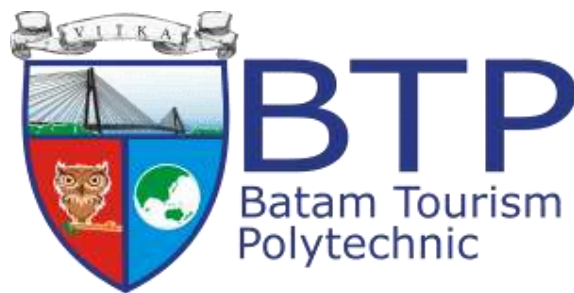


LAPORAN KEGIATAN ON JOB TRAINING MAHASISWA

F&B Management

DI

Sheraton Tung Chung Hong Kong



Disusun oleh
M Ferdi Rabsy
2021020024

PROGRAM STUDI MANAGEMENTATA HIDANG

POLITEKNIK PARIWISATA BATAM

2025

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Kegiatan On The Job Training Mahasiswa

F&B Management

Di

Sheraton Tung Chung Hong Kong

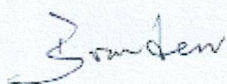
Dengan ini menyatakan, mahasiswa dengan

Nama: M Ferdi Rabsy

NIM: 2021020024

Prodi: Food and Beverage Management

Telah melaksanakan OJT Sheraton Tung Chung Hong Kong selama 6 bulan,
mulai tanggal 21 Januari s/d 19 Juli 2025

Mengetahui	
Learning and Development Manager  Branden Poon	Kepala Prodi Food and Beverage Politeknik Pariwisata Batam  Dr. Rezki Alhamdi S.Par., M.M.Par. NIDN : 1030089101
Koordinator OJT Politeknik Pariwisata Batam 	Dosen Pembimbing OJT  Dr. Rezki Alhamdi S.Par., M.M.Par.
Amelia Teresa, S.Pd. NIK. 2407406	

LEMBAR PENGESAHAN
POLITEKNIK PARIWISATA BATAM

Telah diujikan pada tanggal : 17 Juli 2025

Telah diperiksa pada tanggal : 17 Juli 2025

Telah disahkan pada tanggal : 17 Juli 2025

Pembimbing Laporan

Penyusun Laporan



Dr. Rezki Alhamdi S.Par., M.M.Par.

M Ferdi Rabsy
NIM: 2021020024

Mengetahui,
Ketua Program Studi

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

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan *On the Job Training* dengan baik dan tepat pada waktunya. Dalam menyusun laporan ini, penulis membuatnya sesuai dengan kemampuan sendiri berdasarkan apa saja yang dilakukan dalam *On the Job Training* di Sheraton Tung Chung Hong Kong.

Dalam penyusunan laporan ini tentunya penulis mendapatkan kesulitan di karenakan terbatasnya kemampuan dan pengetahuan yang di miliki. Namun semua hal itu dapat penulis atasi berkat adanya bantuan berbagai pihak, baik dari pihak kampus maupun pihak hotel dimana penulis melakukan *On the Job Training*. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Siska Amelia Maldin M.Pd. selaku Direktur Politeknik Pariwisata Batam.
2. Dr. Rezki Alhamdi S.Par., M.M.Par. , selaku Ketua Program Studi Manajemen Tata Hidang Politeknik Pariwisata Batam, dan selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan masukan, saran, dan bimbingan selama penyusunan dan penulisan laporan ini.
3. Seluruh dosen Manajemen Tata Hidang yang telah memberikan bimbingan selama penulisan laporan ini.
4. Amelia Teresa S.Pd. selaku Koordinator OJT Politeknik Pariwisata Batam

5. Pihak Sheraton & Four Points by Sheraton Tung Chung Hong Kong yang telah memberikan izin untuk melaksanakan praktik kerja nyata.
6. Kedua orang tua dan keluarga yang senantiasa melimpahkan doa dan dukungan yang tiada hentinya bagi penulis untuk menyelesaikan laporan ini.
7. Teman-teman seperjuangan yang telah memberi motivasi, semangat, masukan, dan kritik yang berarti bagi penulis dalam menyelesaikan laporan ini.
8. Semua pihak yang telah membantu secara langsung maupun tidak langsung dalam kelancaran penyusunan laporan ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga proposal penelitian ini berguna bagi para pembaca dan pihak-pihak lain yang berkepentingan.

Batam, 19 Juli 2025



M Ferdi Rabsy

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR BAGAN.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan Praktik Kerja Nyata	1
C. Manfaat Praktik Kerja Nyata	2
D. Permasalahan Khusus yang Dibahas	2
E. Batasan Permasalahan yang Diambil.....	2
BAB II.....	4
KAJIAN TEORI DAN GAMBARAN UMUM.....	4
A. Profil Four Points by Sheraton Tung Chung Hong Kong.....	4
1. Sejarah Four Points by Sheraton Tung Chung Hong Kong	4
2. Brand Four Points by Sheraton Tung Chung	5
3. Four Points by Sheraton Tung Chung Hong Kong	7
B. Produk dan pemasaran.....	8
C. VISI DAN MISI	21
1. Gold standard	21
D. KEBIJAKAN PERUSAHAAN TENTANG SAFETY DAN LINGKUNGAN	24
E. Struktur Organisasi Sheraton & Four Points by Sheraton Tung Chung.....	25
1. Job Description	26
BAB III.....	30
PELAKSANAAN PRAKTIK KERJA NYATA	30
A. Struktur Organisasi <i>Service Department</i>	30
B. <i>Job Description Service Department</i>	31
C. Sunset Grill	32
D. Aktivitas Praktik Kerja Nyata	35
E. Faktor Pendukung dan Penghambat	39
BAB IV	41

Pembahasan masalah.....	41
A. MASALAH	41
B. LAPORAN KEGIATAN MINGGUAN	42
C. DETAIL LAPORAN KEGIATAN MINGGUAN	46
BAB V.....	50
PENUTUP	50
A. Kesimpulan	50
B. Saran.....	51
DAFTAR PUSTAKA	52
LAMPIRAN	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1.1 Logo Four Points.....	5
1.2 Logo Sheraton	5
2.1 Gambar Kamar <i>Traditional Room with 1 King Bed</i>	9
2.2 Gambar Kamar <i>Traditional Room with 2 Twin / Single</i>	9
2.3 Gambar Kamar <i>Traditional Ocean View Room with 1 King Bed</i>	10
2.4 Gambar Kamar <i>Traditional Ocean View with 2 Twin / Single</i>	10
2.5 Gambar Kamar <i>Ocean View Suite Room</i>	11
2.6 Gambar Kamar <i>Guest 1 King City View Room</i>	11
2.7 Gambar Kamar <i>Guest 2 Doubles City View Room</i>	12
2.8 Gambar Kamar <i>Guest 1 King Ocean View Room</i>	12
2.9 Gambar Kamar <i>Guest 2 Doubles Ocean View Room</i>	13
2.10 Gambar Kamar <i>Executive Guest 1 King Room</i>	13
2.11 Gambar Kamar <i>Executive Guest 2 Doubles Room</i>	14
2.12 Gambar Kamar <i>Executive Guest 1 King Ocean View Room</i>	14
2.13 Gambar Kamar <i>Executive Guest 2 Doubles Ocean View Room</i>	15
2.14 Gambar Kamar <i>The Executive Suite King Room</i>	15
2.15 Gambar Kamar <i>The Executive Sheraton Suite Room</i>	16
2.16 Gambar Restoran <i>Lobby Lounge Coffee House</i>	16
2.17 Gambar Restoran <i>Cafe Lantau</i>	17
2.18 Gambar <i>Tung Chung Kitchen</i>	18
2.19 Gambar <i>YUE</i>	18
2.20 Gambar <i>Sunset Grill</i>	19

