

LAPORAN MAGANG
DI VASA HOTEL SURABAYA



Disusun oleh:
GIZELLA VANESSA PINONTOAN
NIM 22110002

PROGRAM STUDI DIPLOMA TIGA SENI KULINER
AKADEMI SAGES
2024

**LEMBAR PENGESAHAN
LAPORAN MAGANG**

Nama Mitra Magang : Vasa Hotel Surabaya

Lokasi : Jl. Mayjen HR. Muhammad No.31, Putat Gede, Kec.
Sukomanunggal, Surabaya, Jawa Timur

Yang telah dilaksanakan oleh mahasiswi Program Studi Diploma Tiga Seni
Kuliner Akademi Sages berikut:

Nama : Gizella Vanessa Pinontoan

NIM : 22110002

Telah disetujui dan disahkan sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku
melalui Ujian Hasil Magang, pada tanggal 18 Januari 2025


Surabaya, 18 Januari 2025

Disetujui oleh:

Pembimbing Lapangan,

Dosen Pembimbing Magang,


Purbo Wibisono
Demi chef de partie


Titin Lestariningsih., S.E., M.M
NIDN: 0711107505

Disahkan oleh:

Ketua Program Studi Diploma Tiga Seni Kuliner,



Ivy Dian Puspitasari Wibowo, S.T.P., M.P
NIDN: 0711107505

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Gizella Vanessa Pinontoan

NIM : 22110002

Program Studi : Diploma Tiga Seni Kuliner

Judul Laporan Magang : Laporan Magang di Vasa Hotel Surabaya

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Laporan Magang yang telah disusun sebagai syarat untuk memenuhi mata kuliah Internship pada Program Studi Diploma III Seni Kuliner Akademi Sages merupakan karya ilmiah sendiri.

Apabila dikemudian hari ditemukan adanya indikasi plagiat dalam karya ilmiah ini, saya bersedia menerima hukuman/sanksi sesuai ketentuan dan peraturan yang berlaku, yaitu mengulang pelaksanaan magang.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan kesadaran, serta tidak dipaksakan oleh pihak mana pun.

Surabaya, 18 Januari 2025

Yang Menyatakan,


 (Gizella Vanessa Pinontoan)

NIM: 22110002

KATA PENGANTAR

Dengan penuh rasa syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, penulis menghaturkan terima kasih atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga laporan Magang Kerja Industri (MKI) ini dapat diselesaikan dengan tepat waktu dan tanpa kendala.

Laporan ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban setelah menyelesaikan Magang Kerja Industri yang berlangsung dari 16 Juni 2024 hingga 16 Desember 2024 di Padma Hotel Semarang, khususnya di Bakery section, selama enam bulan. Magang ini merupakan salah satu syarat kelulusan di Kampus Akademi Sages.

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak yang telah memberikan bimbingan serta dukungan, sehingga laporan ini dapat tersusun dengan baik. Adapun pihak-pihak yang telah membantu penulis antara lain:

1. Ivy Dian Puspitasari Prabowo STP. MP. selaku Kepala Program Studi D3 Akademi Sages
2. Titin Lestariningsih., S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing Akademi Sages.
3. Chef Thjing, Chef Elvin, Chef Taufik. Ms. Tata, serta dosen Akademi Sages lainnya.
4. Pastry Head Chef Purbo Wibisono selaku Pembimbing Lapang yang telah memberikan masukan dan motivasi selama melaksanakan kegiatan Magang berlangsung.
5. Seluruh staff dan karyawan *Food & Beverage department* di Vasa Hotel Surabaya, yang telah membantu, membimbing, serta berkenan memberikan sedikit ilmu dan pengalamannya kepada penulis saat pelaksanaan Magang Kerja Industri di Vasa Hotel Surabaya.
6. Bapak / Ibu Dosen Program Studi Culinary Arts Akasemi Sages, Surabaya yang telah memberikan bimbingan dan ilmu yang bermanfaat serta segala dukungan untuk kesuksesan dan kelancaran Magang Kerja Industri.
7. Keluarga tercinta yang selalu mendoakan, memberikan dukungan baik secara moral maupun materi, sehingga Magang Kerja Industri dapat berjalan dengan lancar.

8. Rekan-rekan sesama peserta magang yang telah berjuang bersama selama enam bulan, berbagi pengalaman, serta mendukung dalam menjalani proses magang.
9. Sahabat-sahabat yang senantiasa memberikan masukan, semangat, dan motivasi, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan ini dengan baik.
10. Semua pihak yang turut membantu dalam penyusunan laporan ini, yang namanya tidak dapat disebutkan satu persatu, namun tetap mendapatkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan demi perbaikan dan penyempurnaan laporan ini di masa mendatang. Semoga karya tulis sederhana ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.

Surabaya, 18 Januari 2025

Gizella Vanessa Pinontoan

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan Magang	2
1.3 Manfaat Magang	3
1.4 Lokasi Unit Mitra	4
1.5 Waktu Pelaksanaan Magang	7
BAB II GAMBARAN UMUM MITRA MAGANG	8
2.1 Profil	8
2.2 Visi & Misi	9
2.3 Struktur Organisasi	9
2.4 Strategi Bisnis	10
2.5 Aspek Manajemen	11
BAB III ANALISIS DAN EVALUASI PELAKSANAAN MAGANG	17
3.1 Posisi/Bidang Kerja	17
3.2 Penugasan Magang	17
3.3 Rencana dan Penjadwalan Kerja	18
3.4 Realisasi Pelaksanaan Magang	20
BAB IV PENUTUP	25
4.1 Kesimpulan	25
4.2 Saran	26
DAFTAR PUSAKA	28
LAMPIRAN	29

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Jadwal Jam kerja	18
Tabel 3.2 Rencana & Penjadwalan Kerja	19
Tabel 3.3 Realisasi Pelaksanaan Magang	20

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Glacier Suite	5
Gambar 1.2 Breccia Suite	5
Gambar 1.3 Royal Suite	5
Gambar 1.4 Presidential Suite	6
Gambar 2.1 Gedung Vasa Hotel Surabaya	8
Gambar 2.2 Struktur Organisasi	10
Gambar 2.3 Contoh Promosi <i>Flyer</i>	11
Gambar 2.4 <i>Setup Brunch on Sunday</i>	15
Gambar 2.5 <i>Setup Lunch & Dinner</i>	16
Gambar 2.6 Produk Jual <i>Bonne Journe</i>	16

