gambar 3. 1 Peralatan Operasional In Room Dining.....	 18

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kuliah Kerja Nyata merupakan kegiatan yang dirancang untuk meningkatkan keterampilan dan kualitas mahasiswa sebagai calon tenaga profesional di masa depan. Diharapkan melalui Praktek Kerja Nyata ini, mahasiswa memiliki kesempatan untuk menggunakan waktu yang ada untuk mengasah dan mengembangkan kemampuan dan pengetahuan mereka, sehingga menghasilkan tenaga profesional pariwisata yang lebih baik dan memiliki keahlian di bidangnya.

Untuk itu, kami memberikan kesempatan kepada mahasiswa Politeknik Pariwisata Batam untuk magang selama enam bulan sebagai syarat pertama untuk menyelesaikan program D-IV, dan salah satu lokasi PKN yang kami tentukan adalah Hotel Sheraton Tung chung.

1.2 Tujuan Kuliah Kerja Nyata

Kuliah Kerja Nyata pada dasarnya memiliki tujuan yang sangat berguna bagi mahasiswa yang telah melaksanakannya, tujuan dari program ini adalah sebagai berikut

1. Untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan di Politeknik Pariwisata Batam.
2. Mempelajari, memahami dan mengembangkan ilmu yang telah diperoleh dari kampus dan dapat mengaplikasikannya langsung di dunia kerja.

3. Menerapkan deskripsi tersebut dalam melakukan praktik kerja nyata dengan keterampilan dan pengalaman dalam mengikuti praktik kerja untuk mempertahankan tenaga kerja yang professional
4. Membandingkan teori-teori yang telah diperoleh dan dipelajari selama perkuliahan dengan praktik dunia kerja yang sesungguhnya.
5. Untuk mengetahui bagaimana menangani perencanaan kerja dengan benar, dengan terjun langsung ke lapangan.
6. Menimba ilmu sebanyak-banyaknya. Baik ilmu yang sudah didapatkan dari kampus, maupun ilmu yang belum didapatkan dari kampus

1.3 Manfaat Kuliah Kerja Nyata

1.3.1 Manfaat bagi Mahasiswa

Mahasiswa diberikan wawasan yang komprehensif mengenai dunia kerja sehingga mampu memahami dan mengembangkan ilmu yang diperoleh di kampus, mengaplikasikannya secara langsung di dunia kerja serta disiplin dan mengetahui betapa pentingnya rasa tanggung jawab dalam menjalankan tugas yang diberikan

1.3.2 Manfaat bagi Kampus

Mahasiswa dapat memberikan kontribusi kepada kampus dengan berbagi pengalaman dan berpartisipasi dalam Kuliah Kerja Nyata dengan mahasiswa lainnya. Kampus juga dapat digunakan sebagai bahan perbandingan saat memberikan materi kuliah dengan gambaran umum.

1.3.3 Manfaat bagi Hotel

Memperoleh tambahan tenaga kerja untuk mendukung pekerjaan di area tertentu yang telah diberikan. Sebagai bahan untuk menilai sejauh mana pengetahuan dan pengalaman yang telah diperoleh mahasiswa selama melakukan Praktek Kerja Nyata di hotel.

1.4 Waktu dan Tempat

Penulis menyelesaikan program magang selama 6 bulan di Sheraton dan Four Point by Sheraton Tung Chung Hong Kong dari tanggal 20 juni 2025 hingga 20 Juli 2025. Bagian Produk Makanan dan Minuman(Room Service): Penulis menyelesaikan magang selama enam bulan dibagian pelayanan kamar atau room service. Sistem hari kerja terdiri dari lima hari kerja dan dua hari libur per minggu dengan waktu kerja 9 jam atau lebih.

- d. Kolam Renang, hotel ini memiliki kolam renang yang menawarkan pemandangan kota dan laut Hong Kong. Kolam renang ini terbagi menjadi kolam air panas, kolam renang dewasa dan kolam renang anak-anak. Para tamu juga dapat memesan makanan dan minuman dengan memindai kode bar. Terdapat juga gazebo dan sofa.SPA
- e. Sauna
- f. Shuttle Bus Service (MTR Sation – Hotel)
- g. Ballroom, Meeting Room, Function Room
- h. Taman (weeding location)
- i. Airport transfer

Sheraton Hong Kong Tung Chung Hotel adalah salah satu merek hotel bintang 5 di bawah Jaringan Hotel Internasional Marriott. Termasuk dalam kategori Premium, Klasik.



