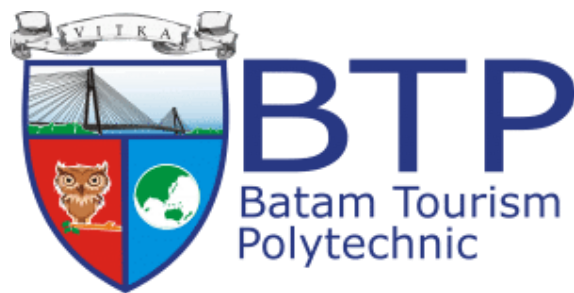


LAPORAN KEGIATAN ON JOB TRAINING MAHASISWA

Food & Beverage Management

DI

Sheraton Hong Kong Tung Chung Hotel



Disusun oleh

Pablo Rehandana Damanik

2021020055

PROGRAM STUDI FOOD & BEVERAGE MANAGEMENT

POLITEKNIK PARIWISATA BATAM

2025

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Kegiatan On The Job Training Mahasiswa

Food & Beverage Management

Di

Sheraton Hong Kong Tung Chung Hotel

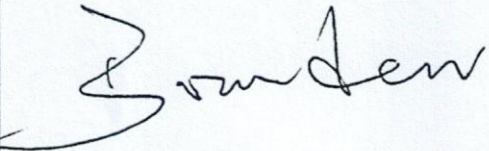
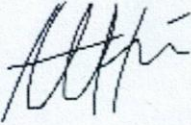
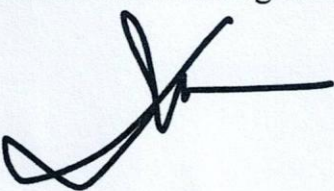
Dengan ini menyatakan, mahasiswa dengan

Nama: Pablo Rehandana Damanik

NIM: 2021020055

Prodi: Food & Beverage Management

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

Mengetahui	
Learning & Development Manager  Branden Poon	Kepala Prodi Food & Beverage Management Politeknik Pariwisata Batam  Dr. Rezki Alhamdi, M.M.Par. NIDN. 1030089101
Koordinator OJT Politeknik Pariwisata Batam  Amelia Teresa, S.Pd. NIK. 2407406	Dosen Pembimbing OJT  Siska Amelia Maldin, M.Pd. NIDN. 1002089002

LEMBAR PENGESAHAN PROGRAM STUDI
MANAJEMEN TATA HIDANGAN
POLITEKNIK PARIWISATA BATAM

Telah diujikan pada tanggal :
Telah diperiksa pada tanggal :
Telah disahkan pada tanggal :

Pembimbing Laporan

Siska Amelia Maldin, M. Pd
NIDN. 1002089002

Penyusun Laporan



Pablo Rehandana Damanik
NIM: 2021020055

Mengetahui,
Ketua Program Studi

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

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan *On the Job Training* dengan baik dan tepat pada waktunya. Atas karunianya juga Penulis menyelesaikan laporan ini dengan semaksimal mungkin agar terlaksanakan sebagaimana mestinya.

Selama melakukan kegiatan *On The Job Training* penulis mendapatkan bantuan dari berbagai pihak dalam melakukan pekerjaan yang telah dipercayakan kepada penulis dan dari itu juga penulis mendapatkan banyak ilmu. Maksud dari pembuatan laporan ini adalah untuk melampirkan kegiatan penulis selama melakukan *On The Job Training* di *Sheraton & Four Points Tung Chung Hong Kong*.

Tidak lupa juga di dalam penulisan laporan ini, penulis telah menerima banyak bantuan dan saran dari berbagai pihak. Maka pada kesempatan ini Penulis mengucapkan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

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. Ibu Siska Amelia Maldin, M. Pd selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan masukan, saran, dan bimbingan selama penyusunan dan penulisan laporan ini.
4. Seluruh dosen Manajemen Tata Hidangan yang telah memberikan bimbingan selama penulisan laporan ini.

