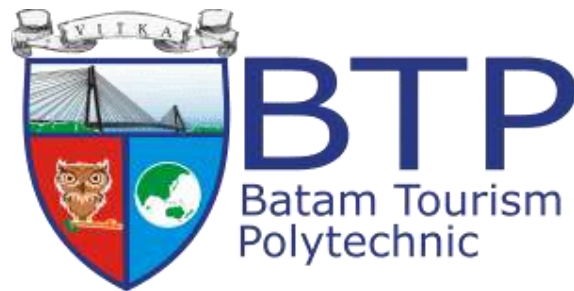


LAPORAN KEGIATAN ON THE JOB TRAINING
MAHASISWA PRODI MANAJEMEN DIVISI KAMAR
DI
SHERATON HONGKONG TUNG CHUNG HOTEL



Disusun Oleh :
IMELDA ZARYANTI
2023010034

MANAJEMEN DIVISI KAMAR
POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
2024

HALAMAN PENGESAHAN
Laporan Kegiatan On The Job Training Mahasiswa
Manajemen Divisi Kamar
Di
Sheraton Hong Kong Tung Chung Hotel

Dengan ini menyatakan, mahasiswa dengan

Nama : Imelda Zaryanti

NIM : 2023010034

Prodi : Manajemen Divisi Kamar

Telah melaksanakan OJT di Hotel Sheraton and Four Points by Sheraton Hong Kong TungChung selama 6 bulan, mulai tanggal 24 Juli 2024 s/d 21 Januari 2025.

Hong Kong, 13 Januari 2025

Mengetahui,	
Learning and Development Manager Branden Poon	Kepala Prodi Manajemen Divisi Kamar Politeknik Pariwisata Batam Andri Wibowo, SE., M.Par NIDN. 1001118502
Koordinator OJT Politeknik Pariwisata Batam Khatir Rabbani Darussalam NIK. 2208356	Dosen Pembimbing OJT Andri Wibowo, SE., M.Par NIDN. 1001118502

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Imelda Zaryanti

NIM : 2023010034

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 dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa proyek akhir ini hasil plagiasi/falsifikasi/fabrikasi, baik sebagian atau seluruhnya, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

HongKong, 13 Januari 2025

Yang membuat pernyataan

Imelda Zaryanti

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmatNya penulis diberikan kesehatan dan kesempatan untuk melaksanakan dan menyelesaikan kegiatan praktik kerja nyata yang merupakan kegiatan wajib mahasiswa dan mahasiswi di Politeknik Pariwisata Batam. Penulis memilih Hotel Sheraton and Four Points by Sheraton Hong Kong Tung Chung sebagai tempat untuk melaksanakan praktik kerja nyata dan ditempatkan pada departemen *Housekeeping* selama 6 bulan. Selama proses kerja nyata penulis mendapatkan banyak pengetahuan serta pengalaman berharga yang diharapkan dapat meningkatkan kualitas diri penulis baik secara pemahaman dan keahlian dalam industri perhotelan.

Dalam proses pelaksanaan kegiatan praktik kerja nyata penulis mendapatkan dukungan serta bantuan dari beberapa pihak baik secara material maupun secara moral. Untuk itu penulis mengucapkan banyak terima kasih terhadap pihak-pihak terkait, diantaranya:

1. Tuhan Yang Maha Esa.
2. Kedua Orang Tua dari penulis yang senantiasa memberikan dukungan.
3. Ibu Siska Amelia Maldin, S.Pd., M.Pd., selaku Direktur Politeknik Pariwisata Batam.
4. Bapak Andri Wibowo, S.E., M.Pd., selaku Kepala Program Studi Manajemen Divisi Kamar di Politeknik Pariwisata Batam.
5. Bapak Andri Wibowo, S.E., M.Pd., selaku Dosen Pembimbing OJT penulis di Politeknik Pariwisata Batam.
6. Bapak Branden Poon, selaku Learning and Development Manager di Hotel Sheraton and Four Points by Sheraton Hong Kong Tung Chung.
7. Bapak Michael Cheung, selaku Housekeeping Manager di Sheraton and Four Points by Sheraton Hong Kong Tung Chung yang telah banyak membantu penulis dalam melaksanakan tugas selama kegiatan praktik kerja.

8. Seluruh staff dan karyawan Sheraton and Four Points by Sheraton Hong Kong Tung Chung yang telah membantu penulis dalam melaksanakan tugas selama kegiatan praktik kerja.
9. Pihak Hotel Sheraton and Four Points by Sheraton Hong Kong Tung Chung yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan praktik kerja nyata.
10. Seluruh teman-teman seperjuangan yang telah memberi motivasi, semangat, masukan, dan kritik yang berarti bagi penulis dalam menyelesaikan laporan ini.
11. Semua pihak yang telah membantu secara langsung maupun tidak langsung dalam kelancaran penyusunan laporan ini.

Penulis menyadari bahwa laporan ini jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran demi kesempurnaan laporan ini. Penulis berharap semoga laporan ini dapat bermanfaat, khususnya bagi penulis dan bagi para pembaca.

Hong Kong, 13 Januari 2025

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman Pengesahan.....	ii
Halaman Pernyataan Keaslian	iii
Kata Pengantar	iv
Daftar Isi.....	v
Daftar Gambar.....	vi
Daftar Lampiran.....	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Magang.....	1
B. Tujuan Magang	2
C. Manfaat Magang	3
D. Tempat Magang	4
E. Jadwal Waktu Magang.....	4
BAB II TINJAUAN UMUM TEMPAT MAGANG.....	5
A. Sejarah Perusahaan	5
B. Struktur Perusahaan	6
C. Aktivitas Kegiatan Operasional	8
BAB III PELAKSANAAN MAGANG.....	13
A. Pelaksanaan kerja.....	13
B. Hambatan yang Dihadapi.....	19
C. Solusi dan Pemecahan Hambatan	20
BAB IV KESIMPULAN	21
A. Kesimpulan	21
B. Saran-saran.....	22
Daftar Pustaka.....	23
Lampiran.....	24

DAFTAR GAMBAR

Gambar1.1 Logo Sheraton Hong Kong Tung Chung	4
Gambar1.2 Gedung Hotel Sheraton Hong Kong Tung Chung	5
Gambar1.3 Chain Hotel Marriott International di HongKong.....	6
Gambar1.4 Chairman Of Shimao Group	7
Gambar1.5 Leaders of Sheraton Hong Kong Tung Chung Hotel.....	8
Gambar1.6 Struktur Organisasi di Housekeeping.....	8
Gambar1.7 Peta Sheraton Hong Kong Tung Chung Hotel.....	13
Gambar1.8 Sunset Grill Sheraton Hong Kong Tung Chung	13
Gambar1.9 Worksheet	14
Gambar2.1 Make Up Room.....	14
Gambar2.2 Mengumpulkan Worksheet	14
Gambar2.3 Houseman Mengantar Request Tamu	15
Gambar2.4 Percakapan Dengan Order Taker	15
Gambar2.5 Houseman Menyiapkan Extra Bed	15
Gambar2.6 Housemen set up wedding room.....	15
Gambar2.7 Membuat towel art	15
Gambar2.8 Mesin Linen	16
Gambar2.9 Linen room.....	16
Gambar2.10 Linen Trolley.....	16
Gambar2.11 Menjaga Konter	17
Gambar2.12 Merapikan Kids Room.....	17
Gambar2.13 Merapikan Peralatan Gym	17

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 CV dan Cover Letter.....	24
Lampiran 2 LOA.....	27
Lampiran 3 Kontrak Magang.....	28
Lampiran 4 Sertifikat Magang.....	31
Lampiran 5 Student Performance Evaluation.....	32
Lampiran 6 Surat Referensi dari Hotel.....	36
Lampiran 7 Daily Activities.....	37
Lampiran 8 Dokumentasi.....	64

BAB 1

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MAGANG

Di era globalisasi seperti sekarang ini, kegiatan pariwisata banyak diminati oleh masyarakat. Kegiatan pariwisata dilakukan antara lain untuk mencari hiburan yang sebelumnya belum pernah diperoleh, menghilangkan stress serta menemukan pengalaman baru. Hotel merupakan salah satu akomodasi yang cukup penting dalam sektor pariwisata. Dengan meningkatnya kegiatan pariwisata di berbagai negara, maka banyak hotel bermunculan untuk memberikan pelayanan akomodasi sebaik mungkin.

Hong Kong merupakan sebuah kota yang memikat dengan skyline yang menjulang tinggi, terkenal dengan keberagaman budaya serta suasana kosmopolitan dan merupakan kota yang menjadi pusat perdagangan dan keuangan dunia. Tak hanya dikenal sebagai surganya belanja, Hongkong juga memiliki wisata alam, budaya, arsitektur, dan sejarah dengan daya tarik tersendiri bagi para wisatawan. Banyaknya wisatawan dari luar negeri yang berkunjung membuat Hong Kong memiliki banyak sekali akomodasi hotel bintang lima, oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan praktik kerja nyata di kota ini.

Praktik Kerja Nyata atau Magang ialah kegiatan atau program belajar sekaligus berlatih bekerja secara langsung dalam suatu perusahaan dalam beberapa waktu, yang dalam pelaksanaannya pihak perusahaan wajib memberikan tugas, tanggung jawab, pelatihan serta membimbing peserta magang dan pada saat program berakhir memberikan penilaian serta evaluasi.

On-the Job Training (OJT) atau Praktik kerja nyata merupakan salah satu kegiatan wajib yang dilakukan oleh mahasiswa Politeknik Pariwisata Batam sebanyak 2 periode, masing-masing periode dilakukan dalam jangka waktu 6 bulan per periodenya. Periode pertama dilakukan oleh mahasiswa pada semester 3 atau semester 4 sedangkan untuk periode kedua dilakukan pada semester semester 8. Diharapkan kegiatan ini dapat menambah pengalaman kerja mahasiswa untuk menjadi bekal menempuh jenjang karir selanjutnya sesuai dengan bidang yang ditekuni masing-masing mahasiswa di dalam Industri Perhotelan.

Departemen yang penulis pilih dalam kegiatan magang ini adalah Departemen Housekeeping. Departemen Housekeeping adalah salah satu departemen di hotel yang memegang peran penting dalam jalannya operasional hotel. Yang terdiri dari beberapa section yaitu: Room Section, Public Area, Houseman/Runner, Laundry serta Linen Section. Tentunya di masing-masing department mempunyai tugas dan tanggung jawab yang berbeda-beda. Dalam program magang yang pertama ini, penulis diberi kesempatan untuk melaksanakan magang di salah satu hotel bintang 5 dibawah *Chain Hotel Marriott International*, yaitu di Sheraton Hong Kong Tung Chung Hotel.

B. TUJUAN MAGANG

Tujuan dilaksanakannya Kerja Nyata ini adalah untuk memberikan gambaran kepada mahasiswa dan mahasiswi bagaimana situasi kerja di industri yang tidak dapat dialami selama teori di kampus. Hal ini juga bisa dijadikan bahan untuk pelatihan dan persiapan diri sebelum benar-benar memasuki dunia kerja. Praktik kerja nyata pada dasarnya mempunyai tujuan yang sangat bermanfaat bagi para mahasiswa maupun mahasiswi yang telah menjalankannya, adapun tujuan dari program ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan kurikulum perkuliahan.
2. Untuk mempraktekkan secara langsung hasil yang penulis dapat dalam bangku perkuliahan.
3. Untuk menambah pengalaman kerja penulis untuk membantu mempermudah karir penulis kedepannya.
4. Untuk meningkatkan kemampuan dan pemahaman penulis baik secara teori maupun praktik terutama di bidang Housekeeping.
5. Untuk memberikan gambaran tentang iklim kerja di dunia perhotelan.
6. Untuk menumbuhkan dan meningkatkan sikap profesional dalam bekerja.
7. Untuk meningkatkan kecerdasan, kreativitas dan keterampilan penulis agar dapat menjadi manusia yang bertanggung jawab dalam bidang pekerjaan yang ditekuni.

