

LAPORAN KEGIATAN ON THE JOB TRAINING MAHASISWA

ROOM DIVISION MANAGEMENT

DI

HOLIDAY INN RESORT BATAM



Disusun oleh :

ARISDA MEI BR ARITONANG

2023010038

MANAGEMENT DIVISI KAMAR

POLITEKNIK PARIWISATA BATAM

2024

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Kegiatan On the Job Training Mahasiswa

Manajemen Divisi Kamar

Di Holiday Inn Resort Batam

Dengan ini menyatakan, mahasiswa dengan:

Nama : ARISDA MEI BR ARITONANG

NIM : 2023010038

Program Studi : Manajemen Divisi Kamar

Telah melaksanakan OJT di Holiday Inn Resort Batam selama 4 bulan, mulai tanggal 18 November 2024- 18 Maret 2025.

Batam, 18 Maret 2025

Mengetahui,	
Human Resoures Manager Herny Prstyani	Kepala Prodi Manajemen Divisi Kamar Politeknik Pariwisata Batam <u>Supardi, S.Pd., MM.</u> NIDN. 2109107102
Koordinator OJT Politeknik Pariwisata Batam Muhammad Khatir Rabbani NIP.2208356	Dosen Pembimbing OJT Dr. Arina Luthfini Lubis,ST.,MBA., IPM NIP.1027098401

SURAT PENGESAHAN INDUSTRI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Perusahaan : Holiday Inn Resort Batam
Bidang Usaha : Perhotelan
Alamat : Waterfront City, Tj. Riau, Kec. Sekupang, Kota Batam,
Kepulauan Riau 29422

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama Mahasiswa : Arisda Mei Br Aritonang
NIM Mahasiswa : 2023010038
Asal Mahasiswa : Batam Tourism Polytechnic

Benar telah menyelesaikan On the Job Training Housekeeping Department Selama 4 bulan di Holiday Inn Resort Batam terhitung dari tanggal 18 November 2024- 18 Maret 2025.

Demikian surat ini dibuat dengan sebenar – benarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya, Terimakasih.

Batam, 18 Maret 2025

Housekeeping Manager
Haryanto Tedy

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat, kasih, dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan Laporan Kegiatan On The Job Training (OJT) ini dengan baik dan tepat waktu. Laporan ini disusun sebagai salah satu persyaratan akademik dalam menyelesaikan program Praktik Kerja Lapangan (PKL) atau On The Job Training (OJT) yang merupakan bagian dari kurikulum di Politeknik Pariwisata Batam, khususnya bagi mahasiswa Program Studi Manajemen Divisi Kamar.

Pelaksanaan magang ini menjadi pengalaman berharga bagi saya dalam memahami dunia industri perhotelan secara lebih mendalam, khususnya dalam bidang housekeeping yang memiliki peran krusial dalam menjaga standar kebersihan dan kenyamanan tamu di hotel. Selama menjalani magang di Holiday Inn Resort Batam, saya ditempatkan di Divisi Housekeeping sebagai Diorder Taker, di mana saya bertanggung jawab atas pengelolaan permintaan tamu terkait housekeeping, koordinasi dengan tim lapangan, serta administrasi operasional dalam menjaga kelancaran layanan housekeeping.

Dalam penyusunan laporan ini, saya menyadari bahwa tanpa bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak, laporan ini tidak akan terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, saya ingin menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Dr. Arina Luthfini Lubis, ST., MBA., IPM selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan, serta masukan yang sangat berarti dalam penyusunan laporan ini.
2. Ibu Herny Prastyani, selaku Human Resources Manager di Holiday Inn Resort Batam.
3. Haryanto Tedy, selaku Housekeeping Manager Holiday Inn Resort Batam, yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk melaksanakan magang serta membimbing saya dalam memahami lebih dalam tentang tugas dan tanggung jawab sebagai Order Taker di housekeeping.
4. Seluruh tim Housekeeping Holiday Inn Resort Batam, terutama para Supervisor, Senior Staff, dan Rekan-Rekan Magang, yang dengan sabar memberikan ilmu, arahan, dan pengalaman kerja nyata selama magang berlangsung.
5. Politeknik Pariwisata Batam, khususnya seluruh dosen dan staf pengajar di Program Studi Manajemen Divisi Kamar, yang telah memberikan bekal teori dan pengetahuan yang sangat membantu dalam pelaksanaan magang ini.
6. Orang tua dan keluarga saya yang selalu memberikan doa, dukungan, dan motivasi yang tiada henti sehingga saya dapat menjalani proses magang dan menyelesaikan laporan ini dengan baik.
7. Seluruh rekan-rekan mahasiswa yang juga menjalani magang di berbagai tempat, yang selalu berbagi pengalaman, memberikan dukungan moral, serta menjadi teman diskusi selama proses OJT ini berlangsung.

Saya berharap laporan ini dapat memberikan manfaat, tidak hanya bagi saya sebagai penulis, tetapi juga bagi mahasiswa lain yang akan melaksanakan OJT, pihak akademik, serta industri perhotelan sebagai bahan referensi dalam pengembangan sumber daya manusia di bidang manajemen perhotelan, khususnya dalam divisi housekeeping.

Saya menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari kata sempurna, baik dari segi isi maupun penyajian. Oleh karena itu, saya terbuka terhadap kritik dan saran yang membangun agar laporan ini dapat lebih baik lagi di masa mendatang.

Akhir kata, semoga laporan ini dapat memberikan kontribusi positif dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan keterampilan di bidang perhotelan, serta dapat menjadi acuan bagi mahasiswa lain dalam menghadapi dunia industri perhotelan secara lebih profesional.

Batam, 18 Maret 2025

Arisda Mei Br Aritonang

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
SURAT PENGESAHAN INDUSTRI.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan On the job training	2
1.3 Manfaat On the job training	3
1.4 Tempat On the job training.....	4
1.5 Jadwal waktu On the job training	4
BAB II TINJAUAN UMUM TEMPAT ON THE JOB TRAINING	5
2.1 Sejarah Holiday Inn dan Perkembangannya di Dunia	5
2.1.1. Ekspansi Holiday Inn di Indonesia.....	6
2.1.2. Pendirian Holiday Inn Resort Batam.....	6
2.1.3. Peran Holiday Inn Resort Batam dalam Industri Perhotelan di Batam	7
2.2 Visi dan Misi Perusahaan	8
2.3 Departemen yang ada di Hotel	9
2.4 Housekeeping Department	12
BAB III DATA UMUM HOTEL	16
3.1 Profil Hotel Holiday Inn Resort Batam	16
3.2 Sejarah Singkat Hotel Holiday Inn Resort Batam.....	18
3.2.1 Awal Pendirian Holiday Inn Resort Batam.....	18
3.2.2 Perkembangan Holiday Inn Resort Batam	19
3.2.3 Inovasi dan Komitmen terhadap Keberlanjutan.....	20
3.2.4 Posisi Saat Ini Holiday Inn Resort Batam	21
3.3 Visi dan Misi Hotel.....	21
3.3.1 Visi Hotel	21
3.3.2 Misi Hotel	22
3.3.3 Integrasi Visi dan Misi dalam Operasional Harian	23
3.4 Struktur Organisasi Hotel.....	24
3.4.1 Tingkatan Manajemen	24

3.4.2 Departemen Utama dalam Struktur Organisasi	25
3.4.3 Hubungan Antar-Departemen	26
3.4.4 Sistem Hierarki dan Laporan	27
3.5 Fasilitas Hotel.....	27
3.5.1 Akomodasi	27
3.5.2 Fasilitas Rekreasi	29
3.5.3 Ruang Pertemuan dan Ballroom	30
3.5.4 Restoran dan Kuliner	30
3.5.5 Fasilitas Tambahan	31
BAB IV PEMBAHASAN MASALAH	32
4.1 Peran dan Tanggung Jawab Order Taker dalam Divisi Housekeeping	32
4.2 Tantangan yang Dihadapi sebagai Order Taker dalam Divisi Housekeeping	32
4.3 Solusi dan Rekomendasi untuk Meningkatkan Efisiensi Order Taker	33
BAB V PENUTUP.....	35
5.1 Kesimpulan.....	35
5.2 Saran dan Rekomendasi	36
DAFTAR PUSTAKA	38

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Holiday Inn Resort Batam.....	5
Gambar 2 Struktur Organisasi Housekeeping Department	14
Gambar 3 Superior Room Holiday Inn Resort Batam	28
Gambar 4 Deluxe Room Holiday Inn Resort Batam	28
Gambar 5 Suite Room Holiday Inn Resort Batam.....	28
Gambar 6 Executive Suite Holiday Inn Resort Batam.....	29

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor yang berkembang pesat di Indonesia, terutama di kota-kota yang menjadi destinasi wisata dan bisnis. Kota Batam, sebagai salah satu kota yang terletak di wilayah Kepulauan Riau, memiliki peran strategis dalam industri pariwisata dan perhotelan. Batam dikenal sebagai kota industri, perdagangan, serta wisata yang menarik banyak wisatawan domestik maupun mancanegara. Dengan letaknya yang sangat dekat dengan Singapura dan Malaysia, Batam menjadi salah satu tujuan utama bagi wisatawan yang ingin menikmati liburan atau melakukan perjalanan bisnis dengan akses yang mudah.

Pertumbuhan sektor pariwisata di Batam sejalan dengan meningkatnya jumlah hotel berbintang yang menyediakan berbagai fasilitas untuk memenuhi kebutuhan tamu. Hotel berbintang tidak hanya menawarkan fasilitas menginap yang nyaman, tetapi juga berbagai layanan tambahan seperti restoran, pusat kebugaran, spa, ruang pertemuan, serta berbagai aktivitas rekreasi. Dalam industri perhotelan, kepuasan tamu menjadi prioritas utama, sehingga hotel harus menjaga standar pelayanan dan fasilitasnya agar tetap kompetitif di pasar global.

Salah satu aspek yang sangat penting dalam industri perhotelan adalah Divisi Housekeeping. Housekeeping memiliki peran yang sangat vital dalam menjaga kebersihan, kenyamanan, serta kelancaran operasional kamar dan area publik di hotel. Tanpa housekeeping yang baik, sebuah hotel tidak akan mampu memberikan pelayanan maksimal kepada tamunya. Tamu yang menginap di hotel mengharapkan suasana yang nyaman, bersih, dan terawat. Oleh karena itu, keberadaan housekeeping yang profesional menjadi elemen penting dalam menjaga citra dan reputasi hotel.

Divisi Housekeeping tidak hanya bertanggung jawab atas kebersihan kamar tamu, tetapi juga menangani berbagai aspek lain, seperti perawatan linen, penyediaan amenities, pengelolaan inventaris, serta koordinasi dengan divisi lain untuk memastikan pelayanan terbaik kepada tamu. Salah satu posisi penting dalam divisi ini adalah Order Taker, yang bertugas menerima dan mencatat permintaan tamu terkait housekeeping, mengoordinasikan kebutuhan dengan staf lapangan, serta memastikan bahwa setiap permintaan tamu dapat dipenuhi dengan baik dan tepat waktu.

Sebagai mahasiswa Program Studi Manajemen Divisi Kamar di Politeknik Pariwisata Batam, saya diwajibkan untuk mengikuti program On The Job Training (OJT) sebagai bagian dari kurikulum akademik. OJT merupakan salah satu metode pembelajaran yang memungkinkan mahasiswa untuk mengaplikasikan teori yang telah dipelajari di bangku kuliah ke dalam praktik kerja nyata di industri perhotelan. Melalui program ini, mahasiswa dapat memahami lebih dalam mengenai standar operasional hotel, meningkatkan keterampilan kerja, serta mendapatkan pengalaman yang berguna sebagai bekal memasuki dunia kerja setelah lulus.

Dalam OJT ini, saya berkesempatan untuk menjalani magang di Holiday Inn Resort Batam, tepatnya di Divisi Housekeeping sebagai Order Taker, selama 4 bulan (18 November 2024 – 18 Maret 2025). Holiday Inn Resort Batam merupakan salah satu hotel berbintang

empat yang memiliki fasilitas lengkap serta standar pelayanan bertaraf internasional. Hotel ini dikelola oleh InterContinental Hotels Group (IHG), sebuah jaringan hotel internasional yang telah beroperasi di berbagai negara.

