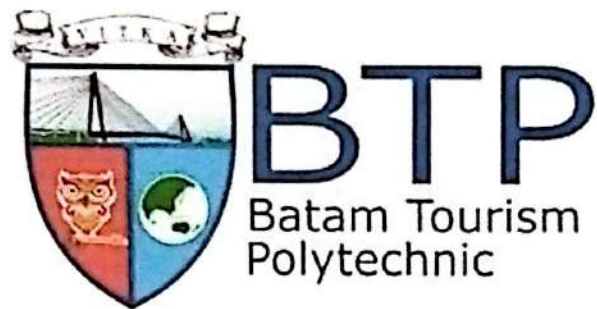


LAPORAN KEGIATAN *ON THE JOB TRAINING*
MAHASISWA PRODI *ROOM DIVISION MANAGEMENT*
DI
ROSEWOOD HOTEL HONG KONG



Disusun Oleh:

MELLYSA
2023010029

PROGRAM STUDI *ROOM DIVISION MANAGEMENT*
POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
2024

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Mellysa

NIM : 2023010029

Program Studi : *Room Division Management*

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.

Hong Kong, 16 Januari 2025

Yang Membuat Pernyataan,

Mellysa

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan segala puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa Yang telah melimpahkan kasih dan sayang-nya sehingga dengan izin dan karunianya penulis dapat menyelesaikan kegiatan praktek kerja nyata ini di Rose Wood Hotel Hong Kong selama 6 bulan dengan baik dan lancar. Tujuan membuat laporan ini disusun adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan praktek kerja nyata bagi para mahasiswa Politeknik Pariwisata Batam dari Program Studi Manajemen Tata Hidangan

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak atas segala bantuan bimbingan serta pengarahan yang telah diberikan kepada penulis selama penulisan laporan ini. Oleh karena itu penulis ini mengucapkan terima kasih antara lain kepada yang terhormat:

1. Siska Amelia Maldin, M.pd selaku Direktur Politeknik Pariwisata Batam
2. Bapak Andri Wibowo selaku ketua program studi manajemen divisi kamar
3. Bapak Devid Trinaldo Simatupang, M. Par selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan masukan, saran dan bimbingan selama penyusunan dan penulisan laporan ini.
4. Ms. Gissele Chung, selaku *Housekeeping Manager* yang telah memberikan banyak masukan saran serta informasi kepada penulis selama masa Praktik kerja Nyata.
5. Seluruh Dosen Manajemen Divisi Kamar yang telah memberikan bimbingan selama penulisan laporan ini
6. Pihak karyawan yang telah banyak membantu dalam pelaksanaan Praktik Kerja Nyata di Rosewood Hotel Hong Kong
7. Kedua orangtua dan keluarga yang senantiasa melimpahkan doa dan dukungna 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.

Hong Kong, 16 Januari 2025

Mellysa

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	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 Singkat Rosewood Hotel Hong Kong	5
B. Fasilitas Rosewood Hotel Hong Kong	7
C. Fasilitas <i>Activities</i>	18
D. Struktur Organisasi	22
BAB III PELAKSANAAN <i>ON THE JOB TRAINING</i>	26
A. Pelaksanaan Kerja	26
B. Tugas pada Masing-masing <i>Section</i>	26
C. Faktor Pendukung dan Penghambat	27
BAB IV PENUTUP	29
A. Kesimpulan	29
B. Saran	30
DAFTAR PUSTAKA	31

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Logo Rosewood Hong Kong Hotel	4
Gambar 2. 1 Gedung Rosewood Hong Kong Hotel	5
Gambar 2. 2 Kowloon Peak View Room	7
Gambar 2. 3 Harbour View Room	7
Gambar 2. 4 Premiere Harbour View Room	8
Gambar 2. 5 Grand Harbour View Room	8
Gambar 2. 6 Club Premier Harbour View Room	8
Gambar 2. 7 Club Grand Harbour View Room	9
Gambar 2. 8 Club Grand Harbour Balcony Room	9
Gambar 2. 9 Kowloon Peak View Suite	9
Gambar 2. 10 Kowloon Bay View Suite	10
Gambar 2. 11 Deluxe Harbour Suite	10
Gambar 2. 12 Harbour Corner Suite	10
Gambar 2. 13 Grand Harbour Corner Suite	11
Gambar 2. 14 Grand Harbour Balcony Suite	11
Gambar 2. 15 Kowloon Bay View Family Suite	11
Gambar 2. 16 Asaya Lodges	12
Gambar 2. 17 Manor Suite	12
Gambar 2. 18 Two Bedroom Suite	12
Gambar 2. 19 Three Bedroom Suite	13
Gambar 2. 20 Harbour House	13
Gambar 2. 21 Studio	13
Gambar 2. 22 Premium Studio	14
Gambar 2. 23 One Bedroom	14
Gambar 2. 24 Premium One Bedroom	14
Gambar 2. 25 Two Bedroom	15
Gambar 2. 26 Premium Two Bedroom	15
Gambar 2. 27 Three Bedroom	15
Gambar 2. 28 Marmo Bistro	16
Gambar 2. 29 Bluehouse	16
Gambar 2. 30 The Legacy House	16
Gambar 2. 31 Holt's Cafe	16
Gambar 2. 32 Chaat	16

