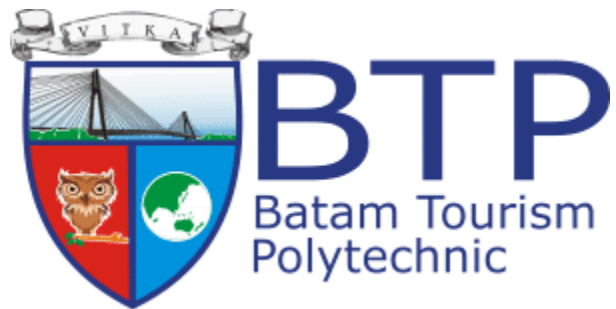


**LAPORAN ON JOB TRAINING / KERJA
MAHASISWA PRODI ROOM DIVISION
MANAGEMENT
HOTEL THE- RITZ CARLTON HONGKONG**



**DISUSUN
OLEH:
YUNDA SARI HARAHAHAP
2023010008**

**MANAGEMENT DIVISI KAMAR
POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
2025**

HALAMAN PENGESAHAN
Laporan Kegiatan On The Job Training Mahasiswa
Management Divisi Kamar

Hotel The- Ritz Carlton Hong Kong

Dengan ini menyatakan, mahasiswa dengan nama

Nama : Yunda Sari Harahap

NIM : 2023010008

Prodi : Management Divisi Kamar

Telah melaksanakan OJT/ kerja Hotel The – Ritz Carlton Hong Kong

Hong Kong , 19 Januari 2025

Mengetahui	
Learning Manager	Kepala Prodi Managemet Divisi Kamar Politeknik Pariwisata Batam Andri Wibowo S.E.,M.par NIDN: 100118502
Kordinator OJT Politeknik Pariwisata Batam Khatir NIP:2208356	Dosen Pembimbing OJT Andri Wibowo S.E .,M.par NIDN: 100118502

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Yunda Sari Harahap
NIM : 2023010008
Program Studi : Manajemen Divisi Kamar

Menyatakan dengan ini sesungguhnya bahwa laporan kerja 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 laporan kerja ini hasil plagiasi/falsifikasi/fabrikasi, baik sebagian atau seluruhnya, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Hong Kong , 19 januari 2025

Yang membuat pernyataan

Yunda Sari Harahap

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan segala puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan berkat dan anugrah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan di Departement Housekeeping Hotel The – Ritz Carlton Hong Kong.

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. Ucapan terima kasih ini penulis sampaikan kepada yang terhormat:

1. Ibu Siska Amelia Maldin, M.Pd selaku Direktur Politeknik Pariwisata Batam.
2. Bapak Andri Wibowo S.E., M.M par selaku Ketua Program Studi Manajemen Divisi Kamar Politeknik Pariwisata Batam.
3. Bapak Supardi S.Pd.,M.M selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan masukan, saran, dan bimbingan selama penyusunan dan penulisan laopran ini.
4. Seluruh dosen Manajemen Divisi Kamar yang telah memberikan bimbingan selama penulisan laporan ini.
5. Ibu wendy wong selaku Human Resources Manager The Ritz- Carlton Hong Kong yang telah memberikan izin untuk melaksanakan praktik kerja nyata.
6. Kedua orang tua dan keluarga yang senantiasa melimpahkan doanya dan dukungan yang tiada hentinya bagi penulis untuk menyelesaikan laporan ini.
7. Seluruh teman-teman seperjuangan, Helen, Nana, Shagita, Naya, Margret, Syhada, teman-teman trainee di The Ritz- Carlton Hong Kong yang telah memberi motivasi, semangat, masukan, dan kritik yang berarti bagi penulis dalam menyelesaikan laporan ini.
8. Semua pihak yang telah membantu secara langsung maupun tidak langsung dalam kelancaran penyusunan laporan ini.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritikan dan saran yang membangun untuk menyempurnakan laporan ini.

Penulis berharap semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi yang membacanya.

Hong Kong ,19 Januari
2025

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	ii
Kata pengantar.....	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR.....	v
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar belakang	1
1.2 Tujuan Praktik Kerja Nyata	2
1.3 Manfaat Praktik Kerja Nyata.....	3
1.4 Tempat magang.....	4
1.5 Jadwal Pelaksanaan Magang	5
BAB II TINJAUAN UMUM.....	6
2.1. Sejarah Hotel The Ritz -Carlton Hong Kong.....	6
2.2. Visi misi Hotel The Ritz- Carlton Hong Kong.....	6
2.3 Orang -orang yang ikut serta mendirikan Hotel The Ritz -Carlton.....	8
2.4 Perkembangan usaha hotel The Ritz- Carlton di bidang keuangan ,pemasaran dan organisasi	12
2.5 Prestasi atau penghargaan yang pernah di raih oleh hotel The Ritz – Carlton Hong Kong ..	26
2.6 Struktur Organisai The Ritz- Carlton Hong Kong	29
BAB III Pelaksanaan Magang.....	37
3.1 Kegiatan magang/ Praktek kerja lapangan	37
BAB IV KESIMPULAN.....	40
4.2 Saran	40
DAFTAR PUSTAKA.....	42
DAFTAR LAMPIRAN	43

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Logo Hotel The- Ritz Carlton Hong Kong	4
Gambar 2 Logo Hotel The- Ritz Carlton Hong Kong	6
Gambar 3 albert von keller	10
Gambar 4 Colgate holmes.....	10
Gambar 5 Horst schulze	10
Gambar 6 Joe freni	11
Gambar 7 ed staros.....	11
Gambar 8 herve humler	11
Gambar 9 Kamar Grand Victoria Harbour Room	13
Gambar 10 Kamar Grand Seaview Room.....	14
Gambar 11 Kamar Deluxe Victoria Harbour Room	14
Gambar 12 Kamar Deluxe Sea View Room.....	15
Gambar 13 Kamar Deluxe Room.....	15
Gambar 14 Kamar Club Grand Victoria Harbour Room	16
Gambar 15 Kamar Club Grand Seaview Room	16
Gambar 16 Kamar Club Deluxe Victoria Harbour Room.....	17
Gambar 17 Kamar Premier Executive Suite – Victoria Harbour View Room	17
Gambar 18 Ritz carlton presidential suite.....	18
Gambar 19 Restoran Café 103	18
Gambar 20 Restoran The Lounge and Bar.....	19
Gambar 21 Ozone Bar	20
Gambar 22 Tosca Restaurant	20
Gambar 23 Tin Lung Heen Restaurant	21
Gambar 24 Almas Caviar Bar	vi

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Sektor pariwisata merupakan salah satu sektor penting dalam pembangunan nasional. Peranan pariwisata di Indonesia sangat dirasakan manfaatnya, karena pembangunan dalam sektor pariwisata serta pendayagunaan sumber potensi kepariwisataan menjadi kegiatan ekonomi yang dapat diandalkan untuk memperbesar pendapatan negara, memperluas lapangan kerja serta kesempatan berusaha bagi masyarakat setempat serta mendorong pembangunan daerah dan memperkenalkan alam, nilai budaya dan bangsa ke dunia internasional. Tidak kalah dengan negara lainnya, dunia pariwisata dan akomodasi di Indonesia pun semakin maju ditandakan dengan munculnya berbagai destinasi wisata kelas dunia terbaru dan didukung dengan banyaknya pembangunan-pembangunan hotel yang memiliki fasilitas dan kualitas yang tinggi. Setiap wilayah di Indonesia dituntut untuk mengembangkan potensi wisata di daerahnya termasuk kebudayaan daerah setempat. Program pariwisata dapat berjalan dengan baik jika ditunjang oleh infrastrukturnya. Dengan perkembangan pariwisata yang pesat seperti saat ini, dibutuhkan tenaga kerja yang kompeten dan mengerti secara pasti tentang pariwisata.

Selain sektor lokasi, hal lain yang paling tidak kalah penting adalah sumber daya manusia (SDM), sebab sumber daya manusia merupakan elemen yang selalu ada dalam setiap pembangunan suatu pariwisata. Manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang berdampak langsung terhadap berjalannya pembangunan suatu pariwisata dan dapat membuat sumber daya alam bekerja. Sumber daya manusia yang dibutuhkan haruslah memiliki wawasan pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skill*), dan sikap atau perilaku (*attitude*) yang relevan dan mampu menunjang pencapaian sasaran dan bidang tugas dalam suatu organisasi serta memiliki disiplin kerja, dedikasi dan loyalitas yang tinggi. Untuk memperoleh tenaga pengelola pariwisata yang kompeten, maka perlu dilakukan pendidikan kepariwisataan yang formal dalam suatu lembaga yang resmi, misalnya *Batam Tourism Polytechnic*.

Bahan ajar yang perlu dibelajarkan di sekolah pariwisata harus sesuai dengan kebutuhan pariwisata masa kini, diantaranya materi tentang perhotelan, perjalanan dan wisata. Kompetensi yang tinggi dari calon pengelola hotel tidak cukup didapat di bangku kuliah saja, tetapi harus disertai dengan banyak praktek di industri pariwisata secara langsung melalui *On-the*

Job Traing (OJT) di hotel-hotel yang tersebar di seluruh Indonesia bahkan di luar negeri, tetapi yang sudah menjalin kerjasama seperti yang dilakukan oleh Batam Tourism Polytechninc. On-the Job Training (OJT) atau Program Praktek Kerja Nyata adalah suatu kegiatan yang wajib diikuti oleh seluruh mahasiswa/i pada semester yang telah ditentukan oleh program studi masing-masing sebagai salah satu dan merupakan syarat untuk dapat melanjutkan studi ke tahap atau semester yang lebih tinggi. OJT ini disesuaikan dengan bidang studi yang ditekuni oleh setiap mahasiswa/i. Tempat melaksanakan OJT adalah di hotel-hotel yang ada di dalam negeri dan di luar negeri. Penempatan dilakukan berdasarkan kerjasama yang sudah dilakukan oleh BTP dengan berbagai hotel berbintang yang kualitasnya dapat diperhitungkan, bahkan beberapa diantaranya sudah mendunia dan memiliki chain hotel international. Untuk di dalam negeri kita dapat di tempatkan di Jakarta, Bandung, Yogyakarta, Bintan, Batam, dan Bali dan untuk di luar negeri Malaysia, UAE, Maldives dan Hongkong. Melalui program tersebut, diharapkan mahasiswa/ Batam Tourism Polytechnic dapat menyerap ilmu sebanyak-banyaknya, dan membandingkan antara teori dan praktik nya. OJT dilaksanakan selama 6 bulan.