Posisi Order Taker dalam housekeeping memiliki peran yang sangat penting dalam menjaga kelancaran operasional divisi ini. Order Taker bertugas menerima panggilan dari tamu yang membutuhkan layanan housekeeping, mencatat permintaan mereka ke dalam housekeeping log, serta mengoordinasikan kebutuhan linen, amenities, atau permintaan khusus lainnya kepada Room Attendant dan Supervisor Housekeeping. Dengan demikian, Order Taker menjadi penghubung antara tamu dan staf housekeeping dalam memastikan setiap permintaan dapat terpenuhi dengan baik dan sesuai dengan standar layanan hotel.

Peran Order Taker tidak hanya terbatas pada menerima permintaan tamu, tetapi juga mencakup pemantauan status kebersihan kamar, pencatatan barang-barang housekeeping, serta berkoordinasi dengan bagian Front Office dan Engineering jika terdapat kendala terkait fasilitas kamar. Oleh karena itu, posisi ini memerlukan keterampilan komunikasi yang baik, kemampuan multitasking, serta pemahaman mendalam tentang standar operasional housekeeping.

Melalui pengalaman magang ini, saya memiliki kesempatan untuk mempelajari secara langsung bagaimana sistem kerja housekeeping di hotel berbintang, memahami tantangan yang dihadapi dalam menangani permintaan tamu, serta mengembangkan keterampilan komunikasi, problem-solving, dan kerja sama tim dalam lingkungan kerja profesional. Selain itu, OJT ini juga membantu saya dalam membangun pemahaman yang lebih luas mengenai industri perhotelan, termasuk bagaimana setiap divisi dalam hotel saling bekerja sama untuk memberikan pengalaman terbaik kepada tamu.

Pelaksanaan OJT ini menjadi pengalaman yang sangat berharga bagi saya sebagai mahasiswa yang sedang mempersiapkan diri untuk memasuki dunia kerja. Dengan mengikuti program ini, saya dapat menyesuaikan diri dengan ritme kerja profesional, memahami tuntutan dan ekspektasi industri perhotelan, serta memperoleh keterampilan yang dibutuhkan untuk berkarier di bidang perhotelan.

Melalui laporan ini, saya akan menjelaskan secara mendalam mengenai pengalaman yang saya peroleh selama magang di Holiday Inn Resort Batam, terutama dalam memahami peran dan tanggung jawab sebagai Order Taker di Divisi Housekeeping. Laporan ini juga akan membahas kendala yang saya hadapi selama magang serta solusi yang diterapkan untuk mengatasi tantangan tersebut. Dengan demikian, diharapkan laporan ini dapat menjadi referensi bagi mahasiswa lain yang akan menjalani OJT, serta memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai dunia kerja di industri perhotelan.

1.2 Tujuan On the job training

On The Job Training (OJT) bertujuan untuk memberikan pemahaman langsung kepada mahasiswa mengenai bagaimana operasional sebuah hotel berjalan, terutama dalam Divisi Housekeeping. Dengan mengikuti OJT, mahasiswa tidak hanya mendapatkan wawasan tentang dunia kerja, tetapi juga mengembangkan keterampilan yang diperlukan untuk menjadi tenaga kerja profesional di industri perhotelan.

Adapun tujuan dari pelaksanaan OJT ini adalah sebagai berikut:

1. Mengaplikasikan teori ke dalam praktik kerja nyata – Mahasiswa dapat menerapkan ilmu yang telah dipelajari di kelas ke dalam dunia kerja, khususnya dalam bidang housekeeping.
2. Memahami sistem kerja Divisi Housekeeping – Mempelajari alur kerja housekeeping, mulai dari pengelolaan kamar, pencatatan linen, hingga koordinasi dengan divisi lain di hotel.
3. Mempelajari tugas dan tanggung jawab Order Taker – Memahami bagaimana Order Taker bekerja dalam menerima permintaan tamu, mencatat informasi penting, serta memastikan permintaan tersebut ditindaklanjuti dengan baik.
4. Meningkatkan keterampilan komunikasi dan koordinasi – Mahasiswa belajar bagaimana cara berkomunikasi dengan tamu dan tim internal untuk memastikan setiap layanan diberikan secara profesional.
5. Mengasah kemampuan problem-solving – Menghadapi berbagai kendala dalam operasional housekeeping dan mencari solusi terbaik untuk mengatasinya.
6. Mempersiapkan diri untuk dunia kerja – Dengan pengalaman langsung di hotel berbintang, mahasiswa dapat memahami ekspektasi dunia kerja serta menyesuaikan diri dengan ritme kerja yang profesional.

1.3 Manfaat On the job training

Pelaksanaan OJT tidak hanya memberikan manfaat bagi mahasiswa, tetapi juga bagi pihak akademik serta industri perhotelan.

A. Manfaat bagi Mahasiswa

- Memperoleh pengalaman kerja nyata di industri perhotelan.
- Meningkatkan keterampilan dalam menerima dan mengelola permintaan tamu.
- Mengembangkan etos kerja yang baik, seperti disiplin, tanggung jawab, dan kerja sama tim.
- Memahami bagaimana bekerja dalam lingkungan profesional dengan standar layanan internasional.
- Menjalin relasi dan memperluas jaringan di industri perhotelan, yang dapat berguna dalam mencari pekerjaan setelah lulus.

B. Manfaat bagi Institusi Akademik

- Meningkatkan kualitas lulusan dengan memberikan pengalaman kerja yang relevan.
- Memperkuat kerja sama dengan hotel dan industri perhotelan lainnya.
- Mendapatkan umpan balik dari industri terkait kualitas mahasiswa, yang dapat digunakan untuk menyempurnakan kurikulum.

C. Manfaat bagi Hotel (Holiday Inn Resort Batam)

- Mendapatkan tenaga tambahan dalam operasional Housekeeping.
- Melatih calon tenaga kerja yang berpotensi menjadi bagian dari tim di masa depan.

- Meningkatkan hubungan dengan institusi pendidikan untuk pengembangan sumber daya manusia.

1.4 Tempat On the job training

Holiday Inn Resort Batam adalah salah satu hotel berbintang empat yang berlokasi di Waterfront City, Batam. Hotel ini merupakan bagian dari InterContinental Hotels Group (IHG), salah satu jaringan hotel terbesar di dunia. Sebagai salah satu resort ternama di Batam, Holiday Inn menawarkan berbagai fasilitas premium, termasuk:

- 320 kamar dan suite dengan desain modern dan fasilitas lengkap.
- Restoran dan bar yang menyajikan berbagai pilihan kuliner.
- Ballroom dan ruang pertemuan untuk keperluan bisnis dan acara spesial.
- Kolam renang, pusat kebugaran, dan spa sebagai fasilitas rekreasi bagi tamu.

Sebagai hotel berbintang empat, Holiday Inn Resort Batam memiliki standar layanan housekeeping yang tinggi, yang bertujuan untuk memastikan kenyamanan dan kepuasan tamu. Oleh karena itu, magang di hotel ini memberikan kesempatan bagi mahasiswa untuk memahami bagaimana operasional housekeeping di hotel berbintang, serta mempelajari bagaimana layanan housekeeping diberikan sesuai dengan standar internasional.

1.5 Jadwal waktu On the job training

Selama 4 bulan magang di Holiday Inn Resort Batam, saya menjalani sistem kerja berbasis shift, dengan jadwal sebagai berikut:

- Morning Shift: 07.00 – 15.00 WIB

Setiap minggu, saya menjalani 5 hari kerja dengan 2 hari libur, sesuai dengan kebijakan hotel. Jadwal ini memberikan pengalaman bagi saya untuk memahami bagaimana sistem kerja di industri perhotelan yang dinamis dan berorientasi pada layanan pelanggan.

BAB II

TINJAUAN UMUM TEMPAT ON THE JOB TRAINING

2.1 Sejarah Holiday Inn dan Perkembangannya di Dunia



Gambar 1 Holiday Inn Resort Batam

Holiday Inn adalah salah satu merek hotel terbesar di dunia yang beroperasi di bawah naungan InterContinental Hotels Group (IHG), sebuah jaringan hotel internasional yang telah memiliki lebih dari 6.000 properti di lebih dari 100 negara. Sejarah panjang Holiday Inn dimulai pada tahun 1952, ketika seorang pengusaha bernama Kemmons Wilson mendirikan hotel pertamanya di Memphis, Tennessee, Amerika Serikat.

Kemmons Wilson memiliki visi untuk menciptakan hotel yang nyaman, terjangkau, dan memiliki standar layanan yang konsisten di seluruh cabang. Konsep ini terinspirasi dari pengalamannya saat melakukan perjalanan bersama keluarganya. Pada masa itu, ia menyadari bahwa banyak hotel tidak memiliki fasilitas yang memadai dan sering kali menetapkan harga yang tidak transparan. Oleh karena itu, ia merancang Holiday Inn sebagai hotel yang menyediakan fasilitas berkualitas dengan harga yang jelas dan terjangkau.

Holiday Inn berkembang pesat sejak awal berdirinya. Dengan konsep franchise dan ekspansi global, jaringan hotel ini mulai membuka cabang di berbagai negara di dunia, termasuk Eropa, Asia, Timur Tengah, dan Amerika Latin. Pada tahun 1960-an dan 1970-an, Holiday Inn menjadi pelopor dalam standarisasi layanan hotel internasional, yang mencakup sistem reservasi yang lebih modern, layanan tamu yang lebih baik, serta pengelolaan operasional hotel yang lebih efisien.

Di era 1980-an dan 1990-an, Holiday Inn semakin memperluas layanannya dengan menambahkan segmen hotel resor dan hotel bisnis, yang bertujuan untuk menarik lebih banyak tamu dari berbagai latar belakang, termasuk wisatawan dan pelaku bisnis. Pada tahun 1991, Holiday Inn menjadi bagian dari InterContinental Hotels Group (IHG), yang semakin memperkuat posisi merek ini sebagai salah satu pemimpin industri perhotelan global.

2.1.1. Ekspansi Holiday Inn di Indonesia

Sebagai salah satu merek hotel internasional terbesar di dunia, Holiday Inn mulai memasuki pasar perhotelan Indonesia pada awal tahun 1990-an. Indonesia, sebagai negara dengan potensi pariwisata yang besar, menjadi target utama ekspansi Holiday Inn di Asia Tenggara. Kota-kota besar seperti Jakarta, Bali, Surabaya, dan Batam dipilih sebagai lokasi strategis untuk pengembangan jaringan Holiday Inn, mengingat tingginya jumlah wisatawan dan pelaku bisnis yang berkunjung ke kota-kota tersebut.

Holiday Inn dikenal sebagai hotel yang dapat mengakomodasi wisatawan bisnis maupun keluarga, dengan konsep yang fleksibel dan fasilitas lengkap. Dengan hadirnya Holiday Inn di berbagai kota di Indonesia, merek ini berhasil memperkenalkan standar layanan hotel internasional yang konsisten di seluruh cabangnya.

Salah satu kota yang menjadi bagian dari ekspansi Holiday Inn adalah Batam, sebuah kota yang memiliki perkembangan pesat dalam industri perhotelan dan pariwisata. Batam dipilih karena **memiliki** lokasi yang strategis, berdekatan dengan Singapura dan Malaysia, serta menjadi tujuan utama bagi wisatawan yang mencari pengalaman liburan dengan akses yang mudah.

2.1.2. Pendirian Holiday Inn Resort Batam

Holiday Inn Resort Batam didirikan sebagai bagian dari strategi ekspansi IHG di Asia Tenggara, khususnya untuk memenuhi kebutuhan pasar wisata dan bisnis di Kepulauan Riau. Hotel ini beroperasi di bawah manajemen InterContinental Hotels Group (IHG) dan mengusung konsep resort mewah yang mengutamakan kenyamanan, layanan berkualitas tinggi, serta fasilitas lengkap yang sesuai dengan standar internasional.