Gambar 2. 33 Butterfly Patisserie	16
Gambar 2. 34 The Butterfly Room	17
Gambar 2. 35 Bayfare Social	17
Gambar 2. 36 Henry.....	17
Gambar 2. 37 Darkside	17
Gambar 2. 38 Manor Club atau XX	17
Gambar 2. 39 Private Dining	17
Gambar 2. 40 Wine Tasting Experience	17
Gambar 2. 41 In-Room Dining	17
Gambar 2. 42 Rossano Ferretti Hairspa	18
Gambar 2. 43 Asaya Pool	18
Gambar 2. 44 Fitness	19

BAB I PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MAGANG

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor penting dalam perekonomian global, berkontribusi signifikan terhadap pariwisata dan penyerapan tenaga kerja. Di tengah persaingan yang ketat, kualitas pelayanan menjadi faktor krusial dalam memenangkan hati pelanggan. Salah satu aspek penting dari kualitas pelayanan tersebut terletak pada divisi Housekeeping. Divisi ini bertanggung jawab penuh atas kebersihan, kerapian, dan kenyamanan seluruh area hotel, baik kamar tamu maupun area publik. Kinerja divisi Housekeeping secara langsung memengaruhi citra dan reputasi hotel di mata tamu, sehingga efisiensi dan profesionalisme dalam operasionalnya sangatlah vital.

Dalam konteks pengembangan sumber daya manusia di industri perhotelan, program magang memegang peranan yang sangat penting. Magang memberikan kesempatan bagi mahasiswa atau lulusan baru untuk mengaplikasikan teori yang telah dipelajari di bangku kuliah ke dalam praktik kerja nyata. Pengalaman magang di divisi Housekeeping memungkinkan peserta untuk memahami secara mendalam alur kerja, standar operasional prosedur (SOP), serta tantangan yang dihadapi dalam operasional sehari-hari. Selain itu, magang juga membuka peluang bagi peserta untuk membangun jaringan profesional dan meningkatkan *employability* (kemampuan kerja) di masa mendatang.

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, tanggungjawab, 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. Departement Housekeeping adalah salah satu departemen di hotel yang memegang peran penting dalam jalannya operasional hotel. Yang terdiri dari beberapa section yaitu: *Room Attendant*, *Public Area Attendant*, *Laundry*, dan *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 yaitu di *Rosewood Hong Kong 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, adapun manfaat praktik kerja nyata tersebut adalah sebagai berikut:

1. Bagi Mahasiswa, sebagai berikut:
 - 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, sebagai berikut:
 - a. Terwujudnya visi dan misi perguruan tinggi yaitu menghasilkan mahasiswa yang siap untuk bersaing dalam dunia kerja melalui pelatihan praktik kerja nyata.
 - b. Sebagai acuan 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. Terjalannya hubungan kerja sama yang baik antara pihak kampus dengan perusahaan atau lembaga instansi lainnya.
3. Bagi perusahaan, sebagai berikut:
 - 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

ROSEWOOD HONG KONG

Gambar 1. 1 Logo Rosewood Hong Kong Hotel

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. Rosewood Hong Kong Hotel terletak di Victoria Dockside, Tsim Sha Tsui, Kowloon, Hong Kong. Berlokasi strategis di Victoria Dockside, sebuah kompleks multifungsi yang mewah, terdiri dari hotel, pusat perbelanjaan, perkantoran, dan ruang seni. Keberadaan Rosewood di Victoria Dockside memberikan akses mudah bagi tamu ke berbagai fasilitas dan atraksi di sekitarnya. Lokasinya juga dekat dengan Istrik Tsim Sha Tshui di Kowloon dikenal sebagai pusat perbelanjaan, hiburan, dan pariwisata yang ramai. TST menawarkan berbagai macam toko, restoran, museum, dan atraksi wisata, menjadikannya destinasi populer bagi wisatawan.

Alasan saya memilih *Rosewood Hong Kong Hotel* sebagai tempat magang adalah karena merupakan salah satu hotel bintang 5 dan juga terletak istrik Tsim Sha Tsui di Kowloon dikenal sebagai pusat perbelanjaan, hiburan, dan pariwisata yang ramai. Di Pelabuhan Victoria juga dapat diamati saat malam hari pertunjukan lampu *A Symphony of Lights*. Pemandangan ini dapat dinikmati dari banyak kamar dan area publik di hotel dimana hal tersebut menarik bagi penulis.

