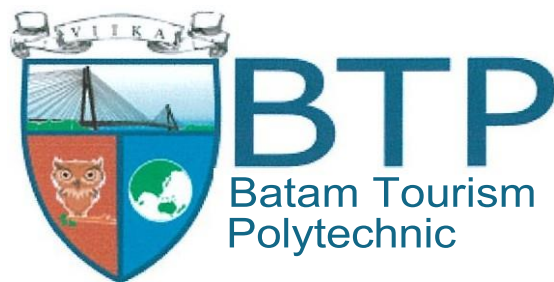


**LAPORAN KEGIATAN ON JOB TRAINING/ KERJA
MAHASISWA PRODI MANAGEMENT DIVISI KAMAR
DI
BATAM MARRIOTT HOTEL HARBOURBAY**



Disusun Oleh:

HELEN

2023010004

**MANAGEMENT DIVISI KAMAR
POLITEKNIK PARIWISATA
BATAM
2025**

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Kegiatan On The Job Training/Kerja Mahasiswa

Room Division Management

Di

Batam Marriott Hotel, Harbour Bay

Dengan ini menyatakan, mahasiswa dengan nama : Nama : Helen

NIM : 2023010004

Prodi : Room Division Management

Telah melaksanakan OJT/ Kerja di PT./Hotel Batam Marriott Harbour Bay selama 6(Enam) bulan, mulai tanggal 22 July 2024 s/d 21 Januari 2025

Batam, 20 Januari 2025

Mengetahui,	
Director of HRD/ Learning Manager*  Henny Tambunan	Kepala Prodi Room Division Management Politeknik Pariwisata Batam Andri Wibowo, S.E., M.Par. NIDN : 1001118502
Koordinator OJT/Kerja Politeknik Pariwisata Batam Muhammad Khatir Rabbani NIP : 2208356	Dosen Pembimbing OJT/ Kerja Zahara Fatimah, S.E., M.Ak NIDN : 1021097902

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Helen
NIM : 2023010004
Program Studi : Manajemen Divisi Kamar

Menyatakan dengan ini sesungguhnya bahwa proyek akhir yang saya tulis ini benar- benar tulisan saya dan bukan plagiasi/falsifikasi/fabrikasi baik sebagian atau seluruhnya.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa proyek akhir ini hasil plagiasi/falsifikasi/fabrikasi, baik sebagian atau seluruhnya, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Batam, 04 Februari 2025

Yang Membuat Pernyataan,



Helen

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan segala Puji dan Syukur ke hadirat Tuhan yang Maha Esa, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan magang di Departement Front office, Batam Marriott Hotel Harbourbay.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan Terima Kasih kepada semua pihak atas segala bantuan, bimbingan, serta pengarahan yang telah diberikan kepada penulis selama penulisan Laporan ini. Ucapan Terima Kasih ini penulis sampaikan kepada yang terhormat:

1. Ibu Siska Amelia Maldin, M.Pd, selaku Direktur Politeknik Pariwisata Batam.
2. Bapak Andri Wibowo, S.E., M.Par. selaku Ketua Program Studi Manajemen Divisi Kamar Politik Pariwisata Batam.
3. Zahara Fatimah, S.E., M.Ak. selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan masukan, saran, dan bimbingan selama penyusunan dan penulisan laporan ini.
4. Bapak Manoj Rawat, sebagai General Manager Batam Marriott Hotel Harbourbay.
5. Ibu Henny Tambunan, sebagai Director Of Human Resource Batam Marriott Hotel Harbourbay.
6. Ibu Diana, sebagai Front Office Manager Batam Marriott Hotel Harbourbay.
7. Bapak Troy Thiodorus, sebagai Asst. Director of Human Resource Batam Marriott Hotel Harbourbay.
8. Bapak Saddam Saifullah, sebagai Asst. Front Office Manager Batam Marriott Hotel Harbourbay.
9. Ibu Resma Soraya, sebagai Loyalty Manager Batam Marriott Hotel Harbourbay.
10. Yang teristimewa untuk orang tua , keluarga serta teman-teman yang selalu memberi dukungan, berupa moral dan materi serta doa yang tak putus-putus agar penulis dapat segera menyelesaikan laporan magang ini.

11. Dan Semua pihak yang tidak dapat penulis sebut satu persatu yang telah membantu dalam penyelesaian proyek akhir ini.

Penulis menyadari bahwa proyek akhir ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritikan dan saran yang sifatnya membangun dari berbagai pihak. semoga proyek akhir ini dapat bermanfaat.

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Magang.....	1
B. Tujuan Magang.....	1
C. Manfaat Magang.....	2
D. Jadwal dan Waktu Magang.....	4
BAB II TINJAUAN UMUM TEMPAT MAGANG.....	5
A. Sejarah Singkat Hotel Marriott.....	5
B. Struktur Organisasi	7
BAB III PELAKSANAAN MAGANG.....	8
A. Pelaksanaan Kerja.....	8
BAB IV KESIMPULAN	12
A. Kesimpulan	12
B. Saran	12
DAFTAR PUSTAKA.....	14
LAMPIRAN	15

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tampak Depan Batam Marriot Hotel Harbourbay	3
Gambar 1.2 Logo Marriott	3
Gambar 1.3 J. Willard Marriott	5
Gambar 1.4 The Twin Bridges Marriott di Arlington	5
Gambar 1.5 Marriott Hotels & Resorts, Orlando	6
Gambar 1.6 Struktur Organisasi Batam Marriott Hotel Harbourbay	7

