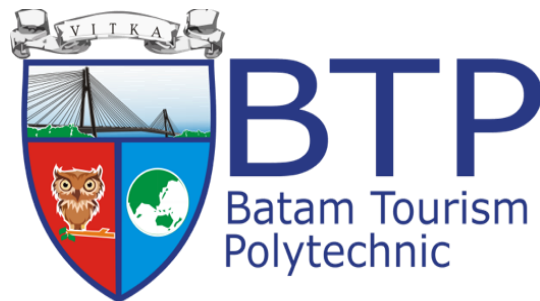


**FORMAT LAPORAN ON THE JOB TRAINING MAHASISWA PRODI
MANAJEMEN DIVISI KAMAR
DI
ROSEWOOD HONGKONG**



Disusun oleh :

HERI PURWANTO

2023010035

**MANAJEMEN DIVISI KAMAR
POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
2025**

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Kegiatan On The Job Training Mahasiswa Manajemen Divisi Kamar Di Rosewood Hong Kong Hotel

Dengan ini menyatakan, mahasiswa dengan
nama

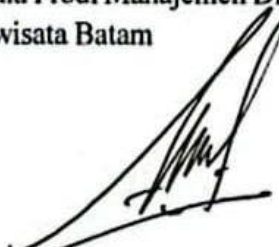
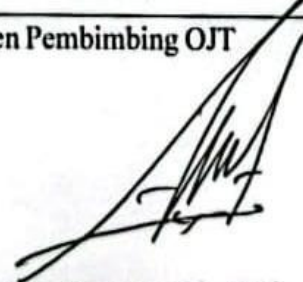
Nama : Heri Purwanto

NIM :2023010035

Prodi : Manajemen Divisi Kamar

Telah melaksanakan OJT di Hotel Rosewood Hong Kong selama 6 bulan,
mulai tanggal 24 July s/d 17 Januari 2025

Hong Kong, 17 July
2025

Mengetahui,	
Talent & Culture   James Yun	Kepala Prodi Manajemen Divisi Kamar Politeknik Pariwisata Batam  Andri Wibowo, SE.MM NIDN. 1001118502
Koordinator OJT Politeknik Pariwisata Batam  Khatir NIK. 2208356	Dosen Pembimbing OJT  Andri Wibowo, SE.MM NIDN. 1001118502

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : HERI PURWANTO

NIM 2023010035

Program studi : Manajemen Divisi Kamar

Menyatakan dengan ini sesungguhnya bahwa proyek akhir yang saya tulis ini benar benar tulisan saya dan bukan plagiasi/falsifikasi/fabrikasi baik Sebagian atau seluruhnya.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat di buktikan bahwa proyek akhir ini hasil plagiasif/falsifikasi/fabrikasi, baik Sebagian atau seluruhnya, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Hongkong, 17 Januari 2025

Yang membuat pernyataan,



HERI PURWANTO

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan segala puji Syukur kehadirat tuhan yang maha esa yang telah melimpahkan kasih dan sayang nya sehingga dengan izin dan karunianya penulis dapat menyelesaikan kegiatan praktek kerja nyata di rosewood hotel hongkong selama 6 bulan dengan baik dan lancer. Tujuan membuat laporan ini di susun adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan praktek kerja nyata bagi para Mahasiswa Politeknik Pariwisata Batam dari Program Studi *Room Division Managemen*.

Pada Kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak atas segala bantuan bimbingan serta pengarahan yang telah di berikan kepada penulis selama penulisan laporan ini. Oleh karna itu penulis ini mengucapkan terimakasih antara lain kepada yang terhormat:

1. Ibu Siska Amelia Maldin,M.pd selaku Direktur Politeknik Pariwisata batam.
2. Bapak Andri Wibowo,SE.,MM.Selaku ketua program Studi *Room Division Managemen* Politeknik Pariwisata Batam .
3. Bapak Supardi S.Pd.,MM. Selaku Dosen pembimbing yang telah banyak Memberikan masukan, saran dan bimbingan selama penyusunan dan penulisan laporan ini.
4. Ms Gisele Chung, Selaku *Housekeeping Manager* Yang telah memberikan banyak masukan saran serta informasi kepada penulis selama masa praktik kerja nyata.
5. Seluruh dosen managemen divisi kamar yang telah memberikan bimbingan selama penulisan laporan ini.
6. Pihak karyawan yang telah banyak membantu dalam pelaksanaan praktek kerja nyata di Rosewood Hotel Hongkong.
7. Kedua orang tua dan keluarga yang senantiasa melimpahkan doa dan dukungan yang tiada hentinya bagi penulis untuk menyelesaikan laporan ini.
8. Seluruh teman teman seperjuangan yang telah memberi motivasi,semangat,masukan dan kritik yang berarti bagi penulis dalam menyelesaikan laporan ini.
9. Semua pihak yang telah membantu secara langsung maupun tidak langsung dalam kelancaran penyusunan laporan ini.
10. Penulis berharap semoga laporan ini dapat memberikan manfaat yang membacanya khususnya mahasiswa /I Politeknik pariwisata batam.

Batam, 17 Januari 2025



HERI PURWANTO

NIM: 2023010035

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	v
DARTAR GAMBAR	vii
DARTAR TABEL	viii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
10.1 Latar Belakang.....	1
10.2 Tujuan Magang.....	1
10.3 Manfaat Magang.....	1
10.4 Ruang Lingkup Laporan.....	2
BAB II.....	5
TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Sejarah Rosewood Hong Kong	5
2.2 Visi dan Misi	6
2.3 Fasilitas.....	6
BAB III	11
PENGALAMAN DAN TUGAS SAAT MAGANG	11
3.1 Pengalaman.....	11
3.2 Tugas Selama Magang.....	11
BAB VI	13
PEMBELAJARAN YANG DI PEROLEH.....	13
4.1 Peningkatan Keterampilan Profesional.....	13
4.2 Masalah yang Dihadapi Selama Magang di Rosewood Hong Kong	14
BAB V.....	16

PENUTUP.....	16
5.1 Kesimpulan.....	16
5.2 Saran.....	16
DAFTAR PUSTAKA.....	17

DARTAR GAMBAR

<i>Gambar 2. 1 Hotel Rosewood Hong Kong.....</i>	<i>5</i>
<i>Gambar 2. 2 Kamar dan Suite</i>	<i>6</i>
<i>Gambar 2. 3 Restoran dan Bar</i>	<i>6</i>
<i>Gambar 2. 4 The Legacy House.....</i>	<i>7</i>
<i>Gambar 2. 5 Asaya Kitchen</i>	<i>7</i>
<i>Gambar 2. 6 The Butterfly Room</i>	<i>7</i>
<i>Gambar 2. 7 Bar</i>	<i>7</i>
<i>Gambar 2. 8 Asaya Spa.....</i>	<i>8</i>
<i>Gambar 2. 9 Infinity Pool</i>	<i>8</i>
<i>Gambar 2. 10 Fitness Center</i>	<i>8</i>

DARTAR TABEL

<i>Tabel 1. 1 . Jam Kerja Public Area Attendant</i>	<i>3</i>
<i>Tabel 1. 2 Jam Kerja Room Attendant.....</i>	<i>4</i>
<i>Tabel 2. 1 Struktur Organisasi Tingkat Eksekutif.....</i>	<i>9</i>
<i>Tabel 2. 2 . Struktur Manajemen</i>	<i>10</i>
<i>Tabel 2. 3 Struktur Operasional</i>	<i>10</i>

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rosewood Hong Kong merupakan salah satu hotel mewah terkemuka di kawasan Victoria Harbour, Kowloon. Hotel ini menawarkan layanan kelas dunia, termasuk akomodasi premium, pengalaman kuliner mewah, dan layanan spa yang unggul. Sebagai bagian dari Rosewood Hotel Group, hotel ini dikenal karena pendekatan khasnya terhadap keramahtamahan, yang menggabungkan elemen budaya lokal dengan standar internasional.

Melalui program magang di Rosewood Hong Kong, para peserta diberi kesempatan untuk mendapatkan pengalaman kerja nyata dalam industri perhotelan. Kegiatan magang ini memberikan peluang untuk mempelajari dan mengaplikasikan keterampilan profesional di lingkungan kerja internasional yang kompetitif dan dinamis.

