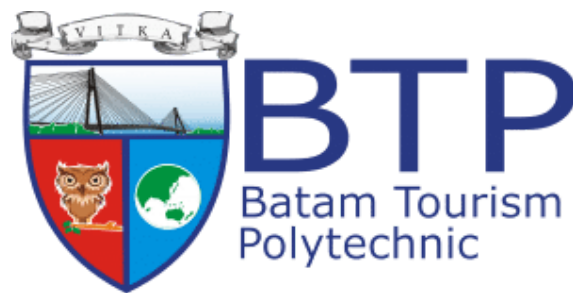


LAPORAN KEGIATAN ON JOB TRAINING MAHASISWA
PRODI MANAGEMENT DIVISI KAMAR
DI
ROSEWOOD HONG KONG



Disusun Oleh :

ZULIYANTI

2023010019

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 : Zuliyanti

NIM : 2023010019

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, 06 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, 06 Februari 2025

Yang menyatakan,



Zuliyanti

2023010019

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.

Praktik kerja nyata ini memberikan wawasan serta pengalaman berharga yang tidak hanya meningkatkan keterampilan teknis, tetapi juga membentuk sikap profesional dalam dunia kerja. Tentu saja, keberhasilan dalam menyelesaikan program magang ini tidak terlepas dari dukungan, bimbingan, dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan penuh rasa syukur, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya 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.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari sempurna, baik dari segi isi maupun penyajiannya. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar laporan ini dapat lebih baik di masa mendatang. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi mahasiswa lain, akademisi, serta dunia industri perhotelan.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu atas dukungan dan bantuannya dalam penyusunan laporan 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.....	15
C. Kegiatan Umum Perusahaan.....	15
BAB III	
PELAKSANAAN MAGANG.....	17
A. Pelaksanaan Kerja.....	17
1. Room Attendant (Petugas Kamar).....	17
2. Public Area Attendant (Petugas Area Publik).....	18
B. Kendala yang Dihadapi.....	19
C. Solusi yang dilakukan.....	19
BAB IV	
KESIMPULAN.....	20
A. Kesimpulan.....	20
B. Saran.....	20
Daftar Pustaka.....	22
Lampiran.....	23

Daftar Gambar

Gambar 1. Rosewood hotel Hong Kong.....	13
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, 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 dalam lingkungan kerja yang sesungguhnya. Dengan mengikuti magang, mahasiswa tidak hanya memperoleh keterampilan teknis, tetapi juga mengembangkan pemahaman 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 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 kerja serta persyaratan yang dibutuhkan untuk sukses di bidang ini.

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. Mengetahui 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

Kisah Rosewood dimulai pada tahun 1979 ketika sebuah rumah bersejarah di Dallas, Texas diubah menjadi restoran dan hotel dunia yang terkenal "The Mansion On Turtle Creek" yang kesuksesannya dapat membuka peluang baru bagi hotel Rosewood. Rosewood Hongkong diresmikan pada tanggal 18 Maret 2019. Rosewood Hotel Group didirikan oleh Caroline Rose Hunt pada tahun 1979. Sejak itu, perusahaan ini telah berkembang menjadi jaringan hotel mewah global dengan berbagai properti di seluruh dunia. Rosewood Hong Kong Hotel memiliki 413 kamar, delapan restoran dan lounge, serta fasilitas rekreasi seperti Asaya, pusat kebugaran, dan kolam renang. Selain itu, hotel ini juga memiliki ruang pertemuan dan fungsi bergaya residensial yang menjadi ciri khas merek Rosewood.

Filosofi panduan Rosewood Hotels & Resorts adalah "A Sense of Place". Pada dasarnya, ini berarti bahwa properti Rosewood dirancang dan dioperasikan untuk mencerminkan destinasi tempat mereka tinggal dan untuk benar-benar membenamkan tamu dalam budaya dan komunitas lokal.