DAFTAR BAGAN

Bagan	Halaman
2.1 Organisasi <i>Sheraton & Four Points Tung Chung Hongkong</i>	25
2.2 Struktur Organisasi <i>Service Department</i>	30

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Dessert Display.....	56
Contoh café 103 food display	57

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Hong Kong salah satu negara dengan ekonomi paling berkembang di dunia dan merupakan pusat perdagangan dan investasi internasional. Sebuah kota kosmopolitan, Hong Kong memadukan Barat dan Asia menjadi pusat bisnis, budaya, dan perdagangan kelas dunia.

Pariwisata adalah salah satu penunjang utama perekonomian hongkong. Jumlah turis yang terus meningkat setelah di bukanya Hong Kong Disneyland Resort , Ocean Park , K11 Musea Legoland , dan berbagai daya tarik , juga berbagai macam daerah wisata seperti: Tsim Sha Shui, Sham Shui Po, Victoria Peak, Avenue of Stars, Lantau Island, Victoria Harbour , Mong Kok Admiralty , dan lainnya.

Dalam perkembangannya industri pariwisata tidak lepas dari yang namanya industri akomodasi dan merupakan sarana pokok dimana keduanya harus dapat saling menunjang satu sama lain. Keduanya harus sejalan juga searah dan harus saling melengkapi.

Industri perhotelan adalah suatu industri yang menyediakan jasa penginapan dan jasa pelayanan makanan minuman yang dikelola secara komersial dimana banyak pihak yang terlibat dalam pengelolaan suatu hotel yang diwujudkan dalam pembagian tugas menjadi beberapa department. Masing – masing departemen tersebut mempunyai fungsi dan tanggung jawab secara terpisah.

B. Tujuan Praktik Kerja Nyata

Adapun tujuan dari pelaksanaan Praktek Kerja industri ini adalah:

1. Agar dapat beradaptasi dalam lingkungan negara dan kerja .
2. Mengembangkan potensi dan keterampilan.
3. Mendapatkan ilmu baru.
4. Mendapatkan rekan dan koneksi baru.

C. Manfaat Praktik Kerja Nyata

Adapun Manfaat dari Praktek Kerja Industri ini adalah:

1. Bagi Mahasiswa

- a. Membangun kemampuan dan pola pikir mahasiswa.
- b. Sebagai dasar untuk dapat meningkatkan pemahaman terhadap teori serta keterampilan yang didapati di industri.
- c. Mengetahui bagaimana *chef* professional berkerja

2. Bagi Kampus

- a. Menjalin Kerjasama antara kampus dan Hotel
- b. Menambah jaringan antar negara

3. Bagi Four Points by Sheraton Tung Chung Hongkong

- a. Dapat mengambil staff yang terlatih dari trainee yang pernah melakukan magang di hotel tersebut
- b. Serta menambah jaringan baru antar sesama mahasiswa yang memiliki skill yang baik

D. Permasalahan Khusus yang Dibahas

Berdasarkan identifikasi diatas maka penulis merumuskan masalah dalam perumusan masalah. Adapun perumusan masalah dalam laporan kegiatan On The Job Training ini yaitu:

- a. Bagaimana menghadapi tamu yang berbeda bahasa di *Sheraton Tung Chung Hong Kong* ?

E. Batasan Permasalahan yang Diambil

Terdapat beberapa faktor lainnya yang melingkupi pelayanan berdasarkan *Gold Standard*, untuk itu diperlukan batasan masalah. Dengan ini mencoba mengetahui pelayanan restoran berdasarkan standar yang digunakan *Sheraton Tung Chung Hong Kong* , yaitu *Sheraton Gold Standard*.

F. Waktu dan Tempat Pelaksanaan

Penulis melaksanakan *On the Job Training* di hotel *Sheraton Tung Chung Hong Kong* , pada tanggal 21 Januari 2025

BAB II

KAJIAN TEORI DAN GAMBARAN UMUM

A. Profil Four Points by Sheraton Tung Chung Hong Kong

1. Sejarah Four Points by Sheraton Tung Chung Hong Kong

Hotel Sheraton adalah salah satu jaringan hotel yang berada di bawah naungan perusahaan perhotelan Marriott International dari Amerika Serikat yang telah berdiri sejak 1937. Pada tahun 1947, Hotel Sheraton menjadi jaringan hotel pertama yang masuk ke Bursa Efek New York. Dua tahun kemudian, Hotel Sheraton menjadi jaringan hotel internasional setelah dibukanya dua hotel di Kanada. Per tahun 2008, Sheraton memiliki 400 hotel di 70 negara.

Sejarah

Hotel Sheraton didirikan oleh Ernest Henderson dan Robert Moore. Mereka pertama kali membeli Hotel Stonehaven di Springfield, Massachusetts dan merubahnya menjadi Hotel Sheraton lalu membeli beberapa hotel lagi. Nama Sheraton dipakai karena salah satu dari hotel yang mereka beli memiliki papan nama elektrik bertuliskan "Sheraton Hotel", mereka tidak mau mengganti papan tersebut karena harganya yang mahal dan memutuskan untuk menamai semua hotel mereka dengan Sheraton.

Hotel Sheraton menjadi bagian dari Starwood Hotels and Resorts ketika ITT Sheraton menjualnya pada 1998. Sheraton menjadi produk hotel kedua tertua di Starwood setelah Hotel Westin. Pada 1965, Sheraton berhasil membuka hotelnya yang ke 100 di Boston, Massachusetts.

Pada 2016, Marriott International membeli Starwood Hotels and Resorts, menjadikan Sheraton sebagai jaringan hotel saudara dari jaringan-jaringan hotel Marriott seperti JW Marriott dan The Ritz-Carlton.

Four Points by Sheraton merupakan sebuah merek hotel mid-market dari Marriott International. Jaringan hotel ini diusung sebagai versi ekonomi dari Hotel Sheraton, dan formasi awalnya dibentuk dari rebranding hotel-hotel dengan nama "Sheraton Inn". Seperti Hotel Sheraton, Four Points dimiliki oleh perusahaan ITT Sheraton, sebelum diambil alih oleh Starwood Hotels & Resorts pada 1998. Pada tahun 2016, Marriott International membeli Starwood, menjadikan Four Points sebagai jaringan hotel saudara dari jaringan-jaringan hotel ekonomi Marriott yang dahulu dianggap sebagai pesaing Four Points, seperti Courtyard by Marriott dan Fairfield by Marriott.