Holiday Inn Resort Batam terletak di Waterfront City, Batam, yang dikenal sebagai salah satu kawasan wisata eksklusif dengan pemandangan laut yang indah dan suasana yang tenang. Hotel ini dirancang untuk menjadi pilihan utama bagi wisatawan yang ingin menikmati liburan berkualitas maupun pelaku bisnis yang mencari tempat menginap dengan fasilitas terbaik.

Sejak awal beroperasi, Holiday Inn Resort Batam telah mengalami beberapa renovasi untuk meningkatkan kualitas layanan dan menyesuaikan diri dengan tren industri perhotelan modern. Peningkatan ini mencakup perbaikan desain interior dan eksterior, penambahan fasilitas rekreasi, serta peningkatan teknologi dalam layanan reservasi dan operasional hotel.

Sebagai bagian dari jaringan IHG, Holiday Inn Resort Batam juga menerapkan berbagai program keberlanjutan dan inovasi layanan, termasuk:

1. IHG Green Engage System, sebuah sistem manajemen lingkungan yang bertujuan untuk mengurangi dampak negatif terhadap lingkungan.
2. Standar kebersihan dan sanitasi global, yang diterapkan di seluruh properti Holiday Inn.
3. Peningkatan layanan digital, seperti sistem reservasi online yang lebih canggih dan layanan tamu berbasis teknologi.

Dengan komitmen untuk terus meningkatkan standar layanan dan fasilitasnya, Holiday Inn Resort Batam tetap menjadi salah satu resort terbaik di Batam dan terus berkembang untuk memenuhi kebutuhan tamu dari berbagai segmen pasar.

2.1.3. Peran Holiday Inn Resort Batam dalam Industri Perhotelan di Batam

Sebagai salah satu hotel berbintang empat terbaik di Batam, Holiday Inn Resort Batam memainkan peran penting dalam industri perhotelan dan pariwisata di kota ini. Beberapa kontribusi utama yang diberikan oleh hotel ini terhadap industri perhotelan di Batam antara lain:

A. Peningkatan Standar Layanan Hotel di Batam

- Holiday Inn Resort Batam menghadirkan standar layanan hotel internasional, yang membantu meningkatkan kualitas industri perhotelan di Batam.
- Dengan mengadopsi protokol kebersihan dan manajemen tamu yang ketat, hotel ini menjadi acuan bagi hotel lain dalam menerapkan standar layanan berkualitas tinggi.

B. Kontribusi terhadap Perekonomian Lokal

- Hotel ini menciptakan lapangan kerja bagi masyarakat lokal, dengan merekrut tenaga kerja di berbagai divisi, termasuk housekeeping, front office, dan food & beverage.
- Holiday Inn Resort Batam juga bekerja sama dengan pemasok lokal, seperti petani dan nelayan, untuk memenuhi kebutuhan restoran dan fasilitas lainnya.

C. Daya Tarik bagi Wisatawan Internasional

- Sebagai bagian dari jaringan IHG, Holiday Inn Resort Batam sering menjadi pilihan utama bagi wisatawan mancanegara yang mengunjungi Batam.
- Dengan fasilitas spa, kolam renang, dan pusat kebugaran bertaraf internasional, hotel ini menjadi destinasi populer bagi tamu yang mencari pengalaman menginap yang mewah dan berkualitas.

D. Pengembangan Industri MICE (Meeting, Incentive, Convention, Exhibition)

- Hotel ini memiliki ballroom dan ruang pertemuan yang sering digunakan untuk acara bisnis, seminar, dan pernikahan.
- Dengan adanya fasilitas MICE yang lengkap, Holiday Inn Resort Batam berkontribusi dalam mendukung pengembangan sektor bisnis dan konferensi di Batam.

2.2 Visi dan Misi Perusahaan

A. Visi Perusahaan

"Menjadi pilihan utama bagi wisatawan dan pelaku bisnis dengan menyediakan layanan perhotelan berkualitas tinggi yang berstandar internasional serta memberikan pengalaman menginap yang nyaman dan tak terlupakan."

Visi ini mencerminkan komitmen Holiday Inn Resort Batam untuk menjadi hotel berbintang empat terbaik di Batam yang tidak hanya memberikan akomodasi berkualitas, tetapi juga menciptakan pengalaman menginap yang berkesan bagi setiap tamu. Untuk mewujudkan visi ini, Holiday Inn Resort Batam terus meningkatkan standar pelayanan, fasilitas, serta profesionalisme staf hotel dalam melayani tamu.

B. Misi Perusahaan

Untuk mencapai visi tersebut, Holiday Inn Resort Batam memiliki beberapa misi utama, yaitu:

1. Menyediakan layanan pelanggan yang unggul

- Mengutamakan keramahan dan kenyamanan tamu melalui pelayanan yang cepat, profesional, dan personal.
- Menyediakan pelatihan rutin bagi staf hotel agar selalu memahami standar pelayanan global IHG.
- Mengimplementasikan prinsip customer satisfaction dengan menanggapi setiap kebutuhan dan permintaan tamu secara responsif.

2. Menjaga standar kebersihan dan keamanan yang tinggi

- Menerapkan standar IHG Clean Promise, yaitu protokol kebersihan yang ketat untuk memastikan keamanan dan kenyamanan tamu.
- Menggunakan teknologi disinfeksi dan sanitasi modern dalam pembersihan kamar serta area publik hotel.
- Memastikan bahwa setiap staf memahami protokol keselamatan kerja untuk mengurangi risiko kecelakaan di lingkungan hotel.

3. Mengembangkan inovasi dalam pelayanan

- Menerapkan teknologi terbaru dalam sistem reservasi, check-in, dan housekeeping, seperti penggunaan sistem digital dan aplikasi mobile.
- Menyediakan layanan self check-in dan digital concierge untuk meningkatkan efisiensi layanan tamu.
- Mengembangkan sistem pemesanan layanan kamar berbasis digital untuk memberikan kenyamanan lebih bagi tamu.

4. Memberikan pengalaman menginap yang berkesan

- Menawarkan fasilitas kelas dunia, seperti kolam renang outdoor, Tea Tree Spa, pusat kebugaran, restoran premium, dan area rekreasi keluarga.
- Meningkatkan kualitas kamar dengan desain yang nyaman, fasilitas modern, serta perawatan rutin agar selalu dalam kondisi terbaik.
- Menghadirkan berbagai aktivitas hiburan dan rekreasi untuk memberikan nilai tambah bagi tamu yang menginap.

5. Berkontribusi dalam pengembangan industri perhotelan di Batam

- Bekerja sama dengan instansi pendidikan dan sekolah perhotelan dalam program pelatihan serta magang bagi mahasiswa.
- Meningkatkan jumlah tenaga kerja lokal dengan menyediakan kesempatan kerja dan pelatihan bagi masyarakat Batam.
- Mendukung kegiatan pariwisata dan ekonomi lokal dengan menjalin kerja sama dengan agen perjalanan, restoran lokal, serta pemasok produk dalam negeri.

6. Mengembangkan keberlanjutan dan tanggung jawab sosial perusahaan (CSR)

- Mengurangi dampak lingkungan dengan menerapkan program IHG Green Engage, yaitu sistem manajemen lingkungan yang membantu hotel mengurangi konsumsi energi dan air.
- Mendukung program reduce, reuse, recycle dalam penggunaan bahan-bahan operasional hotel.
- Menyelenggarakan program tanggung jawab sosial seperti kegiatan amal, donasi untuk masyarakat sekitar, serta kampanye keberlanjutan lingkungan.

2.3 Departemen yang ada di Hotel

Holiday Inn Resort Batam sebagai salah satu hotel berbintang empat memiliki berbagai departemen yang bekerja sama untuk memastikan kelancaran operasional dan memberikan pelayanan terbaik kepada tamu. Setiap departemen memiliki tugas dan tanggung jawab yang berbeda, tetapi saling terkait dalam menciptakan pengalaman menginap yang nyaman, aman, dan berkesan bagi tamu.

Struktur organisasi hotel umumnya dibagi menjadi dua bagian utama, yaitu:

1. Front of the House – Departemen yang berhubungan langsung dengan tamu, seperti Front Office, Food & Beverage, dan Housekeeping.
2. Back of the House – Departemen yang bekerja di belakang layar untuk mendukung operasional hotel, seperti Engineering, Human Resources, dan Accounting.

Berikut adalah departemen utama yang ada di Holiday Inn Resort Batam beserta tugas dan tanggung jawabnya:

A. Front Office Department

1. Pengertian dan Peran

Front Office merupakan departemen pertama yang berinteraksi langsung dengan tamu, karena bertanggung jawab atas reservasi, check-in, check-out, serta memberikan informasi yang dibutuhkan tamu selama menginap. Departemen ini sering disebut sebagai "wajah hotel" karena mencerminkan standar pelayanan hotel kepada tamu.

2. Tugas dan Tanggung Jawab

- Menyambut tamu yang datang dan memberikan pelayanan yang ramah.
- Mengelola reservasi dan pemesanan kamar melalui sistem digital hotel.
- Memproses check-in dan check-out tamu dengan cepat dan efisien.
- Menangani keluhan dan permintaan tamu serta memastikan tamu merasa puas dengan layanan yang diberikan.
- Berkoordinasi dengan departemen lain, seperti Housekeeping dan Food & Beverage, untuk memastikan kebutuhan tamu terpenuhi.

3. Posisi dalam Front Office

- Front Office Manager – Mengawasi seluruh operasional Front Office.
- Receptionist – Bertugas menyambut tamu, check-in, check-out, dan menangani permintaan tamu.
- Guest Relation Officer (GRO) – Bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan khusus kepada tamu VIP atau tamu dengan permintaan khusus.
- Concierge – Mengatur kebutuhan transportasi, tur, atau layanan lain yang dibutuhkan tamu.
- Reservation Staff – Mengelola pemesanan kamar melalui berbagai platform, baik online maupun offline.

B. Housekeeping Department

1. Pengertian dan Peran

Housekeeping bertanggung jawab atas kebersihan, kenyamanan, dan kerapian seluruh area hotel, termasuk kamar tamu, area publik, restoran, dan fasilitas lainnya. Departemen ini memastikan bahwa tamu merasa nyaman dengan lingkungan yang bersih dan rapi.

2. Tugas dan Tanggung Jawab

- Membersihkan kamar dan area publik hotel.
- Mengganti linen, handuk, dan amenities kamar.
- Memastikan kamar dalam kondisi siap untuk tamu baru.
- Melaporkan barang hilang atau kerusakan di kamar kepada Engineering.
- Mengatur penyimpanan dan pengelolaan linen di laundry.

3. Posisi dalam Housekeeping

- Executive Housekeeper – Bertanggung jawab atas seluruh operasional Housekeeping.
- Housekeeping Supervisor – Mengawasi kerja staf Housekeeping dan memastikan standar kebersihan terpenuhi.
- Room Attendant – Membersihkan dan merapikan kamar tamu.
- Order Taker – Menerima permintaan tamu terkait Housekeeping melalui telepon atau sistem digital.
- Laundry Attendant – Bertugas mencuci, menyetrika, dan mendistribusikan linen serta seragam karyawan.

C. Food & Beverage (F&B) Department

1. Pengertian dan Peran

Food & Beverage Department bertanggung jawab atas semua layanan makanan dan minuman di hotel, termasuk restoran, bar, layanan kamar, serta acara khusus seperti banquet atau pernikahan.

2. Tugas dan Tanggung Jawab

- Menyiapkan makanan dan minuman berkualitas sesuai dengan standar hotel.
- Melayani tamu dengan profesional dan ramah di restoran atau bar hotel.
- Mengelola persediaan bahan baku dan memastikan kualitas bahan tetap terjaga.
- Menyusun menu dan inovasi dalam penyajian makanan serta minuman.

3. Posisi dalam Food & Beverage

- F&B Manager – Bertanggung jawab atas seluruh operasional makanan dan minuman di hotel.
- Head Chef (Executive Chef) – Memimpin tim dapur dan memastikan kualitas hidangan.
- Sous Chef – Membantu Executive Chef dalam mengelola dapur dan operasional harian.
- Waiter/Waitress – Melayani tamu di restoran hotel dan memastikan pengalaman bersantap yang menyenangkan.
- Bartender – Menyiapkan dan menyajikan minuman di bar hotel.