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : CV dan Cover Letter	15
Lampiran 2 : Kontrak magang dan/atau kerja dari hotel dan/atau perusahaan	19
Lampiran 3 : Daily Activities.....	22
Lampiran 4 : Laporan aktifitas magang/log book mingguan	33
Lampiran 5 : Sertifikat Magang	42
Lampiran 6 : Screenshot Guest Comment yang menyebutkan nama peserta	43
Lampiran 7 : Dokumentasi.....	44

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Magang

Industri perhotelan merupakan sektor yang terus berkembang, dengan front office yang berperan penting dalam memberikan pengalaman menyenangkan bagi tamu. Sebagai titik pertama interaksi antara hotel dan tamu, front office tidak hanya bertanggung jawab dalam proses check-in dan check-out, tetapi juga memastikan pelayanan yang berkualitas melalui komunikasi yang baik, pemecahan masalah, dan koordinasi antar departemen.

Magang pertama yang saya jalani di bidang front office selama 6 bulan, mulai dari 22 Juli 2024 hingga 21 Januari 2025, adalah kesempatan emas untuk belajar secara langsung mengenai operasional hotel. Sebagai pengalaman magang pertama saya, saya berharap dapat memperoleh keterampilan praktis yang berguna dalam dunia perhotelan, khususnya dalam berinteraksi dengan tamu, mengelola reservasi, serta memberikan solusi bagi berbagai kebutuhan tamu yang muncul. Saya juga berharap dapat mengembangkan keterampilan interpersonal, organisasi, dan administratif yang diperlukan untuk sukses di industri ini.

Dengan latar belakang pendidikan di bidang perhotelan, saya sangat bersemangat untuk menerapkan teori yang telah saya pelajari dalam situasi nyata. Magang ini juga memberikan peluang untuk memperluas jaringan profesional dan membangun pengalaman kerja yang akan membantu saya dalam memulai karier di dunia perhotelan.

B. Tujuan Magang

Dalam melakukan kegiatan penelitian penulis memiliki beberapa tujuan diantaranya:

1. Memperkenalkan dunia kerja kepada mahasiswa untuk mendapatkan gambaran nyata tentang teori yang di dapatkan selama di perkuliahan dengan kondisi nyata di lapangan.
2. Memahami lebih dalam tentang dinamika lingkungan pada departemen *Front Office* dan meningkatkan *Hard Skill* dan Mempelajari *Soft Skill* tentang *Front Office Hotel*.
3. Memperoleh pengalaman berupa praktik pelatihan kerja di departemen *Front office* di Batam Marriott Hotel Harbourbay
4. Menjadi salah satu program dan syarat memperoleh ijazah Diploma IV atau gelar Sarjana Terapan Pariwisata (S tr.par) di *Batam Tourism Polytechnic*.

C. Manfaat Magang

1. Manfaat Bagi Penulis

1. Menambah ilmu pengetahuan dan keterampilan mahasiswa tentang dunia kerja sehingga mendapatkan pengalaman kerja secara nyata di perusahaan atau instansi dan bekerja sama dengan orang lain dengan latar belakang serta disiplin ilmu yang berbeda-beda.
2. Belajar cara berkomunikasi dengan baik dengan tamu hotel..
3. Berkesempatan untuk bekerja dengan berbagai orang di industri perhotelan
4. Belajar tentang berbagai proses yang terjadi di hotel. Ini membantu saya memahami bagaimana setiap bagian bekerja sama untuk memberikan pelayanan terbaik.

2. Manfaat Bagi Akademik

1. saya dapat mengaplikasikan teori-teori yang saya pelajari di bangku kuliah ke dalam situasi nyata. Hal ini membantu saya memahami konsep-konsep akademik dengan lebih mendalam dan jelas.
2. Pengalaman langsung di dunia kerja memberi saya wawasan baru yang tidak bisa sepenuhnya didapatkan hanya melalui pembelajaran di kelas.
3. Magang memungkinkan saya untuk lebih mendalami bidang yang saya pelajari, terutama dalam hal penerapan pengetahuan yang telah dipelajari di perkuliahan, seperti manajemen hotel, dan pelayanan pelanggan.

3. Manfaat Bagi Hotel

1. Membantu mengurangi beban kerja staf hotel.
2. Memberikan pengalaman baik yang dapat meningkatkan reputasi hotel di kalangan mahasiswa.
3. Menumbuhkan kerjasarna yang saling menguntungkan dan hubungan yang baik antara Batam Marriot Hotel Harbourbay dengan Batam Tourism Polytechnic.

4. Tempat Magang



Gambar 1.1 Tampak Depan Batam Marriot Hotel Harbourbay



Gambar 1.2 Logo Marriott

Hotel adalah suatu tempat yang menyediakan akomodasi dan layanan lainnya, seperti makanan, minuman, dan fasilitas lainnya, bagi tamu yang membutuhkan tempat menginap sementara. Hotel biasanya menyediakan berbagai jenis kamar yang dapat disewa untuk jangka waktu tertentu, mulai dari beberapa jam hingga beberapa minggu, tergantung pada kebutuhan tamu. Batam Marriott Hotel Harbour Bay merupakan hotel bintang lima satu-satunya di Batam untuk saat ini, terletak di sebelah mall pelabuhan Harbourbay, Pulau Batam, Indonesia.