Merek ini telah mencakup hotel dan resor di Amerika Serikat, Kanada, Kolombia, Meksiko, Uruguay, Tiongkok,

Australia, dan Timur Tengah. Mereka merencanakan perluasan hingga Tiongkok dan Dubai, juga Vietnam dan Sacramento, California. Hotel pertama masih berdiri dan dibuka pada 1995.

Starwood Hotels mempromosikan sebuah program di Four Points dengan menawarkan program seperti Best Brews dan Four Pies. Program ini (dan yang lainnya) dirancang untuk memberi pengalaman bagi tamu hotel daripada mendapat sebuah kamar hotel.

Smith Travel Research mengklasifikasikan Four Points sebagai "Upscale" di mana Westin dan Sheraton dikategorikan sebagai "Upper Upscale".

Four Points juga memiliki sebuah "Best Brews Program" dan Pimpinan Koki, Scott Kerkmans yang memilih Craft Beer sebagai bir yang disajikan di hotel ini.

2. Brand Sheraton & Four Points by Sheraton

Sheraton & Four Points by Sheraton memiliki beberapa Brand dagang yang mempunyai karakter yang berbeda-beda untuk memenuhi kebutuhan tamu Brand Sheraton & Four Points by Sheraton, antara lain:

- Hotel Four Points



Logo Gambar 1.1

Gambar Logo Four Points by Sheraton

- Hotel Sheraton



Logo Gambar 1.2

Gambar Logo Sheraton

Dengan lebih dari 50 hotel di seluruh dunia, dengan layanan professional kami memberikan suasana yang hangat, santai, dan pelayanan yang luar untuk bagi setiap tamu yang datang untuk menikmati pengalaman anda.

3. Fasilitas Kamar

Four Points by Sheraton memiliki 220 kamar dan yang aktif berjumlah 218 kamar , untuk 2 kamar disediakan sebagai kamar Cadangan dengan memiliki fasilitas yang berbeda-beda untuk memenuhi kebutuhan tamu seperti *International Direct Dial (IDD), Air conditioner, mini bar, safety box, music and video channels, satellite tv, bathtub , ironing equipment , dan hairdryer.* Jenis kamar yang di miliki oleh Sheraton & Four Points by Sheraton Tung Chung Hong Kong , antara lain:

Traditional Room with 1 King Bed



Gambar 2.1 Kamar *Traditio*nal Room with 1 King Bed

SIZE = (20 SQM / 215 SQFT)

- a) Pemandangan mengarah ke laut dan apartemen
- b) Interior berkonsep sederhana
- c) Akses internet kecepatan tinggi gratis
- d) Fasilitas umum

Traditional Room with 2 Twin / Single (s)



Gambar 2.2 Kamar *Traditio*nal Room with 2 Twin/Single

SIZE = (20 SQM / 215 SQFT)

- a) Pemandangan mengarah ke laut dan apartemen
- b) Interior kontemporer yang berkonsep sederhana
- c) Akses Internet kecepatan tinggi tanpa Batasan
- d) Fasilitas Umum

Traditional Ocean View with 1 King Bed Room



Gambar 2.3 Kamar Traditional Ocean View Room with 1 King Bed

SIZE = (20 SQM / 215 SQFT)

- a) Pemandangan Pelabuhan beserta laut dan pemandangan Airport
- b) Interior kontemporer yang luas
- c) Akses Internet kecepatan tinggi gratis
- d) Furniture bonus Living/sitting area

Traditional Ocean View with 2 Twin / Single (s) Room



Gambar 2.4 Kamar Traditional Ocean View with 2 Twin/Single

SIZE = (20 SQM / 215 SQFT)

- a) Jendela besar dengan pemandangan laut dan bandara
- b) Interior kontemporer yang memadai
- c) Akses Internet kecepatan tinggi gratis

Ocean View Suite Room



Gambar 2.5 Kamar *Ocean View Suite*

SIZE = (35 SQM / 377 SQFT)

- a) Jendela-jendela besar dengan pemandangan laut yang luas
- b) Interior kontemporer yang luas
- c) Akses Internet kecepatan tinggi gratis
- d) Akses menuju Executive Lounge

Guest 1 King City View Room



Gambar 2.6 Guest 1 King Room City View

SIZE = (26 SQM / 280 SQFT)

- a) Pemandangan mengarah ke apartemen menjulang tinggi , Hongkong Island
- b) Interior kontemporer yang luas
- c) Akses internet kecepatan tinggi gratis tanpa batas

Guest 2 Doubles City View Room



Gambar 2.7 Kamar Guest 2 Doubles City View Room

SIZE = (26 SQM / 280 SQFT)

- a) Jendela besar dengan pemandangan langsung ke apartemen
- b) Interior yang memadai
- c) Akses internet kecepatan tinggi gratis

Guest 1 King Ocean View Room



Gambar 2.8 Kamar Guest 1 King Ocean View Room

SIZE = (28 SQM / 280 SQFT)

- a) Pemandangan Pelabuhan dan Bandara
- b) Kamar yang cukup luas
- c) Akses internet kecepatan tinggi gratis

Guest 2 Doubles Ocean View Room



Gambar 2.9 Kamar *Guest 2 Doubles Ocean Room*

SIZE = (26 SQM / 280 SQFT)

- a) Pemandangan yang luas dengan menghadap ke Laut dan Bandara
- b) Akses ke semua fasilitas didalam kamar
- c) Internet berkecepatan tinggi gratis

Executive Guest 1 King Room



Gambar 2.10 Kamar *Executive Guest King 1 Room*

SIZE = (26 SQM / 280 SQFT)

- a) Pemandangan apartemen yang melintang
- b) Akses ke *Executive Lounge* dari jam 06.00 s/d 22.00
- c) Internet berkecepatan tinggi gratis
- d) Akses ke *Accessible Room Features*

Executive Guest 2 Double Room



Gambar 2.11 Kamar *Executive Guest 2 Double Room*

SIZE = (26 SQM / 280 SQFT)

- a) Pemandangan apartemen yang megah dan panjang
- b) Akses ke *Executive Lounge* dari jam 06.00 s/d 22.00
- c) Akses internet kecepatan tinggi gratis
- d) Adanya akses ke *Accessible Room Features*

Executive Guest King 1 Ocean Room



Gambar 2.12 Kamar *Executive Guest King 1 Ocean Room*

SIZE = (26 SQM / 280 SQFT)

- a) Pemandangan menuju lautan yang luas dan pegunungan yang besar
- b) Akses ke *Executive Lounge* dari jam 06.00 s/d 22.00
- c) Akses internet kecepatan tinggi gratis
- d) Dapat Mengakses ke *Accessible Room Features*

Executive Guest 2 Doubles Ocean Room



Gambar 2.13 Kamar *Executive Guest 2 Doubles Ocean Room*

SIZE = (26 SQM / 280 SQFT)