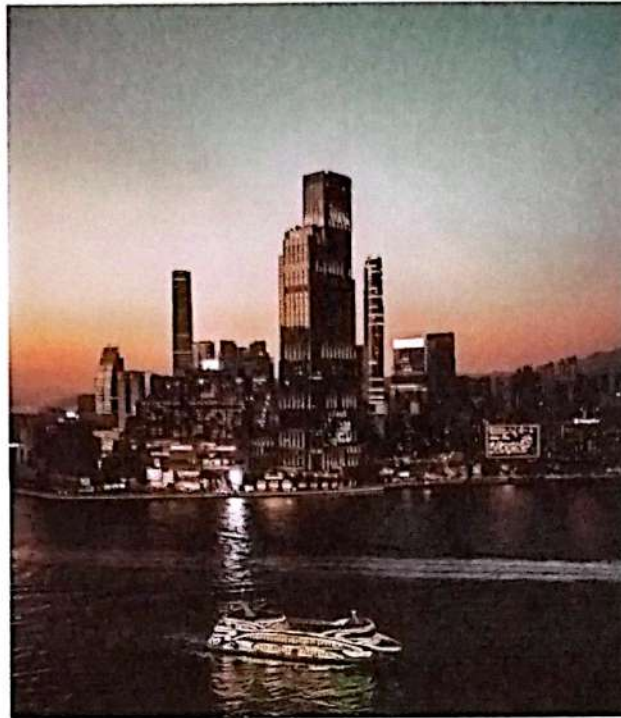
E. JADWAL WAKTU MAGANG

Penulis melakukan kegiatan praktik kerja nyata selama 6 bulan dimulai dari tanggal 24 July 2024 sampai tanggal 17 January 2025 di Rosewood Hotel Hong Kong. Dengan 5 hari kerja dan 2 hari off, dengan total jam kerja 10 jam per hari.

BAB II

TINJAUAN UMUM TEMPAT MAGANG

A. Sejarah Singkat Rosewood Hotel Hong Kong



Gambar 2. 1 Gedung Rosewood Hotel Hong Kong

Rosewood Hong Kong, sebuah ikon kemewahan di jantung kota, memiliki sejarah yang terjalin erat dengan perkembangan merek Rosewood Hotels & Resorts secara global dan transformasi wilayah Victoria Dockside yang ikonik. Merek Rosewood sendiri lahir di Dallas, Texas, pada tahun 1979, didirikan oleh Caroline Rose Hunt, putri dari seorang taipan minyak. Awalnya, Rosewood berfokus pada konversi rumah-rumah besar bersejarah menjadi hotel-hotel butik mewah, dengan properti pertamanya adalah The Mansion on Turtle Creek yang terkenal. Sejak awal, merek ini dikenal dengan penekanan pada individualitas, layanan personal, dan pengalaman yang mendalam bagi para tamu, mencerminkan karakter unik dari setiap lokasi.

Perjalanan Rosewood kemudian mengalami perubahan signifikan ketika diakuisisi oleh New World Hospitality, anak perusahaan dari konglomerat Hong Kong, Chow Tai Fook Enterprises, pada tahun 2011. Akuisisi ini menandai babak

baru bagi Rosewood, membawanya ke tingkat global yang lebih tinggi dan memperluas portofolionya ke berbagai destinasi mewah di seluruh dunia. Kepemilikan oleh perusahaan berbasis di Hong Kong ini secara alami mengarah pada keinginan untuk mendirikan properti unggulan di kota asal mereka.

Lokasi yang dipilih untuk Rosewood Hong Kong sangatlah istimewa, yaitu di Victoria Dockside, Tsim Sha Tsui, Kowloon. Area ini memiliki sejarah yang kaya sebagai pusat perdagangan dan pelabuhan penting di Hong Kong pada masa kolonial. Seiring waktu, area dermaga dan gudang ini mulai mengalami penurunan fungsi. Pada tahun 1970-an, New World Development Company, yang juga merupakan bagian dari Chow Tai Fook Enterprises, mengambil alih area tersebut dengan visi untuk merevitalisasinya menjadi kompleks multifungsi modern.

Proyek revitalisasi ini menghasilkan Victoria Dockside seperti yang kita kenal sekarang, sebuah distrik tepi laut yang dinamis dan mewah, memadukan perkantoran kelas A (K11 Atelier), pusat perbelanjaan mewah (K11 Musea), apartemen residensial, dan tentunya, Rosewood Hong Kong. Pembangunan hotel ini memakan waktu sekitar tujuh tahun, menunjukkan komitmen terhadap detail dan kualitas yang menjadi ciri khas Rosewood.

Rosewood Hong Kong akhirnya dibuka pada tahun 2019, menandai debut merek tersebut di Hong Kong, kota di mana kantor pusat perusahaan induknya berada. Hotel ini menempati lantai 43 hingga 65 dari sebuah gedung pencakar langit di Victoria Dockside, menawarkan pemandangan Pelabuhan Victoria yang ikonik dan cakrawala kota yang menakjubkan. Desain hotel ini dipercayakan kepada firma arsitektur ternama Kohn Pedersen Fox (KPF) untuk eksteriornya, dan desainer interior terkenal Tony Chi, yang sebelumnya telah bekerja dengan Rosewood di London dan properti mewah lainnya, untuk interiornya. Desainnya memadukan elemen modern dengan sentuhan budaya dan sejarah Hong Kong, menciptakan suasana yang elegan dan nyaman.

