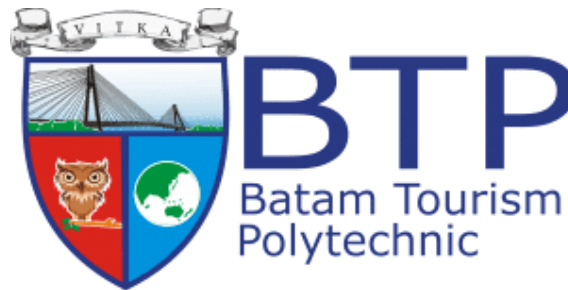


LAPORAN KEGIATAN ON JOB TRAINING MAHASISWA
PRODI MANAGEMENT DIVISI KAMAR
DI
ROSEWOOD HONG KONG



Disusun Oleh :

REZNANDYA ARRAYAN AKHSAN SETIAWAN

2023010040

MANAGEMENT DIVISI KAMAR
POLITEKNIK PARIWISATA BATAM

2024

HALAMAN PENGESAHAN
 Laporan Kegiatan On The Job Training Mahasiswa
 Management Divisi Kamar
 Di
 Rosewood Hong Kong

Dengan ini menyatakan, mahasiswa dengan nama

Nama : Reznandya Arrayan Akhsan Setiawan

NIM : 2023010040

Prodi : Management Divisi Kamar

Telah melaksanakan OJT/ Kerja di PT./Hotel Rosewood Hong Kong selama 6 bulan, mulai tanggal 24 Juli 2024 s/d 17 Januari 2025

Batam, 8 Februari 2025

Mengetahui,	
Senior Talent Development Officer	Head of Study Program
James Yun	Andri Wibowo, SE., M.Par. NIDN.1001118502
Management of OJT Batam Tourism Polytechnic	Internship Supervisor
Muhammad Khatir Rabbani NIP.2208356	 Dr. I Wayan Thariqy Kawakibi Pristiwasa, MM.Par. NIDN.1028098303

**pilih salah satu dan hilangkan yang tidak perlu*

Halaman Pernyataan Keaslian

Dengan ini saya menyatakan bahwa laporan saya yang berjudul **Laporan Kegiatan On Job Training Mahasiswa Prodi Manajemen Divisi Kamar di Rosewood Hong Kong** adalah benar karya saya dengan arahan dari komisi pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir laporan ini.

Jika di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam laporan ini atau ditemukan pelanggaran terhadap aturan akademik dan hak kekayaan intelektual, saya bersedia melakukan revisi sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Politeknik Pariwisata Batam.

Batam, 08 Februari 2025

Yang menyatakan,



Reznandya

2023010040

Kata Pengantar

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga laporan ini dapat diselesaikan dengan baik. Laporan ini disusun sebagai salah satu syarat akademik bagi mahasiswa **Batam Tourism Polytechnic**, khususnya dalam menjalani pengalaman langsung di industri perhotelan.

Pada kesempatan ini saya menyampaikan terima kasih atas perhatian, bantuan, bimbingan dan kesempatan untuk melaksanakan program magang ini kepada :

1. **Orang tua dan keluarga tercinta**, yang telah memberikan dukungan moral, materiil, serta doa yang tulus sehingga praktik kerja nyata ini dapat berjalan dengan lancar hingga selesai.
2. **Ibu Siska Amelia Maldin, M.Pd.**, selaku Direktur **Batam Tourism Polytechnic**, yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas bagi mahasiswa untuk dapat menimba pengalaman di dunia industri.
3. **Bapak Andri Wibowo, S.E., M.Par.**, selaku Kepala Program Studi **Manajemen Divisi Kamar** di Batam Tourism Polytechnic, yang telah memberikan arahan serta dukungan dalam setiap tahap pelaksanaan praktik kerja nyata ini.
4. **Bapak Dr. I Wayan Thariqy Kawakibi Pristiwasa, M.M.Par.**, yang turut memberikan ilmu, motivasi, dan bimbingan dalam menjalani pengalaman kerja ini.

Saya menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari kesempurnaan dengan segala kekurangannya. Untuk itu penulis mengharapkan adanya kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan dari laporan kerja praktek ini.

Daftar Isi

COVER.....	1
Halaman Pernyataan Keaslian	3
Kata Pengantar	4
Daftar Isi	5
Daftar Gambar	6
BAB I	
PENDAHULUAN	7
A. Latar Belakang Magang.....	7
B. Tujuan Magang	8
C. Manfaat Magang	9
D. Tempat Magang	10
E. Jadwal Waktu Magang	11
BAB II	
TINJAUAN UMUM TEMPAT MAGANG.....	12
A. Sejarah Perusahaan	12
B. Struktur Organisasi.....	16
C. Kegiatan Umum Perusahaan	16
BAB III	
PELAKSANAAN MAGANG	18
A. Pelaksanaan Kerja.....	18
1. Runner Attendant (Petugas Pengantar).....	18
2. Room Attendant (Petugas Kamar)	18
3. Mini Bar Attendant (Petugas Mini Bar)	19
B. Kendala yang Dihadapi	20
C. Solusi yang dilakukan	20
BAB IV	
KESIMPULAN.....	21
A. Kesimpulan	21
B. Saran.....	21
Daftar Pustaka.....	22
Lampiran	23