- a) Pemandangan menuju hamparan laut dan bandara yang luas
- b) Akses menuju *Executive Lounge* dari jam 06.00 s/d 22.00
- c) Kamar tidur, ruang tamu dan area kerja terpisah
- d) Mendapat akses ke *Accessible Features Room*

The Executive Suite King Room



Gambar 2.14 Kamar *The Executive Suite King Room*

SIZE = (46 SQM / \$95 SQFT)

- a) Pemandangan dengan hamparan pulau dan pegunungan yang luas
- b) Internet kabel berkecepatan tinggi dan nirkabel
- c) Ruang tamu dan area kerja terpisah
- d) Dapat fasilitas menuju *Executive Lounge* dari jam 06.30 s/d 22.00
- e) Akses menuju *Accessible Room Features*
- f) Kamar yang lebih luas

The Executive Sheraton Suite Room



Gambar 2.15 Kamar *The Executive Sheraton Suite Room*

SIZE = (98 SQM / 1054 SQFT)

- a) Pemandangan menuju Pelabuhan dan Bandara serta hamparan laut yang luas
- b) Layanan pelayan pribadi 24 jam
- c) Ruang tamu dan ruang makan yang luas
- d) Ruang kerja dan ruang istirahat yang terpisah
- e) Akses menuju *Executive Lounge*
- f) Akses menuju *Accessible Room Features*

4. Restaurant dan Bar

Dalam memberikan pelayanan makanan dan minuman kepada para tamu, Sheraton & Four Points by Sheraton memiliki Restaurant dan Bar yang menyediakan berbagai makanan dan minuman.

Sheraton & Four Points by Sheraton memiliki 5 Restaurant dan 1 Bar di antaranya sebagai berikut:

1) *Lobby Lounge*



Gambar 2.16 Lobby Lounge Coffee House

Lobby Lounge adalah *coffeeshop* dan *tea set* , menyediakan *afternoon tea set* yang berupa biskuit atau kue kecil yang di dampingi dengan berbagai minuman kopi atau teh.

Jam Operasi:

Everyday : 08.00 AM s/d 17.00 PM

2) Cafe Lantau



Gambar 2.17 Restoran Cafe Lantau

Cafe Lantau adalah salah satu restoran yang menyediakan *breakfast*, *salad bar*, *afternoon tea*, *dinner* dan menyediakan berbagai macam *alacarte menu*.

Jam Operasional:

Breakfast Buffet: 06:30 - 10:30 (Senin - Jumat)

6:30 – 11:00 (Sabtu, Minggu, dan Hari Libur Nasional)

Afternoon Tea: 12:00 – 14:00 (Senin sampai Kamis)

14:15 - 16:15(Jumat)

12:00 – 14:00 (Sabtu, Minggu, dan Hari

Libur Nasional)

Dinner Buffet: 18:00 – 21:30

3) Tung Chung Kitchen



Gambar 2.18 Tung Chung Kitchen

Tung Chung Kitchen merupakan restoran dengan beragam hidangan lokal dan Asia dalam gaya prasmanan ramah keluarga termasuk Seafood, Sushi, favorit India, Mie Cina, Dim Sum, dan masih banyak lagi. Tung Chung Kitchen adalah tempat untuk kumpul makan siang atau makan malam santai.

Jam Operasional:

Breakfast (Senin - Kamis) 06:30 – 10:30

Breakfast (Jumat – Minggu) 06:30 – 11:00

Lunch (Senin – Kamis) 11:00 – 14:30

Lunch (Jumat – Minggu) 11:00 – 15:00

Dinner (Senin – Kamis) 18:00 – 21:00

Dinner (Jumat – Minggu) 18:00 – 21:30

4) YUE



Gambar 2.19 YUE Restaurant

YUE merupakan sebuah restoran berkonsep chinese & cantonese , dengan menawarkan hidangan Kanton otentik dengan sentuhan kreatif kontemporer. Para tamu juga dapat terhubung satu sama lain sambil menikmati dim sum abadi yang disiapkan dengan lezat, hidangan tumis klasik, dan makanan laut yang bersumber secara lokal.

Jam Operasional:

- Senin s/d Jumat :

Lunch: 12:00 - 2:30 p.m.

Dinner: 6:00 - 10:00 p.m.

- Sabtu , Minggu, dan Public Holiday :

Lunch: 11:00 a.m. - 2:30 p.m.

Dinner: 6:00 - 10:00 p.m.

5) Sunset Grill



Gambar 2.20 *Sunset Grill Restaurant*

Sunset Grill adalah restoran dan bar rooftop yang terletak di lantai 19 Sheraton Tung Chung. Ini adalah tempat yang pas bagi pecinta daging dan hidangan laut untuk menikmati daging panggang dan daging berkualitas, dilengkapi dapur dengan konsep terbuka sehingga pelanggan dapat melihat secara langsung, dengan pemanggang arang dan daging sapi kering. Koktail dan anggur khas juga dapat dinikmati di bar teras luar ruangan yang menghadap ke bandara Chek Lap Kok dan area teluk.

Jam Operasional:

Makan siang 12:00 - 14:30

Makan malam 18.00 - 21.30

Teras dan bar buka mulai pukul 12:00 siang hingga tengah malam, untuk minum pada pukul 23:30

Bar Snack tersedia pukul 15:00 - 21:30 (khusus Jumat-Minggu)

Brunch Sabtu Minggu pukul 12:00 - 15:00 (À La Carte atau Bar Snack tidak tersedia selama waktu tersebut)

Jam Operasional khusus hari Minggu & Public Holiday:

Makan siang 12:00 - 14:30

Makan malam 18.00 - 21.30

Teras dan bar buka mulai pukul 12:00 siang hingga tengah malam, untuk minum pada pukul 23:30

Bar Snack tersedia pukul 15:00 - 21:30 (khusus Jumat-Minggu)

Brunch Sabtu Minggu pukul 12:00 - 15:00 (À La Carte atau Bar Snack tidak tersedia selama waktu tersebut)

5. Fasilitas Lain

- 1) Swimming Pool
- 2) Fitness Center
- 3) The Harbour Lounge
- 4) Spa by Sheraton Relax

F. VISI DAN MISI

1. Gold standard

Merupakan beberapa pedoman yang harus dipegang sebagai *Ladies and Gentleman* di *Sheraton & Four Points by Sheraton* untuk selalu memberikan pelayanan terbaik yang berkualitas, yaitu :

*Sheraton sees the world
Through the lens of community
Together , we are better*

*Four Points by Sheraton provides a place
Where business meets pleasure and
Offers a chance to kick back and
Relax for a greater travel experience.*

*Our primary goals is to ensure that every associate
Feels valued and motivated to provide
Exceptional service to our guests.
We highly encourage you to share your ideas and inspire one another
We aim to improve our service efficiency,
Guest satisfaction and associate loyalty.*

*I am thrilled to connect with
Each of you and listen to your invaluable suggestions.*