C. MANFAAT MAGANG

Praktik Kerja Nyata mempunyai manfaat yang sangat besar bagi mahasiswa, perguruan tinggi, dan perusahaan, ada pun manfaat praktik kerja nyata tersebut adalah sebagai berikut:

1. Bagi Mahasiswa,
 - a. Dapat memperoleh wawasan luas mengenai seluk beluk dunia kerja.
 - b. Dapat menambah pengalaman kerja dengan tujuan menambah kesempatan kerja di masa depan.
 - c. Dapat meningkatkan rasa percaya diri, disiplin dan tanggung jawab.
 - d. Mengetahui arti penting disiplin dan tanggung jawab dalam melaksanakan tugas yang diberikan.
 - e. Dapat memahami, memantapkan dan mengembangkan pelajaran yang diperoleh di kampus, dan menerapkannya langsung didunia kerja.
 - f. Untuk menambah dan memperluas koneksi dengan orang-orang baru, baik itu karyawan/hotelier lainnya maupun tamu-tamu hotel.
2. Bagi perguruan tinggi,
 - a. Terwujudnya visi dan misi perguruan tinggi yaitu menghasilkan mahasiswa yang siap untuk bersaing dalam dunia kerja melalui pelatihan praktik kerja nyata.
 - b. Sebagai cuan bagi kampus dalam melihat perbandingan antara praktek kerja nyata yang di dapat mahasiswa dengan teori yang diajari di kampus.
 - c. Bertambahnya inovasi-inovasi baru dari pengalaman peserta didik praktek kerja lapangan yang dapat diaplikasikan oleh kampus.
 - d. Terjalinnya hubungan kerja sama yang baik antara pihak kampus dengan perusahaan atau lembaga instansi lainnya.
3. Bagi perusahaan,
 - a. Hotel mendapat dukungan berupa tenaga kerja dan inovasi dari peserta didik yang melaksanakan praktik kerja nyata.
 - b. Menjadi referensi untuk menentukan perencanaan peningkatan di bidang sumber daya manusia melalui potensi yang dimiliki oleh mahasiswa yang melakukan praktik kerja nyata.
 - c. Menjalin kemitraan yang baik antara hotel dengan kampus

D. TEMPAT MAGANG



Gambar1.1 Logo Hotel Sheraton Hong Kong Tung Chung

Hotel adalah salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau keseluruhan bagian untuk jasa pelayanan penginapan, penyedia makanan dan minuman serta jasa lainnya bagi masyarakat umum yang dikelola secara komersil. Sheraton Hong Kong Tung Chung Hotel terletak di Lantau Island, Tung Chung, Hong Kong. Berlokasi strategis diatas T-Bay di Tung Chung, pusat komunitas restoran, dan bar, hotel ini hanya berjarak 10 menit berkendara dari Bandara Internasional Hong Kong dan Asia-World Expo. Lokasinya juga dekat dengan Jembatan Hong Kong Macau-Zhuhai, perbatasan Shenzhen dengan Tiongkok.

Alasan saya memilih Sheraton Hong Kong Tung Chung Hotel sebagai tempat magang adalah karena merupakan salah satu hotel bintang 5 dibawah Chain Hotel Marriott International, selain itu hotel ini juga terletak di sebuah pulau baru yang memiliki pemandangan yang indah, seperti laut, gunung dan gedung-gedung tinggi dan berlokasi dekat dari Disneyland Hong Kong dimana hal tersebut menarik bagi penulis.

E. JADWAL WAKTU MAGANG

Penulis melakukan kegiatan praktik kerja nyata selama 6 bulan dimulai dari tanggal 24 Juli 2024 sampai dengan 21 Januari 2025 di Sheraton Hong Kong Tung Chung Hotel. Dengan 5 hari kerja dan 2 hari off, dengan total jam kerja 9 jam per hari.

BAB II

TINJAUAN UMUM TEMPAT MAGANG

A. Sejarah Singkat Sheraton Hong Kong Tung Chung Hotel



Gambar1.2 Gedung Hotel Sheraton Hong Kong Tung Chung

Sheraton Hong Kong Tung Chung Hotel berlokasi di Lantau Island, Tung Chung, Hong Kong. Berdiri pada tanggal 1 Desember 2020, hotel mewah di tepi laut ini berlokasi strategis diatas T-Bay di Tung Chung, pusat komunitas restoran, danbar, hanya berjarak 10 menit berkendara dari Bandara Internasional Hong Kong dan Asia-World Expo. Lokasinya juga dekat dengan Jembatan Hong Kong Macau-Zhuhai, perbatasan Shenzhen dengan Tiongkok, dan tempat-tempat wisata lokal yang meliputi pusat perbelanjaan desainer di Citygate Malls, The Big Buddha, Ngong Ping 360 Cable Car, dan Hong Kong Disneyland. Penjelajah alam juga dapat memiliki akses mudah ke beberapa jalur pendakian dan pantai terbaik kota di Pulau Lantau.

Sheratong Hong Kong Tung Chung Hotel merupakan hotel baru yang menampilkan pemandangan laut serta gunung Tung Chung. Memiliki 218 kamar, yang terdiri dari 78 *Deluxe Rooms*, 84 *Deluxe Ocean View Rooms*, 23 *Executive Rooms*, 15 *Executive Ocean View Rooms*, 9 *Executive Ocean View Suite*, 6 *Premier Ocean View Suite*, 2 *Deluxe Ocean View Suite* dan 1 *Sheraton Suite*. Memiliki 4 Restoran yang memiliki ciri khasnya masing-masing, yaitu *Café Lantau*, *YUE*, *Sunset Grill*, dan *Lobby Lounge*. Adapun fasilitas yang terdapat di hotel ini sebagai berikut:

1. Executive Lounge, dengan panoramic view yang sangat nyaman untuk menikmati Afternoon tea, juga dapat digunakan untuk private meeting atau private dinner.
2. Fitness centre, terdapat peralatan gym yang lengkap serta terdapat juga 2

Kulkas yang digunakan untuk meletakkan minuman dingin dan untuk handuk dingin yang dapat digunakan tamu setelah selesai gym.

3. Kids Room, diimana tamu bisa menikmati masa tinggalnya dengan bermain. Tersedia TV, Nintendo, Sepeda anak, mobil-mobilan dan area untuk bayi<1th. Tersedia juga meja untuk anak-anak melakukan aktivitas seperti menggambar dan mewarnai.
4. Swimming Pool, hotel ini memiliki kolam renang yang menyajikan pemandangan kota dan laut Hongkong. Terbagi antara kolam air panas, Kolam renang dewasa dan kolam renang anak-anak. Tamu juga bisa memesan makanan dan minuman dengan scan barcode. Tersedia juga gazebo dan sofa.
5. SPA
6. Sauna
7. Shuttle Bus Service (MTR Station–Hotel)
8. Ballroom, Meeting Room, Function Room
9. Garden (lokasi wedding)
10. Transportasi antar-jemput bandara

Sheraton Hong Kong Tung Chung Hotel merupakan salah satu brand hotel bintang 5 dibawah Chain Hotel Marriott International. Masuk dalam kategori Premium, Classic.



Gambar1.3 Chain Hotel Marriott International di HongKong

1. Marriott Culture and Core Values

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

- 3) *Embrace Change*
- 4) *Act With Integrity*
- 5) *Serve Our World*

2. Sheraton Hong Kong Tung Chung Hotel Brand Values

- 1) **Welcoming:** *Open doorsto all walks of life, Fosters a familiar feeling*
- 2) **Assured:** *Knowing your stuff, Confidence in taking care of guests, Familiarity and Trust*
- 3) **Community:** *Community brings it all together, Global and Inclusive, Bring people together*

3. Introduction of Founder and Shimao Group



Gambar1.4 Chairman Of Shimao Group

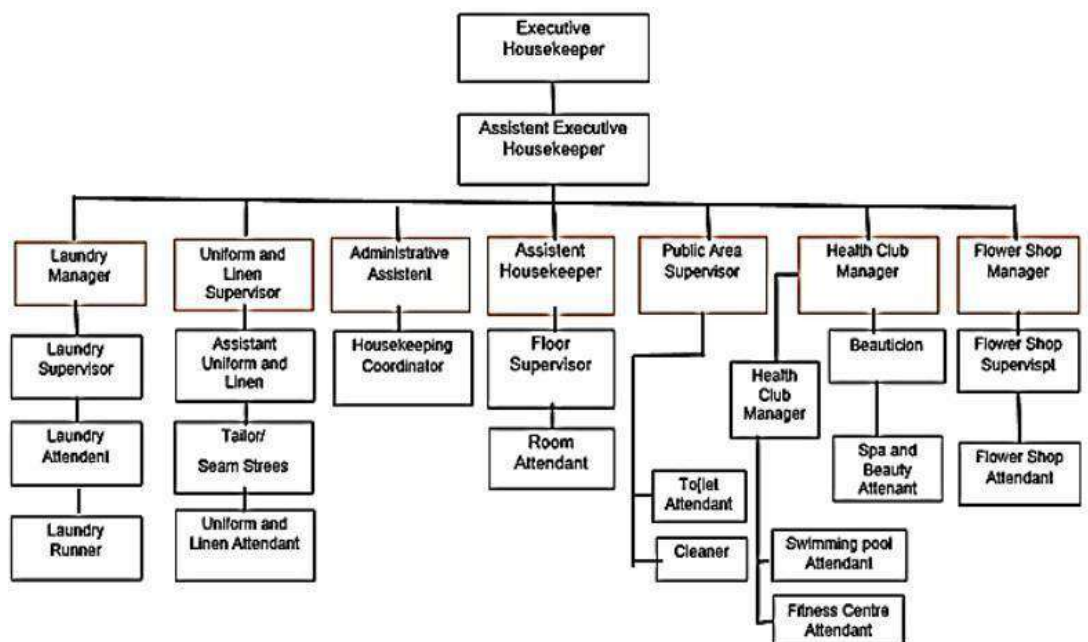
Shimao Group didirikan pada tahun 1989. Hui Wing Mau, JP adalah Pendiri dan Direktur Eksekutif Grup dan berkantor pusat di Hong Kong. Grup ini mengembangkan proyek real estate berskala besar, berkualitas tinggi, dan terintegrasi. Grup ini berdedikasi pada pengembangan properti perumahan, hotel, perkantoran, dan komersial. Salah satunya Sheraton and Four Points By Sheraton Hong Kong Tung Chung Hotel. Shimao telah membangun 9 landmark dengan tinggi lebih dari 200 m dan lebih dari 10 sedang dibangun untuk menciptakan gedung pencakar langit yang spektakuler.

4. Leaders–Executive Committee Sheraton HongKong Tung Chung Hotel



Gambar1.5 Leaders of Sheraton Hong Kong Tung Chung Hotel

B. Struktur Organisasi di *Housekeeping*



Gambar1.6 Struktur Organisasi di Housekeeping

C. Aktivitas Kegiatan Operasional di Housekeeping

1. *Executive Housekeeper*

- a. Mengkoordinasi seluruh petugas *housekeeping* agar sistem kerja berjalan lancar.
- b. Melakukan rancangan program kerja serta anggaran.
- c. Sebagai pengawas rancangan kerja yang telah dilakukan agar berjalan dengan baik.
- d. Melakukan perlakuan khusus untuk tamu VIP.
- e. Melaksanakan pemeliharaan serta pencatatan properti milik hotel yang rusak atau hilang.
- f. Merencanakan dan melaksanakan pelatihan kerja untuk menciptakan lingkungan kerja yang harmonis dan suasana kerja nyaman.
- g. Melakukan evaluasi hasil kerja setiap bulan.

2. *Assistant Executive Housekeeper*

- a. Sebagai pengganti tugas-tugas *Executive Housekeeper* bila mana berhalangan.
- b. Sebagai koordinator bagi semua *staff housekeeping*.
- c. Bertanggung jawab dalam mengawasi operasional *housekeeping*.
- d. Memberi pelatihan dan arahan serta konseling kepada *staff housekeeping*.
- e. Memeriksa standar kerja *staff housekeeping*.
- f. Menginventori barang-barang *housekeeping* setiap bulan.
- g. Menghandle complain tamu sesuai kasusnya.