Daftar Gambar

Gambar 1. Rosewood hotel Hong Kong.....	12
Gambar 2. Hotel room	14
Gambar 3. Struktur organisasi Housekeeping Department.....	16

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Magang

Magang merupakan salah satu bagian integral dalam sistem pembelajaran di Batam Tourism Polytechnic (BTP), khususnya bagi mahasiswa yang menempuh studi di bidang perhotelan dan pariwisata. Program ini dirancang untuk memberikan pengalaman kerja langsung di industri, sehingga mahasiswa dapat memahami bagaimana teori yang dipelajari di kelas diterapkan dan di praktekkan dalam lingkungan kerja yang sesungguhnya. Dengan mengikuti magang, mahasiswa tidak hanya memperoleh keterampilan teknis, tetapi juga mengembangkan pemahaman, pengalaman yang lebih mendalam mengenai operasional industri perhotelan, etika kerja profesional, serta standar pelayanan yang berlaku di tingkat nasional maupun internasional.

Salah satu tempat magang yang menjadi tujuan mahasiswa adalah Rosewood Hong Kong, sebuah hotel mewah bertaraf internasional yang dikenal dengan layanan eksklusif dan fasilitas berstandar tinggi. Hotel ini merupakan bagian dari *Rosewood Hotel Group*, yang memiliki reputasi global dalam industri perhotelan. Dengan lingkungan kerja yang kompetitif dan mengutamakan kualitas layanan terbaik, Rosewood Hong Kong memberikan kesempatan bagi mahasiswa untuk mengasah keterampilan dan kemampuan mereka dalam berbagai aspek operasional hotel.

Pada program magang ini, mahasiswa ditempatkan di Divisi *Room Division*, yang memiliki peran utama dalam memastikan kenyamanan dan kepuasan tamu selama menginap. Divisi ini mencakup berbagai departemen penting seperti *Housekeeping*, *Concierge*, dan *Guest Services*. Setiap departemen memiliki fungsi yang saling berkaitan dalam menciptakan pengalaman menginap yang nyaman bagi tamu. *Housekeeping* memastikan kebersihan dan kerapian kamar serta area publik hotel. Sementara itu, *Concierge* membantu tamu dalam berbagai permintaan khusus, seperti pemesanan transportasi dan rekomendasi tempat wisata, sedangkan *Guest Services* berfokus pada pemenuhan kebutuhan tamu secara personal.

Dengan keterlibatan langsung dalam operasional hotel, mahasiswa tidak hanya belajar mengenai aspek teknis dari masing-masing departemen, tetapi juga mengembangkan keterampilan komunikasi, pemecahan masalah, dan kerja tim. Selain

itu, pengalaman ini memberikan wawasan mengenai standar kerja di industri perhotelan global serta bagaimana menangani tamu dari berbagai latar belakang budaya.

Magang ini juga menjadi kesempatan bagi mahasiswa untuk membangun jejaring profesional yang dapat membantu dalam pengembangan karier di masa depan. Dengan bertemu dan bekerja bersama para profesional di industri perhotelan, mahasiswa dapat memperoleh wawasan yang lebih luas mengenai peluang dan kesempatan kerja serta persyaratan yang dibutuhkan untuk sukses di bidang ini di kemudian hari setelah tamat menyelesaikan kuliahnya.

Oleh karena itu, laporan ini disusun untuk mendokumentasikan pengalaman dan pembelajaran mahasiswa selama menjalani program magang di Rosewood Hong Kong, khususnya dalam Divisi *Room Division*. Melalui laporan ini, diharapkan mahasiswa dapat mengevaluasi pengalaman mereka, mengidentifikasi keterampilan yang telah diperoleh, serta memahami tantangan yang dihadapi selama magang sebagai bagian dari proses pembelajaran menuju profesionalisme di dunia kerja.

B. Tujuan Magang

Program magang ini bertujuan untuk memberikan pengalaman kerja nyata bagi mahasiswa Batam Tourism Polytechnic agar mereka dapat memahami bagaimana industri perhotelan beroperasi, khususnya di hotel bertaraf internasional seperti Rosewood Hong Kong. Beberapa tujuan utama dari program ini adalah:

1. Memahami Operasional Hotel Secara Langsung

Mahasiswa dapat melihat dan merasakan sendiri bagaimana sebuah hotel mewah menjalankan operasionalnya, mulai dari penerimaan tamu hingga pelayanan kamar.

2. Mengasah Keterampilan Teknis dan Non-Teknis

Dalam Divisi Room Division, mahasiswa akan belajar tentang layanan front office, housekeeping, concierge, dan guest services. Selain itu, mereka juga akan melatih keterampilan komunikasi, kerja sama tim, dan pemecahan masalah.

3. Mengenal Standar Layanan Kelas Dunia

Dengan bekerja di lingkungan profesional, mahasiswa dapat memahami

standar kerja, etika, dan budaya pelayanan yang diterapkan di hotel bintang lima.

4. **Meningkatkan Profesionalisme dan Etos Kerja**

Magang ini juga bertujuan untuk membentuk sikap profesional, seperti disiplin, tanggung jawab, serta kemampuan menghadapi berbagai situasi yang terjadi dalam dunia kerja sesungguhnya.

5. **Membantu Mahasiswa dalam Menentukan Karir di Industri Perhotelan**

Dengan pengalaman langsung, mahasiswa dapat mengenali bidang pekerjaan yang paling sesuai dengan minat dan keterampilan mereka, sehingga dapat lebih mudah merancang jalur karir di masa depan.