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.

Demikianlah yang dapat penulis sampaikan, atas perhatian, atensi, dan kerja sama yang baik penulis ucapkan terima kasih. Semoga laporan ini dapat memberi manfaat kepada pembaca.

Batam, 20 Juli 2025



Pablo Rehandana Damanik
NIM: 2021020055

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.....	21
E. Struktur Organisasi Sheraton & Four Points by Sheraton Tung Chung.....	21
1. Job Description	22
BAB III.....	26
PELAKSANAAN PRAKTIK KERJA NYATA	26
A. <i>Job Description Cafe Lantau Department</i>	26
B. Cafe Lantau Section	27
C. Aktifitas Praktik Kerja Nyata	29
D. Faktor Pendukung dan Penghambat.....	31
BAB IV	33

Pembahasan masalah	33
A. Masalah	33
B. Laporan Kegiatan Harian.....	33
C. Laporan Kegiatan Mingguan.....	39
BAB V.....	48
PENUTUP	48
A. Kesimpulan	48
B. Saran.....	49
DAFTAR PUSTAKA	50
LAMPIRAN	51

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>	6
2.2 Gambar Kamar <i>Traditional Room with 2 Twin / Single</i>	7
2.3 Gambar Kamar <i>Traditional Ocean View Room with 1 King Bed</i>	8
2.4 Gambar Kamar <i>Traditional Ocean View with 2 Twin / Single</i>	8
2.5 Gambar Kamar <i>Ocean View Suite Room</i>	9
2.6 Gambar Kamar <i>Guest 1 King City View Room</i>	9
2.7 Gambar Kamar <i>Guest 2 Doubles City View Room</i>	10
2.8 Gambar Kamar <i>Guest 1 King Ocean View Room</i>	10
2.9 Gambar Kamar <i>Guest 2 Doubles Ocean View Room</i>	11
2.10 Gambar Kamar <i>Executive Guest 1 King Room</i>	11
2.11 Gambar Kamar <i>Executive Guest 2 Doubles Room</i>	12
2.12 Gambar Kamar <i>Executive Guest 1 King Ocean View Room</i>	12
2.13 Gambar Kamar <i>Executive Guest 2 Doubles Ocean View Room</i>	13
2.14 Gambar Kamar <i>The Executive Suite King Room</i>	13
2.15 Gambar Kamar <i>The Executive Sheraton Suite Room</i>	14
2.16 Gambar Restoran <i>Lobby Lounge Coffee House</i>	14
2.17 Gambar Restoran <i>Cafe Lantau</i>	15
2.18 Gambar <i>Tung Chung Kitchen</i>	16
2.19 Gambar <i>YUE</i>	16
2.20 Gambar <i>Sunset Grill</i>	18
2.21 Gambar Struktur Organisasi Sheraton Tung Chung Hong Kong	21

DAFTAR BAGAN

Bagan	Halaman
2.1 Organisasi <i>Sheraton & Four Points Tung Chung Hongkong</i>	21

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Christmast decoration display	42
Cold Island display	42
Wine cellar display	42
Beer package display	42

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 para *staff* professional berkerja.

2. Bagi Kampus

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

3. Bagi 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* , mulai pada tanggal 21 Januari 2025 sampai dengan 19 Juli 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.

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

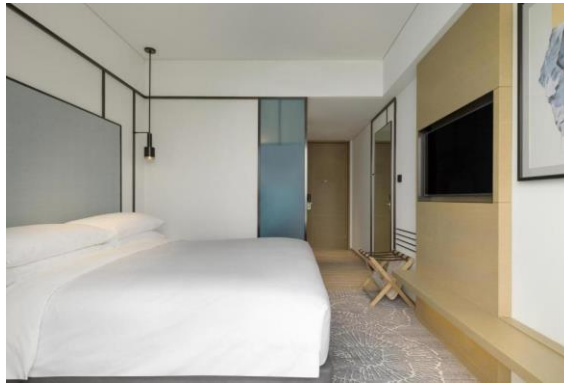
Gambar Logo Sheraton

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.