3. *Housekeeping Manager*

- a. Melakukan pengawasan pekerjaan karyawan *housekeeping* dengan mengadakan briefing dan controlling untuk kelancaran kegiatan operasional.
- b. Melakukan realisasi secara spesifik rencana kerja untuk mendelegasikan segala tugas kepada bagian supervisor atau koordinasi dengan departemen yang terkait langsung untuk mencapai sasaran sesuai dengan jadwal kerja yang telah ditargetkan.
- c. Bertanggung jawab terhadap break age dan lost dengan cara meningkatkan pengendalian sistem kerja di masing-masing section.

- d. Melakukan penilaian personal grooming dengan cara memberikan bimbingan dan arahan agar dapat tampil sesuai dengan standar hotel.

4. *Housekeeping Supervisor*

- a. Bertanggung jawab untuk memberikan arahan, melatih, dan mengatur jadwal kerja anggota tim untuk memastikan seluruh area kerja atau fasilitas tetap bersih dan rapi.
- b. Bertanggung jawab atas pengelolaan persediaan dan peralatan kebersihan serta menentukan jadwal pembersihan dan perawatan rutin.
- c. Memastikan bahwa lingkungan kerja aman untuk karyawan, pengunjung, atau tamu.
- d. Housekeeping Supervisor berkolaborasi dengan departemen lain, seperti keamanan, pelayanan tamu, atau manajemen fasilitas, untuk memastikan operasional yang efisien dan menciptakan pengalaman yang positif bagi karyawan dan tamu.
- e. Mengatasi keluhan dan masalah terkait kebersihan dari karyawan atau tamu.
- f. Menyusun laporan kinerja housekeeping, termasuk mengenai produktivitas tim, kualitas kebersihan, dan masalah operasional yang mungkin timbul.

Untuk mewujudkan lancarnya operasional selama bertugas departemen ini dibagi menjadi beberapa bagian diantaranya:

1. *Room Section*

- a. Bertugas mengontrol inventory, kondisi kebersihan dan kelengkapan setiap kamar di setiap floornya masing- masing.
- b. Membersihkan, mengganti dan melengkapi kelengkapan tempat tidur, bath room, living room sesuai dengan standard yang ditentukan.
- c. Making bed dengan teknik yang benar.
- d. Mengganti linen atau towel yang kotor disetiap kamar.
- e. Membersihkan area corridor disetiap floornya.
- f. Melaporkan segala kerusakan, kehilangan, atau kejadian yang tidak layak kepada manager.

- g. Membantu Laundry untuk mengumpulkan cucian tamu yang akan dilaundry.
- h. Membantu Room Service clear up piring atau alat makan yang kotor di dalam kamar atau area corridor.
- i. Merapikan kembali linen atau towel, sisa guest supplies, cleaning supplies, cleaning equipment ke Station Floor/ pantry masing-masing.

2. Public Area

- a. Bertugas membersihkan seluruh Area Hotel seperti Office, lobby, restaurant, pub atau lounge, bar, toilet-toilet, meeting room, arcade dan lainnya.
- b. Membersihkan dan melakukan pemeliharaan furniture, lantai, karpet, kaca-kaca, pintu dan bingkainya, astray disetiap meja dan standing astray yang ada di Public Area.
- c. Memelihara setiap perlengkapan atau peralatan yang digunakannya untuk bekerja.
- d. Incharge pada ruangan yang sedang digunakan untuk kegiatan/ eventfunction, meeting, party dan lain-lain.
- e. Membuang sampah-sampah yang ada disetiap astray dan standing astray pada tempatnya.
- f. Melaporkan segala kerusakan, kehilangan, kejadian kejadian yang tidak semestinya.
- g. Melaksanakan *general cleaning* sesuai dengan jadwal.
- h. Merencanakan dan melaksanakan *Pest Control*.

3. Laundry Section

- a. Bertugas mencuci linen yang digunakan di *Room Section*, seperti *sheet*, *pillowcase*, *blanker*, *bed skrits* dan *towels*.
- b. Mencuci linen yang digunakan F&B Service, seperti *napkin*, *table cloth*, *tablemat*, *slip cloth*.
- c. Mencuci seragam karyawan, seperti jas, kemeja, celana, baju, dan apron.
- d. Bertugas pada cucian tamu hotel meliputi *dry cleaning*, *laundry*, *pressonly*.

4. GardenerSection

- a. Memelihara keindahan Taman dan Kebun Hotel.

- b. Menjaga kebersihan area taman.
- c. Mengganti dan Merawat bunga-bunga yang ada di area Lobby Hotel.
- d. Memelihara bunga yang ada di sepanjang koridor hotel.
- e. Mendekorasi Rest Room dengan bunga segar.

5. *Order Taker*

- a. Bertugas mencatat segala informasi dari telepon atau complaint tamu pada log book, atau dari department lain, maupun telepon dari luar.
- b. Menerima semua prequest tamu melalui sambungan telepon atau direct request, untuk di follow up.
- c. Mengelola administrasi dengan baik dan bertanggung jawab atas persediaan peralatan administrasi.
- d. Menerima laporan kerusakan dan membuat workorder.
- e. Menghandle Lost and Found.
- f. Membuat log inventory linen, cleaning supplies dalam system.

BAB III

PELAKSANAAN MAGANG

A. Pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan

Penulis melakukan kegiatan Magang di Sheraton Hong Kong Tung Chung Hotel selama 6 bulan dari tanggal 24 Juli 2024 sampai 21 Januari 2025.

I. Identitas Tempat Magang

Nama : Sheraton Hong Kong Tung Chung Hotel
 Alamat : 9Yi Tung Road, Tung Chung, Lantau Island, HongKong
 Telepon : +852 2535 0000
 Email : sh.hkgsc.catering@sheraton.com



Gambar1.7 Peta Sheraton Hong Kong Tung Chung Hotel



Gambar1.8 Sunset Grill Sheraton Hong Kong Tung Chung

II. Waktu Kerja Pelaksanaan Magang dan Aktifitas Magang

1. Room Section



Room No.	Status	Time	Remarks
1	OK		
2	OK		
3	OK		
4	OK		
5	OK		
6	OK		
7	OK		
8	OK		
9	OK		
10	OK		
11	OK		
12	OK		
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			

Gambar1.9
Worksheet



Gambar2.1
Make up room



Gambar2.2
Mengumpulkan Worksheet

Selama pelaksanaan praktik kerja nyata penulis mendapatkan banyak ilmu dan pengalaman baru tentang kegiatan apa saja yang dikerjakan oleh seorang *Room Attendant* di Sheraton Hong Kong Tung Chung Hotel. Berikut penjelasan mengenai jenis kegiatan maupun prosedur pelaksanaan kegiatan yang dilakukan oleh penulis selama 1 Bulan di Room Section:

1. Memulai shift

AMRoom Attendant dimulai dari pukul 09.00-18.00 (Waktu Hong Kong). PM Room Attendant dimulai dari pukul 14.30-23.30 (Waktu Hong Kong). Untuk memulai shift, penulis diharuskan melakukan briefing bersama staff room boy/maid lainnya. Adapun pembahasan yang dibicarakan mengenai *occupancy* kamar, training singkat dari manager maupun supervisor, membacakan *guest comment* yang diterima, serta membagikan work sheet kepada *roomboy/maid*.

2. Jobdesc

- Mengambil linen atau towel, cleaning supplies, guest supplies dan perlengkapan atau peralatan kerjalainnya, kemudian diatur ke trolley dan lain-lain atau bisa disebut dengan *set up trolley*.
- Melakukan *makeup room* sesuai dengan *worksheet* yang penulis terima.
- Setelah selesai mengerjakan *makeup room* penulis diwajibkan membersihkan ataupun merapikan trolley yang sudah digunakan.

3. Mengakhiri shift

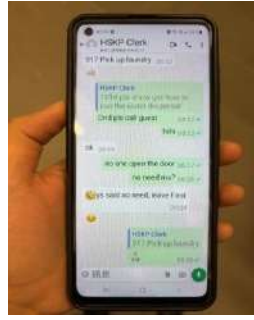
- Mengumpulkan work sheet yang sudah dikerjakan.
- Melakukan inventory pada setiap pemakaian linen, cleaning supplies, serta guest supplies selama operasional.

- c. Melaporkan segala kerusakan atau kehilangan selama masa operasional.
- d. Sign-off.

2. Houseman/Runner



Gambar2.3
Houseman mengantarkan request tamu



Gambar2.4
Percakapan dengan order taker



Gambar2.5
Houseman menyiapkan extra bed



Gambar2.6
Houseman set up wedding room



Gambar2.7
Membuat towel art

Selama pelaksanaan praktik kerja nyata penulis mendapatkan banyak ilmu dan pengalaman baru tentang kegiatan apa saja yang dikerjakan oleh seorang *Houseman* di Sheraton Hong Kong Tung Chung Hotel. Berikut penjelasan mengenai jenis kegiatan maupun prosedur pelaksanaan kegiatan yang dilakukan oleh penulis selama 3 Bulan di Section Houseman:

1. Memulai shift

AM Houseman (HM-A) dimulai dari pukul 08.30-17.30 (Waktu Hong Kong).

PM Houseman (HM-B) dimulai dari pukul 11.00-20.00 (Waktu Hong Kong).

Untuk memulai shift, penulis diharuskan mengambil *Duty Phone* serta *Master Key* di *Housekeeping Office* dari seorang *Order Taker*, kemudian menandatangani form tempat pengambilan kunci.

2. Jobdesc

- a. Ketika belum menerima *request/order*, penulis memeriksa setiap pantry di

seluruh lantai, untuk memastikan kelengkapannya dan melakukan *setup extrabed*.

- b. Menyiapkan *request/order* yang penulis terima dari seorang *ordertaker* (*Housekeeping Clerk*) yang dilakukan melalui pesan teks.
 - c. Mengantarkan *request/order* ke kamar tamu sesuai permintaan. Seperti *extra blanket/duvet,extratowel,extraaminities,extrabed,babycot,babybathtub, adaptor*, kursi, dan permintaan lainnya.
 - d. Memeriksa status kamar(*Checkstatus*),dan melaporkan pada *Housekeeping Clerk*.
 - e. Membantu memeriksa telepon kamar tamu yang tidak bisa digunakan.
 - f. Membukakan *connecting door* sesuai permintaan tamu.
 - g. Membantu *Room Attendant* melakukan *stripping*, dekorasi kamar, dan mengantarkan permintaan *Room Attendant* tentang kebutuhan *makeup room*.
 - h. Membantu membukakan pintu untuk *engineering*.
 - i. Mengambil dan mengantarkan *guest laundry*.
3. Mengakhiri shift
- a. Mengembalikan *duty phone* dan *master key* kepada *housekeeping clerk*.
 - b. Melaporkan segala kerusakan atau kehilangan selama masa operasional.
 - c. Sign-off.

3. Linen Section



Gambar2.8 Mesin Linen Chute



Gambar2.9 Linen Room



Gambar2.10 Linen Trolley

Selama pelaksanaan praktik kerja nyata penulis mendapatkan banyak pengalaman baru tentang kegiatan apa saja yang dikerjakan pada linen section di Sheraton Hong Kong Tung Chung Hotel, dimana hotel ini menggunakan laundry dari luar untuk pencucian *linen supplies housekeeping* serta *linen supplies F&B*.

Berikut penjelasan mengenai jenis kegiatan maupun prosedur pelaksanaan kegiatan yang dilakukan oleh penulis selama kurang lebih 1 Bulan di Linen Section:

1. Memulai shift

Section pada Linen dimulai dari pukul 10.00-19.00 (Waktu Hong Kong). Untuk memulai shift, penulis diharuskan mengambil perlengkapan seperti masker dan sarung tangan di *housekeeping office*. Setelah itu Kembali ke linen room untuk menghidupkan mesin *linen chute*.