D. Engineering Department

1. Pengertian dan Peran

Departemen Engineering bertanggung jawab atas pemeliharaan dan perbaikan fasilitas hotel untuk memastikan semua sistem berjalan dengan baik, termasuk listrik, air, AC, serta peralatan lainnya.

2. Tugas dan Tanggung Jawab

- Melakukan perawatan rutin terhadap fasilitas hotel.
- Menangani perbaikan jika ada kerusakan di kamar tamu atau area hotel lainnya.
- Memastikan sistem listrik, air, dan pendingin udara berfungsi dengan optimal.

3. Posisi dalam Engineering

- Chief Engineer – Bertanggung jawab atas seluruh operasional Engineering di hotel.
- Technician – Menangani perbaikan listrik, pendingin ruangan, serta instalasi lainnya.
- Plumber – Mengurus sistem air dan sanitasi di hotel.

E. Human Resources (HR) Department

1. Pengertian dan Peran

HR Department bertanggung jawab atas pengelolaan sumber daya manusia di hotel, termasuk rekrutmen, pelatihan, penggajian, serta kesejahteraan karyawan.

2. Tugas dan Tanggung Jawab

- Melakukan rekrutmen dan seleksi calon karyawan.
- Menyelenggarakan pelatihan dan pengembangan keterampilan staf hotel.
- Mengelola administrasi kepegawaian, termasuk penggajian dan tunjangan.

3. Posisi dalam Human Resources

- HR Manager – Bertanggung jawab atas seluruh aspek manajemen SDM di hotel.
- Training & Development Officer – Mengatur program pelatihan dan pengembangan keterampilan karyawan.
- Payroll Officer – Mengelola pembayaran gaji dan tunjangan karyawan.

2.4 Housekeeping Department

A. Pengertian Housekeeping Department

Housekeeping Department adalah salah satu departemen operasional utama dalam industri perhotelan yang bertanggung jawab atas kebersihan, kerapian, dan kenyamanan seluruh area hotel. Departemen ini memainkan peran penting dalam memastikan bahwa setiap tamu yang menginap mendapatkan pengalaman yang menyenangkan dengan kondisi kamar yang selalu bersih, rapi, dan sesuai dengan standar hotel berbintang.

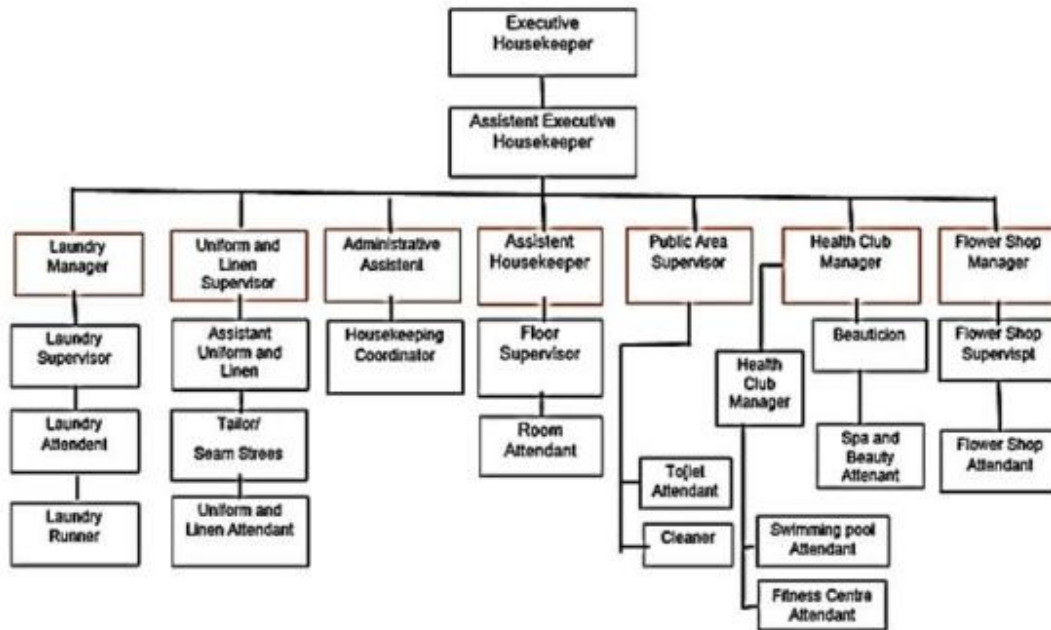
Di Holiday Inn Resort Batam, Housekeeping Department bekerja secara sistematis untuk menjaga kualitas layanan dan memastikan bahwa setiap area, baik kamar tamu, area publik, restoran, maupun fasilitas lain, berada dalam kondisi terbaik. Dengan menerapkan standar kebersihan global dari InterContinental Hotels Group (IHG), Housekeeping Department di hotel ini memiliki prosedur operasional yang ketat guna menjaga higienitas, estetika, serta kenyamanan tamu selama menginap.

B. Fungsi dan Peran Housekeeping Department

Housekeeping Department memiliki berbagai fungsi utama dalam operasional hotel, di antaranya:

1. Menjaga kebersihan dan kenyamanan kamar tamu
 - Membersihkan kamar secara rutin dan memastikan setiap kamar siap untuk ditempati oleh tamu baru.
 - Mengganti linen, handuk, dan amenities kamar setiap hari atau sesuai dengan permintaan tamu.
 - Memastikan kerapian tempat tidur, furnitur, serta pencahayaan kamar agar tamu merasa nyaman.
2. Menjaga kebersihan area publik hotel
 - Membersihkan dan merawat area lobi, koridor, restoran, ruang pertemuan, serta fasilitas umum lainnya.
 - Mengelola kebersihan dan higienitas di area spa, pusat kebugaran, serta kolam renang.
 - Memastikan bahwa toilet umum di dalam hotel selalu dalam kondisi bersih dan berfungsi dengan baik.
3. Mengelola persediaan dan distribusi linen serta amenities
 - Menyediakan, menyortir, dan mengganti linen, handuk, serta bahan pencuci yang digunakan dalam operasional hotel.
 - Memastikan stok amenities (sabun, sampo, sikat gigi, sandal, dan perlengkapan mandi lainnya) selalu tersedia.
4. Menangani permintaan khusus dari tamu
 - Melayani permintaan tambahan seperti bantal ekstra, selimut, dan setrika.
 - Menyediakan layanan laundry dan dry cleaning bagi tamu yang menginginkan pakaian mereka dicuci selama menginap.
5. Bekerja sama dengan departemen lain dalam operasional hotel
 - Berkoordinasi dengan Front Office untuk memastikan kamar yang akan ditempati dalam kondisi siap.
 - Berkomunikasi dengan Engineering Department untuk melaporkan kerusakan atau masalah teknis di kamar tamu.
 - Bekerja sama dengan Food & Beverage Department dalam menjaga kebersihan restoran serta penyediaan layanan in-room dining.

C. Struktur Organisasi Housekeeping Department



Gambar 2 Struktur Organisasi Housekeeping Department

D. Prosedur Kerja Housekeeping di Holiday Inn Resort Batam

Untuk menjaga standar layanan yang tinggi, Holiday Inn Resort Batam menerapkan prosedur kerja yang sistematis dalam Housekeeping Department. Berikut adalah langkah-langkah yang dilakukan oleh staf Housekeeping dalam menjalankan tugasnya:

1. Menerima daftar kamar yang perlu dibersihkan
 - o Setiap pagi, Room Attendant menerima daftar kamar dari Housekeeping Supervisor yang harus dibersihkan.
 - o Kamar tamu dibagi menjadi beberapa kategori: kamar check-out (perlu dibersihkan sepenuhnya), kamar stay-over (tamu masih menginap, hanya perlu dirapikan), dan kamar vacant-clean (kamar sudah bersih dan siap ditempati).
2. Melakukan pembersihan kamar sesuai standar
 - o Room Attendant membersihkan kamar mulai dari tempat tidur, kamar mandi, hingga area kerja tamu.
 - o Setiap linen diganti dengan yang baru dan amenities diisi ulang.
3. Melaporkan status kamar ke Order Taker
 - o Setelah kamar selesai dibersihkan, Room Attendant akan menghubungi Order Taker untuk memperbarui status kamar dalam sistem.
 - o Order Taker kemudian berkoordinasi dengan Front Office agar kamar bisa diberikan kepada tamu yang baru check-in.
4. Menangani permintaan tamu
 - o Jika tamu meminta tambahan amenities atau layanan pembersihan khusus, Order Taker akan mengoordinasikan tugas kepada staf yang bertanggung jawab.
 - o Setiap permintaan harus dicatat dengan detail untuk menghindari kesalahan.
5. Melakukan inspeksi akhir

- Housekeeping Supervisor akan melakukan pengecekan ulang terhadap kamar yang telah dibersihkan sebelum diserahkan kepada Front Office.
- Jika ditemukan kekurangan atau kesalahan, Room Attendant akan segera memperbaikinya.

E. Peran Housekeeping dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu

Housekeeping Department **memiliki** pengaruh yang besar terhadap pengalaman tamu selama menginap. Sebuah kamar yang bersih, nyaman, dan wangi akan meningkatkan kepuasan tamu serta memberikan kesan positif terhadap hotel.

Untuk meningkatkan kepuasan tamu, Housekeeping Department di Holiday Inn Resort Batam menerapkan beberapa strategi, antara lain:

- Pembersihan kamar yang cepat dan efisien, sehingga tamu tidak terganggu.
- Layanan personalisasi, seperti penyediaan pilihan bantal (soft atau firm) sesuai keinginan tamu.
- Respons cepat terhadap permintaan tamu, memastikan setiap permintaan ditindaklanjuti dalam waktu singkat.
- Penyemprotan aromaterapi di kamar tamu untuk menciptakan suasana yang nyaman dan menenangkan.

BAB III

DATA UMUM HOTEL

3.1 Profil Hotel Holiday Inn Resort Batam

A. Gambaran Umum

Holiday Inn Resort Batam adalah salah satu hotel berbintang empat yang berlokasi di Waterfront City, Batam, Kepulauan Riau, Indonesia. Hotel ini beroperasi di bawah manajemen InterContinental Hotels Group (IHG), salah satu jaringan perhotelan terbesar dan paling berpengaruh di dunia dengan lebih dari 6.000 hotel yang tersebar di lebih dari 100 negara.

Holiday Inn Resort Batam mengusung konsep resort tropis dengan fasilitas lengkap dan layanan berkualitas tinggi, yang menjadikannya sebagai pilihan utama bagi wisatawan yang mencari pengalaman menginap yang nyaman dan eksklusif. Hotel ini menawarkan berbagai layanan premium yang memadukan unsur bisnis, rekreasi, dan relaksasi, sehingga dapat memenuhi kebutuhan tamu dari berbagai latar belakang, baik pelaku bisnis, keluarga, maupun wisatawan yang ingin berlibur.

Dibangun dengan desain arsitektur yang modern namun tetap mempertahankan unsur tropis, Holiday Inn Resort Batam menawarkan 320 kamar dan suite yang dirancang dengan kenyamanan maksimal, restoran berkualitas tinggi, fasilitas spa, pusat kebugaran, serta berbagai fasilitas lainnya yang telah memenuhi standar internasional.

Sebagai salah satu resor terbaik di Batam, Holiday Inn Resort Batam tidak hanya menarik wisatawan domestik, tetapi juga menjadi tujuan utama bagi wisatawan mancanegara, terutama mereka yang berasal dari Singapura dan Malaysia, mengingat lokasinya yang strategis dengan akses langsung ke pelabuhan ferry internasional.

B. Lokasi dan Aksesibilitas

1. Lokasi Strategis

Holiday Inn Resort Batam terletak di Waterfront City, Batam, sebuah kawasan yang terkenal dengan pemandangan laut yang indah, lingkungan yang tenang, dan akses mudah ke berbagai tempat wisata serta pusat bisnis di Batam.