C. **Manfaat Magang**

Sebagai peserta magang, penulis mendapatkan berbagai manfaat yang mendukung perkembangan pribadi dan profesional, antara lain:

- **Pengalaman kerja nyata** di industri perhotelan kelas dunia yang dapat dijadikan bekal dalam membangun karier di bidang ini.
- **Peningkatan keterampilan komunikasi**, terutama dalam berinteraksi dengan tamu dari berbagai latar belakang budaya.
- **Pemahaman lebih dalam tentang operasional hotel**, khususnya di **Divisi Room Division**, yang mencakup **Front Office, Housekeeping, Concierge, dan Guest Services**.
- **Pengembangan sikap profesional** seperti tanggung jawab, disiplin, dan ketahanan dalam menghadapi tantangan kerja.
- **Peluang membangun jaringan profesional** dengan rekan kerja dan manajemen hotel, yang dapat bermanfaat untuk karier di masa depan.

Manfaat bagi Akademik

Program magang ini juga memberikan manfaat bagi Batam Tourism Polytechnic sebagai institusi pendidikan, yaitu:

- **Meningkatkan kualitas lulusan** dengan memberikan pengalaman langsung di industri, sehingga mahasiswa lebih siap memasuki dunia kerja setelah lulus.
- **Memperkuat kerja sama dengan industri perhotelan**, khususnya dengan jaringan hotel internasional seperti Rosewood Hong Kong.
- **Menjadi referensi dalam pengembangan kurikulum** yang lebih sesuai dengan kebutuhan industri perhotelan saat ini.
- **Meningkatkan reputasi kampus** sebagai institusi yang menghasilkan lulusan yang kompeten dan siap kerja di hotel-hotel bertaraf internasional.

Manfaat bagi Hotel Rosewood Hong Kong

Sebagai tempat magang, Rosewood Hong Kong juga mendapatkan manfaat dari kehadiran mahasiswa magang, di antaranya:

- **Tambahan tenaga kerja yang antusias dan bersemangat**, yang dapat membantu operasional hotel dalam berbagai tugas harian.
- **Kesempatan untuk melatih dan membimbing calon profesional di industri perhotelan**, yang mungkin bisa direkrut sebagai karyawan tetap di masa depan.
- **Mendapatkan perspektif baru dari mahasiswa magang**, yang mungkin dapat memberikan ide segar dalam meningkatkan layanan kepada tamu.
- **Memperkuat citra Rosewood Hong Kong sebagai hotel yang peduli terhadap pengembangan SDM di industri perhotelan.**

D. Tempat Magang

Penulis menjalani magang di Rosewood Hotel Hong Kong, hotel mewah di Victoria Dockside, Tsim Sha Tsui. Sebagai bagian dari Rosewood Hotel Group, hotel ini terkenal dengan layanan premium dan pengalaman tamu yang personal. Magang di *Housekeeping Department* memberi kesempatan untuk memahami langsung operasional hotel, mulai dari *room attendant* hingga *public area*. Dengan latar belakang dan ketertarikan penulis di bidang perhotelan, pengalaman ini menjadi langkah penting untuk mengembangkan keterampilan praktis, khususnya dalam manajemen housekeeping dan layanan tamu.

E. Jadwal Waktu Magang

Tempat : Rosewood Hotel Hong Kong

Bidang : *Housekeeping Department*

Waktu : $\pm$ 6 bulan, sejak tanggal 24 Juli 2024 hingga 17 Januari 2025

BAB II

TINJAUAN UMUM TEMPAT MAGANG

A. Sejarah Perusahaan



Gambar 1. Rosewood hotel Hong Kong

Rosewood di Hong Kong mengalami perjuangan berat saat dibuka pada musim semi tahun 2019. Bangunan itu merupakan bangunan baru, bagian dari kompleks yang lebih luas yang dibangun oleh salah satu keluarga besar kota itu, keluarga Cheng, di sisi perairan yang "salah", di Kowloon. Tidak ada sejarah atau legenda: meskipun berasal dari Hong Kong dan mengelola hotel di seluruh dunia, pemilik Rosewood tidak pernah memiliki Rosewood Hong Kong. Salah satu properti penting kota itu, Peninsula, berada tak jauh dari sana.

Rosewood Hong Kong yang memiliki 413 kamar terletak di jantung distrik seni dan desain Victoria Dockside di tepi pelabuhan yang berkilauan di Tsim Sha Tsui, merayakan peran area tersebut sebagai pusat kreativitas dan budaya baru Hong Kong. Hotel ini menempati 43 lantai Rosewood Tower yang serbaguna, sebuah bangunan baru di cakrawala yang terkenal di dunia. Delapan bar dan restoran dilengkapi dengan fasilitas rekreasi termasuk Asaya, konsep kesehatan holistik Rosewood. Lounge eksekutif Manor Club menyediakan hak istimewa eksklusif sementara The Pavilion, ruang pertemuan dan ruang serbaguna bergaya hunian khas merek ini, menyelenggarakan acara perusahaan, konferensi, dan perayaan sosial. Ke-186 Rosewood Residences yang sangat mewah telah dirancang untuk penghuni yang memilih sewa jangka pendek dan panjang, dengan klub pribadi khusus, bersama dengan layanan khusus dan fasilitas khusus.