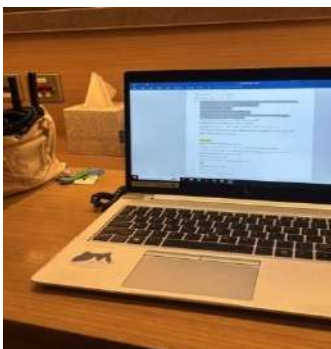
2. Jobdesc

- a. Mengumpulkan dan menyusun *linen trolley* didalam *linenroom*.
- b. Memindahkan *dirtylinen* dari *linenchute* ke dalam *linen trolley*.
- c. Setelah selesai dipindahkan ke *linen trolley*, penulis memindahkan trolley ke luar *linenroom* dan menyusunnya agar nanti mempermudah pihak laundry dari luar untuk menjemputnya.
- d. Mengambil trolley yang berisi *dirty linen* dari pantry sesuai permintaan *Housekeeping clerk*.
- e. Setelah selesai memindahkan semua *dirty linen*, penulis membersihkan *linen room* dan merapikan trolley .

3. Mengakhiri shift

- a. Memastikan linen room dalam keadaan bersih dan rapi.
- b. Mematikan mesin *linen chute*, mematikan semua lampu, dan menutup pintu *Linenroom* sebelum mengakhiri shift.
- c. Melaporkan segala kerusakan atau kehilangan selama masa operasional.
- d. Sign-off.

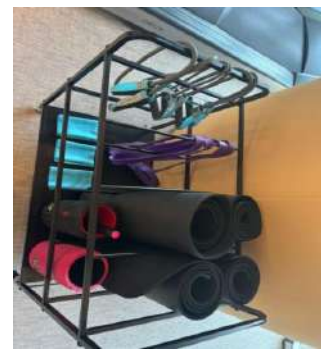
4. Fitness Section



Gambar 2.11
Menjaga Konter



Gambar 2.12
Merapikan Kids Room



Gambar 2.13
Merapikan Peralatan Gym

Selama pelaksanaan praktik kerja nyata penulis mendapatkan banyak ilmu dan pengalaman baru tentang kegiatan apa saja yang dikerjakan oleh seorang Fitness Attendant di Sheraton Hong Kong Tung Chung Hotel. Berikut penjelasan mengenai jenis kegiatan maupun prosedur pelaksanaan kegiatan yang dilakukan oleh penulis selama 1 Bulan di Fitness Section:

1. Memulai shift

AM Fitness Attendant dimulai dari pukul 07.00-16.00 (Waktu Hong Kong). Untuk memulai shift, penulis diharuskan mengambil (2 set x "*Fitness card*", 2 set x "*Lifeguard card*", 3 x walkie, tas Hello kitty (14 keys) di Housekeeping Office , kemudiaaan menandatangani form tempat pengambilan kunci. Lalu meminjam *Fitness locker keys* dari LP.

Job Desc memulai shift :

- a. *Counter untoward the phone* (lmm fwd> hang off).
- b. Periksa *changing room* semuanya.
- c. Siapkan bel di gym & konter, kenakan jam tangan.
- d. Letakkan 2x set *Lifeguard card* + 2x walkie + kunci kolam renang di konter, *Lifeguard* akan menjemput. Semua walkie set saluran 3.
- e. Kids room menyalakan lampu, mengeluarkan lemari sepatu, memeriksa semuanya.
- f. SAUNA tambahkan air ke bucket, Atur timer OTOMATIS.
- g. Water test dan kirim ke grup, perbarui PH/CL/Suhu air "Kolam renang setiap hari", minta *Clerk* untuk mencetaknya, lalu ganti di kolam renang.
- h. Matikan/nyalakan SAUNA satu kali.
- i. Hubungi U&L (38302) laporkan handuk kotor QTY.
- j. Isi ulang dan periksa semuanya setiap jam.
- k. Semua tamu yang menggunakan kolam renang, kamar anak harus sign in.

2. Mengakhiri shift

PM Fitness Attendant (FIT -B) dimulai dari pukul 13.00 -22.00 (waktu hong kong). Job desc PM shift sama seperti AM shift yaitu Isi ulang dan periksa semuanya setiap jam, merecord penggunaan swimming pool/gym/kids room, menunjukkan tamu bagaimana cara pergi ke swimming pool/ kids room/outdoor garden, handle tamu yang ingin memesan untuk spa dan lain nya.

Job desc mengakhiri shift :

- a. Periksa pintu kolam renang apakah terkunci.
- b. Merapikan kamar anak, mengambil saklar, mengecek pintu keluar kamar anak apakah terkunci dengan baik, memindahkan lemari sepatu, menutup pintu masuk, mematikan lampu (@counter).
- c. Sauna dimatikan, AC ruang kebugaran dimatikan.
- d. Bersihkan semua towel kotor ke troli luar, tandai berapa banyak yang kotor (XL, L, M, S) Isi ulang semuanya di gym, ruang ganti.
- e. COUNTER, GYM ambil bel, isi daya jam.
- f. Counter phone forward (Imm fwd > 30030 > hang off).
- g. Notebook, saklar simpan di lemari "kanan", kunci semua lemari di konter.
- h. Tas Hello Kitty (14 KUNCI), kartu kebugaran x2, set kartu penjaga pantai x2, walkie x 3, kembali ke kantor HSKP.
- i. Kembalikan kunci loker kebugaran ke LP.

B. Kendala Yang Dihadapi

Adapun hambatan-hambatan yang dialami oleh penulis selama menjalani praktek kerja nyata adalah:

- a. Adanya keterbatasan pengalaman dan pengetahuan penulis dalam praktik kerja nyata, khususnya di dalam dunia perhotelan.
- b. Adanya hambatan dalam perbedaan bahasa dan aksen yang menyebabkan ketidaklancaran proses komunikasi.
- c. Adanya kendala pada schedule, pada saat penulis off duty jam 22.00 penulis harus on duty lagi di jam 07.00.
- d. Keterbatasan jumlah karyawan yang dapat menghambat operasional kerja disaat *occupancy* hotel sedang meningkat, sehingga memberatkan karyawan ataupun *trainee*.
- e. Ketersediaan bahan baku yang tidak memadai untuk mendukung berjalannya operasional sehingga terjadinya penundaan pelaksanaan pekerjaan.
- f. Adanya equipment dan utensil yang sudah rusak sehingga mengganggu kelancaran kinerja karyawan dan trainee.
- g. Rasa percaya diri yang kurang.

C. Solusi dan Pemecahan Hambatan

Adapun solusi untuk menghadapi dan menyelesaikan hambatan selama Praktik Kerja Nyata adalah:

- a. Terus bertanya dan menambah pengetahuan serta pengalaman dari staff dan senior di hotel.
- b. Berusaha mempelajari bahasa tempat penulis magang (*Cantonese* dan Inggris) agar mempermudah komunikasi dengan para staff dan tamu untuk kelancaran pekerjaan.
- c. Mengasah kemampuan diri selama operasional.
- d. Memberitahu dan melaporkan kepada supervisor ketika ada equipment yang rusak dan bahan baku yang sudah tidak tersedia untuk kelancaran operasional
- e. Berusaha melatih diri setiap hari agar lebih percaya diri.

BAB IV

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Housekeeping department adalah bagian dari hotel yang mengurus dan bertanggung jawab terhadap kebersihan, kerapian, dan kenyamanan hotel untuk tamu yang tinggal, yang dikelola secara komersial. Housekeeping dibagi menjadi beberapa bagian, seperti: Public Area, Room section, Laundry, Order Taker, dan Linen.

Kegiatan magang merupakan salah satu program pendidikan yang harus dilaksanakan oleh seluruh mahasiswa/i karena memberikan banyak sekali manfaat, dimana mahasiswa/i dapat mempraktekkan langsung ilmu pengetahuan yang telah diperoleh dari perguruan tinggi dan mengetahui gambaran langsung tentang operasional kerja, khususnya di Industri Perhotelan.

Dengan melakukan magang, mahasiswa/i, khususnya penulis, mendapatkan ilmu dan pengalaman yang lebih nyata dibandingkan dengan apa yang didapatkan di kampus, karena apa yang dikerjakan di hotel berurusan langsung dengan hotel dan berdampak langsung ke hotel. Jika mahasiswa/i bekerja dengan baik, praktek kerja nyata ini juga dapat memberikan mahasiswa/i kesempatan yang besar dan luas untuk mempermudah mencari lowongan pekerjaan ketika sudah menyelesaikan bangku perkuliahan. Selama melaksanakan magang di Sheraton Hong Kong Tung Chung Hotel penulis dapat mengambil beberapa kesimpulan yaitu:

1. Dapat mempraktekkan langsung dan mengasah ilmu perhotelan yang didapat penulis di perkuliahan ke dalam kegiatan magang.
2. Mengetahui secara langsung apa saja aktivitas serta kegiatan masing-masing departemen yang terdapat di hotel, khususnya housekeeping.
3. Mendapatkan ilmu pengetahuan dan pengalaman selama melaksanakan kegiatan praktik kerja nyata tentang *Housekeeping department*.
4. Menambah *knowledge* tentang perhotelan yang penulis tidak dapatkan dari perkuliahan.

5. Melalui kegiatan magang ini penulis juga dapat mempelajari budaya-budaya baru yang positif dari tempat penulis melakukan magang yaitu Hong Kong.
6. Menjadi lebih memiliki tanggung jawab, percaya diri, mandiri dan memiliki komunikasi yang lebih baik.
7. Melalui magang ini juga penulis dapat menambah dan membangun relasi dengan para trainee dari luar Indonesia.

Penulis mengharapkan hal ini nantinya akan menjadi salah satu bekal penulis untuk mencapai jenjang karir dan peningkatan kualitas diri yang lebih baik di masa depan.

B. Saran–saran

1. Saran untuk Hotel

- a. Untuk Sheraton Hong Kong Tung Chung Hotel agar tetap mempertahankan kekompakan dan rasa kekeluargaan antar karyawan maupun trainee yang ada di Hotel.
- b. Tetap menjalin kerja sama yang baik antara pihak kampus dengan hotel agar dapat menciptakan tenaga kerja yang terampil dan siap untuk terjun ke industri perhotelan.
- c. Untuk pihak Sheraton Hong Kong Tung Chung Hotel, penulis ingin ucapkan terima kasih atas kesempatan berharga yang diberikan sehingga penulis bisa melaksanakan magang di hotel ini.

2. Saran untuk Kampus

- a. Untuk pihak kampus Batam Tourism Polytechnic agar terus menjalin kerja sama yang baik dengan perusahaan atau hotel agar pelaksanaan magang yang dilakukan berjalan dengan baik.
- b. Melakukan kunjungan ke berbagai hotel di Batam setiap minggu praktik agar mahasiswa bisa tau bagaimana kegiatan operasional di Hotel sebelum langsung terjun di Praktik Kerja Nyata.

DAFTAR PUSTAKA

Darsono, A. (2000). *Tata Graha Hotel (Housekeeping)*. Jakarta: Gramedia.

Dimiyati, S. (1993). *Pengantar Dasar Perhotelan*. Jakarta: CV. Devisi Ganani.