Waterfront City merupakan salah satu kawasan pengembangan pariwisata dan bisnis di Batam yang memiliki berbagai fasilitas seperti pelabuhan ferry internasional, lapangan golf, pusat perbelanjaan, dan area rekreasi yang populer di kalangan wisatawan.

Hotel ini dirancang sebagai tempat retreat eksklusif yang jauh dari hiruk-pikuk pusat kota, sehingga memberikan pengalaman menginap yang lebih privat dan nyaman. Namun, lokasinya tetap dekat dengan berbagai fasilitas penting, membuatnya menjadi pilihan ideal baik untuk tamu yang datang untuk liburan maupun untuk urusan bisnis.

2. Akses Transportasi ke Holiday Inn Resort Batam

Salah satu keunggulan utama Holiday Inn Resort Batam adalah aksesibilitasnya yang mudah, baik bagi wisatawan domestik maupun internasional. Beberapa jalur utama yang dapat digunakan untuk mencapai hotel ini antara lain:

- Dari Bandara Internasional Hang Nadim Batam
 - Jarak: ± 30 km
 - Waktu tempuh: ± 40 menit dengan mobil atau taksi
 - Fasilitas: Tersedia shuttle service dari dan ke bandara atas permintaan
- Dari Pelabuhan Internasional Batam Centre
 - Jarak: ± 20 km
 - Waktu tempuh: ± 30 menit dengan kendaraan pribadi atau taksi
 - Rute ferry: Singapura – Batam Centre
- Dari Pelabuhan Sekupang
 - Jarak: ± 15 km
 - Waktu tempuh: ± 20 menit dengan kendaraan pribadi atau taksi
 - Rute ferry: Singapura – Sekupang
- Dari Pusat Kota Batam (Nagoya, Jodoh, Batam Kota)
 - Jarak: ± 18 km
 - Waktu tempuh: ± 25 menit menggunakan transportasi umum atau kendaraan pribadi

Dengan **akses yang cepat dan mudah dari berbagai titik utama di Batam**, Holiday Inn Resort Batam menjadi pilihan utama bagi wisatawan yang mencari kenyamanan dan kemudahan dalam perjalanan mereka.

C. Konsep dan Desain Holiday Inn Resort Batam

Holiday Inn Resort Batam mengusung konsep "Modern Tropical Resort", yaitu kombinasi antara desain modern dengan elemen tropis khas daerah pesisir. Konsep ini dirancang untuk memberikan pengalaman menginap yang nyaman dan menyatu dengan alam.

Beberapa karakteristik utama dari desain dan konsep hotel ini meliputi:

1. Arsitektur dan Tata Ruang

- Menggunakan material alami seperti kayu, batu alam, dan tanaman hijau untuk menciptakan kesan yang lebih dekat dengan alam.
- Desain eksterior yang memanfaatkan pencahayaan alami dan ventilasi silang, sehingga membuat lingkungan hotel terasa lebih sejuk dan nyaman.
- Struktur bangunan yang mengoptimalkan pemandangan ke taman tropis, kolam renang, dan laut, memberikan pengalaman menginap yang lebih eksklusif bagi tamu.

2. Interior dan Dekorasi

- Setiap kamar dirancang dengan konsep modern minimalis, dengan perpaduan warna-warna netral yang menciptakan atmosfer yang nyaman dan elegan.
- Furnitur yang digunakan didesain ergonomis dan multifungsi, sehingga mendukung kenyamanan tamu selama menginap.

- Pencahayaan kamar yang hangat dan nyaman, serta penggunaan aromaterapi di beberapa area hotel untuk meningkatkan suasana relaksasi.

3. Lingkungan Hijau dan Keberlanjutan

- Taman tropis yang luas, yang memberikan suasana alami dan nyaman bagi tamu.
- Sistem pengelolaan energi yang efisien, dengan penggunaan lampu LED hemat energi dan sistem pendingin ruangan yang ramah lingkungan.
- Program daur ulang dan pengurangan plastik, sebagai bagian dari inisiatif keberlanjutan hotel dalam mengurangi limbah dan menjaga lingkungan.

Dengan kombinasi desain modern, elemen tropis, serta konsep keberlanjutan, Holiday Inn Resort Batam menawarkan pengalaman menginap yang nyaman, eksklusif, dan selaras dengan alam.

D. Target Pasar dan Segmen Tamu

Sebagai salah satu resort terbaik di Batam, Holiday Inn Resort Batam memiliki beberapa segmen utama dalam pasar perhotelan, yaitu:

1. Wisatawan Domestik dan Mancanegara
 - Tamu dari berbagai daerah di Indonesia yang mencari pengalaman menginap di resort berkualitas.
 - Wisatawan asing, terutama dari Singapura dan Malaysia, yang sering mengunjungi Batam untuk berlibur atau akhir pekan.
2. Pelaku Bisnis dan Korporat
 - Para eksekutif dan pebisnis yang membutuhkan akomodasi dekat dengan kawasan industri dan pusat bisnis Batam.
 - Perusahaan yang mengadakan konferensi, seminar, dan acara bisnis di ruang pertemuan dan ballroom hotel.
3. Keluarga dan Liburan Keluarga
 - Hotel ini memiliki fasilitas kolam renang keluarga, area bermain anak, dan layanan spa, yang menjadikannya pilihan ideal bagi keluarga yang ingin menikmati liburan dengan nyaman.
4. Acara Pernikahan dan Event Khusus
 - Holiday Inn Resort Batam sering menjadi pilihan utama untuk pernikahan, pesta ulang tahun, dan berbagai acara spesial lainnya.

3.2 Sejarah Singkat Hotel Holiday Inn Resort Batam

3.2.1 Awal Pendirian Holiday Inn Resort Batam

Holiday Inn adalah merek hotel yang pertama kali didirikan oleh Kemmons Wilson pada tahun 1952 di Memphis, Tennessee, Amerika Serikat. Wilson memiliki visi untuk membangun hotel dengan standar layanan yang konsisten, harga yang terjangkau, dan fasilitas yang lengkap bagi wisatawan yang bepergian jauh. Pada masa itu, industri perhotelan masih belum memiliki

standar yang jelas dalam hal kenyamanan dan pelayanan, sehingga Wilson ingin menghadirkan inovasi baru dalam industri ini.

Seiring dengan kesuksesan konsep Holiday Inn, jaringan hotel ini berkembang pesat di Amerika Serikat dan mulai berekspansi ke berbagai negara. Pada tahun 1960-an dan 1970-an, Holiday Inn menjadi merek hotel pertama yang menerapkan sistem reservasi terpusat yang memungkinkan tamu untuk memesan kamar di berbagai cabang hotel hanya dengan satu panggilan telepon.

Dengan berkembangnya industri perhotelan di kawasan Asia Tenggara, Holiday Inn melihat peluang besar di Indonesia, khususnya di Batam, yang merupakan salah satu pusat bisnis dan pariwisata yang berkembang pesat. Batam dipilih sebagai lokasi pengembangan hotel karena posisinya yang strategis di dekat Singapura dan Malaysia, menjadikannya tujuan utama bagi wisatawan yang ingin berlibur dengan akses yang mudah.

Holiday Inn Resort Batam mulai didirikan sebagai bagian dari ekspansi InterContinental Hotels Group (IHG) di Asia Tenggara, dengan konsep resort mewah yang mengutamakan kenyamanan, fasilitas lengkap, dan standar layanan internasional. Hotel ini dirancang untuk memenuhi kebutuhan pasar wisata dan bisnis, dengan menyediakan fasilitas yang dapat menampung wisatawan keluarga, pelaku bisnis, dan acara korporat.

3.2.2 Perkembangan Holiday Inn Resort Batam

Sejak mulai beroperasi, Holiday Inn Resort Batam telah mengalami berbagai perkembangan dalam aspek desain, fasilitas, dan pelayanan, agar tetap dapat bersaing dengan hotel-hotel berbintang lainnya di Batam. Berikut adalah beberapa perkembangan utama yang telah dilakukan sejak hotel ini berdiri:

A. Peningkatan Fasilitas Kamar dan Interior Hotel

- Setiap kamar di Holiday Inn Resort Batam telah mengalami renovasi desain interior agar lebih modern dan nyaman bagi tamu.
- Peningkatan fasilitas kamar, termasuk penambahan Smart TV, akses Wi-Fi berkecepatan tinggi, dan sistem kontrol suhu digital.
- Penyediaan berbagai tipe kamar, mulai dari Superior Room, Deluxe Room, hingga Executive Suite, untuk memenuhi kebutuhan tamu dari berbagai segmen.

B. Pengembangan Fasilitas MICE (Meeting, Incentive, Convention, Exhibition)

- Ballroom hotel diperbesar dan direnovasi untuk menampung hingga 1.000 peserta dalam satu acara.
- Penyediaan berbagai ruang pertemuan dengan fasilitas audio-visual canggih untuk mendukung acara bisnis, seminar, dan konferensi.
- Peningkatan layanan katering dan dukungan teknis untuk acara perusahaan dan pernikahan.

C. Modernisasi Sistem Layanan dan Teknologi Digital

- Implementasi sistem reservasi online berbasis digital untuk memudahkan tamu dalam memesan kamar dan layanan lainnya.
- Penyediaan layanan self check-in dan digital concierge agar tamu dapat menikmati pengalaman menginap yang lebih efisien.
- Peningkatan sistem housekeeping berbasis digital, di mana setiap permintaan tamu dapat langsung diinput ke dalam sistem untuk memudahkan koordinasi antar departemen.

D. Penerapan Standar Kebersihan Global

- Mengadopsi program IHG Clean Promise, yang memastikan bahwa setiap kamar dan area publik dibersihkan dengan protokol sanitasi yang ketat.
- Penyediaan disinfektan di setiap kamar serta penerapan sistem pembersihan berbasis teknologi UV untuk membunuh bakteri dan virus.
- Peningkatan standar kebersihan di restoran dan fasilitas umum untuk memastikan keamanan tamu selama menginap.

3.2.3 Inovasi dan Komitmen terhadap Keberlanjutan

Holiday Inn Resort Batam juga memiliki komitmen untuk mendukung keberlanjutan lingkungan dan industri perhotelan yang ramah lingkungan. Beberapa inisiatif keberlanjutan yang telah diterapkan antara lain:

A. IHG Green Engage System

- Sistem ini dirancang untuk mengurangi konsumsi air, energi, dan limbah dalam operasional hotel.
- Hotel menggunakan teknologi pencahayaan hemat energi, seperti lampu LED dan sistem sensor cahaya otomatis.
- Penggunaan air yang efisien, dengan penerapan teknologi low-flow shower dan toilet yang mengurangi penggunaan air hingga 30%.

B. Pengurangan Penggunaan Plastik Sekali Pakai

- Holiday Inn Resort Batam telah beralih ke kemasan ramah lingkungan untuk amenities kamar, seperti sabun, sampo, dan sikat gigi.
- Penyediaan air minum isi ulang di beberapa titik di hotel untuk mengurangi penggunaan botol plastik.

C. Program Daur Ulang dan Pengelolaan Sampah

- Implementasi sistem reduce, reuse, recycle dalam pengelolaan limbah hotel.
- Pemisahan sampah organik dan non-organik untuk memudahkan proses daur ulang.

Dengan komitmen keberlanjutan ini, Holiday Inn Resort Batam tidak hanya menjaga kenyamanan tamu, tetapi juga berkontribusi dalam pelestarian lingkungan serta menciptakan operasional hotel yang lebih ramah lingkungan.

3.2.4 Posisi Saat Ini Holiday Inn Resort Batam

Saat ini, Holiday Inn Resort Batam tetap menjadi salah satu hotel berbintang empat terbaik di Batam, dengan reputasi yang kuat dalam industri perhotelan. Beberapa pencapaian utama yang telah diraih oleh hotel ini meliputi:

- Tingkat okupansi yang stabil dengan rata-rata 70-80% di luar musim liburan dan hampir penuh saat musim liburan.
- Menjadi salah satu pilihan utama bagi wisatawan Singapura dan Malaysia yang ingin menikmati liburan akhir pekan di Batam.
- Mendapatkan berbagai penghargaan dalam industri perhotelan, termasuk penghargaan dari IHG atas standar pelayanan dan kebersihan yang tinggi.
- Terus berkembang sebagai pusat acara bisnis dan MICE di Batam, dengan peningkatan jumlah event korporat yang diadakan di ballroom dan ruang pertemuan hotel.