Singkatnya, Rosewood Hong Kong bukan hanya sekadar hotel mewah, tetapi juga merupakan bagian dari sejarah revitalisasi ikonik Hong Kong dan representasi dari evolusi merek Rosewood di kancah global. Dengan lokasi yang strategis, desain yang elegan, dan layanan yang personal, Rosewood Hong Kong telah memantapkan dirinya sebagai salah satu hotel terbaik di Asia dan dunia.

B. Fasilitas Rosewood Hotel Hong Kong

1. Fasilitas Kamar

Terdapat 413 kamar dan *suite* yang didesain elegan dengan perabotan mewah dan pemandangan Pelabuhan Victoria atau cakrawala kota yang menakjubkan. Beberapa *suite* bahkan dilengkapi dengan fasilitas eksklusif seperti kolam renang pribadi dan ruang *gym*.

Berikut berbagai macam *Room*, Suite, Signature Suite bahkan *Residence* sebagai berikut:

a. *Room*



Gambar 2. 2 Kowloon Peak View Room



Gambar 2. 3 Harbour View Room



Gambar 2. 4 Premiere Harbour View Room



Gambar 2. 5 Grand Harbour View Room



Gambar 2. 6 Club Premier Harbour View Room



Gambar 2. 7 Club Grand Harbour View Room



Gambar 2. 8 Club Grand Harbour Balcony Room

b. Suite



Gambar 2. 9 Kowloon Peak View Suite

Kowloon Peak View Suite

Suite Kowloon Peak View King seluas 98 m persegi berbagi pemandangan kota, dengan pelayan dan akses klub.



Gambar 2. 10 Kowloon Bay View Suite

Kowloon Bay View Suite

Kowloon Bay View Suite menawarkan pemandangan kota yang menakjubkan dari Terminal Kapal Pesiar Kai Tak dan sebagian pemandangan Pelabuhan Victoria



Gambar 2. 11 Deluxe Harbour Suite

Deluxe Harbour Suite

Suite Deluxe Harbour seluas 105 m² dilengkapi pemandangan pelabuhan yang luar biasa, pelayan, dan akses klub.



Gambar 2. 12 Harbour Corner Suite

Harbour Corner Suite

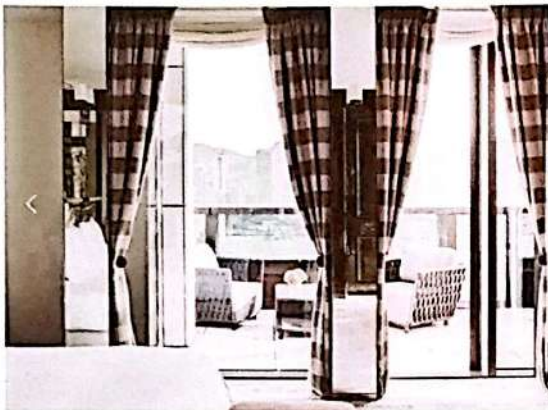
Harbour Corner Suites seluas 123 m² menawarkan pemandangan pelabuhan Timur, dengan pelayan dan akses klub.



Gambar 2. 13 Grand Harbour Corner Suite

Grand Harbour Corner Suite

Grand Harbour Corner Suites seluas 123 m persegi menawarkan pemandangan pelabuhan yang menakjubkan, akses pelayan dan klub.



Gambar 2. 14 Grand Harbour Balcony Suite

Grand Harbour Balcony Suite

Grand Harbour Corner Balcony Suites seluas 123 m persegi menawarkan pemandangan pelabuhan yang menakjubkan, akses pelayan dan klub.



Gambar 2. 15 Kowloon Bay View Family Suite

Kowloon Bay View Family Suite

Terhubung melalui ruang depan eksternal, Kowloon Bay View Family Suite (King) dan Harbour View Room (King) kami berpadu untuk menawarkan kemewahan ramah keluarga seluas 171 meter persegi.

c. *Signature Suite*



Gambar 2. 16 Asaya Lodges

Asaya Lodges

Dua Asaya Lodges (luas 73 m² dan 90 m²) yang masing-masing memiliki ruang perawatan pribadi.



Gambar 2. 17 Manor Suite

Manor Suite

Manor Suite menawarkan pemandangan pelabuhan yang menakjubkan, ruang makan, pelayan, dan akses klub.



Gambar 2. 18 Two Bedroom Suite

Two Bedroom Suite

Suite Rosewood Deluxe Harbour dengan dua tempat tidur seluas 191 m² menawarkan pemandangan mewah, akses pelayan dan klub.



Gambar 2. 19 Three Bedroom Suite

Three Bedroom Suite

Suite Tiga Kamar Tidur seluas 230 m², pemandangan air yang memukau, layanan pelayan pribadi, dan akses eksklusif ke Manor Club.



Gambar 2. 20 Harbour House

Harbour House

Nikmati bersantai di kolam renang, taman, dan pemandangan pelabuhan yang memukau di Harbour House seluas 1.150 m persegi.

d. Rosewood Residence



Gambar 2. 21 Studio

Studio

Detail kemewahan yang penuh perhatian dengan pemandangan Victoria Harbour atau Kowloon Peak yang luas.