1.2 Tujuan Magang

Tujuan dari program magang ini antara lain:

- Memahami proses operasional di berbagai divisi Rosewood Hong Kong, seperti front office, food & beverage, housekeeping, dan lainnya.
- Meningkatkan keterampilan praktis dan interpersonal sesuai dengan kebutuhan industri perhotelan.
- Memperluas wawasan peserta terhadap layanan tamu, manajemen operasional, dan budaya kerja di lingkungan hotel bintang lima.

1.3 Manfaat Magang

Magang di Rosewood Hong Kong memberikan berbagai manfaat, antara lain:

a. Bagi Mahasiswa:

- Pengalaman langsung bekerja di hotel bintang lima.
- Peningkatan keterampilan komunikasi dan pelayanan tamu.
- Pemahaman mendalam tentang standar layanan internasional.

b. Bagi Institusi Pendidikan:

- Memperkuat hubungan kerja sama dengan industri perhotelan global.
- nilai tambah bagi kurikulum dengan pengalaman kerja nyata bagi mahasiswa.

C. Bagi Industri:

- Mendapatkan tenaga kerja magang yang berdedikasi untuk mendukung kegiatan operasional, Membantu membangun generasi profesional baru di bidang perhotelan.
- Generasi profesional baru di bidang perhotelan.

1.4 Ruang Lingkup Laporan

1. Public Area Attendant Jam Kerja: 07:30 - 17:30

No.	Tugas	Deskripsi	Pelaksanaan
1	Pembersihan dan Pemeliharaan Area Umum	Menyapu, mengepel, dan membersihkan permukaan meja serta furnitur di area publik.	07:30 – 09:00
2	Kebersihan Kamar Mandi Umum	Memastikan kamar mandi umum selalu bersih, termasuk toilet, wastafel, cermin, dan perlengkapan mandi.	09:00 – 10:30
3	Pembersihan dan Pengaturan Area Restoran atau Bar	Menjaga kebersihan meja, kursi, dan peralatan makan di area restoran atau bar.	10:30 – 12:00

4	Pemeliharaan Kebersihan Fasilitas Lainnya	Membersihkan ruang gym, spa, ruang rapat, lounge, dan fasilitas lainnya.	12:00 – 14:00
5	Laporan Kerusakan atau Kebersihan yang Tidak Terpenuhi	Melaporkan masalah teknis atau kebersihan yang tidak dapat diselesaikan kepada supervisor.	14:00 – 15:00
6	Pengelolaan Stok Peralatan Pembersih	Memastikan persediaan alat dan bahan pembersih cukup dan mengisi ulang apabila diperlukan.	15:00 – 17:30

Tabel 1. 1 . Jam Kerja Public Area Attendant

2. Room Attendant Jam Kerja: 08:30 - 18:30

No.	Tugas	Deskripsi	Waktu Pelaksanaan
1	Pembersihan Kamar Tamu	Menyapu, mengepel, mengganti linen tempat tidur, handuk, dan perlengkapan mandi.	08:30 – 11:00
2	Penyediaan Perlengkapan Kamar	Memastikan semua perlengkapan kamar tersedia dan dalam kondisi baik.	11:00 – 12:30
3	Pemeriksaan Kamar dan Kebersihan	Memeriksa furnitur, perangkat elektronik, dan kondisi kamar secara keseluruhan.	12:30 – 14:00
4	Pelaporan Masalah Kamar	Melaporkan kerusakan atau masalah teknis di kamar tamu.	14:00 – 14:30
5	Penyusunan Tempat Tidur	Menata tempat tidur dengan rapi, termasuk selimut dan bantal.	14:30 – 16:00
6	Penyelesaian Tugas dengan Efisien	Menyelesaikan pembersihan kamar secara efisien sambil menjaga kualitas.	16:00 – 17:30
7	Koordinasi dengan Tim Lain	Berkoordinasi dengan supervisor atau rekan kerja untuk memastikan kamar siap untuk tamu.	17:30 – 18:30

Tabel 1. 2 Jam Kerja Room Attendant

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Sejarah Rosewood Hong Kong



Gambar 2. 1 Hotel Rosewood Hong Kong

Rosewood Hong Kong merupakan bagian dari proyek pengembangan besar yang dikenal sebagai Victoria Dockside. Proyek ini bertujuan untuk mengubah kawasan tepi laut di Kowloon menjadi pusat seni, budaya, dan gaya hidup. Hotel ini dirancang oleh arsitek terkenal, dan menawarkan pemandangan menakjubkan ke arah Pelabuhan Victoria serta panorama kota Hong Kong.