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Sertifikat Magang	29
Lampiran 2. Nilai Magang	30
Lampiran 3. Dokumentasi Produk	31
Lampiran 4. Dokumentasi Kegiatan	33

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Permagangan merupakan sebuah program pembelajaran berbasis praktik yang memberikan kesempatan kepada individu, khususnya mahasiswa, untuk merasakan langsung pengalaman bekerja di lingkungan profesional selama periode tertentu. Program ini dirancang untuk membantu mahasiswa tingkat akhir mempersiapkan diri sebelum memasuki dunia kerja. Dalam pendidikan tinggi, magang menjadi bagian penting dari kurikulum karena memberikan dampak signifikan terhadap nilai akademik serta meningkatkan keterampilan mahasiswa dalam menghadapi dunia kerja nyata. Kegiatan ini diharapkan mampu menjembatani teori yang dipelajari di bangku kuliah dengan praktik nyata di lapangan.

Melalui program magang, mahasiswa diperkenalkan dengan berbagai aspek operasional yang ada di sebuah industri atau organisasi. Mereka dapat mengamati bagaimana sebuah lembaga menjalankan aktivitasnya, memahami tugas-tugas yang ada di setiap posisi, serta mengenal struktur organisasi dan budaya kerja. Proses ini memberikan mahasiswa wawasan yang lebih mendalam tentang dinamika dunia kerja yang berbeda dengan lingkungan akademis. Pengalaman langsung ini bertujuan untuk membangun kompetensi mahasiswa sesuai bidang keahliannya, baik itu disektor administrasi, teknologi, manajemen, maupun bidang lainnya seperti perhotelan atau kuliner.

Selain memperkaya keterampilan teknis, magang juga menjadi sarana untuk mengasah kemampuan analitis, berpikir kritis, dan pengambilan keputusan. Mahasiswa diberi kesempatan untuk menerapkan teori yang dipelajari selama perkuliahan ke dalam konteks nyata, seperti menyelesaikan tugas harian, bekerja sama dalam tim, dan menghadapi tantangan operasional di tempat kerja. Dengan demikian, mahasiswa tidak hanya belajar untuk memahami konsep tetapi juga bagaimana menerapkannya secara efektif dalam dunia profesional.

Lingkungan kerja yang dinamis dan penuh tantangan juga mendorong mahasiswa untuk lebih adaptif, kreatif, dan inovatif. Mereka dituntut untuk mampu menyelesaikan tugas dengan cara yang efisien, berkomunikasi secara efektif, serta bekerja sama dengan berbagai pihak di dalam organisasi. Hal ini penting untuk mempersiapkan mahasiswa agar memiliki daya saing tinggi saat memasuki dunia kerja setelah lulus.

Dengan mengikuti program magang, mahasiswa mendapatkan pengalaman praktis yang bermakna sekaligus meningkatkan pemahaman mereka tentang dunia kerja yang sesungguhnya. Program ini membantu mahasiswa mengasah keterampilan dalam memecahkan masalah, meningkatkan kemampuan berpikir kritis, serta membangun etos kerja yang baik. Semua ini diharapkan dapat menjadikan mahasiswa lebih siap dan kompetitif saat memulai karier profesional mereka di masa depan.

1.2 Tujuan Magang

Ada beberapa tujuan yang ingin dicapai dari program magang, beberapa sebagai berikut:

1. Melatih dan mengembangkan kemampuan mahasiswa dalam menerapkan teori yang telah dipelajari di kampus ke dalam situasi kerja nyata.
2. Memberikan pemahaman dan pengalaman baru bagi mahasiswa, baik yang telah memiliki pengalaman kerja maupun yang baru pertama kali terjun ke dunia kerja.
3. Memperkuat keterampilan teknis (*hard skill*) dan interpersonal (*soft skill*) mahasiswa, sekaligus membantu mereka mengenali dan mengasah bidang keahlian yang diminati.
4. Membiasakan mahasiswa dengan lingkungan kerja profesional agar mereka memahami alur kerja, tanggung jawab, dan dinamika yang ada di dunia industri.
5. Mendorong mahasiswa untuk menghargai peran setiap individu di tempat kerja serta memahami tantangan yang dihadapi dalam menjalankan tugas di bidang tertentu.

1.3 Manfaat Magang

Berikut adalah manfaat-manfaat yang diperoleh dari program praktik kerja lapangan (PKL):

1.3.1 Manfaat untuk Mahasiswa

1. Mahasiswa dapat mengenal lebih dekat situasi dan kondisi di dunia kerja nyata.
2. Mahasiswa akan memperoleh kemampuan praktis yang relevan dengan bidang studi serta pengalaman untuk bekerja secara profesional.
3. Dengan pelaksanaan magang, mahasiswa diharapkan semakin percaya diri dan terampil dalam menghadapi tantangan kerja di bidangnya masing-masing.

1.3.2 Manfaat untuk Mitra Magang

2. Mitra magang dapat memperoleh tambahan sumber daya manusia (SDM) yang berkompeten untuk mendukung aktivitas operasional.
3. Mahasiswa magang membawa sudut pandang baru serta pengetahuan akademik yang dapat berkontribusi dalam menyelesaikan masalah atau meningkatkan efisiensi di tempat kerja.
4. Mitra magang dapat menjalin hubungan yang baik dengan institusi pendidikan, serta mendapatkan gambaran potensi SDM untuk kebutuhan masa depan.

1.3.2 Manfaat untuk Institusi (Akademi Sages)

1. Program magang dapat memperkuat hubungan kerja sama antara institusi pendidikan dan mitra magang, sehingga menciptakan sinergi yang saling menguntungkan.
2. Institusi dapat menyesuaikan kurikulum berdasarkan masukan dari mitra magang agar lebih relevan dengan kebutuhan dunia kerja.

3. Dengan adanya pengalaman praktis dari mahasiswa, institusi dapat meningkatkan kualitas lulusannya sehingga lebih siap untuk bersaing di dunia kerja.

1.4 Lokasi unit Kerja (Mitra Magang)

Vasa Hotel Surabaya merupakan salah satu hotel Bintang lima terbaik di Kota Surabaya, dikenal akan kemewahan dan pelayanannya yang berkelas. Sebagai bagian dari Tanly Hospitality yang bernaung di bawah grupo Tancorp, Vasa Hotel menjadi symbol akomodasi premium yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan para tamu dengan sempurna.