B. 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

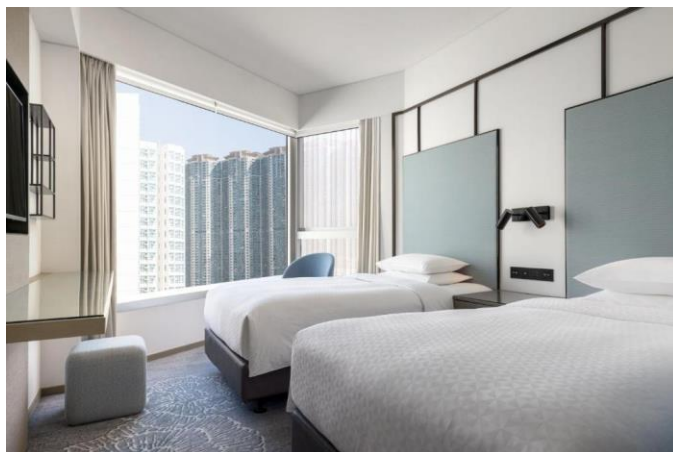


Gambar 2.1 Kamar *Traditio*ional Room with 1 King Bed

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*ional 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

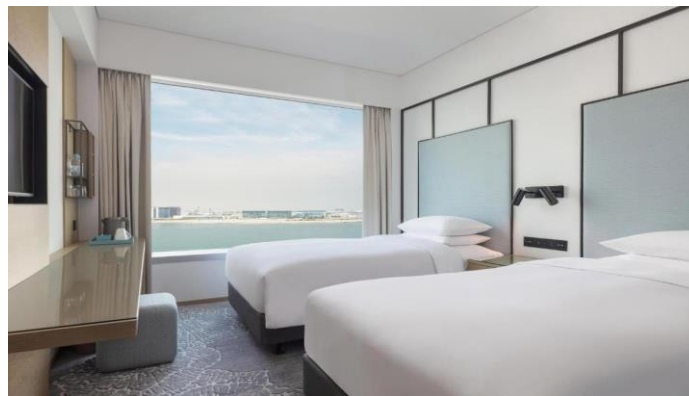


Gambar 2.3 Kamar Traditional Ocean View Room with 1 King Bed

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

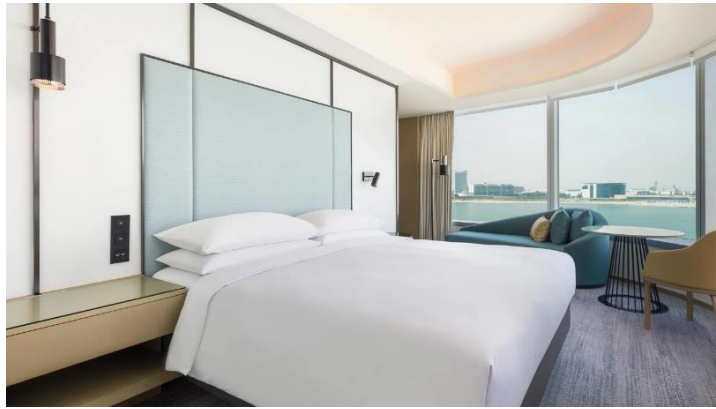


Gambar 2.4 Kamar Traditional Ocean View with 2 Twin/Single

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

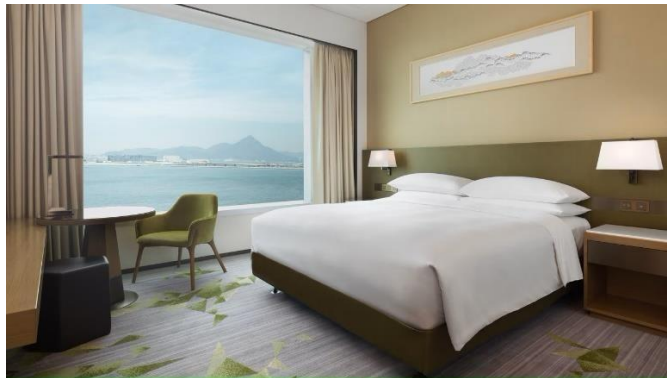


Gambar 2.7 Kamar Guest 2 Doubles City View Room

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

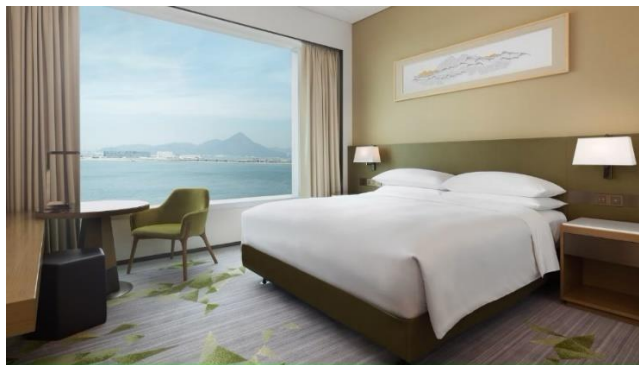