Dalam program OJT yang ke-1 ini, penulis diberi kesempatan untuk melaksanakan OJT di salah satu hotel bintang 5 dibawah *chain hotel international*(*Marriot*), yaitu The Ritz- Carlton Hong kong . The Ritz – Carlton Hong Kong berlokasi di International commerce centre (ICC) 1 Austin Road West Kowloon.

Penulis melakukan program praktek kerja nyata ini mulai dari tanggal 20 Juli 2024 hingga 19 Januari 2025.

1.2 Tujuan Praktik Kerja Nyata

Tujuan dilaksanakannya praktek kerja lapangan 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 melatih kemampuan siswa dalam menulis laporan secara ilmiah.
4. Untuk dijadikan bahan perbandingan antara teori yang didapat selama bangku perkuliahan dan di tempat kerja.
5. Untuk mengenalkan penulis pada dunia kerja yang luas.
6. Sebagai kegiatan penulis dalam mencari pengalaman kerja sebelum memasuki dunia kerja yang sesungguhnya.
7. Untuk menumbuhkan dan meningkatkan sikap profesional dalam bekerja. Meluaskan pandangan dan wawasan penulis dalam berbagai jenis pekerjaan yang ada selama masa praktek kerja lapangan.
8. Untuk meningkatkan kecerdasan, kreativitas dan ketrampilan penulis agar dapat menjadi manusia yang bertanggung jawab dalam bidang pekerjaan yang ditekuni.
9. Untuk mengenal dan melihat secara langsung bagaimana situasi dan tantangan yang terjadi dan yang harus di selesaikan di lapangan kerja.

1.3 Manfaat Praktik Kerja Nyata

Praktik kerja nyata mempunyai manfaat dalam melaksanakannya.

Adapun manfaat dari praktik kerja nyata bagi mahasiswa adalah sebagai berikut:

1. Memperoleh wawasan luas mengenai seluk beluk dunia kerja.
2. Meningkatkan rasa percaya diri, disiplin dan tanggung jawab.
3. Mengetahui arti penting disiplin dan tanggung jawab dalam melaksanakan tugas yang diberikan.
4. Dapat memahami, memantapkan dan mengembangkan pelajaran yang diperoleh di kampus, dan menerapkannya langsung di dunia kerja.
5. Untuk menambah dan memperluas koneksi dengan orang-orang baru, baik itu karyawan/*hotelier* lainnya maupun tamu-tamu hotel.

Bagi kampus, manfaat praktek kerja nyata adalah sebagai berikut:

1. Menumbuhkan rasa kebersamaan dan kekeluargaan antara pihak sekolah dengan pihak perusahaan.
2. Membina hubungan kerja sama yang baik antara pihak sekolah dengan perusahaan atau lembaga instansi lainnya.
3. Sebagai acuan bagi kampus dalam melihat perbandingan antara praktek kerja lapangan yang di dapat mahasiswa dengan teori yang diajari di kampus.
4. Untuk melihat tingkat keberhasilan kampus dalam mendidik mahasiswa.
5. Agar kampus dikenal luas di berbagai pihak industri.

Bagi Hotel, manfaat praktek kerja nyata adalah sebagai berikut:

1. Hotel bisa mendapatkan bantuan tenaga kerja dengan gaji yang kurang dibawah karyawan dan ini tentunya akan sangat mengurangi pengeluaran hotel.
2. Hotel bisa bekerja sama dengan pihak kampus apabila membutuhkan tenaga kerja.
3. Hotel bisa lebih dikenal, dikalangan mahasiswa atau calon tenaga kerja yang siap memasuki dunia industri.

1.4 Tempat magang



Gambar 1 Logo Hotel The- Ritz Carlton Hong Kong

Hotel berasal dari kata hostel, konon diambil dari bahasa Prancis kuno. Bangunan publik ini sudah disebut-sebut sejak akhir abad ke-17. Maknanya kira-kira, "tempat penampungan buat pendatang" atau bisa juga "bangunan penyedia pondokan dan makanan untuk umum". Jadi, pada mulanya hotel memang diciptakan untuk melayani masyarakat.

Hotel The -Ritz Carlton Hong Kong berlokasi di International Commerce Centre (ICC), 1 Austin Road West ,Kowloon Hong Kong. Yang merupakan sebuah city hotel yang bernuansa klasik.

1.5 Jadwal Pelaksanaan Magang

1. periode pelaksanaan magang

Waktu pelaksanaan magang mulai pada tanggal 20 juli 2024 -19 Januari 2025

2. periode penulisan laporan magang

Untuk laporan penulisan magang 3 bulan sebelum waktu magang berakhir.

BAB II

TINJAUAN UMUM

2.1. Sejarah Hotel The Ritz -Carlton Hong Kong



Gambar 2 Logo Hotel The- Ritz Carlton Hong Kong

Ritz carlton adalah sebuah brand hotel dan resort mewah dengan 70 properti yang terletak di kota -kota besar diseluruh dunia. Merek Ritz Carlton dikelola oleh Ritz- Carlton Hotel Company LLC, sebuah anak perusahaan dari Marriot Internatiional. Ritz Carlton hotel saat ini mempunyai 32.000 karyawan .

Kantor pusat The Ritz- Carlton terletak di Chevy, Chase, Maryland ,Washington, D.C. The Rittz- Carlton Hong Kong adalah hotel Bintang lima tertinggi ketiga didunia yang merupakan merek perusahaan amerika yaitu Marriot International dibuka pada maret 2011 ,hingga dilampaui oleh J hotel Shanghai tower pada 28 Desember 2020.

Pada awalnya hotel ini terletak di Central , Hong Kong dari tahun 1993 hingga 2008 yang akhirnya dibuka di International Commerce Center pada tanggal 29 maret 2011 yang dirancang oleh desaigner pencahayaan Inggris Sally Storey.

2.2. Visi misi Hotel The Ritz- Carlton Hong Kong

Gold standard Merupakan beberapa pedoman yang harus dipegang sebagai *Ladies and Gentleman* di The Ritz-Carlton untuk selalu memberikan pelayanan terbaik yang berkualitas, yaitu :

- 1 *Credo The Ritz-Carlton is a place where the genuine care and comfort of our guests is our highest mission. We pledge to provide the finest personal service and facilities for our guests who will always enjoy a warm, relaxed, yet refined ambience. The Ritz-*

Carlton experience enlivens the senses, instills well-being and fulfills even the unexpressed wishes and needs of our guest.

Diterjemahkan dari bahasa latin “*Credo*” berarti “*I believe*” dan sebagai bagian yang menyatakan bahwa kita sebagai perusahaan.

Credo adalah untuk menjelaskan secara singkat tentang komitmen perusahaan kepada internal dan eksternal *guest*. Sepanjang waktu credo berkembang menjadi *Gold standard* yang kita punya sekarang ini. credo adalah peta kita untuk mencapai keunggulan yang dapat mengarahkan kita untuk memberikan pelayanan berkelas international kepada tamu di The Ritz Carlton.

- 2 *Employee Promise At The Ritz-Carlton our Ladies and Gentleman are the most important resources in service commitment to our guest. By applying the principles of trust, honesty, respect, integrity and commitment, we nurture and maximize talent to the benefit of each individual and the company.*
- The Ritz-Carlton fosters a work environment, Where diversity is valued, quality of life is enchaced, Individual aspirations are fullfied, and The Ritz-Carlton mystique is strengthened.*

Tujuan dari The Employee Promise adalah untuk melengkapi Ladies and Gentleman dengan parameter dan petunjuk yang konsisten ketika menciptakan lingkungan kerja. Ini adalah petunjuk yang teratur bahwa perusahaan dapat membuat komitmen yang sama kepada Ladies and Gentlemen yang juga dilakukan kepada tamu.

- 3 *Three Steps of Services*
- 1) *A warm and sincere greeting, use the guest name*
- 2) *Anticipation and fulfillment of each guest needs*
- 3) *Fond farewell, give a warm goodbye and use the guest name* *The Three Steps of services* merupakan nilai dasar dimana The RitzCarlton dan filosofi kita dari pelayanan yang sempurna telah didirikan. The three steps of service menyediakan panduan bagaimana cara mengikat tamu dengan tiga cara yang mudah.

- 4 *Motto “We are Ladies and Gentleman serving Ladies and Gentleman”*
- Motto ini diciptakan oleh Horst Schulze pada umur 15 tahun. Motto ini sangat penting dalam menciptakan kebudayaan dari kerjasama tim, agar bisa saling menghargai keprofesionalitasnya kepada perusahaan. Mr. Horst Schulze membagikan

kepercayaannya dengan karyawan dari The Ritz -Carlton dan mendorong mereka menjadi bagian yang membuat mimpi menjadi kenyataan.