Visi kami adalah melestarikan akar Rosewood sekaligus membawanya ke abad ke-21 dan menjadikannya merek pilihan bagi wisatawan modern. Tujuan Sonia Cheng

untuk Rosewood adalah menciptakan merek yang merayakan setiap hotel dan destinasi, dan menjadikan setiap proyek sebagai inspirasinya sendiri, agar merek tersebut mengikuti pendekatan yang tidak terlalu menggunakan cookie, untuk memberikan pengalaman yang lebih personal, pengalaman otentik dan tidak terlalu formal, dan memiliki keterlibatan yang lebih besar dengan komunitas.

Misi Rosewood adalah memfasilitasi pengalaman perjalanan yang transformatif dan disengaja yang membina hubungan bermakna antara tamu kami dan komunitas tempat kami beroperasi. Saat ini, banyak orang yang ingin membangun hubungan yang mereka miliki baik dengan diri mereka sendiri maupun dengan orang lain, dan Rosewood berkomitmen untuk memberdayakan mereka dalam proses tersebut melalui penawaran dan budaya kami.

Sejak pembukaannya, Rosewood Hong Kong telah berkembang menjadi salah satu hotel terkemuka di kota ini, menawarkan 413 kamar, sebelas restoran dan lounge, serta fasilitas rekreasi termasuk Asaya, pusat kebugaran, dan kolam renang.



Gambar 2. Hotel room

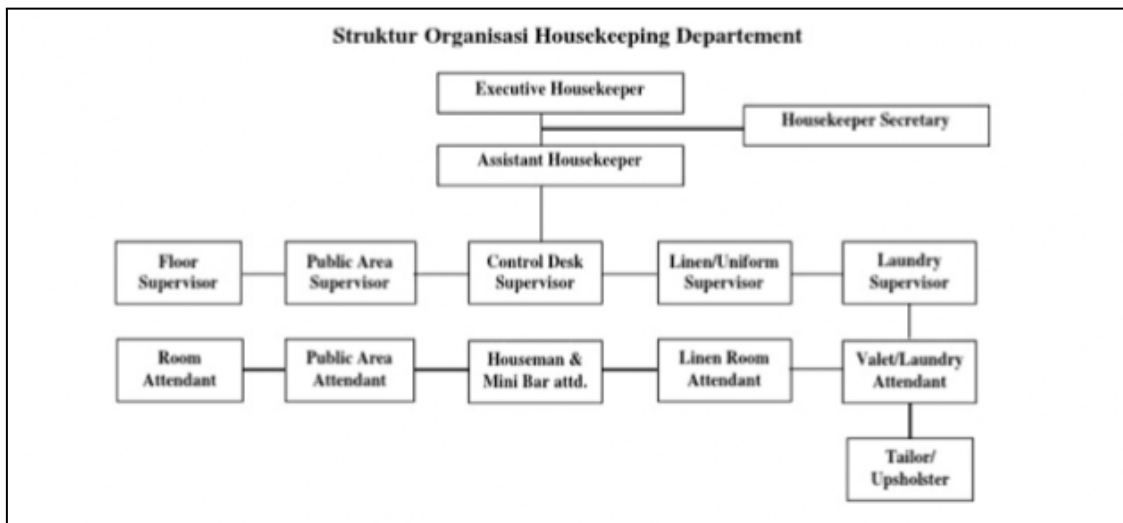
Dalam hal keuangan, hotel ini menargetkan segmen pasar mewah dengan menawarkan layanan dan fasilitas premium. Strategi pemasaran mereka menekankan pada pengalaman tamu yang personal dan mewah, serta integrasi elemen budaya lokal. Secara organisasi, Rosewood Hong Kong beroperasi di bawah struktur manajemen Rosewood Hotel Group, dengan tim yang berfokus pada layanan berkualitas tinggi dan inovasi dalam industri perhotelan.

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:** Peringkat ke-3 secara global.
- **Forbes Travel Guide:** Mendapatkan predikat Five Stars untuk Rosewood Hong Kong dan Asaya.
- **Travel + Leisure's Luxury Awards Asia Pacific 2024:** Runner-up untuk kategori Best Hotel in Hong Kong; pemenang untuk kategori Best Hotel Spa in Hong Kong melalui Asaya.
- **MICHELIN Guide Hong Kong Macau 2024:** Restoran CHAAT dan The Legacy House masing-masing dianugerahi satu bintang Michelin.