Dengan berbagai pencapaian ini, Holiday Inn Resort Batam terus berupaya untuk meningkatkan layanan dan fasilitasnya, serta mempertahankan posisinya sebagai salah satu hotel terbaik di Batam yang menawarkan pengalaman menginap kelas dunia.

3.3 Visi dan Misi Hotel

Holiday Inn Resort Batam, sebagai bagian dari jaringan InterContinental Hotels Group (IHG), memiliki visi dan misi yang sejalan dengan standar global IHG dalam memberikan layanan perhotelan berkualitas tinggi. Dengan pengalaman bertahun-tahun dalam industri perhotelan, Holiday Inn Resort Batam terus berkomitmen untuk menghadirkan pengalaman menginap yang nyaman, eksklusif, dan berstandar internasional bagi setiap tamu.

3.3.1 Visi Hotel

"Menjadi pilihan utama bagi wisatawan dan pelaku bisnis dengan menyediakan layanan perhotelan berkualitas tinggi yang berstandar internasional serta memberikan pengalaman menginap yang nyaman dan tak terlupakan."

A. Makna Visi Holiday Inn Resort Batam

Visi ini mencerminkan komitmen Holiday Inn Resort Batam dalam memberikan layanan hospitality terbaik dengan memastikan:

1. Standar layanan internasional – Mengikuti pedoman dan standar global dari IHG dalam semua aspek operasional hotel.
2. Kenyamanan dan kepuasan tamu – Menyediakan fasilitas yang lengkap, modern, dan sesuai dengan kebutuhan wisatawan dan pelaku bisnis.
3. Keunggulan dalam industri perhotelan – Berusaha menjadi hotel terbaik di Batam dengan inovasi dalam layanan dan fasilitas.
4. Pengalaman menginap yang tak terlupakan – Memberikan pelayanan yang personalized dan profesional agar setiap tamu mendapatkan pengalaman menginap yang istimewa.

3.3.2 Misi Hotel

Untuk mencapai visi tersebut, Holiday Inn Resort Batam memiliki beberapa misi utama yang menjadi pedoman dalam operasionalnya, yaitu:

1. Menyediakan Layanan Pelanggan yang Unggul

- Memberikan pelayanan yang ramah, cepat, dan profesional kepada setiap tamu.
- Menjamin responsivitas dalam menangani kebutuhan dan permintaan tamu agar mereka merasa dihargai dan nyaman.
- Mengutamakan keramahan dan etika pelayanan sebagai nilai utama dalam standar kerja karyawan.

2. Menjaga Standar Kebersihan dan Keamanan yang Tinggi

- Menerapkan standar IHG Clean Promise, yang memastikan bahwa setiap kamar dan area publik selalu bersih dan higienis.
- Menggunakan teknologi pembersihan berbasis UV dan disinfektan berkualitas tinggi dalam setiap prosedur housekeeping.
- Menyediakan fasilitas keamanan terbaik, seperti sistem kartu akses elektronik, CCTV 24 jam, dan keamanan profesional.

3. Mengembangkan Inovasi dalam Pelayanan

- Menerapkan sistem self check-in dan digital concierge untuk meningkatkan efisiensi layanan tamu.
- Memanfaatkan sistem reservasi online berbasis AI untuk memudahkan pemesanan kamar dan layanan tambahan.
- Menggunakan teknologi smart room di beberapa kategori kamar untuk memberikan pengalaman modern kepada tamu.

4. Memberikan Pengalaman Menginap yang Berkesan

- Menyediakan fasilitas rekreasi lengkap, seperti kolam renang, spa, pusat kebugaran, dan taman tropis.
- Menghadirkan konsep kamar yang nyaman dengan interior elegan dan dilengkapi dengan teknologi modern.
- Menawarkan paket liburan dan pengalaman eksklusif seperti spa, fine dining, dan tur lokal untuk meningkatkan kepuasan tamu.

5. Mendukung Pengembangan Industri Perhotelan di Batam

- Bekerja sama dengan sekolah perhotelan dan universitas dalam menyediakan program pelatihan dan magang bagi mahasiswa.
- Berkontribusi dalam pengembangan pariwisata Batam dengan menyediakan paket wisata yang berkolaborasi dengan agen perjalanan lokal.

- Menjadi tuan rumah berbagai konferensi bisnis dan acara nasional yang memperkuat peran Batam sebagai pusat bisnis dan MICE (Meeting, Incentive, Convention, Exhibition).

6. Berkontribusi dalam Keberlanjutan dan Tanggung Jawab Sosial

- Mengurangi dampak lingkungan dengan menerapkan IHG Green Engage System, yang bertujuan untuk mengurangi konsumsi energi, air, dan limbah.
- Mengurangi penggunaan plastik sekali pakai dengan mengganti amenities kamar ke produk yang lebih ramah lingkungan.
- Mendukung komunitas lokal dengan memprioritaskan penggunaan produk lokal dalam operasional hotel, termasuk bahan makanan dan peralatan perhotelan.
- Menyelenggarakan program CSR (Corporate Social Responsibility) seperti pemberian beasiswa, pelatihan kerja, dan kampanye lingkungan untuk masyarakat sekitar.

3.3.3 Integrasi Visi dan Misi dalam Operasional Harian

Untuk memastikan bahwa visi dan misi hotel benar-benar diterapkan dalam operasional sehari-hari, Holiday Inn Resort Batam melakukan berbagai strategi sebagai berikut:

A. Penerapan Standar Layanan Berbasis Visi dan Misi

- Seluruh staf hotel diberikan pelatihan berkala agar memahami standar layanan hospitality global yang diterapkan di semua properti IHG.
- Penerapan "Guest-Centric Approach", di mana kepuasan tamu menjadi prioritas utama dalam setiap layanan yang diberikan.
- Sistem customer feedback berbasis digital untuk mengevaluasi kinerja layanan dan memperbaiki aspek yang perlu ditingkatkan.

B. Pengelolaan Fasilitas dan Infrastruktur Sesuai dengan Misi

- Setiap fasilitas hotel, mulai dari kamar tamu hingga ballroom, dikelola dengan standar tinggi untuk memastikan kenyamanan dan keamanan tamu.
- Hotel mengadopsi teknologi smart hotel, seperti otomatisasi kontrol suhu ruangan, pencahayaan hemat energi, dan sistem pemesanan layanan berbasis aplikasi.

C. Pengembangan Sumber Daya Manusia

- Hotel secara aktif merekrut tenaga kerja profesional yang memiliki pengalaman di bidang perhotelan.
- Pelatihan rutin bagi staf dalam berbagai aspek seperti keterampilan komunikasi, manajemen konflik, dan inovasi layanan tamu.
- Program career development yang memungkinkan karyawan untuk naik jenjang karier dalam struktur organisasi hotel.

D. Peningkatan Keamanan dan Keberlanjutan Operasional

- Meningkatkan protokol keselamatan dan kebersihan, terutama dalam menghadapi situasi darurat atau bencana.
- Memastikan bahwa hotel mematuhi semua regulasi terkait kesehatan, keselamatan kerja, dan perlindungan tamu.
- Mengembangkan program keberlanjutan yang lebih luas, seperti pengelolaan limbah organik dan non-organik serta penggunaan bahan bakar ramah lingkungan.

3.4 Struktur Organisasi Hotel

Struktur organisasi dalam sebuah hotel merupakan salah satu elemen kunci dalam memastikan operasional yang efisien dan pelayanan yang berkualitas tinggi. Holiday Inn Resort Batam, sebagai bagian dari jaringan InterContinental Hotels Group (IHG), memiliki struktur organisasi yang terorganisir dengan baik untuk memastikan koordinasi yang lancar antar departemen serta memberikan layanan yang sesuai dengan standar internasional.

Struktur organisasi hotel terdiri dari berbagai tingkatan manajemen dan departemen, masing-masing dengan tugas dan tanggung jawabnya sendiri. Setiap bagian bekerja secara sinergis untuk menciptakan pengalaman menginap yang menyenangkan bagi tamu serta menjaga kelancaran operasional hotel.

3.4.1 Tingkatan Manajemen

Dalam sebuah hotel berbintang empat seperti Holiday Inn Resort Batam, tingkatan manajemen biasanya dibagi menjadi tiga level utama:

A. Manajemen Puncak (Top Management)

Manajemen puncak adalah tingkatan tertinggi dalam struktur organisasi hotel. Mereka bertanggung jawab atas pengambilan keputusan strategis dan keseluruhan operasional hotel.

1. General Manager (GM)

- Pemimpin utama hotel yang bertanggung jawab atas keseluruhan operasional dan memastikan bahwa semua departemen berfungsi dengan baik.
- Bertanggung jawab langsung kepada manajemen pusat IHG serta pemilik hotel.
- Mengembangkan strategi bisnis hotel, termasuk peningkatan layanan, pemasaran, dan pengelolaan keuangan.

2. Hotel Manager / Resident Manager

- Membantu General Manager dalam menjalankan operasional harian hotel.
- Bertanggung jawab atas koordinasi antar departemen untuk memastikan layanan berjalan dengan lancar.

B. Manajemen Menengah (Middle Management)

Manajemen menengah terdiri dari para kepala departemen (Department Heads) yang mengawasi dan memastikan setiap departemen menjalankan fungsinya dengan baik.

1. **Front Office Manager** – Memimpin tim Front Office yang menangani check-in, check-out, dan layanan pelanggan.
2. **Executive Housekeeper** – Bertanggung jawab atas kebersihan, kenyamanan kamar, dan area publik hotel.
3. **Food & Beverage (F&B) Manager** – Mengelola restoran, layanan kamar, serta acara makanan dan minuman di hotel.
4. **Human Resources Manager** – Bertanggung jawab atas rekrutmen, pelatihan, dan kesejahteraan karyawan hotel.
5. **Finance & Accounting Manager** – Mengelola anggaran, laporan keuangan, serta pengeluaran operasional hotel.
6. **Sales & Marketing Manager** – Mengembangkan strategi pemasaran, promosi, serta menjaga hubungan dengan pelanggan dan mitra bisnis.
7. **Engineering Manager** – Memastikan bahwa semua fasilitas dan infrastruktur hotel berfungsi dengan baik.

C. Manajemen Operasional (Lower Management / Supervisory Level)

Manajemen operasional terdiri dari para supervisor dan kepala bagian yang bertugas mengawasi pelaksanaan pekerjaan di lapangan.

1. **Front Desk Supervisor** – Mengawasi staf resepsionis dan memastikan bahwa layanan pelanggan berjalan lancar.
2. **Housekeeping Supervisor** – Memastikan kebersihan kamar dan area publik sesuai standar hotel.
3. **Banquet Supervisor** – Bertanggung jawab atas penyelenggaraan acara di ballroom dan ruang pertemuan.
4. **Kitchen Supervisor** – Mengawasi dapur dan memastikan kualitas makanan yang disajikan kepada tamu.
5. **Security Supervisor** – Mengawasi keamanan hotel untuk menjamin keselamatan tamu dan staf.

3.4.2 Departemen Utama dalam Struktur Organisasi

Hotel berbintang seperti Holiday Inn Resort Batam memiliki beberapa departemen utama yang berperan penting dalam memastikan kelancaran operasionalnya. Berikut adalah departemen-departemen yang ada di hotel ini:

A. Front Office Department

- Mengelola check-in, check-out, serta berbagai layanan tamu.
- Bertanggung jawab atas pemesanan kamar dan penyediaan informasi kepada tamu.
- Staf utama: Receptionist, Concierge, Guest Relation Officer, Reservation Officer.

B. Housekeeping Department

- Menjaga kebersihan kamar tamu, area publik, dan fasilitas lainnya.
- Mengatur pergantian linen dan amenities di kamar tamu.
- Staf utama: Room Attendant, Public Area Attendant, Laundry Attendant, Order Taker.