5 *Service Value*

- 1. I build strong relationships and create Ritz-Carlton guests for life.*
- 2. I am always responsive to the expressed and unexpressed wishes and needs of our guests.*
- 3. I am empowered to create unique, memorable and personal experiences for our guests.*
- 4. I understand my role in achieving the Key Success Factors, embracing Community Footprints and creating The Ritz-Carlton Mystique.*
- 5. I continuously seek opportunities to innovate and improve The Ritz-Carlton experience.*
- 6. I own and immediately resolve guest problems.*
- 7. I create a work environment of teamwork and lateral service so that the needs of our guests and each other are met.*
- 8. I have the opportunity to continuously learn and grow.*
- 9. I am involved in the planning of the work that affects me.*
- 10. I am proud of my professional appearance, language and behavior.*
- 11. I protect the privacy and security of our guests, my fellow employees and the company's confidential information and assets.*
- 12. I am responsible for uncompromising levels of cleanliness and creating a safe and accident-free environment.*

2.3 Orang-orang yang ikut serta mendirikan Hotel The Ritz -Carlton

Di Amerika Serikat, Perusahaan Investasi The Ritz-Carlton ini didirikan oleh Albert Keller yang membeli dan me-waralaba nama. Pada awal tahun 1900-an, beberapa hotel yang dikenal sebagai The Ritz-Carlton, di tempat-tempat seperti Boston, Philadelphia, Pittsburgh, Atlantic City dan Boca Raton.

Namun, pada tahun 1940 tidak ada hotel yang beroperasi kecuali The Ritz-Carlton, Boston. Hotel ini mewujudkan pengalaman mewah terbaik, dengan kecerdikan Yankee dan kepekaan sosial Boston. Layanan standar, makanan dan fasilitas The Ritz-Carlton Boston ini

menjadi patokan untuk semua Hotel Ritz-Carlton kedepannya dan resor di seluruh dunia. The Ritz-Carlton, Boston merevolusi perhotel di Amerika dengan fasilitas mewah seperti:

- (1) kamar mandi pribadi di setiap kamar tamu,
- (2) bunga-bunga segar di seluruh hotel,
- (3) seluruh staf pakaian resmi, berdasi putih atau hitam, atau pakaian rapi, dan
- (4) lobi-lobi kecil untuk tamu agar lebih personal.

Pada tahun 1983, The Ritz-Carlton Hotel Company, LLC dibentuk. Dipimpin oleh presiden dan pendiri, Colgate Holmes, bersama Horst Schulze, Joe Freni, Ed Staros dan Herve Humler, perusahaan ini mulai berkembang, menambahkan properti baru di seluruh Amerika Serikat. Dalam waktu dua tahun, merek ini telah membuka lima hotel, termasuk The Ritz-Carlton, Buckhead, The Ritz-Carlton, Atlanta, The Ritz-Carlton, Laguna Niguel dan The Ritz-Carlton, Naples.

Ekspansi yang cepat ini terus dilakukan dan ditutup pada tahun 1992, The Ritz-Carlton telah menjadi 23 hotel mewah dan merupakan penghargaan pertama dari Malcolm Baldrige National Quality Award. Tahun berikutnya, mereka membuka hotel pertama mereka di Asia, The Ritz-Carlton, Hong Kong.

Pada tahun 1998, keberhasilan The Ritz-Carlton Hotel Company telah menarik perhatian industri perhotelan, dan merek ini dibeli oleh Marriott International.

Sejak pembelian ini, The Ritz-Carlton terus berkembang, memberikan layanan yang luar biasa dan pelayanan yang tulus kepada tamu mereka di seluruh dunia. Pada tahun 2000, The Ritz-Carlton Residences membuka properti pertama mereka di Washington, DC, diikuti oleh Destination Club properti pertama mereka, di Aspen Highlands, Colorado pada tahun 2001. Selain puluhan hotel baru di seluruh dunia, pada tahun 2008 perusahaan pertama Ritz membuka - Carlton Reserve property yang menawarkan pengalaman perlindungan pribadi di Phulay Bay, Krabi, Thailand.

Albert Von Keller adalah orang yang mendirikan The Ritz -Carlton investing company yang membeli dan mewaralabakan nama tersebut. Pada tahun 1927 The Ritz Carlton , Boston dibuka dan hotel lainnya menyusul di New York , Philadelphia Pittsburgh, Atlantic city dan Boca Raton .	 Gambar 3 albert von keller
Colgate Holmes Adalah mitra pendiri dan presiden Ritz Carlton Hotel company. Holmes mendirikan merek mewah dari awal melalui pembukaan 5 properti Ritz Carlton dengan 7 hotel tambahan yang sedang di kembangkan.	 Gambar 4 Colgate holmes
Horst Schulze Dia dikenal sebagai legenda perhotelan selama masa jabatannya di Ritz Carlton , Mr, Schulze menjabat sebagai presiden yang bertanggung jawab atas operasi senilai \$2 miliar di seluruh dunia. Dibawah kepemimpinannya ritz carlton berhasil menjadi perusahaan berbasis layanan yang di anugerahi penghargaan kualitas Nasional Malcolm Baldrige yang bergengsi sebanyak dua kali.	 Gambar 5 Horst schulze

Joe Freni Joe freni menjadi GM Ritz Carlton , Naples (1984-1996) yang bertanggung jawab atas keberhasilan pembukaan hotel yang mencapai peringkat mobil 5 star dan AAA 5 diamond. Selain itu sebagai perwakilan presiden regional dia bertanggung jawab atas keberhasilan pembukaan sejumlah Ritz-Carlton di Florida , Meksiko, Australia, Hong Kong, Seoul .kurang lebih selama masih jabatan nya ia sudah membangun lebih dari 40 hotel.	 Gambar 6 Joe freni
Ed Staros Pada tahun 1999 staros mendapatkan peran kepemimpinan di Ritz- Carlton Naples pada masa kepemimpinannya ia menambahkan SPA seluas 50.000 kaki persegi dan resor golf sejenisnya . Dimana dengan dibuka nya SPA ia dapat menaikkan tarif sebesar US \$50 dan menjual 300 keanggotaan .yang saat ini menghasilkan US\$ 75.000 per tahundan secara keseluruhan melebihi US\$15 juta.	 Gambar 7 ed staros
Herve Humler Herve Humler adalah presiden & kepala operasi The Ritz Carlton Hotel Company, LLC. Ia bertanggung jawab memimpin operasi merek , strategi pertumbuhan global , dan memperjuangkan budaya layanan khasnya. Ia menangani lebih dari 90 properti Ritz – Carlton diseluruh dunia	 Gambar 8 herve humler

2.4 Perkembangan usaha hotel The Ritz- Carlton di bidang keuangan ,pemasaran dan organisasi

1. Brand The Ritz-Carlton memiliki beberapa Brand dagang yang mempunyai karakter yang berbeda-beda untuk memenuhi kebutuhan tamu

Brand The RitzCarlton antara lain:

a. Hotel and Resort ritzcarlton.

Dengan lebih dari 80 hotel dan resort di seluruh dunia, layanan legendaris kami memberikan suasana yang hangat, santai, namun mewah bagi setiap tamu. Lokasi-lokasi premier ini telah menerima setiap penghargaan utama yang dapat diberikan oleh industri perhotelan dan organisasi konsumen terkemuka, termasuk status Lima Bintang dan Lima Berlian, dan dimasukkan dalam daftar Condé Nast and Travel and Leisure dari hotelhotel terbaik di dunia. Restoran kami menerima penghargaan di seluruh dunia, dan banyak dari resort kami memenangkan penghargaan kejuaraan golf.Hotel dan resort berisi spa yang diakui secara internasional, program anak-anak dan mendorong peluang bagi para tamu untuk memberikan kembali kepada masyarakat dan lingkungan.

b. The Residence

Ritz-Carlton Residences menawarkan tempat tinggal bintang lima di rumah-rumah indah yang ditata di kota-kota dan tujuan-tujuan resort di seluruh dunia, dan termasuk layanan tata graha dan valet, santapan gourmet dan concierge khusus.

c. Destination Club

The Ritz-Carlton Destination Club menawarkan anggota gaya hidup yang ditinggikan dalam properti megah di seluruh dunia.

d. . Reserve

The Ritz-Carlton Reserve adalah kumpulan resort unik yang memadukan unsur-unsur unik dari budaya lokal, sejarah dan warisan budaya dengan layanan individual yang intuitif, desain asli yang indah, suasana "bertelanjang kaki" santai dan rasa hormat terhadap lingkungan setempat.

Produk dan pemasaran

The Ritz Carlton Hongkong menyediakan beberapa fasilitas yang diberikan

wisatawan yang menginap. Hal ini dilakukan agar wisatawan merasa betah dan berkesan untuk tinggal lebih lama, baik itu fasilitas di dalam kamar maupun fasilitas penunjang lainnya

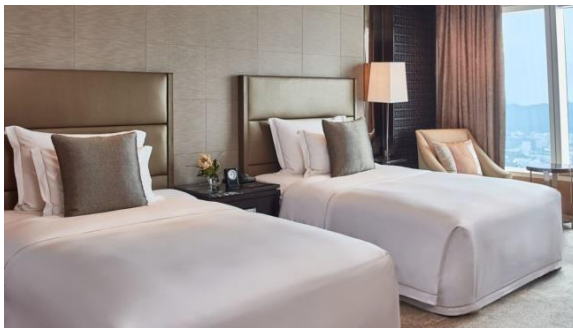
.

1. Fasilitas Kamar

The Ritz Carlton Hong Kong memiliki 312 kamar yang memiliki fasilitas yang berbeda-beda untuk memenuhi kebutuhan tamu seperti International Direct Dial (IDD), Air conditioner, mini bar, safety box, music and video channels, satellite tv, dan hairdryer.