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

LAMPIRAN

1. CV dan Cover Letter



POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
 Jl. Gajah Mada, The Vitka City Complex
 Tiban, Batam, Kepulauan Riau 29425
 Indonesia

Telp + 62 778 354 0889
 Email: info@btp.ac.id
<https://btp.ac.id>

APPLICATION LETTER ON THE JOB TRAINING

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



Name	: Imelda Zaryanti
Student Number	: 2023010034
Passport / ID Card Number	: 1408047103050004
Study Program	: Room Division Management
Hotel	: Sheraton Thung Chung Hongkong
OJT Program (Department)	: Housekeeping
Period	: July 2024 – December 2024

Batam, 29th February 2024,

Known by,
 Head of Study Program
 Room Division Management


 Supardi, S.Pd, MM
 NIDN : 2109107102

Proposed by,
 Student,


 Imelda Zaryanti
 SN : 2023010034



CURRICULUM VITAE

BIODATA MAHASISWA

FULL NAME / NAMA LENGKAP IMELDA ZARYANTI		PLACE & DATE OF BIRTH / TEMPAT & TGL. LAHIR PEKANBARU, 31 st MARCH 2005	
SEX JENIS KELAMIN	☐ MALE LAKI-LAKI ☒ FEMALE PEREMPUAN	NATIONALITY KEBANGSAAN	INDONESIA
STUDENT ID NIM 2023010034		RELIGION AGAMA	ISLAM
HOME ADDRESS / ALAMAT Jln. Gajah Mada, Tiban Ayu (Student Castle Vitka)		EMAIL / EMAIL imeldazaryanti@gmail.com	
MOBILE NO. NO. PONSEL +6285668188745		HOME PHONE NO. NO. TELPON RUMAH +6285271324058	
POSITION PRACTICAL TRAINING DESIRED (max. 2 divisions in 1 Department Head) ☐ Kitchen Division ☐ Pastry Division ☐ Restaurant Division ☐ Bar Division ☐ Front Office Division ☒ Housekeeping ☐ Other ..F&B Service			
FORMAL EDUCATION / PENDIDIKAN FORMAL			
From <i>Dari</i>	To <i>Hingga</i>	School/Academy/University <i>Sekolah/Akademi/Universitas</i>	
2011	2017	001 ELEMENTARY SCHOOL TUALANG	
2017	2020	05 JUNIOR HIGH SCHOOL TUALANG	
2020	2023	02 SENIOR HIGH SCHOOL TUALANG	
2023	PRESENT	BATAM TOURISM POLYTECHNIC	
LANGUAGES BAHASA		Ability <i>Kemampuan</i>	Certificate Score (if any) <i>Nilai Sertifikat (jika ada)</i>
English <i>Bahasa Inggris</i>		☒ Fair <i>Biasa</i>	☐ Fluent <i>Lancar</i>
Mandarin <i>Bahasa Mandarin</i>		☒ Fair <i>Biasa</i>	☐ Fluent <i>Lancar</i>
Other Languages <i>Bahasa Indonesia</i>		☐ Fair <i>Biasa</i>	☒ Fluent <i>Lancar</i>
WORKSHOP OR COURSES <i>PELATIHAN/KURSUS YANG PERNAH DIKUTI</i>		Year <i>Tahun</i>	Place <i>Tempat</i>
Seminar "Up Skill Public Speaking"		2023	BATAM TOURISM POLYTECHNIC
Challenges Of Managing and Developing a Business, Especially for the culinary industry in Indonesia		2023	BATAM TOURISM POLYTECHNIC
Achievement of Second Place in Speech Competition		2023	BATAM TOURISM POLYTECHNIC
Seminar "Being Good at Public Speaking is Easy"		2023	BATAM TOURISM POLYTECHNIC
SKILLS / KETERAMPILAN			
COMPUTER <i>KOMPUTER</i>		☒ Typewriting <i>Mengetik</i>	☒ Hotel Skills <i>Keterampilan Hotel</i>
☒ MS. Office			



Adobe Photoshop ☐ Corel Draw ☐ Other			
HEALTH / KESEHATAN			
How is your health? Bagaimana kesehatan anda?		☒ Excellent Sangat Baik	☐ Good Baik
			☐ Fair Biasa
Do you have any physical disability? E.g. Limbs, Sight, Hearing, etc Adakah anda mengalami cacat fisik? Seperti lumpuh, cacat penglihatan, pendengaran, atau lainnya		☐ Yes, please explain Ya, tolong jelaskan	☒ No Tidak
Have you ever had any operations or serious disease? Apakah anda pernah menjalani operasi pembedahan atau mengidap penyakit serius?		☐ Yes, please explain Ya, tolong jelaskan	☒ No Tidak
Do you suffer from any disease that requires medication? Adakah anda mengidap sebarang penyakit yang memerlukan obat-obatan?		☐ Yes, please explain Ya, tolong jelaskan	☒ No Tidak
Are you pregnant? Apakah anda sedang mengandung?		☐ Yes, please explain Ya, tolong jelaskan	☒ No Tidak
FAMILY / KELUARGA			
Name Nama	Relationship Hubungan	Home Address Alamat Rumah	Phone / Mobile Telepon/Ponsel
Sofianto Hrp	Father	Jln. Batin Galang Gg. Baruna, Km.1, Kec. Tualang, Siak, Riau	+6285271324058
Maisyarah	Mother	Jln. Batin Galang Gg. Baruna, Km.1, Kec. Tualang, Siak, Riau	+6285271324058
Rahfiana Nora	Sister	Jln. Batin Galang Gg. Baruna, Km.1, Kec. Tualang, Siak, Riau	+6282390528610
DECLARATION / PERNYATAAN			
☒ I HEREBY DECLARE THAT THE INFORMATION GIVEN IS COMPLETE AND ACCURATE TO THE BEST OF MY KNOWLEDGE. I REALIZE THAT ALL MATERIALS SUBMITTED IN SUPPORT OF MY APPLICATION FOR ADMISSION BECOME THE PROPERTY OF YOUR HOTEL. I AM AWARE THAT ANY MISREPRESENTATION OR MISSION OF FACTS IN MY APPLICATION WILL JUSTIFY THE DENIAL OF ADMISSION, THE CANCELLATION OF ADMISSION OR EXPULSION. Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa semua informasi yang saya sampaikan dalam dokumen ini adalah benar dan akurat. Saya menyadari bahwa semua dokumen yang saya gunakan untuk menunjang aplikasi pendaftaran ini menjadi milik hotel. Apabila diketemukan penipuan/pemalsuan atas informasi yang saya sampaikan, saya bersedia dikenakan sanksi.			

Batam, 29th February 2024

(Imelda Zaryanti)

2. LOA



POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
 Jl. Gajah Mada, The Vitka City Complex
 Tiban, Batam, Kepulauan Riau 29425
 Indonesia

Telp + 62 778 354 0889
 Email: info@btp.ac.id
<https://btp.ac.id>

16 July 2024

Nomor : 421/SKL/BTP/VII/2024
 Subject : Statement Letter for OJT

To
Mr. Patrick Chan
Director of Human Resources
Sheraton & Four Points by Sheraton
Hong Kong Tung Chung
 9 Yi Tung Road, Tung Chung, Lantau Island, N.T.,
 Hong Kong

Dear Sir,

On behalf of this letter, we are delighted to inform you of our student who is going to join the internship program at your hotel. The student's name is below :

Name : Imelda Zaryanti
 NIM : 2023010034
 Position : Housekeeping

This student has finished the first entry of administration and academic matters on campus and is permitted to join the internship program at your hotel. This 6 (six) months of internship program is mandatory for our students take to complete the study program on campus starting from 7/23/2024 until 1/19/2025. We hope that our student may contribute their skill and knowledge and gain experience during training.

We feel so honour to have this partnership in training and look forward to developing our future collaboration.

Best Regards,



Siska Amelia Maldin, S.Pd., M.Pd.
 On Behalf of Director Batam Tourism Polytechnic

3. Kontrak Magang

PRIVATE & CONFIDENTIAL

July 22, 2024

Ms. Imelda Zaryanti
Present

Dear Imelda,

It is with much pleasure that we confirm the offer for your internship at Brand Rise Limited T/A Sheraton Hong Kong Tung Chung and Four Points by Sheraton Hong Kong, Tung Chung. The Hotel is managed by a wholly-owned subsidiary of Marriott International, Inc. ("Marriott"). By signature of this offer, you agree to the following terms and conditions:

Position: Student Trainee – Rooms Division

Period: July 24, 2024 to January 21, 2025

Allowance

An allowance or its pro-rata of Hong Kong Dollars Seven Thousand Dollars (HK\$7,000) per month will be paid to you as training allowance.

Working Days and Working Hours

Your working days and working hours may vary from time to time and will be assigned to you by your Manager. Basic attendance hours shall be 45 hours a week. Meal(s) and/or tea break(s) up to a maximum of 1 hour per working day are included in the 45 hours. When you are unable to finish your work within this time frame, you are entitled to work in excess of the 45 hours a week at your own discretion without additional training allowance.

Annual Leave

You will be entitled to six (6) days of annual leave.

Holidays

You will be entitled to either statutory (operation role) or public holidays (administrative support role) depends on your job nature. Should you be scheduled to work on statutory or public holiday, an alternative holiday will be arranged for you by your manager.

Page 2

Duty Meals

The Hotel provides Trainees free duty meals in the associate cafeteria.

Job Duties

You will report to the Manager. Your duties shall be in accordance with those tasks assigned by Manager, as well as those assigned by your Supervisor.

Medical Benefits

Based on your training duration, you are eligible to participate in the medical plan operated by Health Maintenance Medical Practical Limited which is administered by the Hotel. More information will be available at your orientation.

Notice Period

This Training Agreement must be terminated by either party. It should be seven (7) days advance notice or payment in lieu is required. The termination notice from the Trainee must be in writing and addressed to the Manager.

Internship Conditions

All other terms and conditions will be bound by rules and regulations in those written and verbal instructions of the Management in Brand Rise Limited T/A Sheraton Hong Kong Tung Chung and Four Points by Sheraton Hong Kong, Tung Chung.

During the term of this agreement, you agree to devote all your working time and effort to the business of the Company and to carry out diligently the duties assigned to you by your supervisor. Failure to perform duties and assignments and/or failure to follow Company rules, practices, procedures and policies will result in this agreement being terminated.

Page 3

Waiver and release of liability

In consideration of Brand Rise Limited T/A Sheraton Hong Kong Tung Chung and Four Points by Sheraton Hong Kong, Tung Chung offering the opportunity for me to participate in internship program at Brand Rise Limited T/A Sheraton Hong Kong Tung Chung and Four Points by Sheraton Hong Kong, Tung Chung. I, Imelda Zaryanti for myself, my heirs, assigns, executors and administrators, do hereby release and forever discharge Marriott, the Hotel and the Hotel owner, and each of their respective affiliates, officers, directors, employees, servants, agents, representatives, successors and assigns from all manners of action, causes of action, suit, debts, damages, claims and demands of any type or kind whatsoever that may arise on account of any reason or cause, injury or death, whatsoever, occurring from, connected with, or originating from the internship program at the Hotel. Furthermore, I recognize and acknowledge that I am a student being permitted on the Hotel premises and I am not an employee, agent or servant of the Hotel.

The parties agree that, except for Marriott International, Inc. and its affiliates, a person who is not a party to this agreement shall not have any rights to enforce any term of this agreement.

If you are prepared to accept the conditions outlined in the foregoing paragraphs, please sign the duplicate copy of this letter and return it to the undersigned.

We look forward to welcoming you as part of the Marriott family, joining us in making this one of the best Marriott Hotels in the world.

Yours sincerely

Brand Rise Limited


 Patrick Chan
 Director of Human Resources
 Sheraton Hong Kong Tung Chung Hotel
 Four Points by Sheraton Hong Kong Tung Chung

Agreed and accepted by


 Name: Imelda Zaryanti
 Date: 27 July 2024

This agreement supersedes all prior agreements, written or oral, and sets forth the entire agreement between you and the Hotel relating to the terms of your employment and may not be orally changed, modified, renewed, or extended.

I, IMELDA ZARYANTI, further understand that no such promise or guarantee of any type concerning terms and/or conditions is binding upon the Hotel unless made in writing.