Hotel kami Batam Marriott ini berlokasi strategis di dekat beberapa objek wisata utama di pulau Batam, ditambah lagi hotel ini menawarkan akses langsung ke terminal feri dari lobi hotel. Tamu dapat bersantai di salah satu restoran hotel, bar, atau lounge atap hotel yang apik sebelum atau sesudah berolahraga di pusat kebugaran 24 jam milik hotel.

Fasilitas hotel lengkap dengan pemandangan laut yang menawan, tempat tidur mewah, layanan kamar 24 jam, dan Wi-Fi gratis. Jadi cocok untuk yang merencanakan liburan keluarga, liburan romantis, perjalanan bisnis, atau acara khusus. Salah satu alasan saya memilih hotel ini, karena saya ingin mencoba dan memiliki pengalaman berkerja di hotel bintang lima di Batam.

D. Jadwal dan Waktu Magang

1) Periode Pelaksanaan magang

Waktu pelaksanaan magang mulai pada Tanggal 22 Juli 2024 – 21 Januari 2025.

2) Periode Laporan Magang disusun

Untuk Laporan penulis menulis 1 bulan sebelum waktu magang berakhir.

Dimulai dari 20 December 2024.

BAB II

TINJAUAN UMUM TEMPAT MAGANG

A. Sejarah Singkat Hotel Marriott



Gambar 1.3 J. Willard Marriott

Marriott International didirikan oleh *J. Willard Marriott* pada tahun 1927. Awalnya, Marriott bukanlah sebuah hotel, melainkan sebuah restoran bernama *Hot Shoppes*, yang terletak di Washington, D.C. J. Willard Marriott membuka restoran tersebut untuk melayani para pelancong yang membutuhkan tempat makan di sepanjang jalan raya.



Gambar 1.4 The Twin Bridges Marriott di Arlington

Pada tahun 1957, Marriott mulai memperluas usahanya ke bisnis perhotelan dengan membuka hotel pertamanya, yaitu *The Twin Bridges Marriott* di Arlington, Virginia. Keberhasilan Marriott di bisnis restoran memberikan fondasi yang kuat untuk ekspansi perusahaan ke sektor perhotelan.



Gambar 1.5 Marriott Hotels & Resorts, Orlando

Pada tahun 1960-an, Marriott terus berkembang dengan memperkenalkan konsep hotel baru, memperluas jumlah properti mereka di seluruh Amerika Serikat, dan memperkenalkan merek baru seperti *Marriott Hotels & Resorts* yang berfokus pada layanan penuh. Marriott juga dikenal karena inovasi dalam bisnis hotel, seperti memperkenalkan kamar ber-AC dan layanan tambahan untuk meningkatkan kenyamanan tamu.

Pada tahun 1993, Marriott mengakuisisi Ritz-Carlton, yang kemudian menjadi bagian dari portofolio merek mewah mereka. Marriott terus berkembang dan mengakuisisi sejumlah merek hotel lainnya, seperti Courtyard by Marriott, Fairfield Inn, SpringHill Suites, dan Residence Inn.

Hari ini, Marriott International telah menjadi salah satu perusahaan hotel terbesar di dunia, dengan lebih dari 30 merek yang mencakup berbagai kategori layanan, mulai dari hotel mewah hingga akomodasi ekonomi. Marriott beroperasi di lebih dari 130 negara di seluruh dunia.

1. Visi dan Misi Batam Marriott Hotel Harbourbay

a. Visi

Mejadi perusahaan perjalanan favorit dunia yang berkelas internasional.

b. Misi

Membangun budaya dan menginspirasi penemuan di seluruh dunia.

2. Core Values Perusahaan

Hotel Batam Marriott Harbour Bay mengikuti nilai-nilai inti yang diusung oleh Marriott International, yang meliputi:

- a. Put People First : Mengutamakan kesejahteraan dan pengembangan karyawan.
- b. Pursue Excellence : Berusaha mencapai standar tertinggi dalam pelayanan dan operasional.

- c. Embrace Change : Menyesuaikan diri dengan tuntutan pasar dan harapan tamu yang terus berkembang.
- d. Act with Integrity : Menjaga standar etika dan transparansi.
- e. Serve Our World : Berpartisipasi dalam inisiatif komunitas dan lingkungan.

3. Hotel Room Type

a. Deluxe Room

Kamar modern dan nyaman dengan fasilitas lengkap, cocok untuk tamu yang mencari kenyamanan standar.