Jenis kamar yang dimiliki The Ritz Carlton, Hongkong antara lain:

a. Grand Victoria Harbour Room Twin bed



Gambar 9 Kamar Grand Victoria Harbour Room

Luas kamar : 50 meter persegi

- a) Pemandangan Pelabuhan Victoria
- b) Interior kontemporer yang luas
- c) Akses internet kecepatan tinggi gratis
- d) berada di lantai 106-109

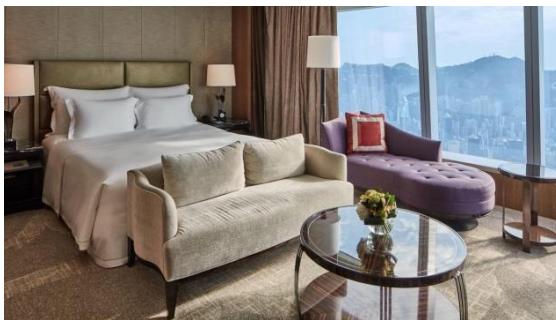
b. Grand Seaview Room



Gambar 10 Kamar Grand Seaview Room

SIZE 700 SQ FT | 66 SQ M

- a) Pemandangan pelabuhan Laut Cina Selatan
- b) Interior kontemporer yang luas
- c) Akses Internet kecepatan tinggi gratis
- c. Deluxe Victoria Harbour Room



Gambar 11 Kamar Deluxe Victoria Harbour Room

SIZE 540 SQ FT | 51 SQ M

- a) Pemandangan Pelabuhan Victoria dan cakrawala Hongkong
- b) Interior kontemporer yang luas
- c) Akses Internet kecepatan tinggi gratis.
- d. Deluxe Seaview Room



Gambar 12 Kamar Deluxe Sea View Room

SIZE 540 SQ FT | 51 SQ M

- a) Jendela besar dengan pemandangan Laut Cina Selatan
- b) Interior kontemporer yang luas
- c) Akses Internet kecepatan tinggi gratis
- e. Deluxe Room city view



Gambar 13 Kamar Deluxe Room

SIZE 540 SQ FT | 51 SQ M

- a) Jendela-jendela besar dengan kaki langit Kowloon
- b) Interior kontemporer yang luas
- c) Akses Internet kecepatan tinggi gratis

f. Club Grand Victoria Harbour Room



Gambar 14 Kamar Club Grand Victoria Harbour Room

SIZE 700 SQ FT | 66 SQ M

- a) Pemandangan Pelabuhan Victoria, Hongkong Island
- b) Interior kontemporer yang luas
- c) Akses internet kecepatan tinggi gratis

g. Club Grand Seaview Room



Gambar 15 Kamar Club Grand Seaview Room

SIZE 700 SQ FT | 66 SQ M

- a) Jendela besar dengan pemandangan Laut Cina Selatan
- b) Akses Club Lounge 24 jam
- c) Akses internet kecepatan tinggi gratis

h. Club Deluxe Victoria Harbour Room



Gambar 16 Kamar Club Deluxe Victoria Harbour Room

SIZE 540 SQ FT | 51 SQ M

- a) Pemandangan Pelabuhan Victoria
- b) Akses Club Lounge 24 jam
- c) Akses internet kecepatan tinggi gratis.

i. Premier Executive Suite – Victoria Harbour View



Gambar 17 Kamar Premier Executive Suite – Victoria Harbour View Room

SIZE 1240 SQ FT | 116 SQ M

- a) Pemandangan Pelabuhan Victoria
- b) Akses Club Lounge 24 jam
- c) Kamar tidur, ruang tamu dan area kerja terpisah
- j. Carlton Presidential Suite - Victoria Harbour View



Gambar 18 Ritz carlton presidential suite

SIZE 3930 SQ FT | 366 SQ M

- a) Pemandangan kota 270 derajat dari Pelabuhan Victoria dan cakrawala Hong Kong Island
- b) Layanan pelayan pribadi
- c) Ruang tamu dan ruang makan yang luas
- d) berada di lantai 117

2. Restaurant dan Bar

Dalam memberikan pelayanan makanan dan minuman kepada para tamu, The Ritz Carlton Hongkong memiliki Restaurant dan Bar yang menyediakan berbagai makanan dan minumam.

The Ritz Carlton Hongkong memiliki 5 Restaurant dan 2 Bar di antaranya sebagai berikut:

1) Café 103



Gambar 19 Restoran Café 103

Café 103 adalah all day dining restaurant, menyediakan afternoon tea set yang berupa biskuit atau kue kecil yang di dampingi dengan

berbagai minuman kopi atau teh, dan buffet saat lunch dan dinner.

Jam Operasi:

Lunch Buffet: 12:00 – 14:00 (Senin-Jum'at)

12:00 – 14:30 (Sabtu dan Minggu)

Afternoon Tea: 15:30 - 17:30

Dinner Buffet: 18:30 – 22:00

2) The Lounge and Bar



Gambar 20 Restoran The Lounge and Bar

The Lounge and Bar adalah satu-satunya restoran yang menyediakan breakfast, salad bar, afternoon tea, dinner dan menyediakan berbagai macam a la carte menu.

Jam Operasional:

Breakfast Buffet: 06:30 - 10:30 (Senin - Jumat)

6:30 – 11:00 (Sabtu, Minggu, dan Hari Libur Nasional)

Salad bar: 12:00 – 14:00

Afternoon Tea: 15:00 – 18:00 (Senin sampai Kamis)

14:15 - 16:15; 16:30 - 18:30 (Jumat)

12:00 – 14:00; 14:15 - 16:15; 16:30 - 18:30 (Sabtu, Minggu, dan Hari Libur Nasional)

Dinner Buffet: 18:00 – 00:00

3) Ozone Bar



Gambar 21 Ozone Bar

Ozone Bar merupakan bar tertinggi di dunia yang menyediakan cocktail, mocktail, sushi, canapes, tapas.

Jam Operasional:

Senin – Kamis: 17:00 – 01:00

Jumat: 17:00 – 02:00

Sabtu: 15:00 – 02:00

Minggu: 12:00 – 00:00

4) Tosca Restaurant



Gambar 22 Tosca Restaurant

Tosca merupakan restoran yang telah meraih satu bintang Michelin yang di manage oleh Chef di Angelo yang menyediakan makanan khas italia.

Jam Operasional:

Senin – Sabtu: Lunch 12:00 – 14:30

Dinner 18:30 – 22:30

Minggu: 11:30 – 15:00

5) Tin Lung Heen



Gambar 23 Tin Lung Heen Restaurant

Tin Lung Heen merupakan restoran yang telah meraih dua bintang Michelin yang menyediakan makanan khas Cantonese dengan 6 Course Menu dengan menu andalannya dimsum.

Jam Operasional:

Senin – Sabtu: Lunch 12:00 – 14:30

Dinner 18:00 – 22:30

Minggu: 11:30 – 15:00

6) Almas Caviar Bar



Gambar 24 Almas Caviar Bar

Almas Caviar Bar menyediakan caviar, champagne, dan vodka.

Buka setiap hari 18:00 – 23:00

3. Fasilitas Lain

1) Swimming Pool

2) Fitness Center

3) The Club Lounge

4) Spa by The Ritz-Carlton

4. Meeting & Function Room

The Ritz-Carlton, Hongkong memiliki 7 ruangan yang mempunyai

kapasitas dan fasilitas yang berbeda-beda. antara lain:

- 1) Diamond Ballroom I
- 2) Diamond Ballroom II
- 3) Emerald Ballroom I
- 4) Emerald Ballroom II
- 5) Jade Ballroom I
- 6) Jade Ballroom II
- 7) Ballroom Foye

2. Metode pemasaran

Seiring perkembangan zaman dimana segala hal dapat diakses dengan mudah melalui media social . The Ritz- Carlton Hong Kong pun turut memanfaatkan platform ini sebagai media pemasaran seperti instagram, facebook, twitter, wechat, website resmi hotel, dan beberapa situs akomodasi .

Hal ini tentunya merupakan cara yang sangat efektif dan efisien dimana dapat menekan angka pengeluaran untuk promosi dan pastinya dapat menjangkau konsumen dari seluruh dunia.

3. Perkembangan budaya tanpa mengubah tujuan awal organisasi

Seiring berkembangnya jaman, semakin banyak hotel yang memberikan pelayanan yang eksklusif terhadap pelanggannya. Untuk dapat bertahan dan mengembangkan budaya yang sejak lama diterapkan di hotel ini, diperlukan pembaharuan untuk menyesuaikan dengan kondisi pesaing yang terus meningkat.

Kekuatan budaya organisasi yang terbentuk selama ini terlihat dari berbagai penghargaan yang telah diterima, diantaranya penghargaan Malcolm Baldrige National Quality Awards di tahun 1992 yang merupakan sebuah penghargaan prestisius dalam bidang manajemen kualitas. Dalam satu dekade berikutnya, The Ritz-Carlton berhasil memperoleh penghargaan dalam bidang quality awards sebanyak 121 kali. Keberhasilannya ini bermula dari disiplin penerapan key performance indicator untuk mengukur kinerja setiap unit kerja dalam perusahaannya.

Untuk mempertahankan dan mengembangkan budaya organisasi demi prestasi yang telah dicapai. Ritz-Carlton cukup cermat menanggapi, pada tahun 1992 dimulailah serangkaian aktifitas untuk menemukan indikator keberhasilan bisnis The Ritz. The Ritz-Carlton Hotel kemudian melakukan focus group kepada para pelanggan internal dan eksternal, karyawannya

sendiri, dengan bantuan tenaga ahli untuk menginterpretasikan apa yang sesungguhnya diinginkan pelanggan, Ritz membangun seperangkat indikator keberhasilan pekerjaan. Lima puluh persen dari indikator tersebut adalah ukuran standar finansial dan pemasaran. Lima puluh persen lainnya berhubungan dengan kualitas operasi, kualitas karyawan dan kualitas kepuasan pelanggan.