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. *Room Attendant: start 8.30 until 18.30*
2. *Public Area: start 07.30 until 17.30*

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. 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.

2. Public Area Attendant (Petugas Area Publik)

Public Area Attendant bertanggung jawab atas kebersihan dan kenyamanan area umum di dalam hotel. Tugas-tugas utama meliputi:

- a. **Cleaning & Maintenance (Pembersihan & Perawatan Area Umum)**
 - Membersihkan lobi, koridor, lift, tangga, dan area publik lainnya.
 - Menyapu, mengepel, dan menyedot debu di area umum.
 - Memastikan kebersihan di lounge, restoran, dan ruang pertemuan.
 - Membersihkan dan merapikan kursi serta meja di area publik.
- b. **Restroom & Utility Area Maintenance (Perawatan Toilet & Area Fasilitas)**
 - Membersihkan dan mengisi ulang perlengkapan di toilet umum.
 - Memastikan air dan fasilitas toilet berfungsi dengan baik.
 - Mengganti dan mengisi ulang sabun, tisu, serta pengharum ruangan.
- c. **Outdoor & Special Area Cleaning (Pembersihan Area Luar & Khusus)**
 - Menjaga kebersihan area parkir, taman, dan teras hotel.
 - Membersihkan kaca jendela dan pintu masuk hotel.
 - Mengelola kebersihan di area spa, gym, dan kolam renang.
- d. **Waste Management & Reporting (Pengelolaan Sampah & Pelaporan)**
 - Mengumpulkan dan membuang sampah secara rutin.
 - Memisahkan sampah organik dan anorganik sesuai dengan kebijakan hotel.
 - Melaporkan segala kerusakan atau kebutuhan perbaikan di area publik kepada supervisor.

Baik Room Attendant maupun Public Area 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 tentu saja kendala utama adalah bahasa, penulis masih sulit berkomunikasi dengan staff – staff yang lain, sulit menyampaikan pendapat dan saran, dan sulit menjelaskan jika ada pertanyaan. Kedua, penulis masih banyak melakukan kesalahan dalam bekerja karena ini kali pertama bagi penulis bekerja langsung di perusahaan besar dan diluar Indonesia. Ketiga, perbedaan iklim dan cuaca juga mempengaruhi kinerja penulis karena perbedaan tersebut membuat kondisi tubuh penulis kurang fit dalam bekerja.

C. Solusi yang dilakukan

Pemecahan untuk menyelesaikan kendala atau hambatan penulis adalah pertama, penulis berusaha untuk konsisten terus berkomunikasi dengan staff agar berbicara dengan bahasa inggris bisa lebih lancar dan percaya diri, selain itu penulis juga kembali mengulang materi pelajaran bahasa inggris agar komunikasi dengan staff dapat lebih mudah. 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. Ketiga, lebih merawat diri dan banyak minum vitamin agar mengurangi resiko sakit, rutin olahraga dan banyak beristirahat supaya badan tetap fit dan kuat.

BAB IV

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Selama menjalani praktik kerja/magang di Hotel Rosewood Hong Kong, penulis memperoleh pengalaman kerja yang berharga, khususnya di berbagai bagian dalam departemen housekeeping. Melalui kegiatan ini, penulis tidak hanya memperoleh wawasan mendalam mengenai operasional hotel berbintang lima, tetapi juga mengasah keterampilan profesional dan pengembangan diri.

Salah satu aspek terpenting dalam menjalankan operasional hotel adalah komunikasi yang efektif. Kerja sama yang solid antar staf, sikap ramah terhadap tamu, ketelitian dalam menjalankan tugas, serta fokus dalam setiap detail pekerjaan menjadi faktor utama dalam memberikan layanan terbaik. Pengalaman ini memberikan pemahaman yang lebih luas mengenai standar industri perhotelan, meningkatkan disiplin kerja, serta membangun keterampilan interpersonal yang esensial dalam dunia kerja.

B. Saran

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

1. Untuk Kampus BTP

Diharapkan kampus dapat lebih memperhatikan kondisi mahasiswa selama menjalani program magang, baik dari segi kesejahteraan, beban kerja, maupun pengalaman yang didapatkan. Pengawasan dan komunikasi yang lebih intensif dengan pihak perusahaan dapat membantu memastikan bahwa mahasiswa mendapatkan pengalaman kerja yang sesuai dengan tujuan akademik dan profesional mereka.