Sejak dibuka pada bulan Maret 2019, Rosewood Hong Kong telah menerima berbagai penghargaan dan pengakuan atas layanan dan fasilitasnya yang luar biasa. Hotel ini mengedepankan pengalaman tamu yang mewah dengan kombinasi desain modern, kenyamanan, dan layanan berkualitas tinggi.

Rosewood Hong Kong menargetkan segmen pasar kelas atas, termasuk pelancong bisnis dan wisatawan yang mencari pengalaman menginap yang istimewa di Hong Kong. Dengan berbagai fasilitas dan layanan yang ditawarkan, hotel ini berusaha untuk memberikan pengalaman yang tak terlupakan bagi para tamunya.

2.2 Visi dan Misi

- Visi : Menjadi salah satu hotel terkemuka di Hong Kong yang menawarkan layanan dan pengalaman tamu terbaik.
- Misi : Memberikan pengalaman menginap yang mewah dan tak terlupakan dengan fokus pada pelayanan yang personal dan perhatian terhadap detail.

2.3 Fasilitas

Berikut adalah beberapa fasilitas utama yang ditawarkan oleh Rosewood Hong Kong. Saya tidak dapat menyertakan gambar secara langsung, tetapi Anda dapat mencari

1. Kamar dan Suite



Gambar 2. 2 Kamar dan Suite

Rosewood Hong Kong memiliki 413 kamar dan suite yang dirancang dengan elegan, menawarkan pemandangan spektakuler dari Pelabuhan Victoria dan kota. Setiap kamar dilengkapi dengan fasilitas modern dan dekorasi yang mewah.

2. Restoran dan Bar



Gambar 2. 3 Restoran dan Bar

Hotel ini menawarkan berbagai pilihan tempat makan, termasuk:

- a. The Legacy House: Menyajikan masakan Kanton yang autentik



Gambar 2. 4 The Legacy House

- b. Asaya Kitchen : Fokus pada hidangan sehat dan organik.



Gambar 2. 5 Asaya Kitchen

- c. The Butterfly Room: Tempat yang ideal untuk menikmati afternoon tea dan makanan ringan.



Gambar 2. 6 The Butterfly Room

- d. Bar: Menyajikan berbagai pilihan koktail dan minuman.



Gambar 2. 7 Bar

3. Asaya Spa



Gambar 2. 8 Asaya Spa

Spa mewah yang menawarkan berbagai perawatan relaksasi dan rejuvenasi, dengan fokus pada kesehatan dan kebugaran holistik.

4. Infinity Pool



Gambar 2. 9 Infinity Pool

Kolam Renang Infinity: Terletak di lantai atas, kolam renang infinity memberikan pemandangan menakjubkan ke arah pelabuhan dan merupakan tempat yang sempurna untuk bersantai. **Pusat Kebugaran.**

5. Fitness Center



Gambar 2. 10 Fitness Center

Fitness Center: Pusat kebugaran modern dilengkapi dengan peralatan terbaru untuk membantu tamu tetap aktif selama masa menginap.

2.4 Struktur Organisasi Rosewood Hongkong

1. Tingkat Eksekutif (Global Rosewood Hotel Group)

Jabatan	Nama	Tanggung Jawab
Chief Executive Officer	Sonia Cheng	Mengawasi visi, misi, dan strategi perusahaan secara global.
President	Radha Arora	Mengelola operasional dan memastikan kualitas layanan merek.
Chief Operating Officer	Joerg Zobel	Bertanggung jawab atas manajemen operasional harian.
Chief Financial Officer	Kevin Yung	Mengelola keuangan, akuntansi, dan anggaran perusahaan.
Chief Brand Officer	Niamh O'Hare	Mengawasi strategi pemasaran dan pengembangan merek.

Tabel 2. 1 Struktur Organisasi Tingkat Eksekutif

2. Struktur Manajemen Rosewood Hong Kong

Departemen	Posisi	Tanggung Jawab
Manajemen Umum	Managing Director	Mengawasi keseluruhan operasional hotel.
Departemen Kamar	Front Office Manager	Mengelola reservasi, check-in, check-out, dan kebutuhan tamu.
	Housekeeping Manager	Bertanggung jawab atas kebersihan dan kenyamanan kamar.
Makanan & Minuman	F&B Director	Mengawasi restoran, bar, katering, dan layanan kamar.