Ritz-Carlton mulai menyadari tingginya tingkat persaingan dalam jasa perhotelan, maka dari itu dibutuhkan keunggulan-keunggulan yang khas dan yang membedakan dari perusahaan hotel lainnya. Dengan menyadari sejumlah orang dengan latar belakang, kepribadian, emosi, dan ego yang beragam. Maka dibutuhkan budaya baru untuk lebih menyesuaikan dengan keadaan para pesaing

Ritz-Carlton memiliki budaya yang kuat. Budaya yang kuat memang memiliki keunggulan dan tingkat keberhasilan yang tinggi. Namun, budaya organisasi yang kuat juga memiliki kelemahan. Budaya organisasi yang kuat cenderung menghambat para karyawan untuk berani mencoba cara-cara baru yang terutama dibutuhkan dalam menghadapi situasi yang berubah cepat. Hal tersebut terlihat pada perubahan budaya dalam pelayanan pelanggan di Hotel Ritz-Carlton pada pertengahan tahun 2006. Salah seorang eksekutif perusahaan tersebut mengatakan “senyuman harus muncul secara alami”, karena pada awalnya cara-cara lama para karyawan terkesan kaku terhadap nilai-nilai yang ditanamkan dalam melayani para pelanggan.

Untuk mengatasi hal tersebut dibuatlah pendekatan baru dalam melayani pelanggan, dimana para karyawan mencari cara sendiri untuk membuat senang pelanggan. Budaya yang kuat inilah yang kemudian dicoba untuk diubah. Meskipun cara-cara lama telah ditinggalkan dan menerapkan pendekatan baru, hasil atau tujuan yang dimaksud tidak berubah

Setelah perubahan budaya tersebut, para karyawan yang pada awalnya terkesan kaku dan seolah-olah mengulangi kata-kata yang ada didalam buku manual, sekarang lebih terlihat alami, santai dan otentik. Kesan kaku dan lainnya yang ada pada cara lama itulah merupakan kelemahan dari budaya organisasi yang kuat.

Dalam hal ini, perusahaan melakukan perubahan budaya organisasi agar tetap bertahan sebagai pelayanan terbaik. Para karyawan diberi kebebasan untuk mencari dan menggunakan cara apa saja, tetapi dengan satu tujuan yaitu bagaimana membuat pelanggan senang.

Seiring dengan berjalannya waktu, sebuah perusahaan yang dinamis harus mengikuti perkembangan untuk membuat perusahaannya mampu bertahan dan bersaing dengan perusahaan

lain. Dengan menciptakan budaya inovatif dan kreatif yang dibutuhkan adalah adanya keterlibatan, komunikasi, kreativitas dari berbagai pihak.

Perusahaan yang sukses merupakan perusahaan yang mampu memunculkan inovasi-inovasi terbaru. Untuk sebagian perusahaan budaya lama mungkin dianggap sebagai ciri dari perusahaan tersebut, namun ada baiknya budaya lama diubah atau diperbaiki dengan mengadopsi budaya baru yang tidak kalah lebih bagus dari budaya sebelumnya. Akan tetapi terdapat beberapa tantangan yang dialami perusahaan dalam mengubah budaya lama. Inilah yang kemudian menjadi tantangan bagi Ritz-Carlton dalam mengubah budaya lamanya. Menurut peneliti manajemen, Goran Ekvall budaya inovatif memiliki ciri dan tantangan sebagai berikut :

1. Tantangan dan keterlibatan : Apakah para karyawan terlibat, termotivasi dan berkomitmen pada sasaran atau tujuan jangka-panjang serta kesuksesan perusahaan?
2. Kebebasan : Dapatkah para karyawan mendefinisikan pekerjaannya sendiri secara independen, berpendapat secara bebas dan mengambil inisiatif dalam berbagai aktivitas kerja mereka?
3. Kepercayaan dan keterbukaan : Apakah para karyawan memperlihatkan sikap saling mendukung dan menghormati terhadap satu sama lain ?
4. Waktu bagi gagasan : Apakah para karyawan diberi cukup waktu untuk menggali lebih jauh ide-ide sebelum diharuskan mengambil tindakan ?
5. Keceriaan atau humor : apakah tempat kerja organisasi bersifat ceria dan menyenangkan ?
6. Penyelesaian Konflik : Apakah dalam pengambilan berbagai keputusan dan penyelesaian berbagai masalah para individu lebih mendahulukan organisasi atau pribadi ?
7. Silang Pendapat : Apakah para karyawan diperbolehkan untuk mengutarakan pendapat pribadinya dan mengusulkan gagasan untuk ditinjau serta dipertimbangkan ?
8. Pengambilan Risiko : Apakah para manajer memberikan toleransi terhadap ketidakpastian dan kerancuan serta apakah para karyawan dihargai atas keberaniannya mengambil risiko ?

Dengan adanya tantangan-tantangan tersebut maka Ritz-Carlton harus mempertahankan budaya barunya agar tetap hidup. Sebuah budaya dalam Ritz Carlton dipertahankan hidup oleh para anggota organisasi melalui berbagai cara.

Cara pertama dengan kriteria seleksi karyawan.

Proses seleksi karyawan biasanya tidak hanya berdasarkan kemampuan, tetapi juga dengan melihat apakah kandidat calon karyawan mampu berinteraksi dengan baik dalam organisasi atau perusahaan tersebut. Pada saat seleksi pula kandidat memperoleh informasi bagaimana

kehidupan di dalam organisasi tersebut dan memutuskan apakah dia merasa nyaman dengan apa yang didengar atau diketahuinya. Ritz-Carlton harus selektif dalam menerima karyawan baru, karena tidak semua kandidat dapat beradaptasi dengan budaya yang ada di Ritz-Carlton.

Cara kedua adalah tindakan jajaran manajemen puncak atau keputusan menejer yang membawa dampak besar terhadap budaya sebuah organisasi.

Pentingnya mengubah budaya dengan selalu “melihat ke dalam” dan menjadikannya berorientasi pada pelanggan, bila ingin bertahan dengan lingkungan yang terus mengalami perubahan. Ritz-Carlton harus cermat dalam melihat perkembangan yang ada di lingkungan eksternal, dengan tidak melupakan perkembangan yang ada dalam organisasi tersebut. Hal ini berarti harus ada kontrol terhadap lingkungan internal dan eksternal.

Cara ketiga dalam mempertahankan budaya baru adalah dengan proses sosialisasi.

Yaitu sebuah proses yang membantu para karyawan memahami cara-cara organisasi menjalankan berbagai pekerjaan. Salah satu manfaat dari sosialisasi ini adalah membantu karyawan memahami budaya organisasi dan menjadi lebih antusias serta berpengetahuan dalam melayani pelanggan.

Manfaat lain dari sosialisasi yaitu meminimalkan peluang terjadi keguncangan pada tatanan perilaku dan kebiasaan dalam organisasi, akibat masuknya karyawan yang kurang paham akan budaya organisasi.

Selain itu budaya organisasi dapat ditanamkan kepada karyawan melalui :

1. cerita-cerita : Dalam organisasi biasanya terdapat kenangan atau berbagai kejadian atau orang-orang penting, termasuk hal-hal seperti pendirian kisah organisasi, pelanggaran atas peraturan yang parah, renungan mengenai kesalahan-kesalahan di masa silam. Kisah ini bisa menjadikan cerminan untuk para karyawan dalam membangkitkan gairah untuk mencapai tujuan organisasi. Kisah-kisah perolehan penghargaan bagi hotel ini dapat memotivasi para karyawan untuk terus memperbaiki kinerjanya.
2. Acara Simbolis (ritual) : Ritual merupakan kegiatan rutin yang bersifat sakral maupun menjadi ciri khas dari sebuah organisasi. Biasanya ritual dilakukan untuk menumbuhkan semangat dalam bekerja. Ritz-Carlton harus tetap mempertahankan waktu 15 menit pada pagi hari untuk menumbuhkan semangat dan mengingatkan para karyawan terhadap tujuan awal organisasi tersebut, yaitu melayani para pelanggan dengan baik.

3. Simbol-simbol kebendaan : Simbol-simbol kebendaan menyampaikan pesan kepada karyawan tentang siapa yang dianggap penting dan perilaku apa yang dianggap patut di dalam organisasi.

4. Bahasa : Bahasa ialah cara sebuah organisasi menggunakan bahasa untuk menyatukan para anggotanya dalam sebuah budaya.

Dengan memperhatikan tantangan dan tata cara yang harus dilakukan dalam mempertahankan organisasi. Maka Ritz-Carlton dapat berkembang dan terus bersaing dengan hotel-hotel mewah lainnya.

Berbagai penghargaan yang diterima oleh Ritz-Carlton dapat menjadi motivasi untuk setiap karyawan dalam melayani para tamu. Ritz-Carlton cukup cermat dalam memperhatikan lingkungan, itulah sebabnya hotel tersebut dengan percaya diri mengambil inovasi baru dalam budaya organisasinya, dari konsep kaku menjadi lebih natural. Ritz-Carlton telah sukses dalam menerapkan dan mengembangkan budaya organisasi yang ada pada setiap para pekerja, sehingga menciptakan ciri khasnya sendiri yang menjadikan bahwa ketika menginap di cabang hotelnya di seluruh dunia, pelanggan akan sangat terpuaskan oleh kualitas pelayanan yang diberikan.