Hotel ini tidak hanya menawarkan fasilitas lengkap yang memanjakan, tetapi juga berkomitmen untuk menciptakan pengalaman eksklusif bagi setiap pengunjungnya. Dengan perpaduan Sejarah yang kaya, fasilitas modern, dan visi yang inovatif, Vasa Hotel Surabaya juga menjadi pilihan unggulan bagi para siswa dan mahasiswa untuk menjalani program magang dan memperkaya wawasan mereka di industri perhotelan.

1.4.1 Pendirian dan Kepemilikan

Vasa Hotel Surabaya, yang didirikan pada tahun 2016, berada di bawah naungan Tanly Hospitality, salah satu dari delapa subholding milik grup Tancorp yang dimiliki oleh Hermanto Tanoko. Sebagai unit bisnis utama Tancorp di sektor perhotelan, Vasa Hotel dirancang untuk memenuhi standar modern kelas atas, menjadikannya salah satu asset penting dalam portofolio bisnis Hermanto Tanoko. Kehadiran Vasa Hotel semakin memperkuat posisi Tancorp sebagai pemain terkemuka di industry hospitality dengan komitmen pada kemewahan dan kualitas layanan terbaik.

1.4.2 Kamar dan Tipe Suite

Vasa Hotel Surabaya menawarkan 383 kamar dengan berbagai tipe pilihan, mulai dari *Glacier Suite*, *Breccia Suite*, *The Royal Suite*, hingga *Presidential Suite*. Setiap kamar dirancang dengan sentuhan dekorasi modern yang elegan, menciptakan suasana mewah dan kenyamanan optimal bagi setiap tamu yang menginap.

1. Glacier Suite



Gambar 1.1 *Glacier Suite*

2. Breccia Suite



Gambar 1.2 *Breccia Suite*

3. The Royal Suite



Gambar 1.3 *Royal Suite*

4. Presidential Suite



Gambar 1.4 *Presidential Suite*

5. Apartmen

Selain menyediakan kamar hotel, Vasa Hotel Surabaya juga menawarkan pilihan apartmen dengan tiga tipe, yaitu *One Bedroom*, *Two Bedroom*, dan *three Bedroom Apartment*. *One Bedroom Apartment* memiliki luas 66 meter persegi, sementara *Two Bedroom Apartment* berukuran 100 meter persegi, dan *Three Bedroom Apartment* mencapai luas 132 meter persegi. Apartemen-apartemen ini dirancang khusus untuk tamu yang mengutamakan kenyamanan dengan ruang pribadi yang lebih luas, menjadikannya pilihan ideal bagi mereka yang berencana menginap dalam jangka waktu lama atau membutuhkan tingkat privasi yang lebih tinggi selama tinggal di Vasa Hotel.

6. Fasilitas Tambahan

Vasa Hotel Surabaya menghadirkan berbagai fasilitas eksklusif untuk mendukung kenyamanan para tamu, termasuk kolam renang infinity dengan pemandangan kota yang memukau, pusat kebugaran dengan peralatan modern, serta layanan spa dan pijat untuk relaksasi. Hotel ini juga menyediakan area bermain anak yang aman dan nyaman bagi keluarga, serta landasan helikopter untuk mempermudah akses bagi tamu VIP. Seluruh fasilitas ini dirancang untuk memberikan pengalaman menginap yang tak terlupakan, menghadirkan layanan lengkap dan terpadu dalam satu lokasi.

1.5 Waktu Pelaksanaan Magang

Waktu pelaksanaan magang dimulai pada tanggal 18 Juni 2024 berlangsung sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan. Pada tanggal 18 Juni, mahasiswa akan mulai bekerja dpada hari Selasa dengan jam kerja mulai pukur 09.00 sampai 17.00. Mulai periode 19 hingga 22 Juni, jam kerja berubah menjadi *shift* pagi jam 06.00 sampai 16.00. Pada tanggal 23 dan 24 Juni, mahasiswa akan mendapatkan libur. Kemudian pada tanggal 25 hingga 29 Juni, jadwal kerja akan tetap *shit* pagi, yaitu pukul 06.00 hingga 16.00.

BAB II

GAMBARAN UMUM MITRA MAGANG

2.1 Profil

Vasa Hotel Surabaya adalah hotel bintang lima yang terletak strategis di Jalan Mayjen HR. Muhammad No. 31, Kecamatan Sukomanunggal, Kota Surabaya, Jawa Timur. Berdiri sejak tahun 2012, hotel ini merupakan bagian dari Tanrise dan telah menjelma menjadi salah satu akomodasi premium yang paling dikenal di Indonesia.

Dikelilingi oleh kawasan perkantoran, pusat perbelanjaan seperti Ciputra World, dan berlokasi dekat dengan Bandara Internasional Juanda, Vasa Hotel menjadi pilihan ideal bagi wisatawan bisnis maupun rekreasi. Dengan reputasi yang solid dan ulasan positif dari para tamu, Vasa Hotel Surabaya menawarkan pengalaman menginap yang mengesankan dan terus mengukuhkan dirinya sebagai salah satu hotel bintang lima terbaik di Surabaya



Gambar 2.1 Gedung Vasa Hotel Surabaya

Vasa Hotel Surabaya juga menghadirkan berbagai pilihan kuliner melalui beberapa restoran di dalamnya, termasuk *209 Dining* dan *Chamas Brazilian Churrascaria*. Kedua restoran ini menjadi favorit para tamu, terutama kalangan kelas atas, untuk menikmati hidangan berkualitas. Di *209 Dining*, tersedia beragam pilihan menu yang dapat dinikmati mulai dari sarapan, makan siang, hingga makan malam pada waktu-waktu tertentu, memberikan pengalaman bersantap yang memuaskan dengan cita rasa internasional.