Sumber Daya Manusia	HR Manager	Mengelola rekrutmen, pelatihan, dan kesejahteraan staf.
Keuangan	Finance Manager	Mengawasi anggaran, laporan keuangan, dan pengeluaran.
Teknologi Informasi	IT Manager	Mendukung sistem teknologi dan infrastruktur IT hotel.
Keamanan	Security Manager	Menjamin keselamatan tamu, staf, dan properti.
Pemeliharaan	Engineering Manager	Memelihara fasilitas fisik, termasuk listrik dan sistem air.

Tabel 2. 2 . Struktur Manajemen

3. Struktur Operasional Harian Table 1.5

Divisi	Tugas Utama
Front Office	Menyambut tamu, mengatur reservasi, dan menangani keluhan.
Housekeeping	Membersihkan kamar, menjaga kebersihan fasilitas umum.
Restoran dan Bar	Menyediakan makanan, minuman, dan layanan kepada tamu.
Spa dan Kebugaran	Memberikan layanan spa dan menjaga fasilitas olahraga.
Pemasaran	Promosi hotel melalui media sosial dan kampanye digital.
Keamanan	Memantau keamanan hotel melalui CCTV dan patroli rutin.

Tabel 2. 3 Struktur Operasional

BAB III

PENGALAMAN DAN TUGAS SAAT MAGANG

3.1 Pengalaman

1. Memahami Standar Kebersihan Hotel Bintang Lima
2. Selama magang, saya belajar tentang prosedur dan standar kebersihan yang diterapkan di Rosewood Hong Kong, yang berfokus pada detail dan kualitas pelayanan.
3. Bekerja dalam Tim : Saya bekerja dalam tim untuk memastikan bahwa semua kamar dan area umum hotel siap digunakan oleh tamu dengan kondisi terbaik. Ini mengajarkan pentingnya komunikasi dan koordinasi dalam pekerjaan tim.
4. Mengelola Waktu Secara Efisien
5. Saya mengembangkan kemampuan manajemen waktu untuk menyelesaikan tugas pembersihan kamar sesuai jadwal yang ketat tanpa mengurangi kualitas kerja.
6. Berinteraksi dengan Tamu
7. Pengalaman ini juga melibatkan kemampuan untuk berkomunikasi dengan tamu yang memerlukan bantuan, seperti permintaan perlengkapan tambahan.
8. Pemahaman Tentang Keselamatan dan Kesehatan Kerja
9. Saya belajar tentang prosedur keselamatan kerja, seperti penggunaan alat-alat pembersih, bahan kimia, dan alat pelindung diri untuk menjaga keamanan selama bekerja.

3.2 Tugas Selama Magang

1. Pembersihan Kamar Tamu
 - Membersihkan kamar tamu, mengganti linen tempat tidur, handuk, dan memastikan semua fasilitas kamar, seperti lampu, AC, dan peralatan mandi, berfungsi dengan baik.
 - Merapikan tempat tidur dengan standar hotel bintang lima.
2. Perawatan Area Umum
 - Menjaga kebersihan dan kerapian area umum hotel seperti lobi, lorong, tangga, dan lift.

- Pengisian Stok Perlengkapan
- Memastikan ketersediaan stok perlengkapan seperti sabun, sampo, sikat gigi, air mineral, dan tisu di kamar tamu.

3. Pelaporan Masalah Teknis

- Melaporkan kerusakan fasilitas di kamar atau area umum kepada departemen pemeliharaan untuk segera diperbaiki.
- Menangani Permintaan Tamu
- Mengirimkan perlengkapan tambahan seperti bantal, selimut, atau perlengkapan mandi sesuai permintaan tamu.

4. Menerapkan Prosedur Kebersihan

- Mengikuti protokol kebersihan dan sanitasi, terutama dalam membersihkan kamar, mengganti linen, dan mendisinfeksi area sentuhan tinggi.
- Pengalaman ini membantu saya memahami pentingnya peran housekeeping dalam memberikan kenyamanan dan pengalaman terbaik bagi tamu.

BAB VI

PEMBELAJARAN YANG DI PEROLEH

4.1 Peningkatan Keterampilan Profesional

1. Manajemen Waktu:

Belajar mengatur waktu secara efisien untuk menyelesaikan pembersihan kamar sesuai standar tanpa mengurangi kualitas pelayanan.