C. Food & Beverage (F&B) Department

- Mengelola restoran, layanan kamar, serta penyelenggaraan acara makanan dan minuman.
- Menjaga kualitas dan keamanan makanan yang disajikan kepada tamu.
- Staf utama: Waiter/Waitress, Bartender, Chef, Banquet Staff.

D. Engineering Department

- Bertanggung jawab atas perawatan dan perbaikan fasilitas hotel, termasuk listrik, AC, dan sistem air.
- Staf utama: Electrician, Plumber, Technician.

E. Security Department

- Menjaga keamanan tamu, staf, dan properti hotel.
- Mengawasi sistem keamanan seperti CCTV dan patroli keamanan.
- Staf utama: Security Guard, Security Supervisor.

F. Human Resources (HR) Department

- Mengelola rekrutmen, pelatihan, serta kesejahteraan karyawan hotel.
- Memastikan bahwa hotel mematuhi regulasi ketenagakerjaan.
- Staf utama: HR Officer, Training & Development Officer, Payroll Officer.

G. Sales & Marketing Department

- Mengembangkan strategi pemasaran untuk meningkatkan jumlah tamu dan okupansi hotel.
- Berhubungan dengan agen perjalanan, perusahaan, dan mitra bisnis lainnya.
- Staf utama: Sales Executive, Marketing Executive, Public Relations Officer.

3.4.3 Hubungan Antar-Departemen

Setiap departemen di Holiday Inn Resort Batam bekerja secara terintegrasi untuk menciptakan operasional yang lancar. Berikut adalah beberapa contoh hubungan kerja antar departemen:

- **Front Office & Housekeeping** → Bekerja sama dalam memastikan ketersediaan kamar untuk tamu yang check-in.
- **Food & Beverage & Housekeeping** → Berkoordinasi dalam menjaga kebersihan restoran dan layanan kamar.
- **Engineering & Housekeeping** → Menangani perbaikan fasilitas kamar yang dilaporkan oleh housekeeping.
- **HR & Semua Departemen** → Mengelola pelatihan dan rekrutmen karyawan di berbagai divisi hotel.

3.4.4 Sistem Hierarki dan Laporan

Untuk memastikan bahwa operasional berjalan dengan lancar, setiap departemen memiliki sistem hierarki dan laporan yang jelas.

- **Setiap staf di tingkat operasional melapor kepada supervisor atau kepala bagian masing-masing.**
- **Para supervisor melapor kepada manajer departemen** untuk memastikan bahwa tugas-tugas harian berjalan sesuai standar.
- **Manajer departemen melapor langsung kepada General Manager** yang mengawasi keseluruhan operasional hotel.
- **General Manager berkoordinasi dengan manajemen pusat IHG**, memastikan bahwa standar global diterapkan dengan baik di hotel.

Sistem hierarki dan laporan ini membantu dalam pengambilan keputusan yang lebih cepat, meningkatkan efisiensi kerja, serta memastikan bahwa tamu mendapatkan pelayanan terbaik.

3.5 Fasilitas Hotel

Sebagai salah satu hotel berbintang empat terbaik di Batam, Holiday Inn Resort Batam menawarkan berbagai fasilitas yang lengkap dan berkualitas untuk memberikan kenyamanan maksimal bagi tamu. Fasilitas ini mencakup akomodasi yang nyaman, area rekreasi yang luas, ruang pertemuan dan ballroom yang modern, pilihan kuliner yang beragam, serta fasilitas tambahan yang meningkatkan pengalaman menginap.

Setiap fasilitas yang disediakan oleh hotel telah disesuaikan dengan standar InterContinental Hotels Group (IHG) agar dapat memenuhi kebutuhan wisatawan domestik maupun mancanegara, baik yang datang untuk berlibur, perjalanan bisnis, maupun acara keluarga dan perusahaan.

3.5.1 Akomodasi

Holiday Inn Resort Batam memiliki 320 kamar dan suite yang didesain dengan konsep modern tropis, menawarkan suasana yang nyaman, elegan, dan eksklusif. Setiap kamar dilengkapi dengan fasilitas premium untuk memberikan pengalaman menginap yang terbaik bagi tamu.

A. Jenis-Jenis Kamar

1. Superior Room



Gambar 3 Superior Room Holiday Inn Resort Batam

- Luas: 32 m²
- Kapasitas: 2 orang dewasa
- Fasilitas: TV LED 42", Wi-Fi gratis, meja kerja ergonomis, kamar mandi dengan bathtub dan shower, minibar, serta balkon pribadi.

2. Deluxe Room



Gambar 4 Deluxe Room Holiday Inn Resort Batam

- Luas: 36 m²
- Kapasitas: 2-3 orang
- Fasilitas tambahan: Sofa, mesin pembuat kopi, dan pemandangan langsung ke taman atau kolam renang.

3. Suite Room



Gambar 5 Suite Room Holiday Inn Resort Batam

- Luas: 48 m²
- Kapasitas: 2-4 orang
- Fasilitas tambahan: Ruang tamu terpisah, meja makan, dapur kecil, dan bathtub jacuzzi.

4. Executive Suite



Gambar 6 Executive Suite Holiday Inn Resort Batam

- Luas: 60 m²
- Kapasitas: 4-6 orang
- Fasilitas tambahan: Jacuzzi pribadi, ruang keluarga eksklusif, dan akses ke lounge eksekutif.

3.5.2 Fasilitas Rekreasi

Holiday Inn Resort Batam menyediakan berbagai fasilitas rekreasi bagi tamu yang ingin bersantai dan menikmati waktu luang mereka.

A. Kolam Renang Outdoor

- Infinity Pool yang menghadap taman tropis.
- Kolam Anak-Anak dengan area bermain air yang aman.
- Jacuzzi Outdoor untuk relaksasi setelah berenang.

B. Tea Tree Spa

- Salah satu spa terbaik di Batam dengan layanan terapi pijat tradisional dan modern.
- Pilihan perawatan seperti aromaterapi, reflexology, dan hot stone massage.
- Ruangan perawatan eksklusif dengan suasana tropis dan pemandangan taman hijau.

C. Pusat Kebugaran

- Peralatan fitness modern seperti treadmill, elliptical machine, dan angkat beban.
- Instruktur pribadi untuk sesi latihan khusus.
- Ruang yoga dan aerobik untuk tamu yang ingin menjaga kesehatan.

D. Lapangan Tenis dan Jogging Track

- Lapangan tenis berstandar internasional dengan fasilitas pencahayaan malam.
- Jalur jogging yang mengelilingi taman tropis, memberikan suasana segar bagi tamu yang ingin berolahraga.

3.5.3 Ruang Pertemuan dan Ballroom

Holiday Inn Resort Batam **memiliki** fasilitas MICE (Meeting, Incentive, Convention, Exhibition) yang lengkap, menjadikannya pilihan utama bagi perusahaan yang ingin mengadakan acara bisnis atau konferensi di Batam.

A. Grand Ballroom

- Kapasitas: hingga 1.000 orang.
- Dilengkapi dengan sistem tata suara canggih, proyektor LED, dan pencahayaan yang dapat disesuaikan.
- Cocok untuk seminar, konferensi, pernikahan, dan acara perusahaan besar.

B. Meeting Rooms

- Tersedia 6 ruang pertemuan dengan berbagai kapasitas.
- Setiap ruang memiliki fasilitas audio-visual modern dan Wi-Fi berkecepatan tinggi.
- Paket meeting lengkap dengan pilihan menu makanan dan coffee break.

C. Wedding & Banquet Services

- Paket pernikahan dengan dekorasi mewah dan tim event planner profesional.
- Pilihan menu eksklusif dari chef hotel.
- Layanan fotografi dan live music untuk acara spesial.

3.5.4 Restoran dan Kuliner

Holiday Inn Resort Batam memiliki beberapa restoran dengan menu internasional dan lokal, memberikan pengalaman kuliner yang beragam bagi tamu.

A. Terrace Café

- Restoran utama dengan konsep all-day dining.
- Menyajikan menu internasional, Asia, dan hidangan khas Indonesia.
- Pilihan buffet dan à la carte dengan bahan-bahan segar berkualitas tinggi.

B. Akami Japanese Restaurant

- Restoran spesialis masakan Jepang seperti sushi, sashimi, dan teppanyaki.
- Interior bergaya Jepang yang menghadirkan suasana autentik.
- Chef profesional dengan pengalaman di restoran Jepang internasional.

C. Poolside Bar

- Menawarkan berbagai pilihan minuman dan cocktail eksklusif.

- Camilan ringan seperti sandwich, burger, dan salad segar.
- Suasana santai di tepi kolam renang dengan live music pada akhir pekan.

D. In-Room Dining (Layanan Kamar 24 Jam)

- Menu spesial yang dapat dinikmati langsung di kamar tamu.
- Pilihan hidangan lokal, internasional, dan healthy food.

3.5.5 Fasilitas Tambahan

Selain fasilitas utama, Holiday Inn Resort Batam juga menyediakan berbagai layanan tambahan untuk meningkatkan kenyamanan tamu.

A. Business Center

- Ruang kerja dengan komputer, printer, dan Wi-Fi kecepatan tinggi.
- Layanan sekretaris dan penerjemahan untuk kebutuhan bisnis tamu internasional.

B. Kids Club

- Area bermain anak dengan berbagai permainan edukatif.
- Program aktivitas anak seperti melukis, origami, dan kelas memasak untuk anak-anak.

C. Layanan Transportasi

- Shuttle bus gratis ke pusat perbelanjaan dan pelabuhan ferry.
- Layanan rental mobil dan limousine untuk tamu VIP.

D. Laundry & Dry Cleaning

- Layanan cuci pakaian dalam 24 jam.
- Pakaian tamu dapat dikirim langsung ke kamar setelah selesai dicuci dan disetrika.

BAB IV

PEMBAHASAN MASALAH

4.1 Peran dan Tanggung Jawab Order Taker dalam Divisi Housekeeping

Order Taker dalam Divisi Housekeeping memiliki peran yang sangat penting dalam memastikan kelancaran operasional kebersihan dan kenyamanan kamar hotel. Order Taker bertindak sebagai penghubung utama antara tamu, staf Housekeeping, dan departemen lain di hotel.

A. Fungsi Utama Order Taker

- 1. Menerima dan Mencatat Permintaan Tamu**
 - Menerima panggilan dari tamu yang mengajukan permintaan seperti penambahan amenities, permintaan pembersihan kamar, atau penggantian linen dan handuk.
 - Mencatat setiap permintaan dalam Housekeeping Log Book atau sistem digital hotel untuk memastikan permintaan tamu tidak terlewat.
- 2. Menyampaikan Permintaan Tamu kepada Tim Housekeeping**
 - Mendistribusikan permintaan tamu kepada Room Attendant atau Public Area Attendant yang bertugas.
 - Memastikan bahwa setiap permintaan dieksekusi dalam waktu yang cepat dan sesuai standar hotel.
- 3. Mengelola Komunikasi Antar Departemen**
 - Berkoordinasi dengan Front Office untuk mengetahui status kamar (misalnya kamar check-out yang perlu segera dibersihkan).
 - Berkomunikasi dengan Engineering jika ada laporan kerusakan dari tamu yang membutuhkan perbaikan.
- 4. Memantau dan Memastikan Penyelesaian Permintaan**
 - Melakukan follow-up terhadap setiap permintaan untuk memastikan bahwa tugas telah diselesaikan sesuai prosedur.
 - Jika ada keterlambatan atau kendala, segera menginformasikan kepada tamu dan memberikan solusi alternatif.
- 5. Membantu dalam Administrasi Housekeeping**
 - Menginput data stok amenities dan linen yang digunakan setiap hari.
 - Membantu dalam penyusunan laporan harian Housekeeping terkait jumlah kamar yang dibersihkan dan status permintaan tamu.

4.2 Tantangan yang Dihadapi sebagai Order Taker dalam Divisi Housekeeping

Selama menjalani magang sebagai Order Taker di Divisi Housekeeping, terdapat beberapa tantangan yang dihadapi dalam operasional sehari-hari, baik dari segi koordinasi, komunikasi, hingga efisiensi layanan.