2.5. Prestasi atau penghargaan yang pernah di raih oleh hotel The Ritz – Carlton Hong Kong

Award for:

1. Hong Kong's Leading Hotel 2021
2. Hong Kong's Leading Hotel Suite 2021
3. Hong Kong's Leading Hotel Suite 2020
4. World's Leading Executive Club Lounge 2016
5. Hong Kong's Leading Hotel 2015

Also nominated for :

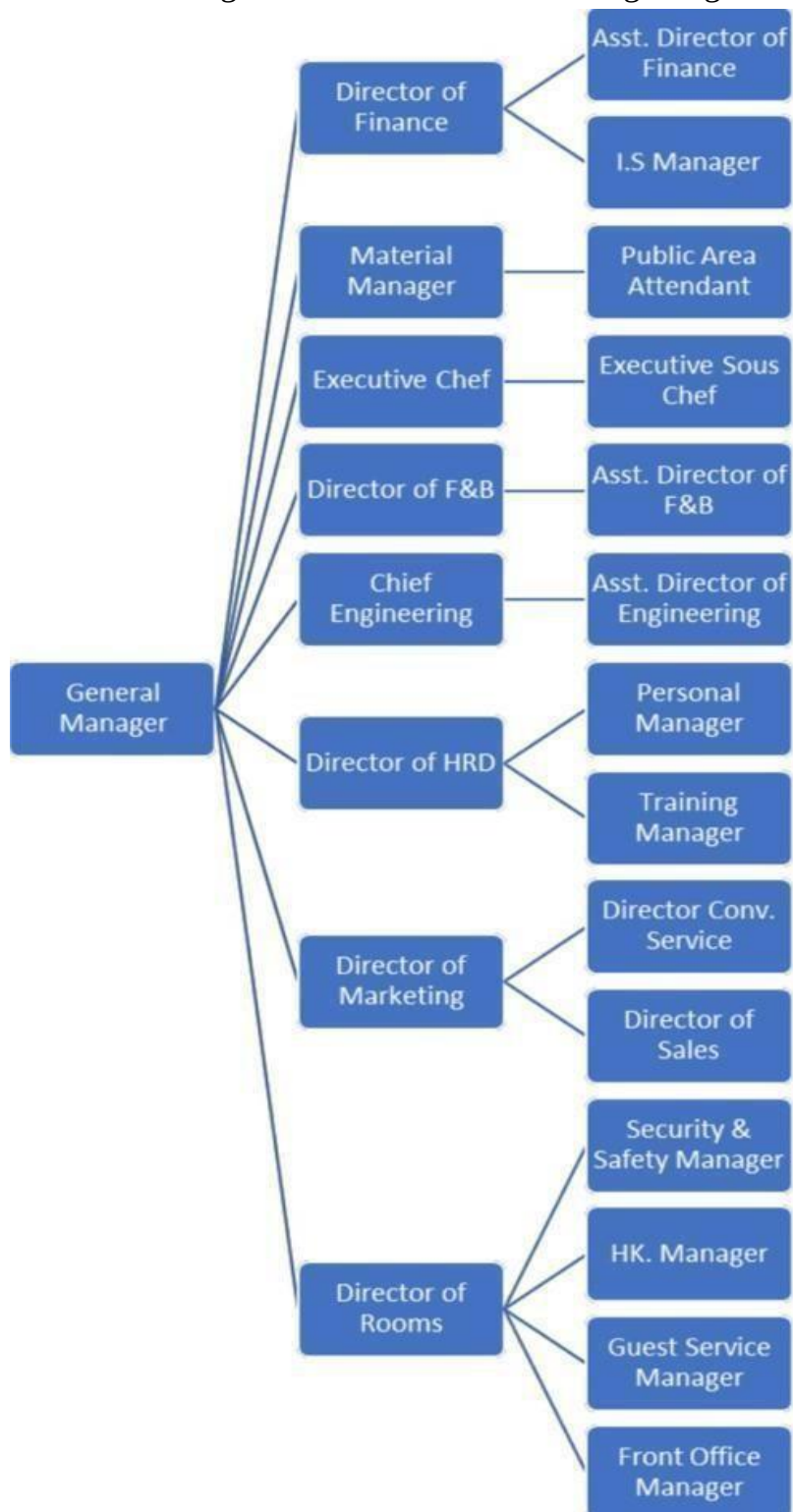
1. World's Leading Executive Club Lounge 2023
2. Hong Kong's Leading Business Hotel 2023
3. Hong Kong's Leading Hotel 2023
4. Hong Kong's Leading Hotel Suite 2023
5. World's Leading Executive Club Lounge 2022
6. Hong Kong's Leading Business Hotel 2022
7. Hong Kong's Leading Hotel 2022
8. Hong Kong's Leading Hotel Suite 2022

9. World's Leading Executive Club Lounge 2021
10. Hong Kong's Leading Business Hotel 2021
11. World's Leading Executive Club Lounge 2020
12. Asia's Leading Hotel Rooftop Restaurant & Bar 2020
13. Hong Kong's Leading Business Hotel 2020
14. Hong Kong's Leading Hotel 2020
15. World's Leading Executive Club Lounge 2019
16. Asia's Leading Hotel Rooftop Restaurant & Bar 2019
17. Hong Kong's Leading Business Hotel 2019
18. Hong Kong's Leading Hotel 2019
19. Hong Kong's Leading Hotel Suite 2019
20. World's Leading Executive Club Lounge 2018
21. Hong Kong's Leading Business Hotel 2018
22. Hong Kong's Leading Hotel 2018
23. Hong Kong's Leading Hotel Suite 2018
24. World's Leading Executive Club Lounge 2017
25. Hong Kong's Leading Business Hotel 2017
26. Hong Kong's Leading Hotel 2017
27. Hong Kong's Leading Hotel Suite 2017
28. Hong Kong's Leading Business Hotel 2016
29. Hong Kong's Leading Hotel 2016
30. Hong Kong's Leading Hotel Suite 2016
31. World's Leading Executive Club Lounge 2015
32. Hong Kong's Leading Business Hotel 2015
33. Hong Kong's Leading Hotel Suite 2015
34. Hong Kong's Leading Business Hotel 2014
35. Hong Kong's Leading Hotel 2014
36. Hong Kong's Leading Hotel Suite 2014
37. Hong Kong's Leading Business Hotel 2013
38. Hong Kong's Leading Hotel 2013
39. World's Leading City Spa Hotel 2012

- 40. World's Leading New Hotel 2012
- 41. Asia's Leading New Hotel 2012
- 42. Hong Kong's Leading Business Hotel 2012
- 43. Hong Kong's Leading Hotel 2012
- 44. World's Leading New Hotel 2011
- 45. Asia's Leading New Hotel 2011
- 46. Hong Kong's Leading Hotel 2009
- 47. Hong Kong's Leading Hotel 2008
- 48. Hong Kong's Leading Hotel 2007
- 49. Hong Kong's Leading Hotel 2006
- 50. Hong Kong's Leading Hotel 2005

Mendapat rating sebagai hotel bintang lima dari Forbes Travel Guide demikian untuk Spa by ESPA dari panduan hotel yang sama. Menambah deretan penghargaan yang diraih Ritz Carlton Hong Kong juga pernah meraih penghargaan Best Employer dan Best Employer for generation Y. Yang diporeleh dari Aon Hewitt , sebuah Firma global talent solutions. Selain itu hotel ini juga memiliki beberapa restaurant Michelin seperti toska di angelo dan tin lung heen.

2.6 .Struktur Organisai The Ritz- Carlton Hong Kong



Job Description

a. General Manager

General manager merupakan fungsi jabatan kerja tinggi di sebuah perusahaan setelah President Director atau pimpinan tertinggi dalam struktur perusahaan. Berikut tugas dan tanggung jawab general manager:

- 1) Memimpin perusahaan dan menjadi motivator bagi karyawannya.
- 2) Mengelola operasional harian perusahaan.
- 3) Merencanakan, melaksanakan, mengkoordinasi, mengawasi dan menganalisis semua aktivitas bisnis perusahaan.
- 4) Mengelola perusahaan sesuai dengan visi dan misi perusahaan.
- 5) Merencanakan, mengelola dan mengawasi proses penganggaran di perusahaan.
- 6) Merencanakan dan mengontrol kebijakan perusahaan agar dapat berjalan dengan maksimal.
- 7) Memastikan setiap departemen melakukan strategi perusahaan dengan efektif dan optimal.
- 8) Mengelola anggaran keuangan perusahaan.
- 9) Memutuskan dan membuat kebijakan untuk kemajuan perusahaan.
- 10) Membuat prosedur dan standar perusahaan.
- 11) Membuat keputusan penting dalam hal investasi, integrasi, aliansi dan divestasi.
- 12) Merencanakan dan mengeksekusi rencana strategis perusahaan jangka menengah dan jangka panjang untuk kemajuan perusahaan.

b. Director of Finance

- 1) Membuat, merumuskan, menyusun, menetapkan konsep dan rencana umum perusahaan, mengarahkan dan memberikan kebijakan/keputusan atas segala rancang bangun dan implementasi manajemen administrasi, kepersonaliaan, keuangan dan urusan umum ke arah pertumbuhan dan perkembangan perusahaan.
- 2) Mengarahkan karyawan untuk meningkatkan seluruh sumber daya yang ada secara optimal bagi kepentingan perusahaan.
- 3) Memberikan kemampuan profesional secara optimal bagi kepentingan perusahaan.

4) Menyusun, mengatur, menganalisis, mengimplementasi dan mengevaluasi manajemen administrasi, kepersonaliaan, keuangan dan urusan umum secara bertanggungjawab bagi perkembangan dan kemajuan perusahaan.

5) Melakukan pengawasan dan pengendalian atas seluruh kinerja manajemen administrasi, kepersonaliaan, keuangan dan urusan umum bagi kepentingan perusahaan.

c. Executive Chef Merupakan seorang manager yang bertanggung jawab atas segala aspek yang terjadi di kitchen department.

Seorang Executive Chef harus memiliki kemampuan supervisory dan pengetahuan akan ilmu makanan dengan baik. Dia menjadi sebuah panutan dan pimpinan yang mengatur organisasi, memotivasi teamnya dan dapat bekerja di bawah tekanan. Tanggung jawab chef pun termasuk dalam pembuatan menu, pengendalian biaya, efisiensi kerja, perencanaan biaya, pengendalian kualitas, pembelian kualitas bahan makanan serta pembelian peralatan. Executive chef akan lebih banyak bekerja di office dan harus mempertanggung jawabkan semua langsung kepada General Manager dalam sebuah hotel.

d. Director F&B

1) Membuat perencanaan aktifitas F&B dengan melihat hasil analisa dan evaluasi agar rencana aktivitas pelayanan hotel terlaksanakan dengan tujuan, membuat rencana program dengan menentukan strategi agar rencana dapat dijalankan dengan tepat, membuat biaya perkiraan operasional dapat disetujui serta digunakan secara efektif dan efisien.