Gambar 2. 22 Premium Studio

Premium Studio

Terinspirasi oleh gaya hidup rumah pribadi modern, Studio Premium dengan pilihan unit sudut memiliki teras pribadi dan banyak lagi.



Gambar 2. 23 One Bedroom

One Bedroom

Unit Satu Kamar Tidur, menghadap Selatan atau Barat, dengan pemandangan pelabuhan yang berkilauan, atau pemandangan Puncak Kowloon.



Gambar 2. 24 Premium One Bedroom

Premium One Bedroom

Unit Satu Kamar Tidur Premium dengan pilihan unit sudut yang dilengkapi teras luar ruangan pribadi atau ukuran yang lebih besar.



Gambar 2. 25 Two Bedroom

Two Bedroom

Terletak dari lantai 52/F ke atas, unit yang elegan dan sangat layak huni ini menawarkan pemandangan Pelabuhan Victoria yang menjulang tinggi dari dua kamar tidur mewah.



Gambar 2. 26 Premium Two Bedroom

Premium Two Bedroom

Unit Dua Kamar Tidur Superlatif dengan pilihan sudut yang dilengkapi teras luar ruangan pribadi atau luas yang diperluas.



Gambar 2. 27 Three Bedroom

Three Bedroom

Yang terbaik dalam gaya hidup ultra-mewah, Tiga Kamar Tidur menawarkan rumah jauh dari rumah yang dilengkapi dengan indah.

2. Restoran dan Bar

Rosewood Hong Kong memiliki beragam pilihan bersantap dengan 6 restoran dan 2 bar/lounge yang menawarkan berbagai masakan dan suasana, mulai dari hidangan Kanton otentik hingga hidangan internasional modern.



Gambar 2. 28 Marmo Bistro



Gambar 2. 30 The Legacy House



Gambar 2. 32 Chaat



Gambar 2. 29 Bluehouse



Gambar 2. 31 Holt's Cafe



Gambar 2. 33 Butterfly Patisserie



Gambar 2. 34 The Butterfly Room



Gambar 2. 35 Bayfare Social



Gambar 2. 36 Henry



Gambar 2. 37 Darkside



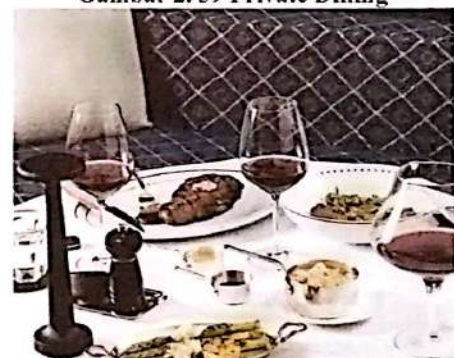
Gambar 2. 38 Manor Club atau XX



Gambar 2. 39 Private Dining



Gambar 2. 40 Wine Tasting Experience



Gambar 2. 41 In-Room Dining

C. Fasilitas *Activities*

Rosewood Hotel Hong Kong selain menyediakan tempat menginap dan bersantap dengan fasilitas yang bagus dan nyaman. Rosewood Hong Kong juga menyediakan fasilitas *fitness*, *wellness*, *swimming pool*, *saloon* dan *event room* sehingga saat menginap bersama keluarga, teman dan lainnya akan merasakan kenyamanan, kesenangan dan relaksasi.

a. Spa Asaya



Gambar 2. 42 Rossano Ferretti Hairspa

Konsep kebugaran urban yang memadukan perawatan spa dengan ruang kamar berorientasi spa khusus dan kolam renang tanpa tepi yang menghadap Victoria Harbour. Asaya menawarkan pengalaman relaksasi dan peremajaan yang holistik.

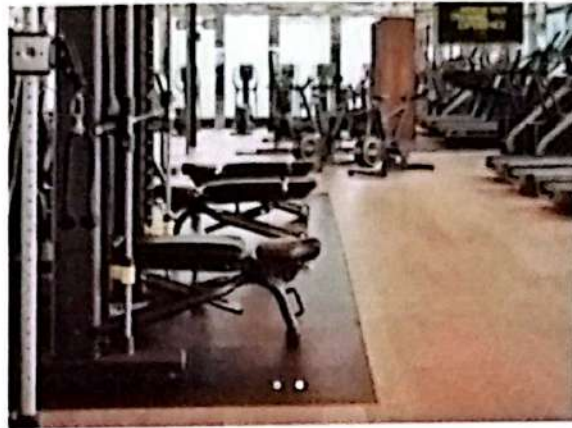
b. Kolam Renang Outdoor



Gambar 2. 43 Asaya Pool

Kolam renang tanpa tepi dengan pemandangan pelabuhan yang indah, tempat yang sempurna untuk bersantai dan menikmati suasana Hong Kong.

c. Pusat Kebugaran



Gambar 2. 44 Fitness

Pusat kebugaran yang dilengkapi dengan peralatan modern untuk memenuhi kebutuhan olahraga para tamu.