Dengan motto , yaitu *Welcoming, Assured, Community*

Welcoming : inviting, warm and inclusive , we welcome the world

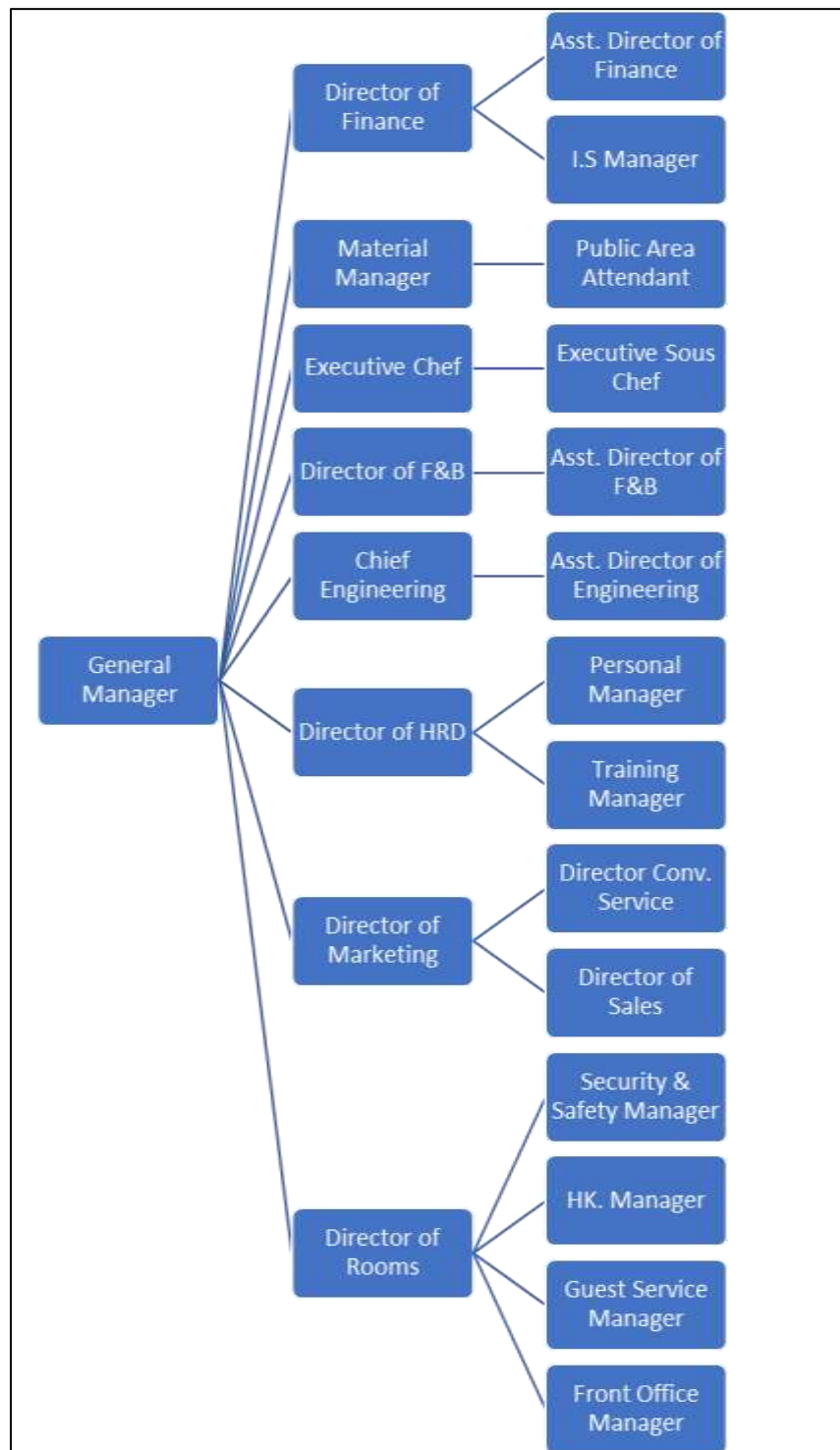
Assured : A trusted legacy with over 80 years of expertise and leadership
In service , hospitality community. Sheraton stands for reliability, familiarity,
And excellence.

Community : Sheraton is at the heart of a global and inclusive community.
The connector and faciliator of collective power , we bring people together

G. KEBIJAKAN PERUSAHAAN TENTANG SAFETY DAN LINGKUNGAN

1. *Daily health Test* sebelum memasuki lingkungan kerja
2. *First in first out*
3. *Monthly Hygiene Audit.*
4. *Food Date-dot and labelling.*
5. *Weekly changing food label*

H. Struktur Organisasi Sheraton Tung Chung Hong Kong



Bagan 2.1 Struktur Organisasi Sheraton Tung Chung Hongkong

1. Job Description

a. *Manager*

manager merupakan fungsi jabatan kerja tinggi di sebuah perusahaan setelah *President Director* atau pimpinan tertinggi dalam struktur perusahaan.

Berikut tugas dan tanggung jawab general manager:

- 1) Memimpin perusahaan
- 2) Memantau dan Mengelola operasional harian perusahaan.
- 3) Mengelola perusahaan sesuai dengan visi dan misi perusahaan.
- 4) Merencanakan, mengelola dan mengawasi proses penganggaran di perusahaan.
- 5) Merencanakan dan mengontrol kebijakan perusahaan agar dapat berjalan dengan maksimal.
- 6) Memastikan setiap departemen melakukan strategi perusahaan dengan efektif dan optimal.
- 7) Mengelola anggaran keuangan perusahaan.
- 8) Memutuskan dan membuat kebijakan untuk kemajuan perusahaan.
- 9) Membuat prosedur dan standar perusahaan.
- 10) Membuat keputusan penting dalam hal investasi, integrasi, aliansi dan divestasi.
- 11) Menerima kritik terhadap perusahaan dan memperbaiki

b. *Director of Finance*

- 1) Membuat, merumuskan, menyusun, menetapkan konsep dan rencana umum perusahaan, mengarahkan dan memberikan kebijakan/keputusan atas segala rancang bangun dan implementasi manajemen administrasi, kepersonaliaan, keuangan dan urusan umum ke arah pertumbuhan dan perkembangan perusahaan.
- 2) Mengarahkan karyawan untuk meningkatkan seluruh sumber daya yang ada secara optimal bagi kepentingan perusahaan.