Gambar 2.11 Kamar *Executive Guest 2 Double Room*

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*

C. 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 4 Restaurant dan 1 Bar diantaranya sebagai berikut:

1) 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)

Lunch Buffet: 12:00 – 14:30 (Setiap Hari)

Dinner Buffet: 18:00 – 21:30 (Setiap Hari)

2) 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

3) 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.

4) **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)

D. 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

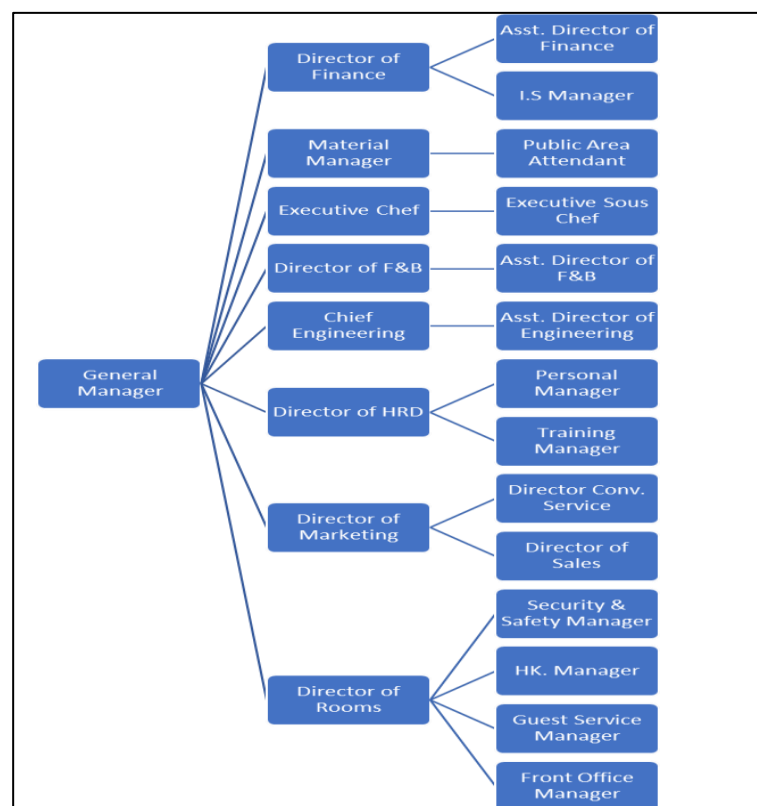
Assured : A trusted legacy with over 80 years of expertise and leadership
In service , hospitality community. Sheraton stands for reliability, familiarity,
And excellence.