2) Mengkoordinasikan program ke bagian terkait dengan cara meeting koordinasi.

3) Menetapkan menu, sistem penyajian, strategi penjualan, mengarahkan pelaksanaan serta menilai keberhasilan.

4) Melakukan analisa tentang pesaing.

5) Menyusun anggaran FB Production Kitchen, F&B service dan Stewarding.

6) Merumuskan kebijaksanaan pengendalian biaya operasional.

7) Menangani permasalahan yang memerlukan penanganan langsung.

8) Menciptakan hubungan yang harmonis dengan kolega dan pelanggan.

9) Menyelenggarakan briefing di dalam departemen, Mengusulkan kepada atasan, tentang penyesuaian prosedur dan kebijakan di lingkungan food & beverage department jika diperlukan.

e. Director HRD Human Resource Development atau HRD adalah sebuah divisi / posisi jabatan yang bertanggung jawab secara penuh dalam sumber daya manusia suatu perusahaan mulai dari persiapan perekrutan pegawai baru hingga mengurus kontrak kerjanya. Posisi HRD merupakan bagian terpenting dalam perusahaan, karena berkaitan erat dengan sumber daya manusia bagi perusahaan. Sehingga tak jarang HRD mendapatkan otoritas tinggi dan dominan di manajerial perusahaan dalam mengambil kebijakan untuk karyawannya namun tentu saja hal tersebut sudah menjadi Job Description HRD.

f. Chief Engineering Chief Engineering merupakan penanggung jawab dalam membuat, mengatur, melaksanakan dan mengontrol kegiatan engineering. Pada beberapa proyek Chief Engineering bekerjasama dengan Engineer, Quantity Surveyor dan Bar Bending Schedule untuk mencapai sasaran target proyek.

g. Director of Marketing Secara umum, manajer pemasaran di dalam sebuah perusahaan memiliki fungsi untuk:

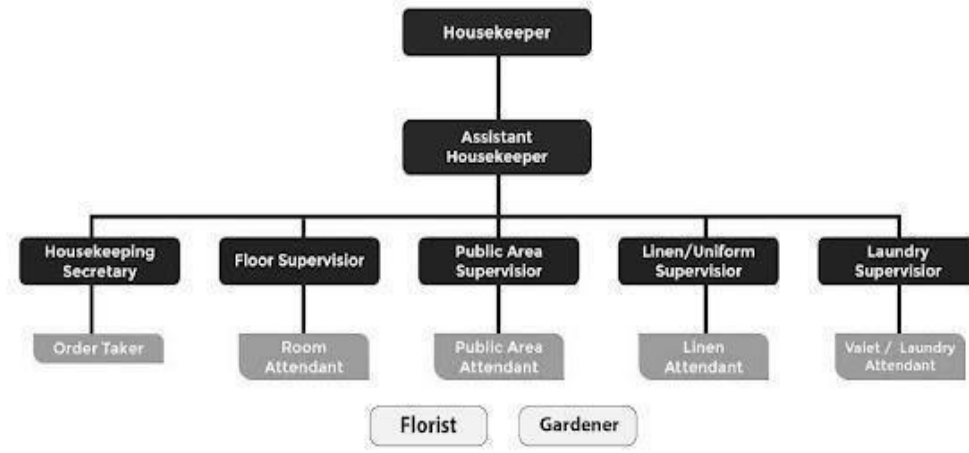
- 1) Bertanggung jawab atas seluruh kegiatan, kinerja dan prosedurprosedur yang dipergunakan.
- 2) Bertanggung jawab atas seluruh kinerja, kebijakan dan prosedur manajemen pemasaran.
- 3) Bertanggung jawab atas pengembangan sistem dan mekanisme manajemen pemasaran, penjualan dan promosi secara umum.
- 4) Bertanggung jawab terhadap penelitian dan pengembangan yang berhubungan dengan kualitas keseluruhan kinerja perusahaan.

h. Director of Room Bertanggung jawab untuk memastikan bahwa seluruh operasional dari pelayanan tamu berjalan dengan baik dan betugas untuk mengarahkan bawahannya.

Struktur organisasi Housekeeping Departement

Daily Trip

STRUKTUR ORGANISASI HOUSEKEEPING



dailytripp.my.id



Job description housekeeping departement:

1. Executive Housekeeper

Executive Housekeeper sebagai pimpinan paling tinggi di Housekeeping Department. Adapun pekerjaan dan tanggung jawabannya ialah:

- Membuat rencana program kerja di housekeeping department

Bekerjasama dengan Front Office Department untuk memperoleh Expected Arrival List, Expected Departure List, Guest in House List, VIP in House List di hari itu.

- Mengkoordinasi dan memantau semua kerja bawahannya
- Melaksanakan training dan memberinya panduan kerja yang benar dan baik ke staf housekeeping
- Bertanggungjawab atas pembelian barang dan obat pembersih atau chemical, linen, guest amenities serta lain lain
- Membuat agenda kerja staf housekeeping department

2. Assistant Executive Housekeeper

Assistant Executive Housekeeper, sama sesuai namanya pekerjaan dasar seorang Assistant Executive Housekeeper ialah melakukan pekerjaan dan tanggung-jawab Executive Housekeeper jika yang berkaitan memiliki halangan atau tidak bisa menjalankan pekerjaannya. Seorang Assistant Executive Housekeeper harus sanggup melakukan semua tanggung-jawab yang diberi oleh atasannya (Executive Housekeeper)

- Membantu tugas Executive Housekeeper saat membuat program kerja, panduan pelaksanaan pekerjaan setiap hari
- Mengatur dan memantau performa bawahan
- Mengatur status kamar Cek in, Cek Out, Room change dan OOO
- Mengatur penggunaan bahan dan alat pembersih
- Mengajukan permohonan pembelian bahan dan alat pembersih apabila sudah habis
- Memimpin dan membuat agenda kerja Supervisor

3. Housekeeping Secretary

Housekeeping secretary adalah section yang bekerja dalam housekeeping office. Pekerjaannya ialah menerima info dari telephone dan sebagai pusat administrasi di Housekeeping Department.

4. Order Taker

Order taker adalah staf yang bekerja di housekeeping secretary section, di mana mempunyai pekerjaan dan tanggung-jawab seperti berikut:

- Menerima telephone dari department lain terhitung dari kamar tamu dan menindak lanjutinya
- Memberikan permintaan dari tamu ke room boy dan petugas yang lain yang berkaitan untuk menindak lanjutinya
- Menerima dan mendata guest complain yang diungkapkan melalui telephone oleh tamu
- Membuat get pass atau surat izin untuk membawa barang keluar hotel
- Membuat Lost and Damage Report ke akunting atau purchasing department

5. Floor Supervisor

Floor supervisor ialah tim leader yang memantau dan mengatur performa dari room attendant sepanjang melakukan pekerjaan. Adapun perincian pekerjaan dan tanggung-jawab floor supervisor ialah:

- Melaksanakan briefing dengan beberapa room attendant saat sebelum memulai shift dan mengulas tentang beberapa hal yang menyangkut ruang tamu seperti VIP, request dan yang lain
- Membagi master key dan perlengkapan ke masing-masing room attendant
- Memberikan laporan kehilangan atau kerusakan dalam ruang tamu agar diperbaiki oleh engineering
- Menerima kembali master key sesudah shift usai dari room attendant
- Memeriksa kembali kerja hasil room attendant dan pastikan semuanya sudah sama sesuai SOP
- Mengupdate status kamar dari Dirty jadi Clean

6. Room Attendant

Room attendant ialah staf yang bekerja dalam menjaga kebersihan, kerapian, kelengkapan, kecantikan dan kenyamanan dari kamar tamu. Adapun pekerjaan dan tanggung jawabannya ialah seperti berikut.

- Mengecek dan menulis status kamar saat mengawali shift pada work sheet
- Mempersiapkan trolley dan kelengkapannya, mencakup linen, guest supplies, guest amenities, dan cleaning material
- Melakukan pembersihan kamar tamu, dimulai dari tempat tidur, kamar mandi dan balcony
- Membuat laporan terkait kamar yang telah dibersihkan pada work sheet
- Memberikan laporan kerusakan dan kehilangan ke supervisor
- Membereskan dan mengatur trolley saat telah usai dipakai
- Menggudangkan cleaning equipment dan supplies pada kondisi bersih

7. Public Area Supervisor

Public area supervisor adalah tim leader yang memantau dan mengatur performa dari public area attendant sepanjang melakukan pekerjaannya. Adapun pekerjaan dan tanggung-jawab public area supervisor ialah:

- Melaksanakan briefing dengan public area attendant saat sebelum memulai shift
- Memantau kerja public area attendant sepanjang mereka bekerja

- Memberinya pekerjaan pada public area attendant
- Membuat report perihal pembelian bahan dan alat pembersih di public area section
- Memberinya penilaian untuk beberapa public tempat attendant

8. Public Area Attendant

Public area attendant bertugas dalam mengontrol kebersihan, kerapian, kelengkapan, keelokan dan kenyamanan area-area umum/Public Area di hotel. Adapun pekerjaan dan tanggung jawabannya ialah seperti berikut:

- Melaksanakan pembersihan di area-area umum sesuai pekerjaan yang diberi supervisor
- Melaksanakan general cleaning pada area-area umum
- Memberikan laporan kerusakan dan kehilangan ke supervisor berkaitan tempat kerja

9. Linen/Uniform Supervisor

Linen/Uniform supervisor adalah tim leader yang bekerja dalam memantau dan mengatur kerja beberapa staf linen attendant. Adapun pekerjaan dan tanggung jawabannya ialah seperti berikut.