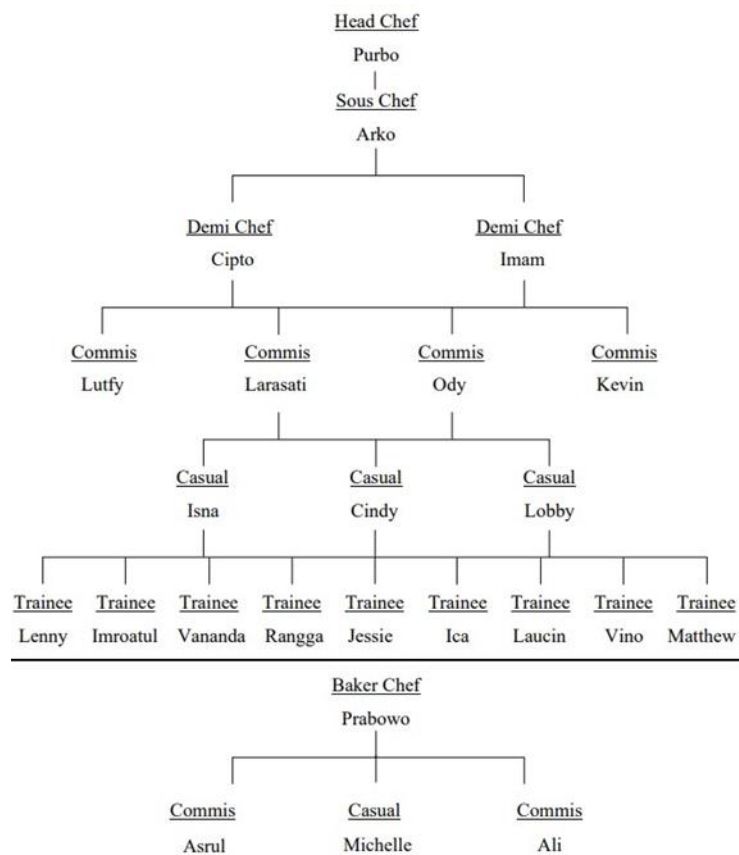
2.2 Visi dan Misi

Vasa Hotel Surabaya memiliki visi untuk menjadi “*An upscale modern-day hotel with exciting guest experiences and service at its finest,*” yang menggambarkan dedikasinya dalam menghadirkan pengalaman istimewa dengan pelayanan terbaik di lingkungan hotel modern kelas atas.

Misi Vasa Hotel adalah “*Redefining the traditional concept of five-star hotel hospitality through intuitive service, inspiring design, innovative culinary, and experiences that touch the heart and soul of every guest.*” Misi ini menunjukkan komitmen Vasa Hotel dalam mendefinisikan ulang konsep perhotelan bintang lima melalui layanan yang intuitif, desain yang menginspirasi, inovasi kuliner, serta pengalaman yang memberikan kesan mendalam bagi setiap tamu.

2.3 Struktur Organisasi

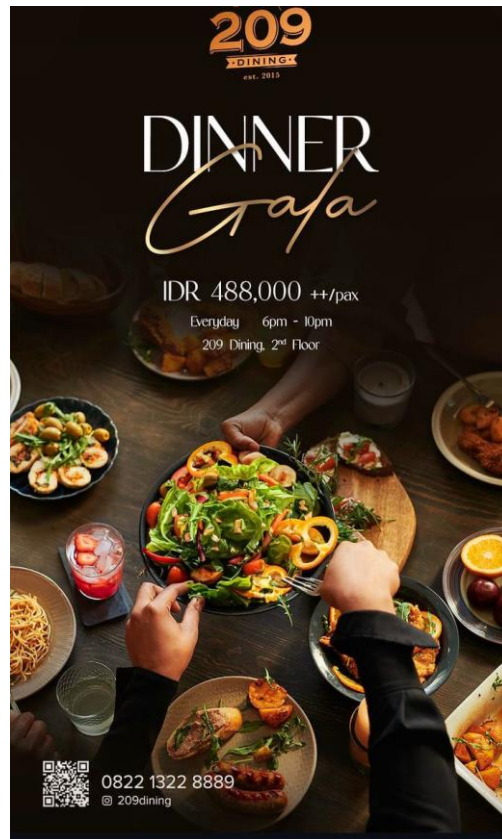
Struktur organisasi yang terdapat di Pastry, Vasa Hotel Surabaya hampir sama dengan struktur dapur pada umumnya, dengan Head chef, Sous Chef, Demi chef, Chef de Partie (CDP), Commis, Casual, dan Trainee. Berikut adalah struktur organisasi dari Pastry di Vasa Hotel:



Gambar 2.2 Struktur Organisasi

2.4 Strategi Bisnis

Vasa Hotel Surabaya menerapkan berbagai strategi bisnis dan pemasaran, seperti penggunaan brosur, kupon diskon, media sosial, serta memanfaatkan ulasan dari Google Review. Hotel ini memiliki tim khusus di departemen pemasaran yang bertugas mempromosikan layanan buffet, penginapan, serta berbagai acara yang diselenggarakan. Setiap hari, tim pemasaran secara rutin mengupdate data jumlah tamu yang menginap, reservasi untuk lunch dan dinner buffet, serta pemesanan ruang banquet untuk acara. Jika jumlah reservasi dianggap kurang optimal (misalnya kurang dari 75 orang untuk buffet atau kurang dari 3 ruang banquet yang dipesan), tim pemasaran akan segera membuat strategi promosi, seperti mencetak brosur, kupon diskon, atau flyer. Flyer yang berisi informasi promosi ini biasanya ditempatkan di area strategis hotel untuk menarik perhatian tamu yang menginap atau berkunjung ke Vasa Hotel Surabaya. Strategi ini dirancang untuk meningkatkan jumlah reservasi secara efektif dan mempertahankan daya tarik layanan hotel.



Gambar 2.3 Contoh Promosi Flyer

2.5 Aspek Manajemen

Vasa Hotel Surabaya menerapkan berbagai aspek manajemen untuk memastikan operasional yang efisien dan pelayanan berkualitas tinggi bagi para tamu. Beberapa aspek manajemen yang diterapkan meliputi:

2.5.1 Manajemen Operasional

Manajemen operasional di Vasa Hotel Surabaya difokuskan pada pengelolaan aktivitas sehari-hari untuk memastikan pelayanan berjalan dengan lancar dan memenuhi standar bintang lima. Tim operasional bertanggung jawab atas pengelolaan kamar, termasuk proses check-in dan check-out yang efisien, menjaga kebersihan kamar, serta memastikan semua fasilitas kamar, seperti AC, televisi, dan perlengkapan mandi, berfungsi dengan baik. Selain itu, tim operasional juga bertugas untuk memonitor kebutuhan logistik seperti persediaan linen, bahan makanan, dan perlengkapan housekeeping agar selalu mencukupi.