- 3) Memberikan kemampuan profesional secara optimal bagi kepentingan perusahaan.
- 4) Menyusun, mengatur, menganalisis, mengimplementasi dan mengevaluasi manajemen administrasi, kepersonaliaan, keuangan dan urusan umum secara bertanggungjawab bagi perkembangan dan kemajuan perusahaan.
- 5) Melakukan pengawasan dan pengendalian atas seluruh kinerja manajemen administrasi, kepersonaliaan, keuangan dan urusan umum bagi kepentingan perusahaan.

c. *Executive Chef*

Merupakan seorang manager yang bertanggung jawab atas segala aspek yang terjadi di kitchen department. Seorang *Executive Chef* harus memiliki kemampuan *supervisory* dan pengetahuan akan ilmu makanan dengan baik. Dia menjadi sebuah panutan dan pimpinan yang mengatur organisasi, memotivasi rekan kerja dan dapat bekerja di bawah tekanan. Tanggung jawab chef pun termasuk dalam pembuatan menu, pengendalian biaya, efisiensi kerja, perencanaan biaya, pengendalian kualitas, pembelian kualitas bahan makanan serta pembelian peralatan. *Executive chef* akan lebih banyak bekerja di office juga memantau di area kerja dapur dan harus mempertanggung jawabkan semua langsung kepada *General Manager* dalam sebuah hotel.

d. *Director F&B*

- 1) Membuat perencanaan aktifitas F&B dengan melihat hasil analisa dan evaluasi agar rencana aktivitas pelayanan hotel terlaksanakan dengan tujuan, membuat rencana program dengan menentukan strategi agar rencana dapat dijalankan dengan tepat, membuat biaya perkiraan operasional dapat disetujui serta digunakan secara efektif dan efisien.
- 2) Mengkoordinasikan program ke bagian terkait dengan cara meeting koordinasi.

- 3) Menetapkan menu, sistem penyajian, strategi penjualan, mengarahkan pelaksanaan serta menilai keberhasilan.
- 4) Melakukan analisa tentang pesaing.
- 5) Menyusun anggaran *FB Production Kitchen, F&B service dan Stewarding*.
- 6) Merumuskan kebijaksanaan pengendalian biaya operasional.
- 7) Menangani permasalahan yang memerlukan penanganan langsung.
- 8) Menciptakan hubungan yang harmonis dengan kolega dan pelanggan.
- 9) Menyelenggarakan briefing di dalam departemen, Mengusulkan kepada atasan, tentang penyesuaian prosedur dan kebijakan di lingkungan *food & beverage department* jika diperlukan.

e. Director HRD

Human Resource Development atau *HRD* adalah sebuah divisi / posisi jabatan yang bertanggung jawab secara penuh dalam sumber daya manusia suatu perusahaan mulai dari persiapan perekrutan pegawai baru hingga mengurus kontrak kerjanya.

Posisi *HRD* merupakan bagian terpenting dalam perusahaan, karena berkaitan erat dengan sumber daya manusia bagi perusahaan. Sehingga tak jarang *HRD* mendapatkan otoritas tinggi dan dominan di manajerial perusahaan dalam mengambil kebijakan untuk karyawannya namun tentu saja hal tersebut sudah menjadi *Job Description HRD*.

f. Chief Engineering

Chief Engineering merupakan penanggung jawab dalam membuat, mengatur, melaksanakan dan mengontrol kegiatan *engineering*. Pada beberapa proyek *Chief Engineering* bekerjasama dengan *Engineer, Quantity Surveyor* dan *Bar Bending Schedule* untuk mencapai sasaran target proyek.

g. Director of Marketing

Secara umum, manajer pemasaran di dalam sebuah perusahaan memiliki fungsi untuk:

- 1) Bertanggung jawab atas seluruh kegiatan, kinerja dan prosedur-prosedur yang dipergunakan.
- 2) Bertanggung jawab atas seluruh kinerja, kebijakan dan prosedur manajemen pemasaran.
- 3) Bertanggung jawab atas pengembangan sistem dan mekanisme manajemen pemasaran, penjualan dan promosi secara umum.
- 4) Bertanggung jawab terhadap penelitian dan pengembangan yang berhubungan dengan kualitas keseluruhan kinerja perusahaan.

h. Director of Room

Bertanggung jawab untuk memastikan bahwa seluruh operasional dari pelayanan tamu berjalan dengan baik dan bertugas untuk mengarahkan bawahannya

BAB 3

PELAKSANAAN PRAKTIK KERJA NYATA

A. Job Description Service Department Sunset Grill

1. Manager

Merupakan seorang manager yang bertanggung jawab atas segala aspek yang terjadi di service department. Seorang manager harus memiliki kemampuan *supervisory* dan pengetahuan akan ilmu makanan dengan baik. Dia menjadi sebuah panutan dan pimpinan yang mengatur organisasi, memotivasi teamnya dan dapat bekerja di bawah tekanan.

Tanggung jawab *manager* termasuk dalam pembuatan menu, pengendalian biaya, efisiensi kerja, perencanaan kerja, pengendalian kualitas, pembelian kualitas bahan makanan serta pembelian peralatan. *Manager* akan lebih banyak bekerja di *office* dan harus mempertanggung jawabkan semua langsung kepada *general manager* dalam hotel.

2. Assistant Manager

Bertugas mencatat dan menjadwalkan kegiatan *Manager*, mengatur dan menyimpan semua dokumentasi yang diperlukan untuk kelangsungan pekerjaan di departemen tersebut serta membantu memenuhi keperluan pribadi *Manager*.

3. Supervisor

Seorang *supervisor* membantu *assistant manager* dalam operasional dan melihat kegiatan operasional, yang memiliki tugas untuk melihat *floor staff* yang ada jika mereka melakukan kegiatannya dengan tekun atau tidak, jika tidak maka akan dibantu oleh seorang *supervisor* dalam kegiatan tersebut

4. Captain Server

Bertanggung jawab atas suatu *outlet* dan kelangsungan bisnis *outlet* tersebut. Tugas *Captain Waiter* adalah melaporkan perkembangan dan masalah yang sedang terjadi di *outlet* mereka kepada *Manager* membuat keputusan untuk menangani masalah yang sedang terjadi, mengontrol kinerja *staff* setiap hari.

5. *Mixologist*

Bertanggung jawab atas pembuatan menu beverage dan cocktail yang ada serta storage beverage dan membeli beverage sesuai kebutuhan yang ada, dan membantu dalam operasional sebagai seorang bartender.

6. *Bartender*

Bertanggung jawab membantu seorang mixologist dalam tugasnya serta dalam kebanyakan scenario, seorang bartender melakukan operasional di dalam floor serta membantu check inventory beverage dalam outlet tersebut.

7. *Senior Server*

Merupakan seorang server yang telah melakukan tugasnya dengan baik dan tekun dan dipromosikan menjadi seorang senior dalam upaya untuk membantu server sekarang dalam menjalankan tugasnya.

8. *Server*

Merupakan seorang yang lulus setelah menjadi Trainee dan dipromosikan untuk bekerja di outlet situ secara permanen melakukan dan membantu semua kegiatan operasional yang ada dan yang akan dibutuhkan dengan rajin dan tekun

9. *Trainee*

Merupakan pelajar atau mahasiswa yang sedang dalam tahap pembelajaran di dunia lapangan kerja yang nyata. Hotel pun membantu mereka agar mendapat ilmu yang banyak dan mereka dapat membantu hotel.

10. *Casual / Daily Worker*

Merupakan seseorang yang dipanggil oleh hotel dalam jangka waktu tertentu untuk membantu *service department* mencapai target terutama ketika ada suatu event yang membutuhkan tenaga kerja lebih. *Daily worker* pekerjaannya kurang lebih sama dengan trainee namun *daily worker* diberi upah / bayaran.