2. Untuk Hotel Rosewood Hong Kong

Diharapkan pihak hotel dapat lebih menghormati ketentuan dalam kontrak magang mahasiswa, termasuk dalam penempatan mereka di berbagai bagian. Penempatan yang sesuai dan rotasi kerja yang seimbang akan memberikan pengalaman

yang lebih adil dan mendukung pembelajaran mahasiswa, sehingga mereka dapat memperoleh wawasan yang lebih luas di berbagai aspek industri perhotelan.

Daftar Pustaka

- Ananda. (2022, 4 Maret). Pengertian Housekeeping: Peran, Tugas, dan Struktur Organisasi. Best Seller Gramedia. Diakses dari <https://www.gramedia.com/best-seller/pengertian-housekeeping>
- Oosthuizen, F. (2023, 19 April). In Conversation with CEO Sonia Cheng of Rosewood Hotel Group. Prestige Online - Thailand. Diakses dari <https://www.prestigeonline.com/th/people/in-conversation-with-ceo-sonia-cheng-of-rosewood-hotel-group/>
- Rosewood Hong Kong announces 17 March 2019 opening date. (n.d.). Diakses dari 6 Februari 2025, dari <https://www.rosewoodhotels.com/en/hong-kong/media/press/2018/rosewood-hong-kong-17-march-2019-opening>
- Rosewood Hotel Awards | Best Hotels in the World | World's Best Resorts. (n.d.). Diakses dari 6 Februari 2025, dari <https://www.rosewoodhotels.com/en/about/hotel-awards>
- Rosewood Hotel Group. (n.d.). Diakses dari 6 Februari 2025, dari <https://www.rosewoodhotelgroup.com/en-us/the-group/our-team>

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. 請用英文填寫。
All information given will be treated in STRICT CONFIDENCE. 所有申請資料將絕對保密。

Position applied for 申請職位

Housekeeping

Expected salary 要求薪金

HKD 8,000

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

香港九龍尖沙咀梳士巴利道 18 號

現任職位辭職所需通知期 / 如被錄用，可於何日上任

July 2024 – December 2024



PERSONAL PARTICULARS 個人資料

Name in English 英文姓名 (as in HKID Card / Passport 與香港身份證 / 護照相同)	Surname 姓氏 -	Given Name 名字 Zuliyanti
---	-----------------	----------------------------

Name in Chinese 中文姓名 -	Alias 別名 -	Title: Mr / Mrs / Ms / Miss 稱謂: 先生 / 夫人 / 女士 / 小姐 Ms. ZuliYanti
---------------------------	---------------	---

Correspondence Address 通訊地址

KP. Teluk Bakau RT 001 RW 016 Nongsa Batam

Mobile Tel. 流動電話 +62 822-8823-0808	Home Tel. 住所電話 -	Email Address 電郵地址 zuliyatinew@gmail.com
---------------------------------------	---------------------	---

HKID Card / Passport No. 香港身份證 / 護照號碼 -	Nationality 國籍 Indonesia
--	-----------------------------

Type of Visa Holding 所持簽證類別 (eg: Dependant Visa, Work Visa 受養人簽證、工作簽證) -	Visa Expiry Date 簽證期限 -
---	----------------------------

EDUCATION / PROFESSIONAL QUALIFICATIONS 學歷 / 專業資格 (in chronological order 請按獲取資格日期順序列出)

From (month / year) 由 (月 / 年)	To (month / year) 至 (月 / 年)	Name of Institution 學院名稱	Qualification Obtained 獲取資格	Date of Attainment (month / year) 考獲日期 (月 / 年)
2014	2017	Madrasah Ibtidaiyah Negeri Tanjungpinang	Graduated	12 June 2017
2017	2020	Junior High School / Madrasah Syanawiyah Negeri Tanjungpinang	Graduated	5 June 2020
2020	2023	State Vocational High School 2 Batam	Graduated	8 May 2023
2023	Present	Batam Tourism Polytechnic		