- Melaksanakan briefing dengan linen attendant saat sebelum memulai shift
- Memantau kerja linen attendant sepanjang mereka bekerja
- Memberi training untuk beberapa linen attendant
- Membuat report terkait pembelian bahan dan alat yang dipakai di linen section
- Memberi penilaian untuk beberapa public area attendant
- Memantau pembagian linen ke room attendant
- Membuat laporan perihal linen yang spot/terdapat noda, robek dan tidak bisa dipakai kembali

10. Linen Attendant

Linen attendant bekerja dalam pengurusan linen-linen yang berada di hotel. Tugas dan tanggung jawabannya ialah :

- Menerima linen kotor dari beberapa section dan department yang berada di hotel
- Mendata linen kotor yang diterima
- Melaksanakan pencucian sampai penghapusan spot dari linen-linen itu.
- Membagi linen ke section dan department yang berada di hotel
- Mendata linen hotel yang telah robek, bernoda dan tidak bisa dipakai

11. Laundry Supervisor

Laundry supervisor adalah tim leader di laundry section. Laundry di sini terkadang menjadi satu dengan linen. Pada beberapa hotel besar, umumnya mereka menyiapkan sarana pencucian baju untuk tamu. Adapun pekerjaan dan tanggung-jawab dari laundry supervisor ialah seperti berikut :

- Memantau kerja laundry attendant sepanjang mereka bekerja
- Memberi training terkait SOP yang berjalan
- Membuat report terkait pembelian bahan dan alat pencuci di Laundry section

12. Laundry Attendant

Laundry attendant adalah petugas laundry yang mempunyai tugas dan tanggung-jawab seperti berikut :

- Menerima request pencucian baju dari tamu
- Mengambil dan memberi tanda bukti pencucian ke tamu
- Melaksanakan pencucian sampai penghapusan spot dari laundry tamu itu.
- Mengirim laundry yang telah bersih ke kamar tamu
- Memerhatikan dan memberi layanan khusus ke baju-pakaian tamu tertentu

13. Florist

Florist adalah petugas yang mempunyai pekerjaan dan tanggung-jawab dalam mempersiapkan rangkaian Bunga untuk kepentingan hotel, baik itu untuk moment-event di hotel atau untuk kepentingan di kamar hotel. Untuk atasan langsung seorang florist ini berbeda bergantung dari management hotel tersebut, karena tidak tiap hotel mempunyai section khusus yang menangani rangkaian bunga di hotel.

14. Gardener

Gardener atau tukang kebun adalah petugas yang bertanggungjawab dalam menjaga semua kebun yang berada di hotel, supaya selalu indah dan bersih. Tetapi, pada beberapa hotel, tidak seluruhnya section gardener ada di bawah department housekeeping. Pada hotel yang semakin besar, bagian gardener sebagai department yang terpisah dari housekeeping.

BAB III

Pelaksanaan Magang

3.1 Kegiatan magang/ Praktek kerja lapangan

Penulis melakukan magang di Hotel The Ritz – Carlton Hong Kong selama 6 bulan yaitu: dari tanggal 20 Juli 2024 –19 Januari2024.

1. Identitas Tempat Kerja Praktek

Nama : The Ritz- Carlton, Hong Kong

Alamat : International commerce centre(ICC). 1 austin Road west, kowloon

Telepon 2263 2263

Situs resmi ;<https://www.ritzcarlton.com>

2. Waktu pelaksanaan magang

Jam kerja di department housekeeping

a. Senin – sabtu :08.30-17.30

b. Minggu: 09.00-18.00

3. Section / penempatan kerja

1. Room section

Waktu: 4 hari dalam seminggu

Kegiatan: make up 7 room dalam sehari

2. Laundry section

Waktu: 1 hari dalam seminggu

Kegiatan: collect linen kotor dari setiap pantry dan mengantar nya ke m42,refill linen dari big pantry ke small pantry,sortir uniform kotor.

3. Pest Control

Waktu: 6 hari selama 6 bulan

Kegiatan: menemani xifu membuka pintu kamar untuk di pest control

3.2 .Hambatan Dan pemecahan

Adapun hambatan dan pemecahan masalah yang penuliis alami selama melaksanakan praktek kerja di hotel The Ritz – Carlton, Hong Kong :

1. Hambatan :

1. Kendala dalam bahasa

Perbedaan bahasa menjadi salah satu penghambat yang menyebabkan kurangnya komunikasi dengan sesama staf.

Paham dan

2. Culture atau budaya yang berbeda

2. Pemecahan

1. Berusaha memahami setiap karakter masing masing senior.

2. Berkosentrasi dalam memperhatikan cara kerja senior dan menanyakan hal-hal yang belum mengerti.

3. Melatih diri dengan lebih giat lagi dan berusaha beradaptasi di lingkungan kerja yang ada.

BAB IV

KESIMPULAN

2.1 Kesimpulan

Kegiatan magang adalah aktivitas pembelajaran yang memberikan wawasan dan pengalaman kepada mahasiswa sehingga mahasiswa memiliki kompetensi yang memadai dalam menjalankan tugas sesuai bidang keahlian. Praktek kerja nyata diharapkan dapat memberikan wawasan kepada mahasiswa untuk mengaplikasikan ilmu teori yang didapat dari kampus kedalam dunia kerja yang sesungguhnya.

Setelah melaksanakan magang, penulis mendapatkan banyak pengalaman yang sangat bermanfaat baik berupa teori maupun pengetahuan praktek. Hal ini tentunya dapat menjadi sarana dan langkah awal bagi penulis dalam meniti karir dimasa depan.

Selama menjalankan aktivitas magang, suasana di hotel ini sangat baik, semua tertata dengan sangat baik, atasan yang sangat memperhatikan setiap karyawan nya dan hotel yang selalu mengapresiasi setiap pekerjaan yang dilakukan staff membuat suasana hotel ini menjadi sangat hangat. Adapun kendala bahasa tidak menjadi penghalang yang berarti untuk menjalin komunikasi yang baik. Selama menjalani magang di hotel The Ritz – Carlton, Hong Kong penulis dapat mengambil kesimpulan:

1. Dapat mengaplikasikan ilmu yang didapat dari kampus kedalam dunia kerja
2. Mengetahui aktivitas kerja yang berada di department housekeeping
3. Mengetahui bagaimana suasana kerja hotel yang sebenarnya dan serta istilah istilah baru di hotel
4. Menumbuhkan sikap inisiatif, tanggung jawab dan profesionalitas
5. Mengembangkan kemampuan komunikasi

2.2 Saran – saran

Adapun saran penulis untuk program praktek kerja lapangan selanjutnya sebagai berikut:

1. Bagi penulis
 - a. Belajar dari setiap pengalaman yang didapat pada saat bekerja, sehingga dapat menjadi gambaran tentang hal apa saja yang harus dilakukan kedepannya.

- b. Membangun relasi yang baik baik terhadap atasan , karyawan atau teman teman sesama trainee
 - c. Lebih mempersiapkan diri lagi dalam menghadapi dunia kerja yang sesungguhnya
 - d. Meningkatkan kemampuan adaptasi dan memahami setiap kondisi dan situasi lingkungan kerja
2. Bagi kampus
- a. Tetap menjalin kerjasama yang baik dengan instansi maupun perusahaan tempat mahasiswa magang
 - b. Meningkatkan sarana serta prasarana pendukung pembelajaran sehingga mahasiswa dapat merasakan atau mengetahui gambaran kerja yang sesungguhnya
 - c. Memberikan penyuluhan kepada mahasiswa mengenai praktek kerja lapangan sehingga mahasiswa siap untuk dilepas dalam dunia kerja.
3. Bagi The Ritz –Carlton Hong Kong
- a. Tetap menjalin kerjasama yang baik kepada setiap instansi pendidikan, sehingga dapat membantu keberlangsungan praktek kerja lapangan.
 - b. Penulis mengucapkan terimakasih atas kepercayaan dan kesempatan kepada penulis untuk belajar banyak hal di hotel ini
 - c. Tetap menjaga kekompakan serta komunikasi yang baik demi lingkungan kerja yang nyaman bagi setiap karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

<https://www.ritzcarlton.com>

<https://en.wikipedia.org>

<https://www.gramedia.com>

<https://www.academia.edu>

<https://id.wikipedia.org> >





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>

LETTER OF INFORMATION

This is to certify that the following
is a registered student of Batam Tourism Polytechnic
and is required to accomplish at least six (6) months of compulsory
On the Job Training Program as a prerequisite for graduation

Name of Student	: Yunda Sari Harahap
Nationality	: Indonesia
Identification Number	: 1220046204020003
Student Registration Number	: 2023010008
Field of Study	: Room Division Management
Course Duration	: 4 Years
Enrollment Date	: 6 June 2023
Graduation Expectation Date	: 26 November 2027
Present Semester	: 2nd
Field of Training	: Housekeeping
Propose to Join Internship at	: The Ritz-Carlton, Hong Kong
Batch Internship	: July 2024 – January 2025

Batam, 22 April 2024



Batam Tourism Polytechnic

Siska Amelia Maldin, S.Pd., M.Pd.

VICE DIRECTOR

HALAMAN PENGESAHAN
Laporan Kegiatan On The Job Training Mahasiswa
Management Divisi Kamar
Hotel The- Ritz Carlton Hong Kong

Dengan ini menyatakan, mahasiswa dengan nama

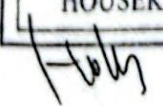
Nama : Yunda Sari Harahap

NIM : 2023010008

Prodi : Management Divisi Kamar

Telah melaksanakan OJT/ kerja Hotel The – Ritz Carlton Hong Kong

Hong Kong , 17 Februari 2025

Mengetahui	
Learning Manager The Ritz-Carlton, Hong Kong 18 JAN HOUSEKEEPING 	Kepala Prodi Managemet Divisi Kamar Politeknik Pariwisata Batam Andri Wibowo S.E.,M.par NIDN: 100118502
Kordinator OJT Politeknik Pariwisata Batam Khatir NIP:2208356	Dosen Pembimbing OJT Andri Wibowo S.E.,M.par NIDN: 100118502