2. Keterampilan Detail-Oriented:

Mengembangkan kemampuan untuk memperhatikan detail dalam kebersihan memastikan setiap kamar memenuhi standar hotel bintang lima.

3. Peningkatan Kemampuan Komunikasi

Interaksi dengan Tamu: Berlatih menghadapi tamu dengan berbagai latar belakang dan budaya, meningkatkan keterampilan komunikasi dan pelayanan tamu.

4. Kerja Tim:

Memahami pentingnya koordinasi dengan rekan kerja dalam menyelesaikan tugas, seperti pembagian area kerja dan penyelesaian masalah operasional

5. Penerapan Standar Internasional

- Prosedur Kebersihan dan Sanitasi:

Mempelajari standar kebersihan internasional, termasuk cara menangani bahan

- Kimia pembersih dan prosedur sanitasi yang aman.

Protokol Layanan Premium: Mengerti bagaimana memberikan pelayanan berkualitas tinggi dengan fokus.

6. Pemahaman lingkungan kerja profesional

- Disiplin dan Etos Kerja: Mendapatkan pengalaman bekerja di lingkungan hotel yang menuntut disiplin tinggi, keteraturan, dan tanggung jawab.
- Adaptasi di Lingkungan Multikultural: Belajar beradaptasi dengan lingkungan kerja yang multikultural, bekerja bersama tim dari berbagai negara, dan menghormati perbedaan budaya.

7. Pengembangan Keterampilan Teknis

- Penggunaan Alat dan Produk Kebersihan:

Menguasai penggunaan alat-alat pembersih modern serta produk khusus untuk menjaga kualitas fasilitas hotel.

- Pelaporan dan Dokumentasi:

Memahami cara melaporkan kerusakan fasilitas atau kebutuhan tambahan dengan sistem hotel yang terkomputerisasi.

8. Pengetahuan tentang Industri Perhotelan

- Peran Housekeeping dalam Operasional Hotel:

Menyadari betapa pentingnya divisi housekeeping dalam memberikan pengalaman menginap yang tak terlupakan bagi tamu.

- Peningkatan Kepuasan Tamu:

Mengerti bagaimana detail kecil, seperti tata letak kamar dan kebersihan,

4.2 Masalah yang Dihadapi Selama Magang di Rosewood Hong Kong

1. Adaptasi dengan Lingkungan Kerja Baru

Deskripsi : Sebagai hotel bintang lima dengan standar internasional, Rosewood Hong Kong memiliki protokol kerja yang ketat dan disiplin tinggi. Mahasiswa magang mungkin menghadapi kesulitan dalam menyesuaikan diri dengan ekspektasi tinggi ini pada awalnya.

Dampak : Proses adaptasi yang lambat dapat memengaruhi efisiensi kerja.

Solusi : Mendengarkan arahan supervisor dengan baik. Mencatat prosedur kerja dan bertanya jika ada hal yang tidak dimengerti.

2. Tantangan dalam Mengelola Waktu

Deskripsi : Beban kerja yang padat, seperti membersihkan banyak kamar dalam waktu tertentu, sering kali menjadi tantangan bagi peserta magang.

Dampak : Pekerjaan bisa terasa menumpuk jika manajemen waktu kurang baik.

Solusi : Belajar membuat prioritas tugas. Memanfaatkan pengalaman rekan kerja untuk meningkatkan efisiensi.

3. Komunikasi dengan Tamu Internasional

Deskripsi : Berinteraksi dengan tamu dari berbagai negara dapat menjadi tantangan, terutama jika terjadi kendala bahasa atau perbedaan budaya.

Dampak : Kesalahpahaman dapat menyebabkan pelayanan yang kurang maksimal.

Solusi : Meningkatkan kemampuan bahasa Inggris atau bahasa lain yang relevan. Menggunakan gestur dan alat bantu komunikasi seperti aplikasi penerjemah.

4. Tekanan Kerja yang Tinggi

Deskripsi : Sebagai hotel mewah, tamu di Rosewood Hong Kong memiliki ekspektasi tinggi terhadap kebersihan dan pelayanan. Hal ini bisa memberikan tekanan pada mahasiswa magang, terutama saat menghadapi keluhan tamu.