4. Sertifikat Magang



5. Student Performance Evaluation



STUDENT PERFORMANCE EVALUATION

Name : Imelda Zaryanti
 Hotel Name of practice : Sheraton and Four Point by Sheraton Hong Kong Tung Chung
 Department : Housekeeping
 Date of Appraisal from : July 24, 2024 – January 21, 2025

The purpose of this evaluation is to provide an objective measure of student performance during the Supervised Field training. Rating will be done in a scale value of 0 – 100 as follows:

Grade: A = 80 – 100 : (Very Good Performance)
 B = 68 – 79.99 : (Good Performance)
 C = 56 – 67.99 : (Satisfactory Performance)
 D = 45 – 55.99 : (Unsatisfactory Performance)
 E = 0 – 44.99 : (Poor Performance)
 Note : Minimum Passing Grade C = 56 – 67.99

PART 1 ABLITY AND APPLICATION

Please give into application section:

No	CRITERIA & JUSTIFICATION	SCALE VALUE				
		A (80 -100)	B (68 -79.99)	C (56-67.99)	D (45-55.99)	E (0-44.99)
A.	PERFORMANCE					
1	JOB KNOWLADGE	86				
	- Understand all aspect of work at outlet of practice assigned - Knowledge of facilities and equipment at outlet of practice assigned - Mastery of English (written and oral)					
2	QUANTITY OF WORK	83				
	- Output of work has be done - Completion of task and performance of daily duties					
3	QUALITY OF WORK	90				
	- Accurate and neat care of equipment and working areas - Meets work quality requirement - Stability, persistence, orderliness constant work under <u>pressure</u>					



No	CRITERIA & JUSTIFICATION	SCALE VALUE				
		A (80 -100)	B (68 -79.99)	C (56-67.99)	D (45-55.99)	E (0-44.99)
B. CHARACTER						
4	MOTIVATION	80				
	Enthusiasm towards job and effort to acquire necessary information to perform duties					
	The desire and effort					
	Willingness to accept responsibility					
5	COURTESY AND TACT	90				
	Politeness , attention and respect other people (the guest fellow workers and superior)					
6	TEAM WORK	85				
	Demonstrate the development of effective working relationships with staff and management					
	Demonstrate an ability to listen to others, actively contribute to the team and demonstrate flexibility in adapting to team priorities					
7	COMMUNICATION	90				
	Demonstrate and understanding of various customers enquiries and communicate these accurately when referring the matter, as appropriate					
	Prepare a range of documentation which demonstrates an ability to identify the key issues or points and communicate these clearly, concisely and effectively					
8	APPLIED TECHNOLOGY	80				
	Ability to use machines and equipment found in the workplace					
9	PERSONAL APPEARANCE	80				
	Personal grooming, hair, shoes, comportment and general outlook					
10	ATTENDANTE	80				
	Reliability and punctuality to be on job					



No	CRITERIA & JUSTIFICATION	SCALE VALUE				
		A (80-100)	B (68-79.99)	C (56-67.99)	D (45-55.99)	E (0-44.99)
11	HOUSE KEEPING KNOWLEDGE & OPERATIONAL (Chosen one regarding their job)					
	Work effectively with colleague and costumer	86				
	Implement occupational health and safety procedures					
	Maintain hospitality industry knowledge					
	Communicate effectively on the telephone					
	Promote hospitality products and services					
	Develop and update local knowledge					
	Manage and resolve conflict situations					
	Maintain and operate an industrial laundry facility					
	Clean public areas, facilities and equipment					
	Provide housekeeping services to guests					
	Clean and prepare rooms for in-coming guests					
	Provide a lost and found facility					
	SCORE = $\frac{\text{TOTAL MARK}}{\text{TOTAL NO}}$	$\frac{930}{11} = 84.5 \text{ (A)}$				



PART 2. CAPACITY & AMBITION FOR ADVANCE

1. Check (V) application (more than one section may apply)

REGRESSING	NOT LIKELY TO ADVANCE	PROGRESSING	SATISFACTORY	MAX PERFORMANCE ON JOB
				✓

2. Students reaction to review and suggestion was : (check (V) one)

Appreciation (complete willing to strive for improvement)	Interest (Will try to follow suggestion)	Disinterest (Satisfied with present status)	Resentment (feels review is imposition)
✓			

3. Review your rating and comments, and then briefly outline what action you will take or suggest to maintain, improve or correct the behavior and output of this student as a overall evaluation grade.

Willing to accept our different arrangement, such as someone sick leave. suddenly she willing to change her shift even day off to replace the sick leave colleague. Imelda good performance in karaman and fitness abundant position.

Date : 8 Jan 2015
Signature : Anson

Kade Chun Ho Anson DRS
Head Floor Supervisor HSKP.
(Appraiser)

Kade Chun Ho Anson DRS.
Head Floor Supervisor HSKP.
(Training Personnel)

Ch. Janis
(Head of Department)



[Signature]
(Student)

6. Surat Referensi dari Hotel



January 20, 2025

TO WHOM IT MAY CONCERN

This is to certify that Ms. Imelda Zaryanti, holder of Indonesian Passport No. E6926710, was in the employment of the Sheraton & Four Points by Sheraton Hong Kong Tung Chung as:

<u>Job Title</u>	<u>Department</u>	<u>From</u>	<u>To</u>
Student Trainee	Housekeeping	July 24, 2024	January 21, 2025

During the internship period, she had performed to our satisfaction. We would like to take this opportunity to extend to her our appreciation from the Sheraton & Four Points by Sheraton Hong Kong Tung Chung and we wish her all the best in her future endeavors.

Yours sincerely

Brand Rise Limited

Brandon Poon

Learning & Development Manager

BP/el

**SHERATON & FOUR POINTS BY SHERATON
HONG KONG TUNG CHUNG**

9 Yi Tung Road,
Tung Chung, Lantau Island, N.T., Hong Kong

SHERATON | [Sheraton.marriott.com](https://www.sheraton.marriott.com)
FOUR POINTS BY SHERATON | [Four-points.marriott.com](https://www.four-points.marriott.com)



DAILY ACTIVITIES

Name : IMELDA ZARYANTI
 Student Number : 2023010034
 Department : HOUSEKEEPING

No.	Day	Date	Section	Activities	Sign (By Hotel)	Note
01		Wednesday, 24 July 2024	Room Attendant	- Orientation of HR Departement - Learn about types of rooms, pantry, amenities, guest supplies, laundry room, dirty linen room, etc.	Man	
02		Thursday, 25 July 2024	Room Attendant	- Learn about trolley - Learn about Standard operating Procedure for make up room - Make up room with RA (staff)	Man	
03		Friday, 26 July 2024	Room Attendant	- Briefing - Make up room with RA (staff) - Refill and tidy up the trolley and Pantry	Man	
04		Saturday, 27 July 2024	Room Attendant	- Briefing - Make up room with RA (staff) - Learn how to fill form for report L&F	Man	
05		Sunday, 28 July 2024		DAY OFF		

7. Daily Activities



DAILY ACTIVITIES

Name : IMELDA ZARYANTI
 Student Number : 2023010034
 Department : HOUSEKEEPING

No.	Day	Date	Section	Activities	Sign (By Hotel)	Note
06		Monday, 29 July 2024		ANNUAL LEAVE (ALL) - DAY OFF		
07		Tuesday, 30 July 2024	Room Attendant	- Briefing and prepare trolley - Make up room with RA (staff) - Refill and tidy up the trolley and pantry	h/an	
08		Wednesday, 31 July 2024	Room Attendant	- Briefing and prepare trolley - Make up room with RA (staff) - Refill and tidy up the trolley - Vacuum the corridor carpet on the 17th floor - Briefing and prepare trolley - Make up room with RA (staff) - Report L & F to office and fill the form.	h/an	
09		Thursday, 01 August 2024	Room Attendant	- Briefing and prepare trolley - Make up room as G rooms - Refill and tidy up the trolley	h/an	
10		Friday, 02 August 2024	Room Attendant	- Briefing and prepare trolley - Make up room as G rooms - Refill and tidy up the trolley	h/an	
11		Saturday, 03 August 2024		DAY OFF		
12		Sunday, 04 August 2024		DAY OFF		



DAILY ACTIVITIES

Name : IMELDA ZARYANTI
 Student Number : 2023010034
 Department : HOUSEKEEPING

No.	Day	Date	Section	Activities	Sign (By Hotel)	Note
13		Monday, 05 August 2024		DAY OFF		
14		Tuesday, 06 August 2024		DAY OFF		
15		Wednesday, 07 August 2024	Room Attendant	- Briefing and prepare trolley - Make up room as 6 rooms - Refill and tidy up the trolley and pantry - Vacuum the corridor carpet	Man	
16		Thursday, 08 August 2024	Room Attendant	- Briefing and prepare trolley - Make up room as 6 rooms - Refill and tidy up the trolley and pantry	Man	
17		Friday, 09 August 2024	Room Attendant	- Briefing and preparation - Make up room as 8 rooms - Refill the trolley - Trainee Meeting & Graduation	Man	
18		Saturday, 10 August 2024	Room Attendant	- Briefing and preparation - Make up room as 10 rooms - Refill the trolley	Man	
19		Sunday, 11 August 2024	Room Attendant	- Briefing and preparation - Make up room as 10 rooms - Refill the trolley - Find L & F in room and report to office	Man	



DAILY ACTIVITIES

Name : IMELDA ZAKRYANTI
 Student Number : 2023010034
 Department : HOUSEKEEPING

No.	Day	Date	Section	Activities	Sign (By Hotel)	Note
20		Monday, 12 August 2024		DAY OFF		
21		Tuesday, 13 August 2024		DAY OFF		
22		Wednesday, 14 August 2024	Room Attendant	- Briefing and prepare trolley - Make up room as 10 rooms (5.00, 5.00) - Refill the trolley and tidy up pantry	Mon	
23		Thursday, 15 August 2024	Room Attendant	- Briefing and prepare trolley - Make up room as 12 rooms (5.00, 7.00) - Refill the trolley after finish work.	Mon	
24		Friday, 16 August 2024	Room Attendant	- Briefing and prepare trolley - Make up room as 12 rooms - Refill and tidy up trolley	Mon	
25		Saturday, 17 August 2024	Room Attendant	- Briefing and prepare trolley - Make up room as 12 rooms - Report L & F to Hiskp office	Mon	
26		Sunday, 18 August 2024	Room Attendant	- Briefing and prepare trolley - Make up room as 12 rooms	Mon	



DAILY ACTIVITIES

Name : IMELDA ZAR YANTI
 Student Number : 2023010034
 Department : HOUSEKEEPING

No.	Day	Date	Section	Activities	Sign (By Hotel)	Note
27		Monday, 19 August 2024	Room Attendant	- Briefing and prepare trolley - MUR as 12 rooms - Throw dirty linen	<i>Wan</i>	
28		Tuesday, 20 August 2024		DAY OFF		
29		Wednesday, 21 August 2024	Room Attendant	- Briefing and prepare trolley - MUR as 12 rooms on the 17th floor - Throw dirty linen into the hallway.	<i>Wan</i>	
30		Thursday, 22 August 2024	Room Attendant	- Briefing and prepare the trolley - MUR as 12 rooms on the 15th floor - Vacuum the corridor 15th floor	<i>Wan</i>	
31		Friday, 23 August 2024		DAY OFF		
32		Saturday, 24 August 2024	Room Attendant	- Briefing and prepare trolley - MUR as 12 rooms	<i>Wan</i>	
33		Sunday, 25 August 2024	Room Attendant	- Briefing and prepare trolley - MUR as 12 rooms - Report L&F to HSKP office	<i>Wan</i>	



DAILY ACTIVITIES

Name : MELODA ZARAYANTI
 Student Number : 2023010034
 Department : HOUSEKEEPING

No.	Day	Date	Section	Activities	Sign (By Hotel)	Note
34		Monday, 26 August 2024	Room Attendant	- Briefing and prepare trolley - MUR as 14 rooms, 8 VO 6 OCC - Tidy up pantry	Wan	
35		Tuesday, 27 August 2024	Room Attendant	- Briefing and prepare trolley - MUR as 14 rooms	Wan	
36		Wednesday, 28 August 2024	Room Attendant	- Briefing and prepare trolley - MUR as 12 rooms - Refill the trolley	Wan	
37		Thursday, 29 August 2024		DAY OFF		
38		Friday, 30 August 2024		DAY OFF		
39		Saturday, 31 August 2024	Room Attendant	- Briefing and prepare trolley - MUR as 12 rooms - Refill the trolley and tidy up pantry	Wan	
40		Sunday, 01 September 2024	Special Job Room Attendant	- Refill stock of body wash, lotion, Conditioner soap, Shampoo to every floor Pantry. - Sticking a barcode sticker to the guest room door - Replace fitness attendant staff (OT 31aug)	Wan	