Delapan bar dan restoran di Rosewood Hong Kong merayakan dunia kuliner kota yang semarak dan menciptakan pusat gastronomi baru yang menarik di Kowloon melalui serangkaian konsep unik, masing-masing mencerminkan semangat independen dari pendekatan inovatif Rosewood terhadap kuliner yang intim dan semarak, serta menggemakan filosofi A Sense of Place® dari merek tersebut.

1. Holt's Café menyajikan budaya bersantap Cha Chaan Teng tradisional Hong Kong dengan nuansa mewah dan kontemporer, dengan sajian favorit lokal dan internasional yang menenangkan di ruang tamu yang bergaya, serta ritel teh tradisional kelas atas di Tea Conservatory.

2. Butterfly Room adalah tempat bersantai sepanjang hari yang elegan di Rosewood Hong Kong. Teh sore khas Butterfly Room adalah rangkaian glamor dan modern dari makanan gurih yang lezat, sandwich, dan scone hangat yang diikuti oleh kue-kue yang artistik dan manisan yang lembut. Makanan ringan yang lezat berlanjut hingga malam.

3. Legacy House menghormati warisan keluarga dan memberi penghormatan kepada Dr. Cheng Yu-Tung, kepala keluarga Cheng yang memiliki Rosewood Hotel Group. Akar keluarga di Shunde, tempat lahirnya kuliner Kanton di provinsi Guangdong, Tiongkok, tercermin dalam teknik memasak rumit yang menghasilkan keseimbangan halus antara rasa dan tekstur.

4. DarkSide adalah perayaan minuman beralkohol langka dan abadi yang canggih dan koktail klasik yang percaya diri, dilengkapi dengan jazz live yang memikat. Daftar koktail yang ringkas ini memberi penghormatan kepada julukan "Dark Side" Kowloon dan berfokus pada tradisi yang dihormati sepanjang masa yang diperbarui dengan teknik inovatif.

5. Butterfly Patisserie adalah butik premium dan e-shop yang memamerkan coklat khas, kue kering murni, gelato yang cerah, kue-kue artistik, dan makanan khas musiman dalam suasana atelier perhiasan mewah.

6. Asaya Kitchen menampilkan konsep tempat makan baru yang dinamis dengan fokus pada bahan-bahan musiman yang diolah dengan cermat, dan menyajikan menu sehat yang terinspirasi oleh diet Mediterania dan Jepang yang sehat. Dirancang sebagai ruang sosial, ruang makan utama memberikan nuansa dapur rumah yang luas, mengarah ke Poolside Bar al fresco yang dinamis dengan pemandangan luar biasa ke kolam renang tanpa batas dan pelabuhan.

7. Gastromarket Bayfare Social yang terinspirasi dari tapas adalah tempat makan sosial yang semarak dan serba cepat dengan menu berkualitas tinggi yang mengutamakan bahan-bahan murni, menyediakan suasana yang anggun dan kasual bagi sekelompok kolega, teman, atau keluarga untuk berkumpul bersama untuk makan siang

santai, atau minuman sebelum makan malam dan santapan ringan sepanjang hari di lingkungan yang anggun, hangat, dan ramah.

8. HENRY, konsep panggang, rumah asap, dan tukang daging khas Amerika, memberi penghormatan kepada tradisi steak khas Texas yang telah lama dihormati, terinspirasi oleh cita rasa dan bahan-bahan dari negara bagian paling selatan di Amerika Serikat, menawarkan pilihan daging premium asli AS yang menggoda yang belum pernah dijual di kota tersebut.

VISI:

- a. Imajinasi yang Menginspirasi
- b. Memperkaya Kehidupan
- c. Menemukan yang Belum Dipetakan

MISI:

- a. Kepemilikan
- b. Semangat
- c. Kolaborasi
- d. Inovasi
- e. Transparansi



Gambar 2. Hotel room

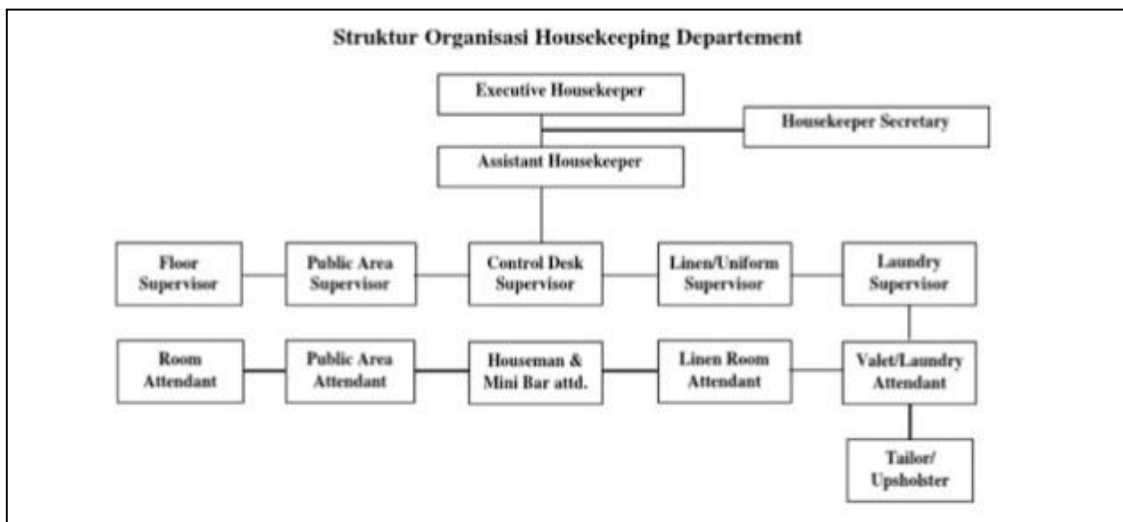
Rosewood Hong Kong telah menerima pengakuan sebagai salah satu hotel baru terbaik di dunia oleh majalah dan organisasi perjalanan terkemuka, beberapa diantaranya sebagai berikut:

- The World's 50 Best Hotels 2024 No. 3 | WILLIAM REED BUSINESS MEDIA
- Forbes Five Stars, Rosewood Hong Kong and Asaya | FORBES TRAVEL GUIDE
- Best Hotel in Hong Kong, Runner-up | TRAVEL + LEISURE'S LUXURY AWARDS ASIA PACIFIC 2024
- Best Hotel Spa in Hong Kong, Winner, Asaya | TRAVEL + LEISURE'S LUXURY AWARDS ASIA PACIFIC 2024

- One Diamond Recognition, CHAAT | THE BLACK PEARL RESTAURANT GUIDE 2024
- MICHELIN Guide Hong Kong Macau 2024, Michelin One Star, CHAAT & The Legacy House| MICHELIN GUIDE

Penghargaan ini menandakan prestasi mereka dalam menyediakan layanan dan fasilitas berkualitas tinggi yang diakui secara internasional

B. Struktur Organisasi



Gambar 3. Struktur organisasi Housekeeping Department

1. **Executive Housekeeper**, pimpinan di bagian Housekeeping yang bertanggung jawab atas kelancaran operasional.
2. **Housekeeper Secretary**, bertugas membantu segala keperluan executive housekeeper dan mengurus semua masalah administrasi.
3. **Assistant Housekeeper**, berperan mendampingi executive housekeeper dalam menjalankan tugasnya.
4. **Supervisor**, bertanggung jawab untuk mengawasi langsung pekerjaan staff dan juga mengatur rekan kerja bawahannya guna mencapai tujuan perusahaan.
5. **Staff**, melakukan pekerjaan sesuai divisinya guna melancarkan operasional hotel.

C. Kegiatan Umum Perusahaan

Hotel Rosewood, sebagai hotel mewah, memiliki berbagai kegiatan operasional yang mencakup berbagai departemen. Dalam **Room Division**, kegiatan utama meliputi:

1. **Front Office (Layanan Tamu)**
 - **Reservation:** Mengelola pemesanan kamar, baik melalui website, agen perjalanan, atau walk-in.
 - **Check-in & Check-out:** Menyambut tamu, mengonfirmasi reservasi, dan menangani proses pembayaran.
 - **Concierge Service:** Membantu tamu dengan informasi lokal, pemesanan restoran, transportasi, dan kebutuhan khusus lainnya.

- **Guest Relations:** Menangani keluhan, permintaan khusus, serta memastikan kepuasan tamu selama menginap.

2. **Housekeeping (Kebersihan dan Perawatan Kamar)**

- **Room Cleaning & Maintenance:** Membersihkan kamar tamu setiap hari dan memastikan fasilitas dalam kondisi prima.
- **Laundry & Linen Management:** Mengelola pencucian linen, handuk, serta pakaian tamu (jika diminta).
- **Turndown Service:** Menyediakan layanan tambahan di malam hari seperti merapikan kamar dan menyiapkan suasana tidur yang nyaman.
- **Inventory Control:** Mengelola stok perlengkapan kamar seperti amenities, handuk, dan peralatan kebersihan.

3. **Security & Safety (Keamanan dan Keselamatan)**

- **CCTV Monitoring:** Mengawasi area publik dan koridor untuk menjaga keamanan tamu.
- **Key Card Access:** Mengontrol akses ke kamar dan area eksklusif hotel.
- **Emergency Response:** Menyediakan protokol evakuasi, alat pemadam kebakaran, dan pelatihan keselamatan bagi staf.

4. **Revenue Management & Room Pricing (Pengelolaan Tarif dan Pendapatan)**

- **Dynamic Pricing:** Menyesuaikan harga kamar berdasarkan permintaan dan musim.
- **Upselling & Cross-selling:** Menawarkan upgrade kamar atau paket eksklusif kepada tamu.
- **Occupancy Monitoring:** Menganalisis tingkat hunian untuk meningkatkan efisiensi operasional.

Keseluruhan operasional Room Division ini bertujuan untuk memberikan pengalaman menginap yang mewah, nyaman, dan berkesan bagi setiap tamu di Rosewood Hong Kong.