Dampak : Tekanan ini bisa memengaruhi kinerja dan rasa percaya diri.

Solusi : Tetap tenang dan mencari dukungan dari supervisor atau tim. Fokus pada perbaikan diri secara bertahap.

5. Kesalahan dalam Mengikuti Prosedur

Deskripsi : Pemula sering kali membuat kesalahan seperti tidak sesuai standar saat membersihkan kamar atau lupa melaporkan masalah teknis.

Dampak : Hal ini dapat memengaruhi pengalaman tamu dan reputasi hotel.

Solusi : Memperhatikan setiap detail prosedur kerja. Belajar dari kesalahan dan meminta bimbingan jika perlu.

6. Keterbatasan Pengetahuan Teknis

Deskripsi : Mahasiswa magang mungkin belum familiar dengan alat atau produk pembersih modern yang digunakan di hotel mewah.

Dampak : Pekerjaan dapat menjadi kurang efisien.

Solusi : Mengikuti pelatihan yang disediakan oleh hotel dan aktif bertanya kepada rekan kerja yang lebih berpengalaman.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Magang di Rosewood Hong Kong memberikan pengalaman yang sangat berharga bagi saya dalam memahami dunia perhotelan kelas dunia, khususnya dalam divisi Housekeeping. Selama magang, saya belajar bagaimana cara bekerja dengan standar internasional yang ketat, pentingnya kerja tim, serta kebutuhan untuk menjaga kualitas layanan yang sangat tinggi demi kepuasan tamu. Melalui pengalaman ini, saya juga belajar mengelola waktu dengan lebih efektif dan mengatasi tekanan pekerjaan yang datang, terutama dalam menjaga kebersihan dan kenyamanan tamu.

Selain itu, saya juga dapat memperkaya keterampilan komunikasi dengan berinteraksi dengan staf dan tamu dari berbagai latar belakang. Meskipun menghadapi tantangan, seperti adaptasi dengan lingkungan kerja yang cepat dan kesalahan prosedural, saya merasa pengalaman ini sangat berharga dalam membantu saya berkembang secara profesional dan pribadi.

Magang ini memberikan wawasan mendalam tentang bagaimana hotel mewah seperti Rosewood Hong Kong beroperasi, dan bagaimana setiap departemen bekerja sama untuk memberikan layanan terbaik bagi tamu. Dengan pengalaman ini, saya merasa lebih siap untuk menghadapi tantangan di industri perhotelan global.

5.2 Saran

Berdasarkan pengalaman saya selama magang di Rosewood Hong Kong, berikut adalah beberapa saran yang dapat membantu pengembangan lebih lanjut baik untuk program magang maupun untuk para peserta magang di masa depan:

- **Peningkatan Pelatihan Pra-Magang**

Sebaiknya, program magang menyediakan pelatihan yang lebih mendalam mengenai prosedur hotel dan penggunaan peralatan teknis sebelum magang dimulai. Ini akan membantu peserta magang merasa lebih siap dan mengurangi kesalahan yang disebabkan oleh kurangnya pengetahuan awal.

- **Peningkatan Komunikasi Lintas Departemen**

Koordinasi yang lebih intens antara departemen, seperti housekeeping dengan front office atau food and beverage, dapat membantu mengurangi hambatan komunikasi yang mungkin muncul selama bekerja. Melakukan lebih banyak pertemuan

DAFTAR PUSTAKA

Buku dan Jurnal

Baum, T., & Devine, F. (2007). Skills and training in the hospitality --- sector: The case of hotel front office employees in Ireland. *Journal of ---European Industrial Training*, 31(1), 16-26.

-Jones, P., & Lockwood, A. (2004). *The management of hotel operations*. London: Cengage Learning.

Kasavana, M., & Brooks, R. (2009). *Managing Front Office Operations*. Michigan: American Hotel & Lodging Association.

Website

Rosewood Hotels and Resorts. (n.d.). About Rosewood Hong Kong. Retrieved from <https://www.rosewoodhotels.com>

Hong Kong Tourism Board. (2023). *Hospitality in Hong Kong: Insights and Trends*. Retrieved from <https://www.discoverhongkong.com>

World Travel & Tourism Council. (2023). *Economic Impact Report 2023: Hong Kong's Hospitality Industry*. Retrieved from <https://www.wttc.org>