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. *Weekly & Monthly Hygiene Audit.*
4. *Food Date-dot and labelling.*

H. Struktur Organisasi Sheraton Tung Chung Hong Kong



Bagan 2.21 Struktur Organisasi Sheraton Tung Chung Hongkong

BAB III

PELAKSANAAN PRAKTIK KERJA NYATA

A. Job Description Cafe Lantau Department

1. Director F&B

Merupakan seorang direktur yang bertanggung jawab atas segala aspek yang terjadi diberbagai outlet F&B di hotel. Direktur F&B bertanggung jawab untuk mengawasi (Supervising) dan mengendalikan (Controlling) pembuatan makanan dan minuman yang akan disajikan kepada tamu hotel.

2. Assistant Manager

Bertugas mencatat dan menjadwal kegiatan departement *Cafe Lantau*, mengatur dan menyimpan semua dokumentasi yang diperlukan untuk kelangsungan pekerjaan di departemen tersebut serta membantu memenuhi keperluan operasional outlet *Cafe Lantau*.

3. Supervisor

Orang yang mewakili langsung dari *Assistant Manager*, bertanggung jawab dalam membantu mengawasi langsung kinerja operasional, mengumpulkan semua laporan dari *outlet Cafe Lantau* langsung kepada *Assistant Manager*.

4. Captain Server

Bertanggung jawab atas *outlet* dan berlangsungnya bisnis *outlet* tersebut. *Captain Server* adalah melaporkan perkembangan dan masalah yang sedang terjadi di *outlet* mereka kepada *Supervisor* dan *Assistant Manager*, membuat keputusan untuk menangani masalah yang sedang terjadi, mengontrol kinerja *staff* setiap hari, Kasir, dan sebagainya.

5. Server

Bertanggung jawab atas pelaksanaan operasional di outlet, membantu *Captain Server* untuk menjaga kestabilan kerja, dan juga bisa mewakili *Senior Hostess* dalam mengelola reservasi *Outlet* bila *Senior Hostess* sedang sibuk.

6. Senior Hostess

Senior Hostess merupakan seorang yang bertanggung jawab atas reservasi *Outlet*, Menjawab pertanyaan tamu melalui perangkat selular, serta mengelola table layout berdasarkan jumlah tamu pada hari itu.

7. 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.

8. Casual / Daily Worker

Merupakan seseorang yang dipanggil oleh hotel dalam jangka waktu tertentu untuk membantu *Cafe Lantau department*. 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. Cafe Lantau Section

1. Waktu Pelaksanaan

Dalam masa Praktik Kerja Nyata penulis bekerja selama 45 jam dalam seminggu, yang berarti penulis harus bekerja selama 9 jam dalam sehari (termasuk 1 jam istirahat). Maka dalam satu minggu *trainee* diharuskan bekerja 5 hari dalam seminggu dan mendapatkan *Day Off* 2 hari dalam 1 minggu. Setiap trainee juga diberikan *Annual*

Leave (AL) sebanyak 1 hari dalam sebulan, serta *Statutory 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

Penulis melaksanakan Praktik Kerja Nyata di Sheraton Tung Chung Hong Kong selama 6 bulan. Dimulai dari tanggal 21 Januari 2025 sampai dengan 19 Juli 2025. Hari pertama, setelah mengenakan baju seragam 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*. Hari berikutnya, penulis mulai melaksanakan praktik di *Outlet Cafe Lantau* dengan pengenalan secara dasar mengenai operasional, *Job desk*, berbagai seluk beluk pengoperasian peralatan, serta penghafalan denah meja *Outlet Cafe Lantau* tersebut.