d. Ruang Acara dan Pertemuan



Gambar 2. 45 Ruang Acara dan Pertemuan

Hotel ini menyediakan ruang acara dan pertemuan yang elegan dan fleksibel, cocok untuk berbagai acara, mulai dari pertemuan bisnis hingga pernikahan.

e. Galeri



Gambar 2. 46 Galeri

Keempat Galeri memiliki cahaya alami dan dilengkapi dengan teknologi canggih terkini untuk memfasilitasi pertemuan yang lancar dan presentasi yang istimewa. Dengan mempertimbangkan para perencana perusahaan, Lounge Perhotelan juga tersedia atas permintaan.

f. Pavilion Hall



Gambar 2. 47 Pavilion Hall

Terletak di lantai empat hotel, The Pavilion menawarkan ruang acara seluas 920 meter persegi bergaya hunian yang dirancang untuk mencerminkan suasana hunian mewah. Tiga ruang pertemuan serbaguna dapat menampung hingga 260 tamu dan menawarkan dapur pribadi yang dirancang dengan cermat dengan ruang tamu yang berdampingan.

g. Intimate Venues



Gambar 2. 48 Intimate Venue

Menawarkan pemandangan pelabuhan dan cahaya alami yang melimpah, Victoria Suite terletak di sebelah bar Grand Ballroom. Belvedere Suite terletak di sebelah Events Studio dan The Orangery memiliki teras pribadi yang luas yang dapat diakses dari Pavilion Hall. Menawarkan keanggunan yang serbaguna, ruang acara ini ideal untuk pertemuan bisnis, sarapan pagi, makan siang, makan malam, dan acara koktail kecil.