Gambar 2. 2 Marriot International

2.2 Budaya dan Nilai-Nilai Inti Marriott

- 1) *Put People First*
- 2) *Pursue Excellence*

BAB III

PELAKSANAAN PRAKTIK KERJA NYATA

3.1 Departemen Makanan dan Minuman

3.1.1 Arti dari departemen Makanan dan Minuman

Food and beverage service merupakan salah satu bisnis jasa yang tugas utamanya adalah menyajikan makanan dan minuman kepada konsumen. Bisnis jasa ini memiliki orientasi utama untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan saat menikmati makanan dan minuman dalam hal pelayanan penyajian

1. The BAR department

Bar merupakan salah satu bagian dari Food and Beverage Department. Dimana departemen bar ini lebih fokus pada penjualan minuman beralkohol dan non-alkohol. Dan untuk sesi operasional dari Bar Department ini akan dibagi menjadi 2, yaitu service dan produksi

2. Room Service/IRD

Room service adalah layanan yang disediakan oleh hotel yang memungkinkan tamu memesan makanan dan minuman langsung ke kamar. Ini menawarkan kenyamanan, privasi, dan variasi menu, termasuk pilihan 24 jam di beberapa hotel. Proses pemesanan melibatkan pemilihan dari menu, yang bisa dilakukan melalui telepon atau aplikasi, diikuti dengan pengantaran oleh staf hotel.

3.2 .Duties and Responsibilities

3.2.1 IRD Asisstan Manager

Mengkordinasikan semua kegiatan operasioal di room service

- a. Mengawasi dan memastikan acara di lingkungan kerja berjalan lancar sesuai dengan keinginan tamu.Increase familiarity with guests.
- b. Menciptakan hubungan yang harmonis di antara rekan kerja.
- c. Mengevaluasi kinerja karyawan yang berada di bawahnya.
- d. Menyelesaikan masalah yang terjadi di bawah kendalinya dan melaporkan kepada atasannya.

3.2.2 Supervisor IRD

- a. Memantau stock barang yang digunakan dalam satu bulan.
- b. Memeriksa laporan harian yang dilaporkan oleh bawahan
- c. Memastikan bahwa layanan kepada pelanggan sesuai dengan standar.
- d. Menangani jika ada keluhan atau komplek dari konsumen.
- e. Memastikan kebersihan, kesehatan, dan kedisiplinan setiap bagian yang berada di bawah pengawasannya.

3.2.3 Waiter dan trening

- a. Mengatasi komplek dari tamu.
- b. Memastikan kepuasan dan kenyamanan pelanggan dengan layanan yang diberikan.
- c. Memastikan dan menyiapkan peralatan seperti serbet, nampan, peralatan makanan, kotak panas, troli, piring.
- d. Menerima panggilan dari tamu yang order makana lewat telepon.
- e. Mengambil makanan dari dapur yang telah dipesan oleh tamu untuk diantarkan ke kamar tamu.

3.5.2 Factor Penghambat

- d. Keterbatasan komunikasi karena tidak semua staff bisa berbahasa inggris namun masih dapat bisa diatasi dengan menggunakan bahasa isyarat atau bahasa tubuh.
- e. Masih mengirim amenity pada jam 23:00 malam sehingga tamu sedikit merasa terganggu
- f. Masih adanya *casual worker* yang pekerjaannya tukang suruh training

4. Melalui pengalaman magang, penulis mempelajari cara memberikan pelayanan yang memuaskan kepada tamu dan memahami standar minimum yang harus dipatuhi di dunia profesional. Program magang ini juga mengajarkan penulis mengenai pentingnya bekerja dengan efisien dan tepat, sehingga dapat memenuhi tuntutan industri dengan baik

4.2 Saran

4.2.1 Buat Hotel :

- a. Perlu adanya penambahan karyawan tetap pada hotel
- b. Pentingnya juga untuk mempekerjakan tenaga kerja yang mampu menguasai bahasa asing seperti bahasa inggris

4.2.2 Saran untuk kampus:

- a. Perlunya memberikan wawasan yang luas kepada mahasiswa an juga cara speaking yang bagus
- b. Memberi wawasan tentang attitude kepada mahasiswa dan juga rasa tanggung jawab atas pekerjaan atau tugas yang di berikan
- c. Memberi motiavasi yang mendorong semangat parawa mahasiswa.

4.2.3 Untuk Mahasiswa:

- a. Perlunya meningkatkan skill berkomunikasi terutama dalam bahasa inggris
- b. Perbayakin Belajar hal-hal baru yang bisa berguna
- c. Selalu menerima ajaran dari orang lain
- d. Jangan merasa paling benar
- e. Jangan cepat bosan dengan *knowledge* yang di dapat

DAFTAR PUSTAKA

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

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

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