BAB III

PELAKSANAAN MAGANG

A. Pelaksanaan Kerja

Pelaksanaan praktek kerja industri di Rosewood Hotel Hongkong adalah program *internship* yang disediakan oleh kampus yang penulis ikuti selama 6 bulan dimulai dari tanggal 24 Juli 2024 sampai tanggal 17 Januari 2025. Penulis melaksanakan kegiatan praktek kerja industri di Rosewood Hotel Hongkong pada *housekeeping department* selama 6 bulan program internship penulis berkesempatan training di berbagai *section* yaitu *room attendant*, *public area*

Jadwal yang disediakan selama masa on the job training (OJT) ialah terbagi menjadi empat shift, dengan menyesuaikan dari jam operasional kerja yaitu :

1. *Runner Attendant : start 13.00 until 23.00*
2. *Room Attendant: start 8.30 until 18.30*
3. *Mini Bar Attendant: start 10.00 until 20.00*

Housekeeping merupakan salah satu departemen penting dalam operasional hotel yang bertanggung jawab atas kebersihan, kerapian, dan kenyamanan lingkungan hotel. Berikut adalah tugas utama pada masing-masing bagian di **Room Attendant** dan **Public Area**:

1. Runner Attendant (Petugas Pengantar)

"Runner" atau pengantar dalam housekeeping biasanya merujuk pada anggota staf yang membantu berbagai tugas.

Tugas-tugas utama meliputi:

- a. Mengirimkan sprei, handuk, dan perlengkapan ke kamar tamu
- b. Mengambil sprei kotor dari kamar tamu
- c. Mendukung room attendant dalam menjalankan tugasnya

2. Room Attendant (Petugas Kamar)

Room Attendant bertanggung jawab atas kebersihan dan kerapian kamar tamu. Tugas-tugas utama meliputi:

- a. Cleaning & Maintenance (Pembersihan & Perawatan Kamar)

- Membersihkan kamar tamu sesuai standar hotel.
 - Mengganti seprai, sarung bantal, selimut, dan handuk.
 - Menyapu, mengepel, dan menyedot debu pada lantai dan karpet.
 - Membersihkan cermin, jendela, meja, dan furnitur lainnya.
 - Memastikan kamar mandi dalam kondisi bersih dan higienis.
- b. Stocking & Replenishment (Penyediaan Perlengkapan)
- Mengisi ulang perlengkapan kamar seperti sabun, sampo, tisu, dan air minum.
 - Memastikan minibar (jika ada) terisi sesuai ketentuan hotel.
 - Melaporkan perlengkapan yang habis kepada supervisor

3. Mini Bar Attendant (Petugas Mini Bar)

Mini Bar Attendant bertanggung jawab menjaga dan memantau stok barang-barang di mini bar. Tugas-tugas utama meliputi:

- a. Mengisi dan mengontrol stok minuman dan snack di kamar tamu.
Mengatur dan merapikan Mini Bar di kamar tamu.
- b. Mengisi dan mengganti botol minuman dan snack yang habis.
- c. Membersihkan dan merawat peralatan Mini Bar.

Baik Runner Attendant, Room Attendant maupun Mini Bar Attendant memiliki peran penting dalam memastikan kebersihan dan kenyamanan hotel. Room Attendant fokus pada kebersihan kamar tamu, sedangkan Public Area Attendant bertanggung jawab atas area umum hotel. Keduanya bekerja sama untuk menciptakan pengalaman menginap yang nyaman bagi para tamu.

B. Kendala yang Dihadapi

Karena penulis memilih hotel di luar Indonesia atau di luar negeri, ada beberapa kendala antara lain:

- a. Pertama, yang menjadi kendala utama adalah bahasa, umumnya mereka memakai Bahasa Mandarin dan Bahasa Inggris, sehingga penulis agak sulit mengerti dan berkomunikasi dengan staff – staff yang lain, seperti sulit untuk menyampaikan pendapat dan saran, dan sulit menjelaskan jika ada pertanyaan.
- b. Kedua, penulis masih banyak melakukan kesalahan dalam bekerja karena ini kali pertama bagi penulis bekerja langsung di perusahaan besar dan berada diluar Indonesia.
- c. Ketiga, perbedaan iklim dan cuaca juga mempengaruhi kinerja penulis karena perbedaan tersebut membuat kondisi tubuh penulis kurang fit dalam bekerja.
- d. Keempat, makanan, karena mayoritas makanan yang tersedia adalah non halal.

C. Solusi yang dilakukan

Pemecahan untuk menyelesaikan kendala atau hambatan penulis adalah

- a. Pertama, penulis berusaha untuk konsisten terus berkomunikasi dengan staff agar berbicara dengan bahasa inggris bisa lebih lancar dan percaya diri baik secara lisan maupun tulisan melalui whatsapp
- b. Kedua, penulis belajar dari kesalahan – kesalahan sebelumnya agar tidak diulang kembali dan banyak bertanya kepada staff lain ataupun supervisor dan manager agar mengurangi resiko kesalahan yang lain.
- c. Ketiga, lebih memperhatikan dan menjaga diri dengan banyak mengkonsumsi vitamin agar mengurangi resiko sakit, rutin olahraga dan banyak beristirahat supaya badan tetap fit dan kuat.
- e. Keempat, penulis harus bisa menyesuaikan dan memilih dengan makanan yang tersedia baik di kantin maupun diluar.

BAB IV

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Selama magang di Hotel Rosewood Hong Kong, saya memperoleh pengalaman yang sangat berharga dan memperluas pengetahuan saya tentang industri perhotelan. Saya belajar tentang operasional hotel, pelayanan tamu, dan kerja sama tim. Saya juga memperoleh kesempatan untuk berinteraksi dengan tamu dari berbagai negara dan memahami kebutuhan dan preferensi mereka.