Selain kamar, manajemen operasional juga mencakup pengelolaan fasilitas umum, seperti restoran, kolam renang, pusat kebugaran, dan spa. Setiap fasilitas ini diawasi secara ketat untuk memastikan kebersihan, keamanan, dan kenyamanan bagi para tamu. Tidak hanya itu, tim operasional juga bekerja sama dengan tim teknologi untuk menerapkan sistem digital dalam manajemen pemesanan dan pelacakan inventaris, sehingga operasional dapat berjalan lebih efisien. Dengan pengelolaan yang terstruktur dan terorganisir, Vasa Hotel Surabaya memastikan setiap aspek operasional mendukung pengalaman menginap yang maksimal bagi tamu.

2.5.2 Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM)

Manajemen sumber daya manusia (SDM) di Vasa Hotel Surabaya memainkan peran penting dalam menciptakan standar layanan bintang lima. Proses perekrutan dilakukan secara selektif untuk memastikan bahwa setiap karyawan memiliki kompetensi yang sesuai dengan kebutuhan hotel, baik dalam hal keterampilan teknis maupun sikap profesional. Selain itu, pelatihan berkelanjutan diberikan kepada seluruh staf untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Pelatihan ini mencakup berbagai aspek, seperti kemampuan komunikasi, layanan pelanggan, pengetahuan tentang produk dan layanan hotel, hingga pelatihan khusus untuk mengelola situasi yang membutuhkan solusi cepat.

Vasa Hotel juga menerapkan strategi pengembangan karier untuk memotivasi karyawan dan meningkatkan retensi. Program penghargaan dan pengakuan bagi karyawan yang berprestasi menjadi salah satu cara untuk menciptakan lingkungan kerja yang positif dan produktif. Selain itu, manajemen SDM di hotel ini memastikan adanya komunikasi yang terbuka antara manajemen dan karyawan, sehingga setiap aspirasi, saran, atau keluhan dapat ditangani dengan baik. Dengan mengutamakan kesejahteraan dan pengembangan karyawan, Vasa Hotel memastikan bahwa tim yang dimilikinya mampu memberikan pengalaman menginap yang istimewa dan konsisten bagi para tamu.

2.5.3 Manajemen Pemasaran dan Penjualan

Vasa Hotel Surabaya menerapkan strategi pemasaran yang inovatif dan beragam untuk meningkatkan visibilitas dan menarik minat calon tamu. Strategi ini melibatkan penggunaan berbagai platform digital, seperti media sosial (*Instagram, Facebook, dan lainnya*), Google Ads, serta situs web resmi hotel untuk mempromosikan penawaran khusus, seperti paket menginap, *buffet*, dan fasilitas pernikahan atau acara. Selain itu, hotel ini memanfaatkan ulasan positif dari platform seperti *Google Review* dan *TripAdvisor* sebagai alat promosi tidak langsung yang efektif. Dalam hal penjualan, tim pemasaran sering mengadakan kerja sama dengan agen perjalanan online (OTA) dan mitra korporasi untuk memperluas jangkauan pelanggan. Tim pemasaran juga mengelola kampanye promosi, seperti pemberian diskon musiman, paket bundling, dan penyebaran brosur atau *flyer* di area strategis hotel. Semua langkah ini dirancang untuk meningkatkan tingkat hunian, menarik lebih banyak tamu, dan mempertahankan daya saing di industri perhotelan.

2.5.4 Manajemen Keuangan

Manajemen keuangan di Vasa Hotel Surabaya berfokus pada pengelolaan anggaran yang efektif, pengendalian biaya, dan pelaporan keuangan yang akurat untuk memastikan keberlanjutan operasional hotel. Proses ini mencakup perencanaan anggaran tahunan yang mencakup semua aspek operasional, termasuk biaya pemeliharaan fasilitas, penggajian karyawan, dan pengadaan kebutuhan operasional lainnya. Selain itu, departemen keuangan juga bertanggung jawab memantau arus kas masuk dan keluar, termasuk pendapatan dari kamar, restoran, dan acara yang diselenggarakan di hotel. Untuk menjaga efisiensi, manajemen keuangan menerapkan strategi pengendalian biaya, seperti negosiasi dengan pemasok, evaluasi rutin terhadap pengeluaran, serta penerapan teknologi untuk memantau kinerja keuangan secara real-time. Semua langkah ini dirancang untuk memastikan profitabilitas hotel tetap optimal, sambil tetap mempertahankan kualitas layanan yang diberikan kepada para tamu.

2.5.5 Manajemen Layanan Pelanggan

Manajemen layanan pelanggan di Vasa Hotel Surabaya berfokus pada penciptaan pengalaman menginap yang luar biasa dan memuaskan bagi setiap tamu. Hotel ini sangat memperhatikan kualitas interaksi antara staf dan tamu, dengan memberikan pelatihan intensif kepada seluruh karyawan untuk selalu bersikap profesional, ramah, dan responsif terhadap kebutuhan tamu. Setiap keluhan atau permintaan dari tamu ditangani dengan cepat dan efisien, dengan tujuan untuk menyelesaikan masalah secepat mungkin tanpa mengurangi kualitas layanan. Selain itu, Vasa Hotel juga mengumpulkan umpan balik dari tamu melalui berbagai saluran, seperti survei kepuasan dan ulasan online, yang digunakan sebagai bahan evaluasi untuk terus meningkatkan layanan. Dengan pendekatan ini, Vasa Hotel berusaha menciptakan hubungan yang erat dengan tamu, menjadikannya tempat yang selalu ingin dikunjungi kembali, dan memastikan pengalaman yang tak terlupakan setiap kali menginap.