DAILY ACTIVITIES

Name : IMELDA ZARYANTI
 Student Number : 2023010034
 Department : HOUSEKEEPING

No.	Day	Date	Section	Activities	Sign (By Hotel)	Note
41		Monday, 02 Sep 2024	E Shift (Dirty Linen)	-fill new linen to each floor the pantry -Collect empty linen trolley -fill in dirty linen to trolley -arrange the trolley neatly	Wan	
42		Tuesday, 03 Sep 2024	E Shift (Dirty Linen)	-fill new linen to each floor the pantry -Collect empty linen trolley -fill in dirty linen to trolley -arrange the trolley neatly	Wan	
43		Wednesday, 04 Sep 2024	E Shift (Dirty Linen)	-fill new linen to each floor the pantry -Collect empty linen trolley -fill in dirty linen to trolley -arrange the trolley neatly	Wan	
44		Thursday, 05 Sep 2024	E Shift (Dirty Linen)	-fill new linen to each floor the pantry -Collect empty linen trolley -fill in dirty linen to trolley -arrange the trolley neatly	Wan	
45		Friday, 06 Sep 2024	E Shift (Dirty Linen)	-fill new linen to each floor the pantry -Collect empty linen trolley -fill in dirty linen to trolley -Telephone signal No.8	Wan	
46		Saturday, 07 Sep 2024		DAY OFF		
47		Sunday, 08 Sep 2024		DAY OFF		



DAILY ACTIVITIES

Name : IMELDA ZARYANTI
 Student Number : 2023010034
 Department : HOUSEKEEPING

No.	Day	Date	Section	Activities	Sign (By Hotel)	Note
48		Monday, 09 Sep 2024	E Shift (Dirty Linen)	-fill clean linen to each floor of the Pantry -Collect empty linen trolley -fill in dirty linen to trolley in dirty linen room -arrange the trolley neatly	Idan	
49		Tuesday, 10 Sep 2024	E Shift (Dirty Linen)	-fill clean linen to each floor of pantry -collect empty linen trolley -fill in dirty linen to trolley -arrange the trolley neatly	Idan	
50		Wednesday, 11 Sep 2024 (INTERNATIONAL HOUSEKEEPING week)	Room Attendant (1 week full of surprises & gifts)	-Briefing (Games with MNG, SPV, Staff IP) -Make up room as 10 rooms -Games like Make a bad battle, etc. -Party International Housekeeping week at night	Idan	
51		Thursday, 12 Sep 2024	E Shift (Dirty Linen)	-fill clean linen to each floor of Pantry -collect empty linen trolley -fill in dirty linen to trolley	Idan	
52		Friday, 13 Sep 2024	E Shift (Dirty Linen)	-fill clean linen to each floor the pantry -Collect empty linen trolley -fill in dirty linen to trolley	Idan	
53		Saturday 14 Sep 2024		DAY OFF		
54		Sunday, 15 Sep 2024		DAY OFF		



DAILY ACTIVITIES

Name

: MELDA ZARYANTI

Student Number

: 2023010034

Department

: HOUSEKEEPING

No.	Day	Date	Section	Activities	Sign (By Hotel)	Note
55		Monday, 16 Sep 2024	HOUSEMAN - A (Runner)	- Training houseman with partner - learn how to deliver request /orders to guest rooms upon request - Check the status of the room	Yes	
56		Tuesday, 17 Sep 2024	HOUSEMAN - A (Runner)	- learn about what is included Adult Amenity, kid amenity, extra bed, wedding set up, feather free (B5) set up - learn how to use water dispenser and coffee machine	Yes	
57		Wednesday, 18 Sep 2024	HOUSEMAN - A (Runner)	- learn how to check phone room guest - learn how to make a baby cot and put on baby guard to the side bed - Pick up and deliver guest laundry	Yes	
58		Thursday, 19 Sep 2024	HOUSEMAN - B (Runner)	- Checks each Pantry on the floor, to ensure its completeness and sets up an extra bed. - Opening the connecting door at gst request	Yes	
59		Friday, 20 Sep 2024		SHIO (DAY OFF)		
60		Saturday, 21 Sep 2024		DAY OFF		
61		Sunday, 22 Sep 2024		DAY OFF		



DAILY ACTIVITIES

Name : IMELDA ZARYANTI
 Student Number : 2023010034
 Department : HOUSEKEEPING

No.	Day	Date	Section	Activities	Sign (By Hotel)	Note
G2		Monday, 23 Sep 2024	HOUSEMAN - A (Runner)	- Pick up and deliver guest laundry - Help open the door for engineering - Deliver request to guest rooms upon request	<i>Yes</i>	
G3		Tuesday, 24 Sep 2024	HOUSEMAN - B (Runner)	- Delivering room attendant requests about the needs of the MUR - Assisting Room Attendants with stripping, decoration room.	<i>Yes</i>	
G4		Wednesday, 25 Sep 2024	HOUSEMAN - B (Runner)	- Prepare a requests / orders to guest room from an order taker (Housekeeping Clerk) - Deliver request such as extra bed	<i>Yes</i>	
G5		Thursday, 26 Sep 2024	HOUSEMAN - B (Runner)	- extra blankets, extra towels, adapter, chair and other. - Help check guest room phone that are not in use	<i>Yes</i>	
G6		Friday, 27 Sep 2024		SH11 (DAY OFF)		
G7		Saturday, 28 Sep 2024		DAY OFF		
G8		Sunday, 29 Sep 2024		DAY OFF		



DAILY ACTIVITIES

Name : MELODA ZARYANTI
 Student Number : 2023010034
 Department : HOUSEKEEPING

No.	Day	Date	Section	Activities	Sign (By Hotel)	Note
69		Monday, 30 Sep 2024		DAY OFF		
70		Tuesday, 01 Oct 2024		DAY OFF		
71		Wednesday, 02 Oct 2024	HOUSEMAN - A (Runner)	- Assist guest how to turn on the television - Deliver request /orders to guest rooms upon request - Check the status of the room	Idan	
72		Thursday, 03 Oct 2024	HOUSEMAN - A (Runner)	- Assist guest how to use water dispenser - Pick up guest laundry - Deliver request guest	Idan	
73		Friday, 04 Oct 2024	HOUSEMAN - A (Runner)	- Set up wedding room bed - Deliver request extra bed - Check room phone guest	Idan	
74		Saturday, 05 Oct 2024	HOUSEMAN - A (Runner)	- Open the connecting door guest Request - Deliver guest laundry	Idan	
75		Sunday, 06 Oct 2024	HOUSEMAN - B (Runner)	- Deliver request guest : adapter, baby guest cot, baby guard, extra towel.	Idan	



DAILY ACTIVITIES

Name : IMELDA ZAFYANTI
 Student Number : 2023010034
 Department : HOUSEKEEPING

No.	Day	Date	Section	Activities	Sign (By Hotel)	Note
76		Monday, 07 Oct 2024	HOUSEMAN-B (Runner)	- Check all pantry to ensure its completeness extra bed. - Collect trash from acc room.	Wan	
77		Tuesday, 08 Oct 2024	HOUSEMAN-A (Runner)	- Assist to temperature AC room guest. - Deliver chair - report L&F items find in corridor to office	Wan	
78		wednesday, 09 Oct 2024		DAY OFF		
79		Thursday, 10 Oct 2024		DAY OFF		
80		Friday, 11 Oct 2024	HOUSEMAN-A (Runner)	- Change red bedding for wedding room - Open Connecting door	Wan	
81		Saturday, 12 Oct 2024	HOUSEMAN-B (Runner)	- Open Connecting door for eng - Deliver kids amenity	Wan	
82		Sunday, 13 Oct 2024	HOUSEMAN B (Runner)	- Send B5 Set up (feather free) for RA - Return Laundry to guest room	Wan	



DAILY ACTIVITIES

Name : IMELDA ZARYANTI
 Student Number : 2023010034
 Department : HOUSEKEEPING

No.	Day	Date	Section	Activities	Sign (By Hotel)	Note
83		Monday, 14 Oct 2024	Fitness Attendant - A	- Learn about what a fitness Attendant does - Refill and check everything every hours	Wlan	
84		Tuesday, 15 Oct 2024	Fitness Attendant - B	- Check pool door is it lock (20.30) - kidsroom tidy up, take away switch, move the shoe cabinet block the entrance, turn off light (21.00)	Wlan	
85		wednesday, 16 Oct 2024		DAY OFF (SH12)		
86		Thursday, 17 Oct 2024	Fitness Attendant - A	- Take card from office - Check everything in gym, changing room - Set up bell at gym & counter - kidsroom turn on light, remove shoes cabinet - Sauna add water to bucket, turn on Sauna	Wlan	
87		Friday, 18 Oct 2024	Fitness Attendant - B	- Sauna turn off, turn off gym room A/C (21.00) - clear all dirty towel to outside trolley, mark down how many dirty (XL, L, M, S) - Refill everything at gym, changing room (21.30) - keep notebook, switch at cabinet - Return keys and card to office - Return fitness locker keys back to LP	Wlan	
88		Saturday, 19 Oct 2024		DAY OFF		
89		Sunday, 20 Oct 2024		DAY OFF		



DAILY ACTIVITIES

Name : IMELDA ZARYANTI
 Student Number : 2023010034
 Department : HOUSEKEEPING

No.	Day	Date	Section	Activities	Sign (By Hotel)	Note
90		Monday, 21 Oct 2024	E Shift (Dirty towel)	- fill new linen to each floor pantry - collect empty linen trolley - fill in dirty linen to trolley - arrange the trolley neatly	Wan	
91		Tuesday, 22 Oct 2024	Houseman - B	- Set up an extra bed all floor pantry - Cleaning the guest Elevator area using a wet towel - Deliver L&F to Front Desk	Wan	
92		Wednesday, 23 Oct 2024	FITNESS ATTENDANT - B	- help guest open the locker because forgot their password - Clean machine use wet towel - Refill water dispenser	Wan	
93		Thursday, 24 Oct 2024	E Shift (Dirty towel)	- fill new linen to each floor pantry - collect empty linen trolley - fill in dirty linen to trolley - Take a trolley fill a towel pool in 3/F pantry	Wan	
94		Friday, 25 Oct 2024	E Shift (Dirty towel)	- fill new linen to each floor pantry - collect empty linen trolley - fill in dirty linen to trolley - arrange the trolley neatly	Wan	
95		Saturday, 26 Oct 2024		DAY OFF		
96		Sunday, 27 Oct 2024		DAY OFF		



DAILY ACTIVITIES

Name : IMELDA ZARYANTI
 Student Number : 2023010034
 Department : HOUSEKEEPING

No.	Day	Date	Section	Activities	Sign (By Hotel)	Note
97	Monday,	28 Oct 2024	HOUSEMAN - A (Runner)	- Help guest to open door because forgot to bring the room card, has been checked AYS	Men	
98	Tuesday,	29 Oct 2024	HOUSEMAN - B (Runner)	- Thin pad, inner duvet, pillow for RA (deliver) - Clear the mini bar (request guest)	Men	
99	Wednesday,	30 Oct 2024		DAY OFF		
100	Thursday,	31 Oct 2024		DAY OFF		
101	Friday,	01 Nov 2024		SH13 (DAY OFF)		
102	Saturday,	02 Nov 2024	HOUSEMAN - A (Runner)	- Change white bedding to red bedding - Assist guest how to use water dispenser - Check room status	Men	
103	Sunday,	03 Nov 2024	HOUSEMAN - B (Runner)	- Deliver kettle, baby guard, baby cot adapter, cable, extra towel for guests - Open connecting door - Return laundry - Make towel art	Men	



DAILY ACTIVITIES

Name

: IMELDA ZAPRYANTI

Student Number

: 2023010034

Department

: HOUSEKEEPING

No.	Day	Date	Section	Activities	Sign (By Hotel)	Note
104		Monday, 04 Nov 2024	Houseman - B (Runner)	- Change T-tin pad for RA - Deliver adaptor for guest - Check room status	Wan	
105		Tuesday, 05 Nov 2024	Houseman - B (Runner)	- Deliver extra bed - Teach guest to use coffee machine - Return laundry - Send a shower cap, comb to guest	Wan	
106		Wednesday, 06 Nov 2024	Houseman - A (Runner)	- Pick up laundry - Show guest how to use the water dispenser - Check room status	Wan	
107		Thursday, 07 Nov 2024		AL2 (DAY OFF)		
108		Friday, 08 Nov 2024		DAY OFF		
109		Saturday, 09 Nov 2024		DAY OFF		
110		Sunday, 10 Nov 2024	Houseman - A (Runner)	- Collect for pressing only - Check the phone room guest - Help guest throw away unused items - Change a broken guest phone room	Wan	