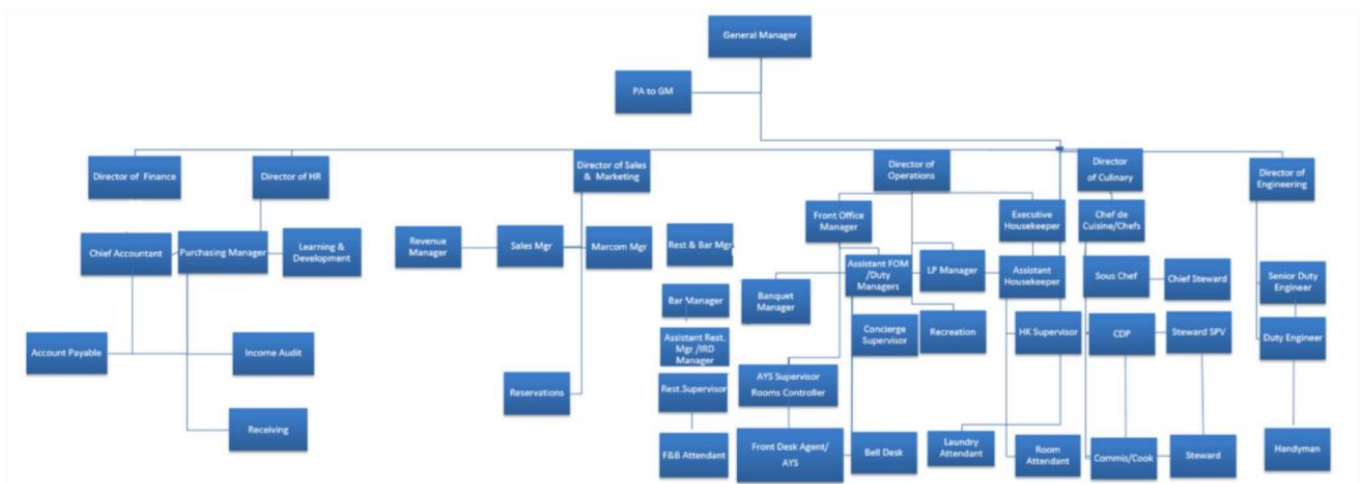
b. Executive Suite

Suite mewah dengan ruang lebih luas, menawarkan pengalaman menginap yang lebih premium, serta akses ke Lounge Eksekutif.

c. Presidential Suite

Suite paling mewah dengan fasilitas kelas satu, ruang yang sangat luas, serta pemandangan indah, cocok untuk pengalaman menginap yang sangat istimewa.

B. Struktur Organisasi



Gambar 1.6 Struktur Organisasi Batam Marriott Hotel Harbourbay

BAB III PELAKSANAAN MAGANG

A. Pelaksanaan Kerja

Kegiatan Magang di Batam Marriott Hotel Harbourbay, dilaksanakan selama 6 bulan, yaitu dari tanggal 22 Juli 2024 sampai 21 Januari 2025.

1. Identitas Tempat Kerja Praktek

Batam Marriott Hotel berada di salah satu pusat kegiatan pulau Batam, tepatnya di Harbour Bay Downtown, Jalan Duyung, Kel. Sungai Jodoh, Kec. Batu Ampar, Batam 29453, Kepulauan Riau, Indonesia. Berikut adalah kontak hotel yang dapat dihubungi sebagai berikut.

1. Phone : +62 778 5707 999
2. Email : bthmc.reservation@marriotthotels.com
3. Website : www.batammarriott.com

2. Waktu Kerja Pelaksanaan Magang

Jam Kerja :

- a. Shift Pagi : 06.00 – 15.00
- b. Shift Middle : 10.00 – 19.00
- c. Shift Siang : 14.00 – 23.00

3. Aktifitas Selama di Batam Marriott Hotel Harbourbay

a. Menyambut Tamu (Guest Arrival)

Saya terlibat dalam proses penyambutan tamu yang datang ke hotel. Aktivitas ini meliputi memeriksa identitas tamu, memberikan kunci kamar, serta memberikan informasi terkait fasilitas hotel dan layanan yang tersedia.

b. Proses Check-In dan Check-Out

Saya belajar tentang prosedur check-in dan check-out, termasuk verifikasi reservasi tamu, memasukkan data tamu ke dalam sistem komputer, serta memberikan informasi terkait waktu check-out dan

prosedur pembayaran.

c. Mengelola Telepon dan Permintaan Tamu

Di bagian ini, saya belajar cara menjawab telepon, mengarahkan panggilan ke departemen yang tepat, serta mencatat dan menanggapi permintaan tamu terkait fasilitas atau kebutuhan lainnya.

d. Menangani Keluhan Tamu

Saya diajarkan untuk menangani keluhan tamu dengan profesional, mulai dari mendengarkan masalah mereka hingga mencari solusi yang tepat. Pengalaman ini sangat berharga dalam memahami pentingnya komunikasi yang baik dan memberikan pelayanan terbaik bagi tamu.

e. Pengelolaan Sistem Informasi Tamu

Saya juga terlibat dalam proses pemeliharaan dan pembaruan data tamu di sistem hotel, termasuk memastikan bahwa data tamu tercatat dengan benar dan up-to-date.

f. Memberikan Pelayanan Khusus

Beberapa kali saya berkesempatan untuk membantu memberikan pelayanan khusus kepada tamu-tamu yang datang di hari specialnya, seperti Anniversary dan Birthday. Saya akan menghias kamarnya, seperti mendekor dengan balon dan melakukan mirror art.

g. Pelatihan dan Peningkatan Keterampilan

Selama magang, saya juga diberi kesempatan untuk mengikuti beberapa sesi pelatihan, seperti, Pelatihan Pelayanan Pelanggan (Mengikuti sesi pelatihan mengenai standar pelayanan pelanggan yang tinggi dan cara mengelola interaksi dengan tamu dengan cara yang sopan dan ramah.), Penggunaan Sistem Komputer Hotel (Memahami cara menggunakan sistem manajemen properti (PMS) hotel yang digunakan untuk check-in/check-out, pengelolaan reservasi, serta pemantauan status kamar.)

h. Melayani Tamu VIP

Selama magang, saya juga diberi kesempatan untuk berinteraksi dan melayani tamu VIP, yang membutuhkan perhatian ekstra dan pelayanan yang lebih personal.

i. Follow-Up Setelah Check-Out

Setelah tamu VIP check-out, saya bertanggung jawab untuk melakukan follow-up untuk memastikan kepuasan mereka selama menginap. Ini termasuk meminta feedback mengenai pengalaman mereka dan menangani jika ada masalah atau permintaan yang belum terselesaikan.