B. Sunset Grill Service Section

1. Waktu Pelaksanaan

Dalam masa Praktik Kerja Nyata Penulis wajib bertugas selama 9 jam termasuk 1 jam istirahat. Dalam setiap minggu *trainee* diwajibkan mendapatkan *Day Off* 2 hari dalam 1 minggu dan juga mendapat *Public Holiday* (PH) disetiap libur nasional, apabila pada hari tersebut *trainee* diharuskan untuk masuk karena alasan tertentu maka *trainee* akan mendapatkan *Day of Payment* (DP). Setiap training juga diberikan *Annual*

Leave (AL) sebanyak 6 kali dalam 6 bulan , serta *Sanctuary Holiday* (SH) berdasarkan *public holiday* Hong Kong yang dapat kita peroleh sebagai hari libur tambahan jika trainee tidak mengambil hari libur pada *public holiday* tersebut

Praktik kerja nyata pada *service department* hanya pada satu outlet, yaitu di Sunset Grill

Penempatan trainee telah ditentukan setelah masa orientasi hotel oleh *HR* atau bahkan *Director F&B* sendiri. Penempatan ini dapat berubah bergantung pada keinginan trainee tiap *outlet* atau adanya pemilihan langsung dari *Director F&B*. Penulis melaksanakan Praktik Kerja Nyata di Sheraton Tung Chung Hong Kong selama 6 bulan. Dimulai dari tanggal 22 Juli 2024 sampai dengan 21 Januari 2025

Hari pertama, setelah mengenakan baju formal yang rapi, seluruh trainee berkumpul di *meeting room* untuk kegiatan orientasi selama 1 hari full . Ini kegiatan dimana kita diperkenalkan area kerja dan outlet pada hotel, pengetahuan umum, dan *emergency procedure*.

1. Sunset Grill

(21 Januari 2025 s/d 19 Juli 2025)

Sunset Grill merupakan tempat pertama penulis melaksanakan kegiatan training. merupakan *outlet* yang menangani *Brunch*, *Lunch*, *Afternoon tea* dan *Dinner*. Disini penulis belajar tentang *casual fine dining service* yang harus dilakukan, dan serta *knowledge* tentang *wine* yang ada, cara *upsell* dan menjualnya ke tamu, berbicara dengan tamu, serta *professionalism* dalam *service* yang membedakan *service* restoran biasa dengan *service* restoran *casual fine dining*, salah satu restoran yang terbaik di Tung Chung.

C. Aktifitas Praktik Kerja Nyata

1. Persiapan Opening

Untuk persiapan opening restoran, pada jam 10.00, manager akan mengadakan meeting dengan manager outlet lain dan Director F&b dalam operasional mereka, setelah beberapa menit, mereka turun untuk persiapan, dalam persiapan kami menyelesaikan task dibawah sebagai berikut :

- A. Persiapan stock untuk hari tersebut dan untuk hari berikutnya, yang dilakukan setiap 3 hari.
- B. Persiapan wine yang akan di upsell
- C. Persiapan sparkling water dan still water
- D. Persiapan mustard dan pembuatan mustard, serta restock mustard yang akan dibutuhkan dalam operasional
- E. Persiapan napkin yang akan dibutuhkan dalam operasional
- F. Persiapan lime, lemon, dll yang akan dibutuhkan di bar dan operasional
- G. Persiapan ice di bar, serta restock minuman/spirit di bar yang dibutuhkan sebelum operasional
- H. Last check dalam persiapan sebelum restoran dibuka

2. Opening/Operasional

Dalam operasional, tugas penulis adalah untuk melakukan service dengan guest, yang diawali dengan seorang hostess yang membawa guest ke dalam restoran dan seating guest sesuai reservasi yang ada. Setelah itu hostess akan memberikan menu,

serta memberikan penjelasan untuk soup hari ini, dan still/sparkling water yang akan di upsell.

Setelah sudah dihandle seorang hostess, server yang menangani section tersebut akan datang ke meja untuk memberikan water yang order oleh tamu dan membantu tamu jika ada masalah atau keraguan dalam menu, memberikan menu explanation kepada tamu. Selagi tamu membaca menu, seorang server akan punch bread supaya complementary bread datang ke meja tamu, supaya tamu tidak bosan dalam menunggu course mereka dan mereka bisa membaca menu sambil memakan bread.

Setelah tamu siap untuk order seorang server akan datang ke meja untuk mengambil order mereka, upsell appetizer, soup, starter, wine, cocktail sebanyak mungkin dengan tujuan untuk memberikan tamu guest satisfaction tertinggi. Setelah guest mengorder, kita repeat ordernya ke mereka dan setelah sudah siap, kita akan punch in order mereka. Setelah order mereka sudah di punch in kita akan melakukan persiapan cutlery atau sharing plates di meja tamu, misalnya : jika tamu order soup, maka soup spoon harus disiapkan di table sebelum soupnya datang, oyster fork, wet napkin, dan shell bowl harus disiapkan sebelum oyster datang ke meja mereka, scissors dan clam crusher harus disiapkan sebelum seafood platter datang ke meja, dll. Seorang server juga harus memberi tahu seberapa lama makanan akan disiapkan, beberapa makanan akan disiapkan dalam waktu 15 ataupun 45 menit, dalam kategori 45 menit yaitu Grilled Whole Dover Sole, Aged Lamb Rack, Porchetta, Grilled Seafood Platter. atau Steak yang membutuhkan 35-45 menit untuk dimasak (T-Bone, Porterhouse, Tenderloin, etc) yang biasanya Well Done yang paling lama.

Saat makanannya sudah siap, seorang food runner akan mengambil makanan dan menyiapkan sharing cutlery/serving cutlery dalam service mereka dalam membawa makanan ke meja tamu, makanan harus menghadap tamu dan seorang runner harus menjelaskan makanan ke tamu, misalnya : “This is your prime cut of our grain-fed beef tenderloin, cooked and charred to perfection, with a perfect pink medium rare in the inside, with a side of rosemary baked potatoes, and to pair all of that with our green peppercorn sauce prepared on the side, enjoy”

Setelah makanan di serve ketamu, kita akan melakukan one-two check bite yaitu mengecek kualitas setelah satu atau dua bite. Setelah itu kita akan memberi tanda seperti toothpick diatas meja sebagai indicator bahwa kita sudah mengecek food quality mereka. Ada prosedur selanjutnya setelah food runner mengeserve makanan tertentu yang itu misalnya : setelah serving soup, kita harus mengoffer freshly grinded black pepper kepada tamu, setelah serving steak, kita harus mengoffer mustard kepada tamu, serving spoon juga harus dioffer kepada tamu tergantung apa makanan mereka kalau misalnya tamu mengsharing makanan mereka. Kita juga memiliki tugas untuk upsell wine saat mereka makan seafood dengan white wine, atau upsell red wine saat mereka makan steak misalnya red wine

Setelah mereka sudah selesai makan, kita sebagai server akan clear up meja mereka dan membersihkan meja mereka jika kotor, melanjutkan service ke course selanjutnya dengan cutleries yang dibutuhkan, dll. Setelah semua course mereka sudah siap, kita akan upsell desert ke tamu, beserta dengan desert wine/fortified wine selection kami.