B. Saran

Agar program magang berjalan lebih optimal, beberapa saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut:

1. Untuk Kampus BTP

- Perluasan kerja sama dengan hotel-hotel internasional untuk memberikan kesempatan magang yang lebih luas bagi mahasiswa.
- Pengembangan kurikulum yang lebih relevan dengan industri perhotelan internasional.
- Penyediaan pelatihan bahasa Inggris yang lebih intensif untuk mempersiapkan mahasiswa menghadapi tantangan di industri perhotelan internasional.
- Pembentukan program mentorship yang dapat membantu mahasiswa dalam mengembangkan karir di industri perhotelan.

2. Untuk Hotel Rosewood Hong Kong

- Peningkatan pelatihan staf untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan mereka tentang industri perhotelan.
- Pengembangan program magang yang lebih terstruktur dan memberikan kesempatan yang lebih luas bagi mahasiswa untuk belajar dan berkembang.
- Peningkatan komunikasi antara staf hotel dan mahasiswa magang untuk memastikan bahwa kebutuhan dan harapan mahasiswa dapat dipenuhi.
- Penempatan dengan rotasi yang seimbang dan memberikan contoh sebelum memulai di tempat yang di tentukan.

Daftar Pustaka

<https://www.lux-mag.com/rosewood-hong-kong-review/>

<https://www.rosewoodhotels.com/en/hong-kong/overview/about>

<https://travelinluxediscoverhongkong.com/id/be-charmed-by-fine-rituals-rosewood-hong-kong/>

<https://www.rosewoodhotels.com/en/hong-kong/media/press-kit/hotel-fact-sheet>

Lampiran

- Sertifikat Magang
- CV / Cover Letter peserta magang



ROSEWOOD

HONG KONG

APPLICATION FOR EMPLOYMENT

職位申請表

Private & Confidential 私人機密

This application form should be typed or written in English. 此表必須用英文填寫。
All information given will be treated in STRICT CONFIDENCE. 所有資料將被嚴密保守。

Position applied for 申请职位

Housekeeping

Expected salary 期望薪金

HKD 8,500

Length of resignation notice to your current employer / If appointed, earliest date available

需先通知現任僱主 / 若獲聘用，最早可開始日期
July 2024 - December 2024



PERSONAL PARTICULARS 個人資料

Name in English 英文姓名
(as in HKID Card / 護照)
Norman

Surname 姓氏
Norman

Given Name 名字
Norman

Name in Chinese 中文姓名

Alias 別名

Title: Mr / Mrs / Ms / Miss
Norman / Norman / Norman / Norman

Correspondence Address 通訊地址

Ulu Lestari Residence

Mobile Tel. 手提電話

+62 88271415369
+62 82168079825

Home Tel. 住宅電話

Email Address 電郵地址

norman.chy.arrayan@gmail.com

HKID Card / Passport No. 香港身份證 / 護照號碼

- / E0038941

Nationality 國籍

Indonesia

Type of Visa Holding 所持簽證類別 (as Dependence Visa, Work Visa 依親 / 簽證, 工作簽證)

-

Visa Expiry Date 簽證期限

-

EDUCATION / PROFESSIONAL QUALIFICATIONS 學歷 / 專業資格 (in chronological order 按時間先後順序列明)

From (month / year) 由 (月 / 年)	To (month / year) 至 (月 / 年)	Name of Institution 學校名稱	Qualification Obtained 獲發資格	Date of Attainment (month / year) 取得日期 (月 / 年)
2012	2017	ELEMENTARY SCHOOL AL-AZHAR 2 TIBAN BATAM	graduated	2017 June 11th
2017	2019	JUNIOR HIGH SCHOOL IT AL MUHAJIRIN TIBAN BATAM	graduated	2019 May 29th
2019	2021	VACATIONAL HIGH SCHOOL KARTINI BATAM	graduated	2021 June 22th
2023	PRESENT	BATAM TOURISM POLYTECHNIC		

VICTORIA DOCKSIDE, 18 SALISBURY ROAD, TSIM SHE TSUE KOWLOON, HONG KONG
香港中環干諾道中18號

ROSEWOOD
HONG KONG

EMPLOYMENT HISTORY 任職紀錄 (List from the latest employment 請由最近的工作開始紀錄)

From (month / year) 由 (月 / 年)	To (month / year) 至 (月 / 年)	Name of Company 公司名稱	Job Title 職位	Last Salary 最後薪金	Reason for Leaving 離職原因

SKILLS 技能

LANGUAGES 語言	Spoken 會講				Written 書寫			
	Excellent 優	Good 良	Fair 可	Poor 劣	Excellent 優	Good 良	Fair 可	Poor 劣
English 英文	☐	☒	☐	☐	☐	☒	☐	☐
Cantonese 粵語	☐	☐	☐	☒	☐	☐	☐	☒
Mandarin 普通話	☐	☐	☐	☒	☐	☐	☐	☒
	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Computer Skills / Software Applications 電腦技巧 / 應用軟件 (e.g. MS Word, MS Excel, MS PowerPoint)

MS Word / MS PowerPoint

Other Skills / Licenses 其他技能 / 執照

ROSEWOOD
HONG KONG

REFEREE 諮詢人 (Do not include relatives or friends 不要包括親屬或朋友)

Name 姓名	Company 公司	Job Title 職位	Contact Number 聯絡電話
Mr. Kenneth Chan	Qatar Tourism Polytechnic	Rosewood Industrial Partnership Coordinator	+82 895-2015-8284
Name 姓名	Company 公司	Job Title 職位	Contact Number 聯絡電話