h. Botanical Kitchen



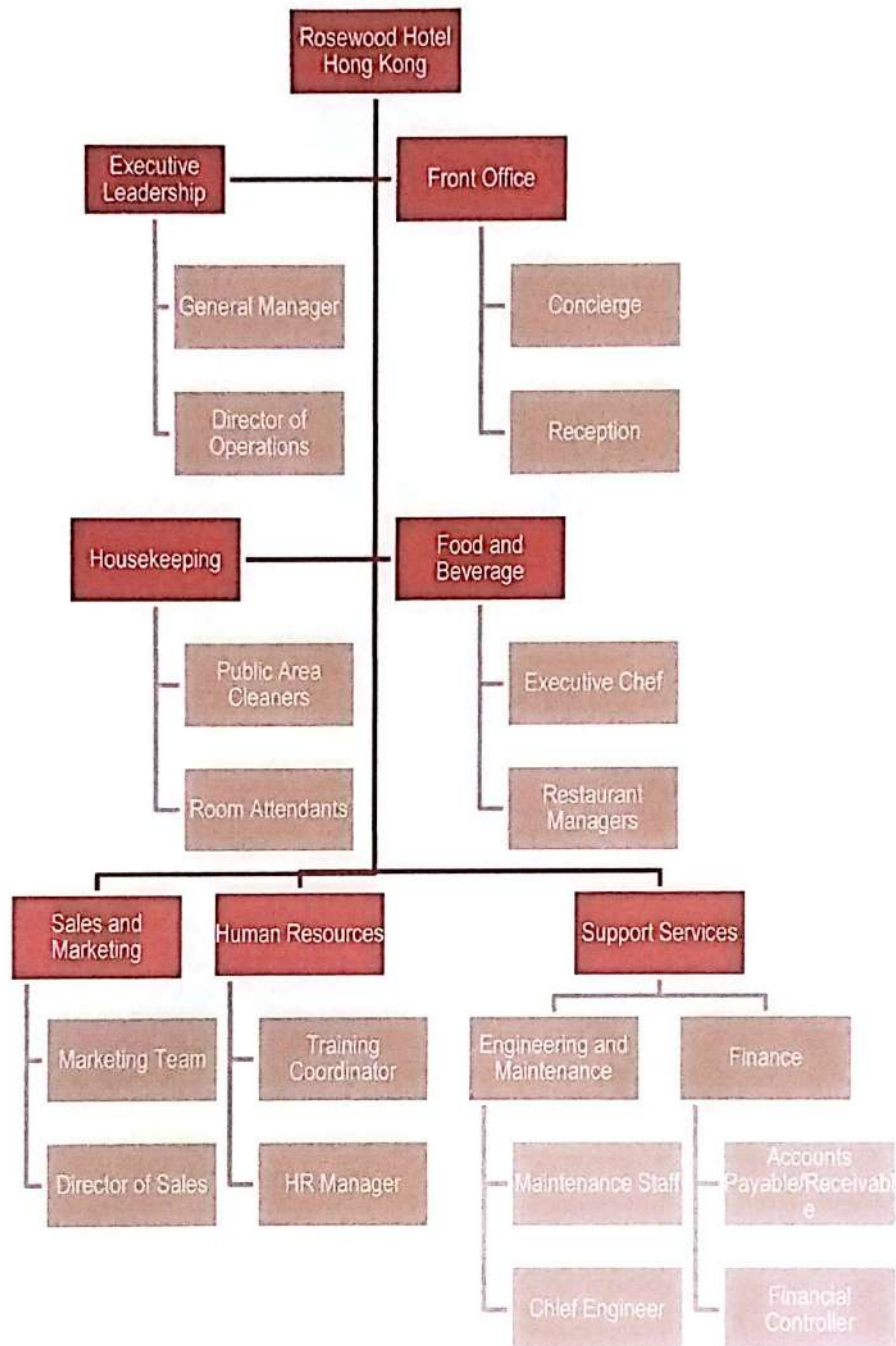
Gambar 2. 49 Botanical Kitchen

Semarakkan acara Anda dalam suasana cerah dan sejuk di Botanical Kitchen. Dilengkapi dapur terbuka dan jendela setinggi lantai hingga langit-langit, tempat kami yang fleksibel dapat diperluas hingga ke teras luar ruangan tempat bar pribadi yang tahan segala cuaca dan

tempat duduk beratap menanti. Kelimpahan cahaya alami dan pemandangan hijau yang rimbun menciptakan perpaduan sempurna antara keanggunan dan alam.

D. Struktur Organisasi

1. Struktur Organisasi



2. Tugas dan Tanggung Jawab

a. General Manager

- 1) Melakukan pemeriksaan kegiatan pembelian dan pembukuan hotel
- 2) Melakukan pengawasan terhadap pemilihan SDM dan pelatihan staf hotel
- 3) Melakukan penetapan pembuatan anggaran operasional dan pengadaan barang hotel
- 4) Mengawasi pemeliharaan barang, tata kelola taman dan perlakuan keamanan hotel
- 5) Mengawasi segala bentuk Peraturan yang berkaitan dengan hukum
- 6) berwenang untuk memberikan masukan kepada setiap manajer bidang untuk terus meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan hotel
- 7) perwenang untuk menandatangani dokumen terkait kebijakan dan peraturan hotel
- 8) berwenang untuk membuat kebijakan dan keputusan tentang arah dan tujuan yang ingin dicapai
- 9) berwenang untuk mengevaluasi anggaran belanja hotel
- 10) membuat peraturan internal hotel yang tidak bertentangan dengan peraturan yang ada berkoordinasi dengan masing-masing bagian atau divisi sesuai dengan struktur kerja yang telah ditentukan

b. *Human Resource*

- 1) Melakukan perencanaan program dan perencanaan tenaga kerja
- 2) menyelenggarakan rekrutmen dan seleksi
- 3) memberikan training dan development
- 4) kompensasi dan keuntungan
- 5) menghimpun administrasi data
- 6) mengadakan evaluasi karyawan

c. HR Manager

- 1) Mengembangkan, mengelola dan memonitor sistem serta kegiatan perencanaan divisi human resources dan memastikannya sejalan dengan hukum dan peraturan ketenagakerjaan yang berlaku
- 2) Merancang, mengelola dan mengendalikan anggaran belanja human resources

d. Direktur Revenue

- 1) Mengelola dan pertahankan kontrol inventaris group dan sementara
- 2) mengembangkan memantau dan menyesuaikan strategi penjualan dan penetapan harga
- 3) memberikan analisis kritis terhadap strategi statistik ruangan dan faktor permintaan
- 4) melakukan analisis persaingan dan permintaan

e. Security dan HSE Manager

- 1) Melakukan identifikasi serta pemetaan dari potensi bahaya yang berpeluang terjadi pada lingkungan kerja
- 2) membuat dan memelihara dokumen terkait K3
- 3) membuat satu gagasan yang berkaitan dengan program K3

f. Direktur Finance

- 1) Menangani hal-hal yang berhubungan dengan Akuntansi dan Keuangan Hote;
- 2) Melakukan control terhadap pemasukan dan pengeluaran hotel

g. Direktur Sales & Marketing

- 1) Memberikan panduan mengenai pemanfaatan hotel kepada klien atau calon klien
- 2) Melakukan komunikasi kepada klien hotel
- 3) Melakukan penawaran kerja sama dan promosi kepada klien
- 4) Menyusun paket penawaran fasilitas hotel
- 5) Menciptakan terobosan baru sebagai trik marketing hotel

h. Engineering

- 1) Melindungi biaya investasi
- 2) Melakukan pengecekan alat dan mesin secara rutin dan berkala

3) Mengatur segala sesuatu supaya berjalan efektif dan efisien

4) Melakukan pengawasan teknis

i. **Direktur Food & Beverage**

Bertanggungjawab penuh terhadap seluruh kinerja di Departemen Food and Beverage, yang terdiri dari F&B Service dan F&B Kitchen

j. **Direktur Room**

Mempunyai tanggung jawab untuk memimpin room division yang bertugas dalam menyiapkan kamar, pemesanan kamar/booking, Check in sampai check out agar dapat berjalan dengan lancar dan bertanggung jawab pada sebuah room yang ada di hotel.