ROSEWOOD
HONG KONG

EMPLOYMENT HISTORY 任職紀錄 (List from the latest employment 請先列出最近的任職紀錄)

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
July 2022	December 2022	Grand Syney Hotel Batam	Front Office	IDR 500.000	Field Practice from SMK Negeri 2 Batam
July 2023	Until Now	Institute Teknologi Batam	Office Administration	IDR 2.000.000	Request from Institute Teknologi Batam

SKILLS 技能

LANGUAGES 語言	Spoken 會話				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	☐	☐	☒	☐	☐	☐	☒	☐
Japanese	☐	☐	☐	☒	☐	☐	☐	☒

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

Microsoft Word

Microsoft Excel

Microsoft PowerPoint

Other Skills / Licenses 其他技能 / 執照

Hospitality Internship

ROSEWOOD

HONG KONG

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

Name 姓名	Company 公司	Job Title 職位	Contact Number 聯絡電話
Ms Sukma Prihatini	Batam Tourism Polytechnic	Internship & Industrial Partnership Coordinator	+62 895-2015-6264
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? 閣下從何得知此職位空缺

- ☒ Referral 介紹 ☐ Rosewood Hotels & Resorts Website 瑰麗酒店集團官方網頁
☐ Online Job Advertisement 網上招聘廣告 (Please specify 請註明:) ☐ Others 其他 (Please specify 請註明:)

If you are referred by existing employee of Rosewood Hong Kong, please specify the name, job title and department.
如閣下由香港瑰麗酒店的現職員工介紹而申請此職位，請註明其姓名、職位及部門。

Please state any relatives working for Rosewood Hong Kong or Rosewood Hotels & Resorts (name, relationship, job title and department).
如有親屬現職於香港瑰麗酒店或瑰麗酒店集團，請註明其姓名、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.
如閣下曾受僱於香港瑰麗酒店或瑰麗酒店集團，請註明其部門、職位及任職時段。

Please declare if you have any criminal record (in or outside Hong Kong). If yes, please state its nature.
如有任何刑事紀錄（香港境內或境外），請註明其性質。

- ☒ No 沒有 ☐ Yes 有 Please specify 請註明:

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 wilfully 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瑰麗酒店錄用的資格；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.

本人基於完全理解上述的資料及條件下申請受僱於香港瑰麗酒店，以及酒店可要求本人在受僱前接受身體檢查。

Signature of Applicant 申請人簽署

March 07th 2024

Date 日期

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.

有關本人申請香港瑰麗酒店（“酒店”）的空缺職位，本人特此同意及授權酒店向其諮詢人、現職 / 前任僱主、教育及專業機構核對及索取本人之個人資料，予酒店就其職位申請作出評估及考慮。

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僱用紀錄、工作表現、學術證明及專業資格，而該資料將一概由酒店保存及嚴格保密。

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 assessors, where applicable, authorized to process the information for purposes relating to appointment.

本人明白如有需要，有關個人資料可能被送交至獲授權負責處理的部門 / 辦事處 及 / 或其他評審員，以辦理與招聘有關的事宜。

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 / 或瑰麗酒店集團旗下之酒店有其他 / 相類職位空缺，本人同意在職位申請表中提供的個人資料可供有關部門考慮。

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

本人明白若是次職位申請未獲取錄，酒店仍會保留本人的個人資料不多於六個月。此後將全部銷毀。

In accordance with the Personal Data (Privacy) Ordinance (Cap. 486), any access or correction requests in relations 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其提交予酒店的資料，應致函至：

Human Resources Department,
Rosewood Hong Kong,
Victoria Dockside,
18 Salisbury Road, Tsim Sha Tsui,
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.

本人須填妥職位申請表上的所有項目及提供完整資料，以作甄選之用。如未能提供此等資料，或會對其申請及甄選結果構成影響。

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.

本人明白若選擇不予授權及簽署本聲明，酒店可能無法處理本人的職位申請。

Full Name of Applicant 申請人姓名

Zuliyanti

HKID Card / Passport No. 香港身份證 / 護照號碼

Date 日期

March 07th 2024

Signature of Applicant 申請人簽署