Setelah tamu siap makan, kita akan menunggu untuk tamu meminta check dan melakukan proses payment dengan bertanya tentang member marriot bonvoy atau club marriot, ataupun reservation yang telah mereka ambil, voucher yang mereka miliki, dll. Dan memberikan diskon sesuai ketentuan yang ada, setelah siap kami akan melakukan paymentnya sendiri dan memberikan tamu check/receiptnya dan melakukan grace sendoff kepada tamu setelah tamu siap.

Operasional yang dilakukan ada 5 periode, opening lunch/brunch tergantung hari tertentu, misalnya brunch hanya untuk hari sabtu dan minggu. Periode ini biadsa dari jam 12 sampai jam 3. Setelah itu ada periode afternoon tea dan bar snacks, yaitu dimulai dari jam 3 sampai jam 6, dan juga ada periode dinner yaitu dari jam 6 sampai jam 9.30, dan periode drinks only dari jam 9.30 sampai 11.30, penutupan restoran pada jam 12.

3. Closing

Pada saat closing, floor staff akan meclear up meja untuk persiapan buat besok, mengclosing semua bill guest dll. Berikut task list yang harus dilakukan dalam closing Sunset Grill :

- A. Closing semua bill tamu sebelum jam 12
- B. Mengclearup semua meja dan mengsetup meja untuk operasional besok
- C. Membersihkan side section dan melakukan side work untuk besok seperti refill napkin, cutleries, membersihkan section, mempersiapkan sharing plate, etc.
- D. Membersihkan bar dan semua celah cellah bar serta storage check untuk melihat apa saja yang dipakai, serta labeling untuk beverage.
- E. Melakukan polishing glass dan cutleries untuk kegiatan/operasional besok dan mempersiapkannya ke semua section yang ada.
- F. Membersihkan area terrace dan mematikan lampu, serta lagu/audio restoran
- G. Melakukan cashier closing untuk mengecek apakah semua check/closing bill sama dengan data yang ada
- H. Melakukan closing Log Book yang menjelaskan sales untuk hari tersebut dalam beverage dan food serta bagaimana situasi dan kegiatan operasional pada hari tersebut.
- I. Memberikan bill statement dan log book kepada finance, dan f&b director.

D. Faktor Pendukung dan Penghambat

Selama menjalankan program praktik kerja nyata di Sheraton Tung Chung Hongkong, bagian *service* sebagai *trainee*. Hal-hal yang dialami oleh penulis untuk menunjang praktik kerja nyata antara lain:

1. Ilmu yang pernah diajarkan dan diperoleh dari kampus dapat diterapkan di hotel. Sebelum melaksanakan *training* penulis sudah belajar tentang dasar dasar pembelajaran mengenai *service* selama 2 semester, sehingga penulis tidak memerlukan waktu lama untuk dapat beradaptasi.
2. Sarana dan fasilitas dari dapur yang memadai untuk menunjang operasional di restoran.
3. *Staff* yang ramah dan asik membuat para *trainee* nyaman dalam bekerja
4. Dapat bersosialisasi serta membangun koneksi dengan *trainee* lainnya yang berasal dari berbagai kota maupun beberapa negara lainnya.
5. Kepercayaan dan tanggung jawab yang diberikan atasan untuk memegang produk.

Adapun hambatan yang dialami penulis dalam melaksanakan program praktik kerja nyata antara lain:

1. Komunikasi yang susah di mengerti oleh staff local karena tidak semua staff paham akan Bahasa Inggris
2. Banyaknya tamu yang sulit berbahasa inggris
3. Atasan yang memiliki perbedaan kemauan

BAB IV

Pembahasan masalah

A. MASALAH

Masalah yang dibahas selama penulis melaksanakan training *Sheraton Tung Chung Hong Kong* adalah menghadapi perbedaan cara berkomunikasi di *Sheraton Tung Chung Hong Kong*? Alasan penulis menulis masalah ini karena, masalah ini yang sering di jumpai penulis. Keterbatasan Bahasa merupakan penyebab utama dalam masalah ini, Adapun dampak masalah ini ialah pengerjaan menjadi kurang baik dan membuat hubungan antara *staff* dan *trainee* menjadi kurang harmonis. *Trainee* yang kurang dalam berbahasa *canton* dan juga *staff* yang kurang berbahasa inggris merupakan alasan lainnya. Tidak hanya *staff*, juga ada tamu yang kurang paham dalam Bahasa *Inggris* membuat *trainee* tidak bisa mengerti apa yang ingin disampaikan tamu.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Setelah selesai mengikuti kegiatan magang selama 6 bulan, di Sheraton Tung Chung Hong Kong, saya menyimpulkan bahwa standar hotel sangat terstruktur dari standar *beverage*, *service* dan *professionalism* untuk tamu-tamu hotel. Hotel sekelas Sheraton Tung Chung Hong Kong juga memfokuskan kepada Sheraton Gold Standard yang selalu dibahas dalam menunjukkan betapa pentingnya dalam memuaskan tamu dan memperoleh ulasan balik dari tamu.

Adapun kelebihan dan kekurangan dalam menjalani praktik kerja nyata, yaitu:

1. Kelebihan
 - a. Penulis dapat melatih komunikasi dalam berbahasa
 - b. *Mindset* penulis berubah terhadap cara bekerja di *service*.
 - c. Penulis mendapatkan pengalaman yang baru dalam melaksanakan praktik kerja nyata.
 - d. Penulis senang bisa berkomunikasi baik dengan berbagai *trainee* dan *staff* dari negara lain.
2. Kekurangan
 - a. Kurangnya sikap para staff yang terkadang membuat *trainee* sangat prihatin karena kurangnya pengalaman.
 - b. Keterbatasan bahasa dengan manager yang hanya bisa menggunakan Bahasa *Cantonese*
 - c. Terkadang beberapa staff mencampur bahasa *Cantonese* dengan Bahasa Inggris

B. Saran

Ada beberapa saran penulis untuk *Sunset Grill* dan *Sheraton Tung Chung Hong Kong*, yaitu :

1. Lebih ketat lagi menseleksi *trainee* untuk mengurangi kesalahan dalam Melakukan kegiatan magang .
2. Mengurangi *miscommunication* dengan mempelajari bahasa inggris.

DAFTAR PUSTAKA

<https://www.marriott.com/en-us/hotels/hkgsc-sheraton-hong-kong-tung-chung-hotel/overview/>

<https://marriottbonvoyasia.com/>

https://en.wikipedia.org/wiki/Four_Points_by_Sheraton

https://en.wikipedia.org/wiki/Sheraton_Hotels_and_Resorts

LAMPIRAN