B. Hambatan Dan Pemecahan

1. Hambatan

a. Menangani Keluhan Tamu yang Tidak Puas

Menghadapi keluhan tamu bisa sangat menantang, terutama jika keluhan tersebut terkait dengan pengalaman yang buruk selama menginap.

b. Komunikasi yang Tidak Efektif dengan Departemen Lain

Terkadang, komunikasi antara Front Office dan departemen lain seperti Housekeeping, Food & Beverage, atau Concierge bisa terhambat, yang menyebabkan ketidaksesuaian dalam pelayanan tamu.

c. Menangani Tamu VIP dengan Harapan Tinggi

Tamu VIP biasanya memiliki ekspektasi yang sangat tinggi terhadap pelayanan, dan jika salah satu aspek layanan tidak sesuai, mereka bisa sangat kecewa.

d. Adaptasi dengan Keberagaman Tamu

Tamu yang datang dari berbagai budaya dan latar belakang dapat memiliki kebiasaan dan harapan yang berbeda, yang bisa menambah tantangan dalam memberikan pelayanan yang memadai.

2. Pemecahan

a. Mencari Solusi dengan Cepat dan Mengkomunikasikannya

Menghadapi keluhan dengan sikap tenang dan empati sangat penting untuk meredakan ketegangan. Dengarkan keluhan tamu dengan baik tanpa menginterupsi mereka. Setelah mendengarkan keluhan, segera cari solusi yang memadai. Jika perlu, libatkan atasan atau departemen lain untuk menangani

masalah tersebut. Sampaikan solusi atau tindakan yang akan diambil dengan jelas kepada tamu, serta pastikan mereka merasa dihargai meski ada masalah.

b. Koordinasi dan Briefing Rutin

Pastikan untuk mengadakan pertemuan atau briefing singkat secara rutin dengan departemen lain untuk menghindari miskomunikasi dan memastikan semua orang berada pada halaman yang sama.

c. Meningkatkan Perhatian terhadap Detail dan Memahami Preferensi Tamu

Memastikan setiap detail terkait dengan tamu VIP sudah dipersiapkan dengan baik, mulai dari kamar yang sesuai, fasilitas khusus, hingga layanan pribadi. Mengumpulkan informasi lebih tentang preferensi atau kebiasaan tamu VIP (misalnya, jenis makanan atau minuman favorit mereka) bisa membantu memberikan pelayanan yang lebih personal dan memuaskan.

d. Sikap Terbuka dan Fleksibel

Selalu bersikap terbuka, sabar, dan fleksibel dalam melayani tamu, dengan berusaha untuk menyesuaikan layanan sesuai dengan kebiasaan atau kebutuhan mereka. Serta mencoba untuk mempelajari beberapa frasa dasar dalam bahasa asing untuk berkomunikasi dengan tamu yang tidak berbicara dalam bahasa yang sama.

BAB IV KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Selama menjalani magang di Batam Marriott Hotel Harbour Bay di bagian Front Office, saya mendapatkan pengalaman yang sangat berharga dalam dunia perhotelan. Melalui berbagai aktivitas yang saya lakukan, seperti menyambut tamu, mengelola proses check-in dan check-out, menangani reservasi, serta melayani tamu VIP, saya mempelajari banyak hal tentang pentingnya pelayanan pelanggan yang ramah, efisien, dan profesional.

Pengalaman magang ini juga memperkenalkan saya pada berbagai tantangan yang dihadapi oleh staf Front Office, seperti menangani keluhan tamu, mengelola permintaan khusus dari tamu VIP, serta bekerja dengan sistem manajemen properti hotel yang kompleks. Meskipun beberapa hambatan muncul, saya dapat mengatasinya dengan bimbingan dan pelatihan dari mentor serta melalui pengalaman langsung di lapangan.

Selain keterampilan teknis yang saya pelajari, saya juga memperoleh keterampilan interpersonal yang sangat penting dalam bidang ini, seperti komunikasi yang efektif, kemampuan beradaptasi dengan situasi yang dinamis, dan menjaga sikap profesional dalam setiap interaksi dengan tamu.

Secara keseluruhan, pengalaman magang ini memberikan wawasan yang lebih dalam tentang operasional hotel dan tantangan yang ada di bidang Front Office. Saya yakin bahwa keterampilan dan pengetahuan yang saya peroleh selama magang ini akan sangat bermanfaat bagi karir saya di industri perhotelan di masa depan.

B. Saran

Adapun saran dari penulis untuk program Praktek Kerja Lapangan selanjutnya sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

- a. Selama magang, saya menyadari pentingnya komunikasi yang jelas dan efektif dengan tamu dan rekan kerja. Menyarankan agar penulis lebih fokus untuk mengasah keterampilan komunikasi verbal dan non-verbal agar dapat memberikan pelayanan yang lebih ramah dan profesional.
- b. Penulis disarankan untuk lebih sering berkomunikasi dengan tamu untuk

memahami preferensi dan harapan mereka.