DAILY ACTIVITIES

Name : IMELDA ZARYANTI
 Student Number : 2023010034
 Department : HOUSEKEEPING

No.	Day	Date	Section	Activities	Sign (By Hotel)	Note
118		Monday, 11 Nov 2024	HouseMAN - B (Runner)	- Send item guest to SC FO - Refill coff capsule in occ room - Deliver extra towel	lhan	
112		Tuesday, 12 Nov 2024	HouseMAN - B (Runner)	- Assist open the door bcz gst forget key - Return laundry - Help RA to stripping trash in wedding room	lhan	
113		Wednesday, 13 Nov 2024	HouseMAN - A (Runner)	- Deliver wedding set up + red bedding for RA - Pick up laundry - Check room status	lhan	
114		Thursday, 14 Nov 2024		DAY OFF		
115		Friday, 15 Nov 2024		DAY OFF		
116		Saturday, 16 Nov 2024	HouseMAN - A (Runner)	- Assist to wake up call failed - Send paper bag - Pick up LBF from office to SC FO	lhan	
117		Sunday, 17 Nov 2024	HouseMAN - A (Runner)	- Send steamer, mirror, mouth wash, kettle - Check A/c in room 519	lhan	



DAILY ACTIVITIES

Name : IMELDA ZAPRYANTI
 Student Number : 2023010034
 Department : HOUSEKEEPING

No.	Day	Date	Section	Activities	Sign (By Hotel)	Note
118		Monday, 18 Nov 2024		DAY OFF		
119		Tuesday, 19 Nov 2024		DAY OFF		
120		Wednesday, 20 Nov 2024	Room Attendant	- Briefing and prepare trolley - Make up room as 12 rooms in 20th floor, 6 occ GVD - Report L&F to HSKP office	Man	
121		Thursday, 21 Nov 2024	HOUSEMAN - A	- Open door for eng - Check guest phone - Collect laundry	Man	
122		Friday, 22 Nov 2024	HOUSEMAN - A	- Send chair - Laundry return - Clear the mini bar room	Man	
123		Saturday, 23 Nov 2024	HOUSEMAN - A	- Collect trash from room - Help RA to clean dirty linen 11-18/F - Wedding Set up	Man	
124		Sunday, 24 Nov 2024	HOUSEMAN - B	- Check room status - Mr. Michele (Manager) call to replace PM fitness Attendant, OT 2 hours.	Man	



DAILY ACTIVITIES

Name : IMELDA ZARYANTI
 Student Number : 2023010034
 Department : HOUSEKEEPING

No.	Day	Date	Section	Activities	Sign (By Hotel)	Note
125		Monday, 25 Nov 2024		DAY OFF		
126		Tuesday, 26 Nov 2024		DAY OFF		
127		Wednesday, 27 Nov 2024	FITNESS - B ATTENDANT	- Refill towel and check everything - Clean machine gym use wet towel - Help gst to show how to go garden	N/A	
128		Thursday, 28 Nov 2024	FITNESS - B ATTENDANT	- Greet the guests - Tell gst to fill in the registration if they go to pool or kidsroom.	N/A	
129		Friday, 29 Nov 2024	FITNESS - B ATTENDANT	- Assist guest how to use locker - Refill gallon water dispenser - Making eshbari towel (cold) for gym	N/A	
130		Saturday, 30 Nov 2024	FITNESS - B ATTENDANT	- Handling walk in gst want to booking a massage. - Tidy up kidsroom.	N/A	
131		Sunday, 01 Dec 2024	FITNESS - B ATTENDANT	- Help therapist send blue receipt for Housekeeping office. - Tidy up the trolley outside.	N/A	



DAILY ACTIVITIES

Name : IMELDA ZAFYANTI
 Student Number : 2023010034
 Department : Housekeeping

No.	Day	Date	Section	Activities	Sign (By Hotel)	Note
132		Monday, 02 Dec 2024		DAY OFF		
133		Tuesday, 03 Dec 2024		DAY OFF		
134		Wednesday, 04 Dec 2024		AL 3 (DAY OFF)		
135		Thursday, 05 Dec 2024	Room Attendant	- Briefing and prepare the trolley - Report damage to HSKP clerk - MyRA - Set up trolley	None	
136		Friday, 06 Dec 2024	Room Attendant	- Make up room as 12 rooms in 18th floor - Refill all amenities in trolley and tidy up	None	
137		Saturday, 07 Dec 2024	Fitness Attendant - B	- Help therapist send receipt for front desk. - Changing the operational time sign	None	
138		Sunday, 08 Dec 2024	Fitness Attendant - B	- Assist guest forget their password locker - Helping a stray guest - Closing as usual	None	



DAILY ACTIVITIES

Name : MELDA ZARYANTI
 Student Number : 2023010034
 Department : HOUSEKEEPING

No.	Day	Date	Section	Activities	Sign (By Hotel)	Note
139		Monday, 9 Dec 2024	HOUSEMAN-B (Runner)	- Send extra duvet for guest - Change hair dryer, occ room - Send pillow for guest	Man	
140		Tuesday, 10 Dec 2024	HOUSEMAN-B (Runner)	- Change T thin pad for RA - Pick up pressing only - Check room Status (MD, VD, VC, OCC)	Man	
141		Wednesday, 11 Dec 2024		DAY OFF		
142		Thursday, 12 Dec 2024		DAY OFF		
143		Friday, 13 Dec 2024		SHIA (DAY OFF)		
144		Saturday, 14 Dec 2024	HOUSEMAN-A (Runner)	- Check room Status - Send extra bed, baby cot - Take L&F from to office - Pick up laundry in concierge	Man	
145		Sunday, 15 Dec 2024	HOUSEMAN-B (Runner)	- Deliver a scale for guest - Assist guest curtain button not working (bec gst didn't put room power card) - Send extra bed, bed guard	Man	



DAILY ACTIVITIES

Name : IMELDA ZAFYANTI
 Student Number : 2023010034
 Department : HOUSEKEEPING

No.	Day	Date	Section	Activities	Sign (By Hotel)	Note
146	146	Monday, 16 Dec 2024	FITNESS - A ATTENDANT	- Opening as usual - Help guest open the door - Handle the phone asking about massage	<i>Idan</i>	
147		Tuesday, 17 Dec 2024	FITNESS - A ATTENDANT	- Replace pool daily at the pool - Report dirty towel to u&L - Water test (pH / Cl / temperature) - Check changing room everything.	<i>Idan</i>	
148		Wednesday, 18 Dec 2024		DAY OFF		
149		Thursday, 19 Dec 2024		DAY OFF		
150		Friday, 20 Dec 2024	FITNESS - A ATTENDANT	- Helping guest about L&F - Assist guests open the locker because they forget their password	<i>Idan</i>	
151		Saturday, 21 Dec 2024	HOUSEMAN - B	- Set up extra bed, bed guard - Send duvet - Change red wedding to white wedding	<i>Idan</i>	
152		Sunday, 22 Dec 2024	HOUSEMAN - B	- Set up Air purifier, heater - Send 1x big box tissue to SC FO - Check adaptor, cable, bed guard every room	<i>Idan</i>	



DAILY ACTIVITIES

Name : IMELDA ZARYANTI
 Student Number : 2023010034
 Department : HOUSEKEEPING

No.	Day	Date	Section	Activities	Sign (By Hotel)	Note
153		Monday, 23 Dec 2024	HM - A (Houseman)	- Assist gst turn off room temperature - Help close sofa bed - Help collect out wedding set up	Idan	
154		Tuesday, 24 Dec 2024	HM - B (Houseman)	- Help Supervisor move sofa - Send chair to guest - Teach gst to close bathroom curtain	Idan	
155		Wednesday, 25 Dec 2024	DAY OFF		Idan	
156		Thursday, 26 Dec 2024	FP (Room Attendant)	- Make up room as 12 rooms - Report L&F ring (panda) to clerk - Report teaspoon missing	Idan	
157		Friday, 27 Dec 2024	FIT - B (Fitness Attendant)	- Take Supplies (like shampoo, soap, lotion, conditioner, hand wash) in pantry - Check everything in fitness center area	Idan	
158		Saturday, 28 Dec 2024	DAY OFF			
159		Sunday, 29 Dec 2024	FIT - A (Fitness Attendant)	- Handling the counter - Show the guest how to go outdoor garden, swimming pool, and how to use elevator - OT 2 hours (minus)	Idan	



DAILY ACTIVITIES

Name : IMLOA ZAFYANTI
 Student Number : 2023010034
 Department : HOUSEKEEPING

No.	Day	Date	Section	Activities	Sign (By Hotel)	Note
160		Monday, 30 Dec 2024	FIT - A	- borrow fitness locker key from LP - Take keys from office - Counter untoward the phone (lmm - find hang off)	Idon	
161		Tuesday, 31 Dec 2024	Day off			
162		Wednesday, 1 Jan 2025	FIT - B	- Check pool door is it lock - kidsroom tidy up, take away switch, block the entrance with shoe cabinet, turn off light	Idon	
163		Thursday, 2 Jan 2025	FIT - B	- Sauna turn off, turn off gym room A/C no. C - Clear all dirty towel to outside trolley - Refill everything at gym, changing room - Check changing room everything - Set up bell at gym & counter - prepare lifeguard card + walkie for lifeguard - kidsroom turn on light, check everything	Idon	
164		Friday, 3 Jan 2025	FIT - A		Idon	
165		Saturday, 4 Jan 2025	FIT - A	- Sauna add water to bucket, turn on - Water pool test, update "Pool daily" - Call uBL report the dirty towel	Idon	
166		Sunday, 5 Jan 2025	Day off			



DAILY ACTIVITIES

Name : INDIRA ZAREYANTI
 Student Number : 2023010034
 Department : HOUSEKEEPING

No.	Day	Date	Section	Activities	Sign (By Hotel)	Note
167		Monday, 6 Jan 2025	HM - B	- Check room status - Return laundry - Send T pad for RA	Mon	
168		Tuesday, 7 Jan 2025	HM - A	- Spread face towels to each floor Pantry - Check the room gst said the sink clogged - Return laundry	Mon	
169		Wednesday, 8 Jan 2025	FIT - B	- Refill towel & check everything - Clean machine gym use wet towel - Help gst how to go outdoor garden	Mon	
170		Thursday, 9 Jan 2025	FIT - A	- Greet the guest - Tell gst to fill Sign in if go to Pool or kid's room.	Mon	
171		Friday, 10 Jan 2025		DAY OFF		
172		Saturday, 11 Jan 2025		DAY OFF		
173		Sunday, 12 Jan 2025	FIT - B	- Handling walk in guest want to booking a massage - Tidy up kid's room	Mon	



DAILY ACTIVITIES

Name : IMELDA ZAKYANTI
 Student Number : 2023010034
 Department : HOUSEKEEPING

No.	Day	Date	Section	Activities	Sign (By Hotel)	Note
174		Monday, 13 Jan 2025	FIT - A	- Check water test inswimming Pool - Call u&L report the dirty towel - Refill everything	Wan	
175		Tuesday, 14 Jan 2025	FIT - A	- update "Pool daily" - Handling the counter - Take supplies from Pantry	Wan	
176		Wednesday, 15 Jan 2025	FIT - A	- Water pool test, update "Pool daily" - Call u&L to report dirty towel	Wan	
177		Thursday, 16 Jan 2025		DAY OFF		
178		Friday, 17 Jan 2025		DAY OFF		
179		Saturday, 18 Jan 2025		SH1		
180		Sunday, 19 Jan 2025		AL4		



DAILY ACTIVITIES

Name : IMELDA ZARYANTI
 Student Number : 2023010034
 Department : HOUSEKEEPING

No.	Day	Date	Section	Activities	Sign (By Hotel)	Note
	181	Monday, 20 Jan 2025		AL 5		
	182	Tuesday, 21 Jan 2025		AL 6		

8. Dokumentasi