Penulis ditempatkan di *Outlet* ini selama seluruh durasi praktik kerja nyata selama 6 bulan yang dimana menghabiskan 5 bulan di *shift* malam (14:30 – 23:30) untuk operasional *dinner buffet* lalu *closing after dinner* dan 1 bulan di *Shift* pagi (08:00 – 17:00) yang mencakup *Breakfast buffet* dan *Lunch buffet*.

1. Café Lantau (Buffet & A la Carte) **(21 Januari 2025 s/d 19 Juli 2025)**

Café Lantau adalah restoran *all day dining* di Sheraton. merupakan *outlet* yang menangani *room service*, *breakfast*, *lunch*, *Afternoon tea* dan *dinner*. dan juga outlet ini membuat sarapan seperti *salad station*, *western breakfast* seperti *egg station*, *hash brown*, *bacons*, *sausages* dan *french area*, juga menghasilkan *local cantonese food* seperti *noodle station*, *fride rice* *sweet and sour chicken*, *porridge*. penulis juga harus menjaga setiap *section* dan memberikan pelayanan prima kepada tamu.

C. Aktivitas Praktik Kerja Nyata

1. Pengadaan Bahan

Untuk pengadaan barang kebutuhan yang akan digunakan diadakan pembelian barang secara mingguan, maka setiap staf atau karyawan termasuk para trainee servis harus melakukan inventori setiap harinya saat *restocking*. Proses ini bertujuan untuk menghitung berapa bahan-bahan yang tersisa dan berapa jumlah yang harus dibeli kembali. Untuk mendapatkan bahan-bahan yang sesuai dengan standar yang diperlukan maka sebaiknya dibeli melalui pemasok yang sudah direkomendasikan.

2. Persiapan

Pengarahan dari *Assistant Manager* dan *cost control* kepada staf sangat penting dalam melaksanakan pembelian agar memilih pemasok yang tepat dengan waktu pengantaran di antara pukul 08:00 - 16.00 GMT+8. Dengan memperhatikan kuantitas dan kualitas, pembuatan *Purchase order* harus dibuat maksimal dua hari sebelum bahan dibutuhkan. Pengawasan pembelian dilakukan oleh *cost control* yang mengawasi jumlah pembelian. Evaluasi pembelian dibagi atas evaluasi harian yang bisa dilihat dari harga bahan minuman dan minuman siap saji yang datang apakah sesuai dengan harga di *purchase order* (PO) dan *daily flash cost* untuk melihat hasil perbandingan pendapatan dengan penerimaan pada hari tersebut. Selanjutnya evaluasi bulanan dilaksanakan untuk melihat biaya yang didapatkan jangan sampai diatas target biaya maksimal

Setelah barang datang dan di cek dari pemasok biasanya penulis langsung menyimpan barang yang mudah rusak (*perishable*) langsung ke *chiller room* dan *groceries* di *general store*. Setelah itu penulis akan mengeluarkan bahan-bahan tersebut ketika hendak digunakan dan diperlukan sesuai *occupancy*, *pax per event* dan menu yang ada pada outlet tersebut.

3. Penyimpanan

Bakteri akan tumbuh dan berkembang dalam makanan yang diletakkan pada lingkungan yang ideal untuk hidupnya sehingga jumlahnya semakin banyak. Sementara didalam makanan berupa sayur dan buah-buahan terdapat enzim yang membuatnya matang dimana jika berlangsung terus akan membusuk.

Penulis melakukan praktik kerja nyata selama enam bulan dan mendapati cara penyimpanan makanan masak yang diajarkan langsung oleh *Captain Server* cara penyimpanan makanan yang dapat dilihat dari beberapa cara yaitu sebagai berikut:

- a. Suhu bahan minuman dan condimen seperti Lemon dan *butter* di simpan dalam suhu kamar (-20°C), harus segera disajikan setelah di keluarkan dari lemari penyejuk dan dipotong.
- b. Suhu botol dan karton minuman seperti jus oren, nanas, apel, dan susu harus tetap berada di lemari penyejuk dan ketika sudah dibuka harus segera dihabiskan. Gagalnya dalam penyimpanan akan menumbuhkan bakteri di dalam minuman tersebut yang tentunya akan menghasilkan kerugian dan berkurangnya stock.