- c. Mengelola tugas dalam situasi yang sibuk dan dinamis memerlukan keterampilan manajemen waktu yang baik. Oleh karena itu, saya menyarankan penulis untuk terus melatih kemampuan multitasking dan menyelesaikan tugas-tugas dalam waktu yang terbatas.

2. Bagi Kampus

- a) Kampus disarankan untuk menambah sesi pelatihan atau workshop terkait sistem manajemen properti (PMS) dan penggunaan perangkat lunak lainnya yang umum digunakan di industri perhotelan.
- b) Kampus dapat meningkatkan kerja sama dengan lebih banyak hotel dan perusahaan perhotelan untuk menyediakan lebih banyak peluang magang bagi mahasiswa.

3. Bagi Hotel Batam Marriott Hotel Harbourbay

- a) Untuk memaksimalkan pembelajaran bagi magang, saya menyarankan agar hotel memberikan pelatihan yang lebih mendalam mengenai sistem-sistem hotel dan proses operasional yang ada.
- b) hotel disarankan untuk menyediakan fasilitas pendukung seperti ruang khusus bagi magang untuk berdiskusi atau bekerja secara lebih nyaman.
- c) Penyediaan sistem komunikasi yang lebih efisien dan terintegrasi akan membantu staf hotel dalam menjalankan tugas mereka dengan lebih baik dan mengurangi potensi miskomunikasi.

DAFTAR PUSTAKA

Gabriela Septri Pangputri_Aktivitas Marketing Public Relations pada Batam Marriott Hotel Harbour Bay(2021).pdf https://kc.umn.ac.id/id/eprint/20969/5/BAB_II.pdf

Hotel Bintang 5 di Batam, Batam Marriott Hotel Harbourbay.
<https://id.batammarriott.com/>

5-Star Hotel in Batam, Indonesia] Batam Marriott Hotel Harbour bay
<https://www.marriott.com/id/hotels/bthmc-batam-marriott-hotel-harbour-bay/overview/>

Marriott Hotel Harbour Bay, Satu-satunya Hotel Bintang 5 Diresmikan Di Indonesia Pada Masa Pandemi 01/Okt/2020 <https://batamnow.com/marriott-hotel-harbour-bay-satu-satunya-hotel-bintang-5-diresmikan-di-indonesia-pada-masa-pandemi/>

Cerita Kami – Marriott <https://www.marriott.com/id/about/culture-and-values/history.mi>

LAMPIRAN

Lampiran 1 : CV dan Cover Letter

	POLITEKNIK PARIWISATA BATAM Jl. Gajah Mada, The Vitka City Complex Tiban, Batam, Kepulauan Riau 29425 Indonesia	Telp + 62 778 354 0809 Email: info@btp.ac.id https://btp.ac.id
---	---	--

APPLICATION LETTER ON THE JOB TRAINING

I, the undersigned below apply for On the Job Training and willing to follow and comply on every procedures and rules that is applied in Hotel and Batam Tourism Polytechnic.

Name	: Helen
Student Number	: 2023010004
Passport / ID Card Number	: 2171035308040002
Study Program	: Room Division Management
Hotel	: Batam Marriott Hotel Harbour Bay
OJT Program (Department)	: Front Office Department
Period	: July–December 2024



Batam, 29 February 2024,

Known by,
Head of Study Program
Room Division Management



Supardi S.Pd., MM
NIDN / NIK : 2109107102

Proposed by,
Student,



Helen
SN : 2023010004



CURRICULUM VITAE

BIODATA MAHASISWA

FULL NAME / NAMA LENGKAP HELEN		PLACE & DATE OF BIRTH/ TEMPAT&TGL LAHIR BATAM, 13 AUGUST 2004	
SEX JENIS KELAMIN	☐ MALE LAKI-LAKI ☒ FEMALE PEREMPUAN	NATIONALITY KEBANGSAAN	INDONESIA
STUDENT ID NIM 2023010004		RELIGION AGAMA	BUDDHIST
HOME ADDRESS / ALAMAT TibanSiraon Regency, Blok L number 12, Tiban Indah, Sekupang.		EMAIL / EMAIL helen.c.c04@gmail.com	
MOBILE NO. No. Ponsel +62 81268833420		HOME PHONE NO. No. TELPON RUMAH +62 81364764038	
POSITION PRACTICAL TRAINING DESIRED (max. 2 divisions in 1 Department Head) ☐ Kitchen Division ☐ Pastry Division ☐ Restaurant Division ☐ Bar Division ☒ Front Office Division ☐ Housekeeping Other ..F&B Service			
FORMAL EDUCATION / PENDIDIKAN FORMAL			
From Dari	To Hingga	School/Academy/University Sekolah/Akademi/Universitas	
2023	Present	BATAM TOURISM POLYTECHNIC – ROOM DIVISION MANAGEMENT	
2008	2022	MAITREYAWIRA BATAM	
LANGUAGES BAHASA		Ability Kemampuan	Certificate Score(if any) Nilai Sertifikat (jika ada)
English Bahasa Inggris	☐ Fair Biasa	☒ Fluent Lancar	
Mandarin Bahasa Mandarin	☒ Fair Biasa	☐ Fluent Lancar	
Indonesia Bahasa Indonesia	☐ Fair Biasa	☒ Fluent Lancar	
WORKSHOP OR COURSES PELATIHAN/KURSUS YANG PERNAH DIKUTI		Year Tahun	Place Tempat
HOSPITALITY DEVELOPMENT PROGRAM		2023	BATAM TOURISM POLYTECHNIC
SKILLS / KETERAMPILAN			
COMPUTER KOMPUTER ☒ MS. Office ☒ Adobe Photoshop		☒ Typewriting Mengetik	☒ Hotel Skills Keterampilan Hotel