A. Tingginya Volume Permintaan dari Tamu

- Order Taker sering menerima banyak permintaan dalam waktu yang bersamaan, terutama saat hotel sedang penuh (high occupancy).
- Kesulitan dalam mengelola prioritas tugas, karena beberapa permintaan bersifat mendesak, seperti permintaan pembersihan kamar sebelum tamu check-in.

B. Keterlambatan dalam Eksekusi Permintaan

- Beberapa permintaan tamu terlambat dieksekusi karena jumlah Room Attendant yang terbatas, terutama saat hotel sedang sibuk.
- Tidak semua permintaan bisa langsung ditindaklanjuti karena adanya kendala teknis, seperti keterbatasan stok amenities atau perlengkapan Housekeeping lainnya.

C. Kurangnya Koordinasi Antar Departemen

- Kadang terjadi miskomunikasi antara Front Office dan Housekeeping mengenai status kamar (misalnya kamar sudah siap tetapi belum diperbarui di sistem).
- Permintaan tamu yang membutuhkan bantuan dari Engineering sering mengalami keterlambatan karena perlu pengecekan lebih lanjut sebelum diperbaiki.

D. Kendala dalam Penggunaan Sistem Digital Housekeeping

- Hotel menggunakan software manajemen Housekeeping untuk mencatat dan mengelola permintaan tamu, tetapi terkadang terjadi kendala teknis seperti **sistem** error atau keterlambatan update data.
- Beberapa staf Housekeeping yang kurang terbiasa dengan teknologi sering mengalami kesulitan dalam menggunakan sistem ini.

E. Penanganan Keluhan Tamu

- Tidak semua permintaan tamu bisa dipenuhi dengan cepat, sehingga terkadang terjadi keluhan mengenai keterlambatan layanan Housekeeping.
- Ada beberapa tamu yang memiliki ekspektasi tinggi terhadap layanan, sehingga komunikasi yang baik diperlukan untuk menghindari ketidakpuasan tamu.

4.3 Solusi dan Rekomendasi untuk Meningkatkan Efisiensi Order Taker

Untuk mengatasi berbagai tantangan yang dihadapi selama magang sebagai Order Taker di Divisi Housekeeping, berikut adalah beberapa solusi dan rekomendasi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan efisiensi layanan:

A. Peningkatan Sistem Manajemen Permintaan Housekeeping

1. **Menggunakan Software Housekeeping yang Lebih Efektif**
 - Jika memungkinkan, hotel dapat menggunakan sistem yang lebih canggih untuk mempermudah pencatatan dan pelacakan permintaan tamu secara real-time.
 - Memastikan bahwa semua staf terlatih dalam penggunaan sistem digital agar komunikasi lebih efektif.
2. **Membuat Sistem Prioritas Permintaan**

- Order Taker dapat menerapkan kode prioritas (High, Medium, Low) untuk setiap permintaan tamu agar staf Housekeeping bisa menangani tugas berdasarkan tingkat urgensinya.
- Contoh: Permintaan pembersihan kamar sebelum check-in memiliki prioritas tinggi, sementara permintaan tambahan handuk bisa ditangani setelahnya.

B. Peningkatan Koordinasi Antar Departemen

1. Meningkatkan Komunikasi dengan Front Office dan Engineering

- Mengadakan briefing pagi untuk memastikan koordinasi antara Housekeeping, Front Office, dan Engineering berjalan dengan baik.
- Memanfaatkan grup komunikasi internal (seperti WhatsApp atau radio komunikasi) agar setiap permintaan tamu dapat segera ditindaklanjuti.

2. Peningkatan Standar Operasional Prosedur (SOP)

- Menyusun SOP yang lebih jelas dan terstruktur mengenai tugas Order Taker dalam menangani permintaan tamu.
- Melakukan pelatihan berkala untuk memastikan setiap staf memahami standar kerja dan etika dalam melayani tamu.

C. Peningkatan Kualitas Layanan kepada Tamu

1. Pelatihan dalam Manajemen Keluhan Tamu

- Order Taker perlu diberikan pelatihan komunikasi interpersonal agar dapat menangani keluhan tamu dengan lebih profesional.
- Jika terjadi keterlambatan layanan, Order Taker dapat menawarkan solusi alternatif, seperti memberikan kompensasi kecil berupa tambahan amenities gratis.

2. Menyediakan Panduan Layanan untuk Order Taker

- Membuat buku panduan (manual book) yang berisi daftar prosedur dalam menangani berbagai jenis permintaan tamu.
- Dengan adanya panduan ini, staf baru atau trainee dapat lebih cepat memahami tugas mereka sebagai Order Taker.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pengalaman selama 4 bulan magang di Holiday Inn Resort Batam, dapat disimpulkan bahwa Divisi Housekeeping memiliki peran yang sangat penting dalam menjaga standar kebersihan dan kenyamanan hotel. Sebagai Order Taker, peran yang dijalankan tidak hanya sebatas menerima permintaan tamu, tetapi juga mencakup koordinasi dengan berbagai departemen, memastikan permintaan tamu dapat dipenuhi dengan cepat, serta menangani berbagai kendala yang muncul dalam operasional harian.

A. Pemahaman terhadap Peran Order Taker

Melalui program magang ini, diperoleh pemahaman mendalam mengenai:

1. **Fungsi Order Taker dalam Housekeeping**
 - Sebagai penghubung utama antara tamu dan staf Housekeeping.
 - Mengelola permintaan tamu secara efektif dan efisien.
 - Berkoordinasi dengan Front Office, Engineering, dan departemen lainnya untuk memastikan layanan tamu berjalan dengan baik.
2. **Pentingnya Komunikasi dan Koordinasi Antar Departemen**
 - Menghindari miskomunikasi yang dapat menyebabkan keterlambatan layanan.
 - Memastikan semua permintaan tamu tercatat, ditindaklanjuti, dan dikonfirmasi penyelesaiannya.
3. **Tantangan dan Solusi dalam Operasional Order Taker**
 - Menghadapi tingginya volume permintaan tamu, terutama saat hotel dalam kondisi penuh.
 - Mengatasi kendala keterlambatan dengan meningkatkan penggunaan sistem digital dan manajemen prioritas tugas.
 - Memahami cara menangani keluhan tamu secara profesional untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

B. Manfaat yang Diperoleh dari Program Magang

Magang di Holiday Inn Resort Batam telah memberikan banyak manfaat, baik dari segi akademik maupun profesional, antara lain:

1. **Meningkatkan Keterampilan Kerja**
 - Mempelajari prosedur kerja dalam industri perhotelan yang berstandar internasional.
 - Mengasah keterampilan komunikasi dan koordinasi dalam lingkungan kerja nyata.
2. **Memahami Sistem Manajemen Hotel**
 - Mengetahui lebih dalam sistem reservasi, sistem manajemen Housekeeping, dan aplikasi digital yang digunakan dalam operasional hotel.
3. **Mengembangkan Etos Kerja dan Profesionalisme**
 - Belajar bekerja di bawah tekanan, mengelola waktu dengan baik, serta meningkatkan kemampuan dalam menangani pelanggan.

Dengan demikian, pengalaman magang ini sangat berharga dalam membangun kesiapan kerja di industri perhotelan, khususnya dalam bidang manajemen operasional hotel dan layanan tamu.

5.2 Saran dan Rekomendasi

Berdasarkan pengalaman selama magang, terdapat beberapa saran dan rekomendasi yang dapat diberikan kepada pihak Holiday Inn Resort Batam, institusi akademik, serta mahasiswa yang akan menjalani magang di masa mendatang.

A. Saran untuk Holiday Inn Resort Batam

Untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan di Divisi Housekeeping, khususnya Order Taker, berikut adalah beberapa saran yang dapat diterapkan:

1. **Peningkatan Sistem Manajemen Permintaan Housekeeping**
 - Menggunakan sistem digital berbasis real-time agar permintaan tamu dapat diproses lebih cepat.
 - Menyediakan fitur notifikasi otomatis bagi staf Housekeeping untuk mempercepat penyelesaian tugas.
2. **Pelatihan Rutin bagi Staf Housekeeping dan Order Taker**
 - Memberikan pelatihan komunikasi interpersonal agar staf lebih siap dalam menangani tamu dan keluhan.
 - Melatih staf dalam penggunaan sistem digital untuk meningkatkan efisiensi kerja.
3. **Penambahan Jumlah Staf Housekeeping saat High Occupancy**
 - Saat hotel penuh, perlu ada penyesuaian jumlah staf agar layanan tetap berjalan optimal.
 - Menyediakan staf cadangan atau tenaga tambahan untuk menghindari keterlambatan dalam pemenuhan permintaan tamu.
4. **Peningkatan Koordinasi Antar Departemen**
 - Mengadakan briefing harian antara Housekeeping, Front Office, dan Engineering untuk memperlancar komunikasi.
 - Mengoptimalkan penggunaan grup komunikasi internal agar semua informasi tersampaikan dengan lebih cepat.

B. Saran untuk Institusi Akademik

Agar program magang lebih bermanfaat bagi mahasiswa, institusi akademik dapat:

1. **Meningkatkan Pembekalan Sebelum Magang**
 - Mengadakan workshop atau simulasi kerja sebelum mahasiswa terjun langsung ke industri.
 - Memberikan materi tambahan mengenai sistem hotel dan manajemen Housekeeping agar mahasiswa lebih siap dalam menjalankan tugasnya.
2. **Memperkuat Kerja Sama dengan Hotel Berstandar Internasional**
 - Memperbanyak program magang di hotel berbintang empat dan lima agar mahasiswa mendapatkan pengalaman dengan standar kerja yang tinggi.

- Mengadakan program mentoring di mana mahasiswa dapat belajar langsung dari profesional di industri perhotelan.
- 3. **Memfasilitasi Evaluasi dan Laporan Magang Secara Lebih Terstruktur**
 - Mendorong mahasiswa untuk menyusun laporan magang yang lebih analitis dan berbasis data.
 - Mengadakan sesi presentasi pengalaman magang agar mahasiswa dapat berbagi pengalaman dengan rekan-rekan lainnya.

C. Saran untuk Mahasiswa yang Akan Magang

Bagi mahasiswa yang akan menjalani magang di Divisi Housekeeping sebagai Order Taker, ada beberapa hal yang perlu diperhatikan agar pengalaman magang lebih maksimal:

1. **Mempelajari Dasar-Dasar Manajemen Housekeeping Sebelum Magang**
 - Membaca referensi tentang sistem kerja Housekeeping dan standar layanan tamu di hotel berbintang.
 - Memahami istilah-istilah dalam industri perhotelan, seperti SOP Housekeeping, room status, dan housekeeping log.
2. **Mengembangkan Keterampilan Komunikasi dan Kerja Tim**
 - Order Taker harus mampu berkomunikasi dengan baik, baik kepada tamu maupun staf Housekeeping.
 - Meningkatkan kemampuan mendengarkan dan menyampaikan informasi dengan jelas untuk menghindari miskomunikasi.
3. **Memanfaatkan Kesempatan Magang untuk Belajar Sebanyak Mungkin**
 - Mengamati bagaimana staf senior menangani tugas mereka.
 - Jangan ragu untuk bertanya dan mencoba memahami berbagai prosedur operasional di hotel.
4. **Menjaga Sikap Profesional dan Disiplin**
 - Selalu datang tepat waktu, berpakaian rapi, dan menjalankan tugas dengan penuh tanggung jawab.
 - Menunjukkan sikap positif dan inisiatif dalam membantu staf lain.

DAFTAR PUSTAKA

Holiday Inn Resort Batam. (2023). "About Us." Diakses dari: <https://www.holidayinnresortbatam.com>

InterContinental Hotels Group. (2023). "Our Commitment to Hospitality Excellence." Diakses dari: <https://www.ihg.com>

The Hotel Housekeeping Blog. (2022). "Best Practices in Hotel Housekeeping Management." Diakses dari: <https://www.hotelhousekeeping.com>