2.5.6 Manajemen Fasilitas

Manajemen fasilitas di Vasa Hotel Surabaya berperan penting dalam menciptakan pengalaman menginap yang tak terlupakan bagi setiap tamu. Hotel ini memiliki berbagai fasilitas unggulan, seperti restoran dengan menu internasional, kolam renang infinity yang menawarkan pemandangan kota, pusat kebugaran dengan peralatan modern, serta ruang pertemuan dan banquet yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan acara bisnis atau pribadi. Tim manajemen fasilitas bertanggung jawab untuk memastikan semua fasilitas tersebut berfungsi dengan optimal, terjaga kebersihannya, serta selalu siap digunakan. Selain itu, manajemen fasilitas juga memastikan bahwa semua area hotel, baik yang digunakan untuk tamu maupun staf, memenuhi standar keselamatan dan kenyamanan tinggi. Hal ini mencakup pemeliharaan rutin, perbaikan cepat jika terjadi kerusakan, serta memastikan pengalaman tamu di setiap sudut hotel tetap memuaskan dan sesuai dengan ekspektasi.

Dengan manajemen fasilitas yang efektif, Vasa Hotel Surabaya dapat terus memberikan layanan premium dan meningkatkan tingkat kepuasan tamu secara keseluruhan.

2.5.7 Manajemen Kualitas

Vasa Hotel Surabaya juga sangat fokus pada manajemen kualitas produk untuk memastikan setiap layanan dan fasilitas yang ditawarkan memenuhi standar tinggi yang diharapkan oleh tamu. Setiap produk, baik itu makanan, akomodasi, atau layanan lainnya, melalui proses pengawasan dan evaluasi ketat. Hotel ini menggunakan sistem penilaian berkala dan umpan balik dari tamu untuk terus meningkatkan kualitas. Pelatihan rutin bagi staf hotel juga dilakukan untuk memastikan bahwa mereka mampu memberikan layanan yang sesuai dengan ekspektasi tamu. Dengan pendekatan ini, Vasa Hotel Surabaya berusaha menjaga kepuasan pelanggan dengan memberikan produk dan pengalaman yang selalu berkualitas tinggi

2.5.8 Manajemen Produksi

Manajemen produksi di hotel adalah proses perencanaan, penorganisasian, pengarahan, dan pengendalian aktivitas produksi di hotel yang bertujuan untuk menghasilkan produk yang berkualitas dengan biaya yang optimal.

Maka dari itu, tim Bakery shift pagi dan malam memiliki tanggungjawab untuk memproduksi produk-produk buffet untuk *breakfast, lunch, brunch* dan *dinner* di 209 *Dining, lunch* dan *dinner* di Chamas, tidak lupa dengan produk-produk yang akan dijual di *Bonne Journe*.



Gambar 2.4 Setup *Brunch on Sunday*



Gambar 2.5 Setup *Lunch dan Dinner*



gambar 2.6 Produk Jual *Bonne Journe*

BAB III

PELAKSANAAN MAGANG

3.1 Posisi/Bidang Kerja

Pada pelaksanaan magang ini penulis ditempatkan pada bagian FB Kitchen teoatnya sebagai *Trainee Bakery section*. Selama magang di Vasa Hotel Surabaya, saya dipertugaskan untuk menjaga *breakfast* selama 6 bulan. Selama saya menjalani peran di bagian Bakery, tugas utama saya bersama tim dipertanggungjawabkan untuk menjaga *breakfast* di 209 i yang di mulai dari jam 06:00 pagi hari hingga jam 10:00 pagi untuk di hari normal. Untuk di hari *weekend*, *breakfast* dimulai dari jam 06:00 pagi hingga 10:30 pagi, setelah *breakfast* selesai saya dan rekan sepekerja saya *closing breakfast* dan *men-setup* untuk *lunch* jam 12:00 siang hari.

Setelah *closing breakfast* di 209 *dining*, salah satu dari kita harus *closing Executive Lounge* yang berada di lantai 33, dan sepekerja saya ynag turun ke lantai *basement* untuk membersihkan *trolley* setelah *closing breakfast*, selesainya saya dan kolega saya, kami langsung membantu *Bakery Chef* kita hingga selesai untuk stok keesokan harinya.

3.2 Penugasan Magang

Pada penugasan magang ini penulis yang di tempatkan pada bagian FB Kitchen tepatnya sebagai *Trainee Bakery section*. Berikut adalah penugasan kegiatan:

1. Menjaga *breakfast*
2. *Closing breakfast*
3. *Setup lunch*
4. *Closing breakfast Executive Lounge*
5. Membuat stok *pancake*
6. Membuat stok *waffle*
7. Membuat stok *muffin*
8. Membuat *pizza dough*
9. Membuat *dough croissant*
10. Membuat *baguette*
11. Membuat *whole bread*

12. Membuat *soft roll*
13. Membuat *hard roll*
14. Membuat *pao*
15. Membuat *choex pao*
16. Membuat roti tawar
17. Membuat *Banquet Event Order* (BEO)
18. Membuat mushroom quiche
19. Membuat *curry chicken quiche*
20. Membuat *spinach quiche*
21. Membuat *pastry cream*
22. Membuat *pretzel dough*
23. Membuat *lavos*
24. Membuat *grissini*
25. Membuat bomboloni
26. Membuat *pastry cream*
27. Membuat kulit martabak
28. *Setup dinner*
29. Mengambil stok dari *purchasing storage*
30. *Cleaning station*

3.3 Rencana dan Penjadwalan Kerja

Tabel 3.1 Jadwal Jam Kerja

Lokasi	Tipe Shift	Jam Kerja
<i>209 Dining (breakfast)</i>	<i>Morning</i>	06.00-10.00 06.00-10.30
<i>209 Dining (setup lunch)</i>	<i>Morning</i>	10.00-10.30
<i>Executive Lounge (closing)</i>	<i>Morning</i>	10.30-11.15
<i>Bakery (production)</i>	<i>Morning</i>	11.30-15.00
<i>209 Dining (setup dinner)</i>	<i>morning</i>	15.00-15.30

Tabel 3.2 Rencana dan Penjadwalan Kerja

Tanggal Kerja	Hari Kerja
18 – 22 Juni	Shift Pagi
25 – 29 Juni	Shift Pagi
2 – 6 Juli	Shift Pagi
9 – 13 Juli	Shift Pagi
16 – 20 Juli	Shift Pagi
23 – 27 Juli	Shift Pagi
30 – 3 Agustus	Shift Pagi
6 – 10 Agustus	Shift Pagi
13 – 17 Agustus	Shift Pagi
20 – 24 Agustus	Shift Pagi
27 – 30 Agustus	Shift Pagi
1 – 5 September	Shift Pagi
8 – 12 September	Shift Pagi
15 – 18 September	Shift Pagi
21 – 26 September	Shift Pagi
1 – 31 Oktober	Shift Pagi
4 – 9 November	Shift Pagi
11 – 15 November	Shift Pagi
18 – 22 November	Shift Pagi
25 – 30 November	Shift Pagi
2 Desember	Shift Pagi
4 – 6 Desember	Shift Pagi
9 – 14 Desember	Shift Pagi
17 – 18 Desember	Shift Pagi