BAB III

PELAKSANAAN *ON THE JOB TRAINING*

A. Pelaksanaan Kerja

Pelaksanaan Praktek Kerja Industri di Rosewood Hotel Hong Kong adalah *Program internship* yang disediakan oleh kampus yang penulis ikuti selama 6 bulan dimulai dari tanggal 24 July 2024 sampai tanggal 17 January 2025. Penulis melaksanakan kegiatan praktek kerja industry di Rosewood Hotel Hong Kong di *Housekeeping Department*. Selama 6 bulan program *internship* penulis berkesempatan *training* di berbagai section yaitu *Room Attendant*, *Minibar*, *Laundry* dan *Runner*.

B. Tugas pada Masing-masing *Section*

Selama penulis melaksanakan praktik kerja nyata di Rosewood Hotel Hong Kong selama 6 bulan, penulis mendapatkan banyak ilmu dan pengalaman yang baru selama menjalani tugasnya. Terutama dibidang *Housekeepin*. Berikut tugas sebagai *Room Attendant*, *Runner*, *Uniform & Linen*, dan *Pest Control*.

1. *Room Attendant*

- a. *Set up Trolley*
- b. Mempersiapkan kebutuhan yang dibutuhkan saat mengerjakan kamar
- c. Mengganti linen dan towel tamu
- d. Membersihkan semua debu yang terlihat maupun yang tidak terlihat
- e. *Me-refill* semua amenietes yang sudah terpakai
- f. Mengganti perlengkapan *bathroom* lainnya seperti *shampoo*, *shower gel*, dan *conditioner*

2. *Minibar*

- a. Handling Minibar Storage
- b. Mengirim dan menerima Isi *Minibar*
- c. Cek Suhu Storage
- d. Inventoris Isi Minibar
- e. Cek *expired* minibar items
- f. Posting order

3. *Laundry*

- a. Handling guest laundry
- b. Handling internal laundry request
- c. Collect laundry

4. *Runner*

- a. Ketika belum menerima *request/order*, penulis memeriksa setiap *pantry* di seluruh lantai, untuk memastikan kelengkapannya dan melakukan *set up extra bed*.
- b. Menyiapkan *request/order* yang penulis terima dari seorang *order taker (Housekeeping Clerk)* yang dilakukan melalui pesan teks.
- c. Mengantarkan *request/order* ke kamar tamu sesuai permintaan. Seperti *extra blanket/duvet, extra towel, extra amenities, extra bed, baby cot, baby bathtub*, adaptor, kursi, dan permintaan lainnya.
- d. Memeriksa status kamar (Check status), 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 make up room.
- h. Membantu membukakan pintu untuk *engineering*.
- i. Mengambil dan mengantarkan *guest laundry*.

C. Faktor Pendukung dan Penghambat

1. Faktor pendukung

- a. Sebelum melaksanakan *training*, penulis sudah belajar tentang dasar-dasar pembelajaran mengenai *housekeeping* dan pengetahuan yang pernah diajarkan dari kampus akan diterapkan di hotel, sehingga penulis sudah memiliki gambaran untuk melaksanakan praktik kerja nyata
- b. Karyawan di hotel yang membantu penulis untuk mudah beradaptasi dan mengajarkan beberapa hal *basic* yang tidak penulis dapat di

kampus, sehingga terciptanya situasi yang nyaman dan tidak ada kebingungan saat melaksanakan praktik kerja nyata.

2. Faktor penghambat

- a. Perbedaan bahasa menjadi salah satu faktor penghambat yang menyebabkan kurangnya saat berkomunikasi dengan sesama staf

BAB IV PENUTUP

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: *Room Attendant*, *Minibar*, *Laundry* dan *Runner*.

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 Rosewood Hotel Hong Kong, 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 tanggungjawab, 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

1. 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.
2. 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 Ganan.

From marriot.com: <https://www.rosewoodhotels.com/en/hong-kong/wellness/asaya-fitness>

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Kegiatan *On The Job Training / Kerja Mahasiswa*
(*Room Division Management*)

Di

Rosewood Hotel Hong Kong

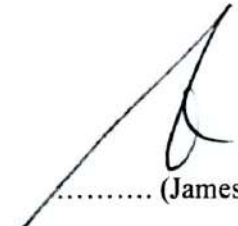
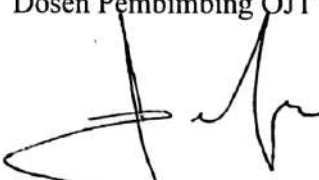
Dengan ini menyatakan, mahasiswa dengan nama:

Nama : Mellysa
NIM : 2023010029
Program Studi : *Room Division Management*

Telah melaksanakan OJT / Kerja di Rosewood Hotel Hong Kong selama 6 bulan, mulai tanggal 24 July 2024 sampai tanggal 17 January 2025

Hongkong, 16 Januari 2025

Mengetahui,

Talent and Culture  (James Yun)	Kepala Prodi Room Division Managemen Politeknik Pariwisata Batam <u>Andri Wibowo, SE., MM.</u> NIDN : 1001118502
Koordinator OJT/Kerja Politeknik Pariwisata Batam  (Khatir) NIK. 2208356	Dosen Pembimbing OJT / Kerja  <u>Devid Trinaldo Simatupang, M. Par</u> NIDN : 1030128402