OTHER INFORMATION 其他資料

Where did you learn of this employment opportunity? 於下處得知此就業良機

☒ Referral 介紹 ☐ Rosewood Hotels & Resorts Website 萬豪酒店集團官方網頁

☐ Online Job Advertisement 網上招募廣告 (Please specify 請說明)) ☐ Others 其他 (Please specify 請說明))

If you are referred by existing employee of Rosewood Hong Kong, please specify the name, job title and department.
如於下處獲現職員工推薦，請提供其姓名、職位及部門。

Please state any relatives working for Rosewood Hong Kong or Rosewood Hotels & Resorts (name, relationship, job title and department).
如任何親屬於萬豪酒店集團或萬豪酒店集團內工作，請提供其姓名、關係、職位及部門。

If you have previously worked for Rosewood Hong Kong or Rosewood Hotels & Resorts, please state the department, job title and employment period.
如於下處獲現職員工推薦，請提供其姓名、職位及部門。

Please declare if you have any criminal record (in or outside Hong Kong). If yes, please state its nature.
我特此聲明，我是否有犯罪紀錄（在香港或海外）。如有，請說明其性質。

☒ No 沒有 ☐ Yes 有 (Please specify 請說明)

DECLARATION 聲明

I hereby declare that the information given above is true, complete and accurate to the best of my knowledge. I understand that, if I have ~~provided~~ provided misleading and / or false information in this application, I will be liable to be disqualified for employment or terminated from employment if already appointed by Rosewood Hong Kong.
本人謹此聲明及確認以上提供之資料全屬確實無訛。本人明白倘若故意誤導或虛報資料，可令本人喪失獲香港萬豪酒店錄用的資格，即使已獲錄用，亦可遭終止聘用。

I apply for employment in Rosewood Hong Kong on the basis of the information and conditions mentioned above which I fully comprehend and understand that the Company may require me to be medically examined before appointment.
本人基於上述資料及條件申請於香港萬豪酒店工作，以及酒店要求本人接受健康檢查身體檢查。

Signature of Applicant 申請人簽署

Date 日期

2024 March 7th

ROSEWOOD

HONG KONG

AUTHORIZATION FOR EMPLOYMENT REFERENCE VERIFICATION 僱傭資料查核授權書

In connection with my application for a position in Rosewood Hong Kong (the "Company"), I hereby authorize the Company to collect my personal information or record from my referee(s), present / previous employer(s) and education institution(s) for purpose of assessing my suitability for employment or other employment related decisions.

有關本人申請貴酒店/公司(“酒店”)的工作職位, 本人特此授權及同意酒店向其諮詢人、現職/前僱主、教育及訓練機構查詢及採取本人之個人資料以作評估本人之合適性。

I understand that personal information may include, but not be limited to, my employment history, work performance, academic credentials and qualifications. The information received will be kept by the Company in strict confidence.

本人明白個人資料包括但不限於其工作紀錄、工作表現、學術證明及專業資格。而該資料將一向在嚴格保密及謹慎保護。

PERSONAL INFORMATION COLLECTION STATEMENT 收集個人資料聲明

The Company will handle my personal information confidentially in accordance with the principles laid down in the Personal Data (Privacy) Ordinance (Cap. 486).

酒店將根據個人資料(私隱)條例(第486章)保密處理本人所提供之個人資料。

I understand that my personal information may be provided to departments / offices, and / or any internal / external applicable, authorized to process the information for purposes relating to appointment.

本人明白個人資料可能會提供予酒店內任何有關部門及/或任何有關之內部/外部有關部門, 以作處理與委任有關之資料。

Should similar / other vacancies in the Company and / or other properties of Rosewood Hotels & Resorts arise, I agree that the personal information in this application form may also be forwarded to relevant departments and / or units for consideration.

如酒店及/或其他酒店集團之其他物業出現類似之職位空缺, 本人同意將本申請表內之個人資料轉交有關部門考慮。

I understand that if this employment application is unsuccessful, the Company will retain my personal information not more than 6 months, after which it will be destroyed.

本人明白倘若此次申請未能成功, 酒店將會保留本人之個人資料不多於六個月, 其後將予刪除。

In accordance with the Personal Data (Privacy) Ordinance (Cap. 486), any access or correction requests in relation to the information I have provided to the Company should be made in writing to:

根據個人資料(私隱)條例(第486章), 本人如欲查閱或更正有關本人之資料, 應以書面方式:

Human Resources Department,
Rosewood Hong Kong,
Victoria Dockside,
18 Salisbury Road,
Kowloon, Hong Kong

香港九龍尖沙咀梳士巴利道18號香港瑰麗酒店人力資源部

I agree that provision of full and complete information in support of my application is necessary for selection purposes. Failure to provide any of these data may affect the processing and outcome of my application.

本人同意提供完整之個人資料以作選擇之用。如未能提供完整資料, 將會對其申請及選擇結果造成影響。

I am aware that if I choose not to authorize the release and disclosure of the information sought herein, the Company may be unable to process my employment application.

本人明白倘若我不授權及披露有關之資料, 酒店可能無法處理本人之申請。

Full Name of Applicant 申請人姓名

XXXXXXXXXXXX

HKID Card/ Passport No. 香港身份證/ 護照號碼

- / E0038941

Date 日期

2024 March 7th

Signature of Applicant 申請人簽署

[Signature]