3.4 Realisasi Pelaksanaan Magang

Tabel 3.3 Realisasi Pelaksanaan Magang

Periode Kerja	Hari Kerja	Aktivitas	Tugas yang diberikan	Pencapaian
18 – 22 Juni	Shift Pagi	Jaga breakfast	Pembelajaran mengenai pekerjaan hotel, breakfast, lunch, refilling, closing, dan setup	Breakfast, lunch, dinner sudah di prepare, restok untuk besoknya
25 – 29 Juni	Shift Pagi	Jaga breakfast	Restock adonan untuk breakfast, prepare lunch dan dinner, closing 209 dan EL (Executive Lounge)	Breakfast, lunch, dinner sudah siap untuk di setup di 209
2 – 6 Juli	Shift Pagi	Jaga breakfast	Restock adonan untuk breakfast, prepare lunch dan dinner, closing 209 dan EL (Executive Lounge)	Breakfast, lunch, dinner sudah siap untuk di setup di 209
9 – 13 Juli	Shift Pagi	Jaga breakfast	Restock adonan untuk breakfast, prepare lunch dan dinner, closing 209 dan EL (Executive Lounge)	Breakfast, lunch, dinner sudah siap untuk di setup di 209
16 – 20 Juli	Shift Pagi	Jaga breakfast	Restock adonan untuk breakfast, prepare lunch dan dinner, closing 209	Breakfast, lunch, dinner sudah siap untuk di setup di 209

			dan EL (Executive Lounge)	
23 – 27 Juli	Shift Pagi	Jaga breakfast	Restock adonan untuk breakfast, prepare lunch dan dinner, closing 209 dan EL (Executive Lounge)	Breakfast, lunch, dinner sudah siap untuk di setup di 209
30 – 3 Agustus	Shift Pagi	Jaga breakfast	Restock adonan untuk breakfast, prepare lunch dan dinner, closing 209 dan EL (Executive Lounge)	Breakfast, lunch, dinner sudah siap untuk di setup di 209
6 – 10 Agustus	Shift Pagi	Jaga breakfast	Restock adonan untuk breakfast, prepare lunch dan dinner, closing 209 dan EL (Executive Lounge)	Breakfast, lunch, dinner sudah siap untuk di setup di 209
13 – 17 Agustus	Shift Pagi	Jaga breakfast	Restock adonan untuk breakfast, prepare lunch dan dinner, closing 209 dan EL (Executive Lounge)	Breakfast, lunch, dinner sudah siap untuk di setup di 209
20 – 24 Agustus	Shift Pagi	Jaga breakfast	Restock adonan untuk breakfast, prepare lunch dan dinner, closing 209 dan EL (Executive Lounge)	Breakfast, lunch, dinner sudah siap untuk di setup di 209

27 – 30 Agustus	Shift Pagi	Jaga breakfast	Restock adonan untuk breakfast, prepare lunch dan dinner, closing 209 dan EL (Executive Lounge)	Breakfast, lunch, dinner sudah siap untuk di setup di 209
1 – 5 September	Shift Pagi	Jaga breakfast	Restock adonan untuk breakfast, prepare lunch dan dinner, closing 209 dan EL (Executive Lounge)	Breakfast, lunch, dinner sudah siap untuk di setup di 209
8 – 12 September	Shift Pagi	Jaga breakfast	Restock adonan untuk breakfast, prepare lunch dan dinner, closing 209 dan EL (Executive Lounge)	Breakfast, lunch, dinner sudah siap untuk di setup di 209
15 – 18 September	Shift Pagi	Jaga breakfast	Restock adonan untuk breakfast, prepare lunch dan dinner, closing 209 dan EL (Executive Lounge)	Breakfast, lunch, dinner sudah siap untuk di setup di 209
21 – 26 September	Shift Pagi	Jaga breakfast	Restock adonan untuk breakfast, prepare lunch dan dinner, closing 209 dan EL (Executive Lounge)	Breakfast, lunch, dinner sudah siap untuk di setup di 209
1 – 31 Oktober	Shift Pagi	Jaga breakfast	Restock adonan untuk breakfast,	Breakfast, lunch, dinner

			prepare lunch dan dinner, closing 209 dan EL (Executive Lounge)	sudah siap untuk di setup di 209
4 – 9 November	Shift Pagi	Jaga breakfast	Restock adonan untuk breakfast, prepare lunch dan dinner, closing 209 dan EL (Executive Lounge)	Breakfast, lunch, dinner sudah siap untuk di setup di 209
11 – 15 November	Shift Pagi	Jaga breakfast	Restock adonan untuk breakfast, prepare lunch dan dinner, closing 209 dan EL (Executive Lounge)	Breakfast, lunch, dinner sudah siap untuk di setup di 209
18 – 22 November	Shift Pagi	Jaga breakfast	Restock adonan untuk breakfast, prepare lunch dan dinner, closing 209 dan EL (Executive Lounge)	Breakfast, lunch, dinner sudah siap untuk di setup di 209
25 – 30 November	Shift Pagi	Jaga breakfast	Restock adonan untuk breakfast, prepare lunch dan dinner, closing 209 dan EL (Executive Lounge)	Breakfast, lunch, dinner sudah siap untuk di setup di 209
2 Desember	Shift Pagi	Jaga breakfast	Restock adonan untuk breakfast, prepare lunch dan dinner, closing 209	Breakfast, lunch, dinner sudah siap untuk di setup di 209

			dan EL (Executive Lounge)	
4 – 6 Desember	Shift Pagi	Jaga breakfast	Restock adonan untuk breakfast, prepare lunch dan dinner, closing 209 dan EL (Executive Lounge)	Breakfast, lunch, dinner sudah siap untuk di setup di 209
9 – 14 Desember	Shift Pagi	Jaga breakfast	Restock adonan untuk breakfast, prepare lunch dan dinner, closing 209 dan EL (Executive Lounge)	Breakfast, lunch, dinner sudah siap untuk di setup di 209
17 – 18 Desember	Shift Pagi	Jaga breakfast	Restock adonan untuk breakfast, prepare lunch dan dinner, closing 209 dan EL (Executive Lounge)	Breakfast, lunch, dinner sudah siap untuk di setup di 209

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Selama menjalani program magang selama enam bulan, penulis memperoleh banyak wawasan dan keterampilan berharga yang berkontribusi pada pengembangan bakat serta profesionalisme. Pengalaman ini menjadi bekal penting bagi penulis untuk terus meningkatkan standar kerja di masa depan. Ilmu yang diperoleh selama perkuliahan sangat membantu dalam menjalankan magang, terutama dalam proses pencarian, pembuatan, hingga pengelolaan produk.