4. Penyajian

Penyajian minuman merupakan hal yang krusial yang dimana akan mempengaruhi kualitas dari minuman itu sendiri. Dalam menyajikan minuman harus menggunakan sarung tangan dan wadah penampungan yang bersih untuk menghindari tumbuhnya bakteri dari pemakaian yang secara terus menerus. Pemotongan buah – buahan harus dilakukan di area yang higienis dan secara berhati – hati.

5. Pendistribusian

Makanan siap dikonsumsi rawan terhadap pencemaran sehingga perlu perhatian yang lebih. Oleh karena itu, dalam prinsip pengangkutan makanan siap saji perlu diperhatikan hal-hal sebagai berikut:

- a. Setiap makanan memiliki wadah masing-masing dan isi makanan tidak terlalu penuh untuk mencegah terjadinya kondensasi.
- b. Wadah yang digunakan harus utuh, kuat dan ukurannya memadai

dengan makanan yang ditempatkan dan terbuat dari bahan anti karat atau bocor.

- c. Pengangkutan dengan waktu yang lama harus diatur agar tetap panas atau tetap dingin.
- d. Selama perjalanan wadah tidak boleh terbuka sampai ditempat penyajian.

6. Cafe Lantau service Equipment

Berikut alat yang sering penulis gunakan saat praktek kerja nyata

No	Utensils	Equipment
1	Knife	Working Table
2	Cutting Board	Walk in Chiller
3	Cheese Knife	Standing Freezer
4	Tray	Tweezer
5	Stainless Bowl	Chiller
6	Stainless Bucket	Coffee Machine
7	Can Opener	Tea Heater
8	Water Jug	Water Heater
9	Milk Jug	Juice Dispenser
10	Ice Scooper	Label Printer
11	Hot Water Jug	
12	Tongs	
13	Serving Spoon	
14	Bread Knife	

D. Faktor Pendukung dan Penghambat

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

1. Ilmu yang pernah diajarkan dan diperoleh dari kampus dapat diterapkan di hotel. Sebelumnya penulis telah menjalani pembelajaran paraktik selama 6 semester.

2. Sarana dan fasilitas yang ada di *Cafe Lantau* sudah sangat memadahi untuk operasional sehari-hari.
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. Beberapa tamu yang sulit berbahasa Inggris sehingga adanya kemungkinan *miss understanding*.
2. Adanya *Casual/Daily Worker* yang tidak mampu dalam bidang *service* sehingga membuat penulis dan *staff* lainnya kesulitan.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

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 *recipe*, *service* dan *food safety* untuk tamu-tamu hotel. Hal seperti *Hazard Analysis Critical Control Point (HACCP)* yang mungkin hanya sekilas diajarkan saat kelas merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan di hotel karena kematangan setiap makanan berbeda-beda, 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. Penulis mendapatkan pengalaman yang baru dalam melaksanakan praktik kerja nyata.
- c. Jiwa kebersamaan dan kerjasama dalam *Team* Penulis sangat berkembang disana.
- d. Penulis senang bisa berkomunikasi baik dengan berbagai *trainee* dan *staff* dari negara lain.

2. Kekurangan

- a. Keterbatasan bahasa dengan staff dan tamu yang hanya bisa menggunakan Bahasa *Cantonese*.

B. Saran

Ada beberapa saran penulis untuk *Cafe Lantau* dan *Sheraton Tung Chung Hong Kong*, yaitu :

1. Merotasikan shift Trainee secara rutin supaya dapat memahami setiap pekerjaan shift.
2. Adanya SOP yang jelas dalam outlet tersebut.

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