☐ Corel Draw ☐ Other		
HEALTH / KESEHATAN		
How is your health? <i>Bagaimana kesehatan anda?</i>	☐ Excellent <i>Sangat Baik</i>	☒ Good <i>Baik</i>
Do you have any physical disability? E.g. Limbs, Sight, Hearing, etc <i>Adakah anda mengalami cacat fisik? Seperti lumpuh, cacat penglihatan, pendengaran, atau lainnya</i>	☐ Yes, please explain <i>Ya, tolong jelaskan</i>	☒ No <i>Tidak</i>
Have you ever had any operations or serious disease? <i>Apakah anda pernah menjalani operasi pembedahan atau mengidap penyakit serius?</i>	☐ Yes, please explain <i>Ya, tolong jelaskan</i>	☒ No <i>Tidak</i>
Do you suffer from any disease that requires medication? <i>Adakah anda mengidap sebarang penyakit yang memerlukan obat-obatan?</i>	☐ Yes, please explain <i>Ya, tolong jelaskan</i>	☒ No <i>Tidak</i>
Are you pregnant? <i>Apakah anda sedang mengandung?</i>	☐ Yes, please explain <i>Ya, tolong jelaskan</i>	☒ No <i>Tidak</i>
FAMILY / KELUARGA		
Name <i>Nama</i>	Relationship <i>Hubungan</i>	Home Address <i>Alamat Rumah</i>
DARWIS	FATHER	TibanSiraon Regency, Blok L number 12, Tiban Indah, Sekupang.
RATNA SARI	MOTHER	TibanSiraon Regency, Blok L number 12, Tiban Indah, Sekupang.
HILTON	SIBLING	TibanSiraon Regency, Blok L number 12, Tiban Indah, Sekupang.
DECLARATION / PERNYATAAN		
☒ I HEREBY DECLARE THAT THE INFORMATION GIVEN IS COMPLETE AND ACCURATE TO THE BEST OF MY KNOWLEDGE. I REALIZE THAT ALL MATERIALS SUBMITTED IN SUPPORT OF MY APPLICATION FOR ADMISSION BECOME THE PROPERTY OF YOUR HOTEL. I AM AWARE THAT ANY MISREPRESENTATION OR OMISSION OF FACTS IN MY APPLICATION WILL JUSTIFY THE DENIAL OF ADMISSION, THE CANCELLATION OF ADMISSION OR EXPULSION. <i>Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa semua informasi yang saya sampaikan dalam dokumen ini adalah benar dan akurat. Saya menyadari bahwa semua dokumen yang saya gunakan untuk menunjang aplikasi pendaftaran ini menjadi milik hotel. Apabila diketemukan penipuan/pemalsuan atas informasi yang saya sampaikan, saya bersedia dikenakan sanksi.</i>		

Batam, 29 February 2024


 (Helen)

CERTIFICATE

Craft of 1st Week
September 04-07, 2023

This certificate is proudly presented to

Helen

For your overall performances this week of September 2023, in appreciation
for your **Best Grooming**



Octora Aji Pratama, A.Md.
Lecture on Duty



Supardi, S. Pd., MM.
Head of Program Study



Lampiran 2 : Kontrak magang dan/atau kerja dari hotel dan/atau perusahaan



SURAT PERJANJIAN KERJA PESERTA MAGANG/ON-THE-JOB TRAINING

Nomor: 291/MBHB-HR/VI/2024

Yang bertanda tangan di bawah ini:

- | | |
|---------|--|
| 1. Nama | : Henny Tambunan |
| Jabatan | : Director of Human Resources |
| Alamat | : Harbour Bay Downtown, Jalan Duyung, Kel. Sungai Jodoh, Kec. Batu Ampar, Batam 29453, Kepulauan Riau, Indonesia |

Dalam hal ini bertindak atas nama direksi (PT. Real Partner Asia) yang berkedudukan di Harbour Bay Downtown, Jalan Duyung, Kel. Sungai Jodoh, Kec. Batu Ampar, Batam 29453, Kepulauan Riau, Indonesia selanjutnya disebut **PIHAK PERTAMA**.

- | | |
|--------------------------|---|
| Nama | : Helen |
| Tempat tanggal lahir | : Batam, 13 Agustus 2004 |
| Asal Sekolah/Universitas | : Batam Tourism Polytechnic |
| Jenis kelamin | : Wanita |
| Alamat | : TibanSiriaon Regency, Blok L No.12, Tiban Indah, Sekupang |
| Nomor Telepon | : 0812-6883-3420 |

Dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama diri pribadi dan selanjutnya disebut **PIHAK KEDUA**.

**PASAL 1
PERNYATAAN-PERNYATAAN**

Ayat 1

PIHAK PERTAMA telah menyatakan persetujuannya untuk menerima **PIHAK KEDUA** selaku peserta magang/on-the-job training.