Melalui pengalaman langsung di dunia kerja, penulis menyadari bahwa tanggung jawab, kerja sama tim, ketelitian, ketegasan, dan integritas merupakan elemen kunci dalam mencapai kesuksesan di lingkungan profesional. Dunia kerja menjadi tempat bagi penulis untuk mengaplikasikan teori yang telah dipelajari, meskipun dalam praktiknya terdapat perbedaan yang cukup signifikan dibandingkan dengan lingkungan akademik.

Dalam dunia profesional, sering kali kita dihadapkan pada situasi yang menuntut pengambilan keputusan cepat, efisiensi waktu, serta ketangkasan dalam menyelesaikan tugas. Standar operasional di tempat kerja pun sering berbeda dengan yang diajarkan di perkuliahan, sehingga tidak semua teori dapat diterapkan secara langsung. Salah satu pelajaran penting yang penulis dapatkan adalah bagaimana menjaga keseimbangan antara kualitas dan kecepatan dalam bekerja, terutama di sektor layanan seperti perhotelan, di mana kepuasan pelanggan menjadi prioritas utama.

Program magang ini tidak hanya berfungsi sebagai sarana pendalaman teori dan praktik, tetapi juga sebagai ajang untuk mengasah keterampilan sosial, memperluas wawasan, serta membiasakan diri bekerja di bawah tekanan. Tantangan seperti menangani acara yang padat, memenuhi permintaan mendesak, menghadapi keluhan pelanggan, atau menerima masukan dari atasan menjadi bagian dari proses pembelajaran yang sangat berharga. Penulis yakin bahwa pengalaman ini akan memberikan manfaat besar dalam perjalanan karier di masa mendatang.

4.2 Saran

Berikut saran yang dapat diterapkan untuk kegiatan berikutnya:

1. Saran bagi Mahasiswa:
 - a. Manfaatkan kesempatan magang sebaik mungkin untuk mengasah keterampilan dan memperluas wawasan di dunia kerja.
 - b. Selalu bersikap disiplin, bertanggung jawab, dan beradaptasi dengan lingkungan kerja yang profesional.
 - c. Jangan ragu untuk bertanya dan belajar dari para mentor atau rekan kerja agar mendapatkan pengalaman yang lebih maksimal.
 - d. Tingkatkan keterampilan komunikasi dan kerja sama tim, karena kedua aspek ini sangat penting dalam dunia industri.
 - e. Kelola waktu dengan baik, terutama dalam menghadapi situasi kerja yang dinamis dan penuh tekanan.
2. Saran bagi Kampus:
 - a. Meningkatkan kerja sama dengan lebih banyak industri atau perusahaan mitra agar mahasiswa memiliki lebih banyak pilihan tempat magang yang sesuai dengan bidang studi mereka.
 - b. Memberikan pembekalan yang lebih komprehensif sebelum magang, baik dari segi keterampilan teknis maupun soft skills.
 - c. Menyediakan sistem monitoring dan evaluasi magang yang lebih intensif agar mahasiswa mendapatkan bimbingan yang optimal selama menjalani program magang.
 - d. Mengadakan sesi sharing atau seminar dari alumni atau profesional industri untuk memberikan wawasan lebih tentang dunia kerja.
 - e. Menyesuaikan kurikulum dengan kebutuhan industri agar mahasiswa lebih siap menghadapi tantangan di dunia kerja.

3. Saran bagi Mitra Vasa Hotel:
 - a. Terus memberikan bimbingan dan pelatihan yang mendalam kepada mahasiswa magang agar mereka dapat lebih cepat beradaptasi dan memberikan kontribusi nyata.
 - b. Menyediakan evaluasi berkala dan umpan balik kepada mahasiswa agar mereka dapat memperbaiki kinerja selama magang.
 - c. Memberikan kesempatan lebih bagi mahasiswa magang untuk mengeksplorasi berbagai divisi, sehingga mereka mendapatkan pengalaman kerja yang lebih luas.
 - d. Memfasilitasi lingkungan kerja yang mendukung pembelajaran, dengan komunikasi yang terbuka antara karyawan tetap dan peserta magang.

DAFTAR PUSTAKA

- Bartono, & Ruffino. (2005). *Food Product Management di Hotel dan Restoran*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Purnomo, D. (2022). Membangun Portofolio Melalui Magang. *Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran*. 13(1), 14-25
- Rahardjo, A. (2021). Membuat Pastry Cream sebagai Basis Dessert. *Jurnal Ilmu Kuliner*. 21(1), 11-22.
- Wijaya, T. (2020). Standar Layanan Hotel Bintang Lima di Indonesia. *Jurnal Manajemen Perhotelan*. 11(1), 16-27.
- Vasa Hotel Surabaya. (2024). Vasa Hotel Surabaya. Diakses pada 17 Juli 2024, dari <https://www.vasahotelsurabaya.com/id>
- Santoso, B. (2020). Persiapan Bahan Baku untuk Pastry dan Bakery. *Jurnal Keahlian Pastry*. 11(1), 12-23.
- Santoso, R. (2021). Knowledge Transfer dalam Magang Hotel. *Jurnal Pendidikan Vokasi*. 12(1), 14-25.
- Wibowo, M.A. (2023). Kuliner Non-Pastry: Peluang dan Tantangan. *Jurnal Pariwisata Kuliner*. 13(1), 14-25.
- Yudhistira, A. (2022). Pengalaman Magang Menyeluruh di Hotel. *Jurnal Pendidikan Vokasi Perhotelan*. 12(1), 14-25.