Ayat 2

PIHAK KEDUA menyatakan kesediaannya selaku peserta magang/on-the-job training yang tunduk pada tata tertib, peraturan, dan sistem kerja yang berlaku pada perusahaan **PIHAK PERTAMA**.

**PASAL 2
RUANG LINGKUP PEKERJAAN**

Ayat 1

Pekerjaan yang harus dilakukan **PIHAK KEDUA** selaku pekerja harian lepas pada **PIHAK PERTAMA** adalah membantu operasional pada departemen Front Office.

Ayat 2

PIHAK KEDUA tidak diperkenankan mengerjakan pekerjaan lain selain yang disebutkan pada ayat 1 tersebut di atas, kecuali atas persetujuan tertulis dari **PIHAK PERTAMA**.

**PASAL 3
MASA BERLAKU PERJANJIAN KERJA**

Ayat 1

Perjanjian kerja ini berlaku untuk jangka waktu 6 (Enam) bulan, sejak tanggal 22 Juli 2024 – 21 Januari 2025. Bisa diperpanjang jika diperlukan dengan persetujuan kedua belah **PIHAK**.

PASAL 4



CARA KERJA

PIHAK PERTAMA atau wakil perusahaan (Batam Marriott Hotel Harbour Bay) akan memberikan pengarahannya perihal cara kerja sebelum **PIHAK KEDUA** memulai pekerjaannya.

PASAL 5 JAM KERJA

Ayat 1

Berdasarkan peraturan ketenagakerjaan yang berlaku, jam kerja efektif perusahaan ditetapkan 40 (empat puluh) jam setiap minggu dengan jumlah hari kerja 5 (lima) hari setiap minggu atau (20) (dua puluh) hari kerja setiap bulan.

Ayat 2

Jam masuk adalah sesuai dengan keperluan operasional perusahaan yang dalam hal ini akan dijadwalkan oleh Supervisor atau Manager yang bersangkutan.

Ayat 3

Waktu istirahat pada 1 (satu) hari kerja adalah ditetapkan selama 1 (satu) jam .

PASAL 6 UPAH DAN PEMBAYARAN

Ayat 1

PIHAK PERTAMA akan memberikan upah sebesar Rp.750.000 (Tujuh Ratus Lima Puluh Ribu Rupiah) setiap bulannya kepada **PIHAK KEDUA**

Ayat 2

Pembayaran upah akan dibayarkan setiap tanggal 10 di bulan berikutnya.

PASAL 7 LEMBUR

Ayat 1

PIHAK KEDUA diharuskan masuk kerja lembur jika tersedia pekerjaan yang harus segera diselesaikan atau bersifat mendesak (*urgent*).

PASAL 8 BERAKHIRNYA PERJANJIAN

Ayat 1

Setiap saat hubungan kerja dapat diakhiri jika **PIHAK KEDUA** melanggar tata tertib, peraturan, dan sistem kerja yang berlaku pada perusahaan **PIHAK PERTAMA**.

Ayat 2

Pelanggaran yang dimaksud pada ayat 1 tersebut di atas, adalah:

- 1) Tidak masuk kerja selama 3 (tiga) hari kerja tanpa keterangan tertulis atau alasan sah yang dapat dibenarkan oleh peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- 2) Melakukan tindak penipuan, pencurian, penggelapan, atau tindakan melawan hukum lainnya.
- 3) Menyalahgunakan wewenang dan jabatan untuk kepentingan pribadi.
- 4) Melakukan kerusakan dengan sengaja yang menimbulkan kerugian **PIHAK PERTAMA**.



- 5) Melakukan hal-hal lain karena kecerobohannya yang mengakibatkan **PIHAK PERTAMA** mengalami kerugian.
- 6) Melakukan perjudian di lingkungan kerja perusahaan.
- 7) Mabuk-mabukan atau mengkonsumsi narkoba dan obat-obatan terlarang di lingkungan kerja perusahaan.
- 8) Melakukan keributan atau keonaran yang mengganggu suasana kerja di lingkungan kerja perusahaan.
- 9) Melakukan perkelahian atau penganiayaan terhadap pekerja lain.
- 10) Menghasut para pekerja lain untuk melakukan mogok kerja.

**PASAL 9
KEADAAN DARURAT (*FORCE MAJEUR*)**

Perjanjian kerja ini batal dengan sendirinya jika karena keadaan atau situasi yang memaksa, seperti: bencana alam, pemberontakan, perang, huru-hara, kerusuhan, Peraturan Pemerintah atau apapun yang mengakibatkan perjanjian kerja ini tidak mungkin lagi untuk diwujudkan.

**PASAL 10
PENYELESAIAN PERSELISIHAN**

Ayat 1

Apabila terjadi perselisihan antara kedua belah pihak, akan diselesaikan secara musyawarah untuk mencapai mufakat.

Ayat 2

Apabila dengan cara ayat 1 pasal ini tidak tercapai kata sepakat, maka kedua belah pihak sepakat untuk menyelesaikan permasalahan tersebut dilakukan melalui prosedur hukum, dengan memilih kedudukan hukum di daerah dimana **PIHAK PERTAMA** berkedudukan (Batam).

**PASAL 11
PENUTUP**

Demikianlah perjanjian ini dibuat, disetujui, dan ditandatangani dalam rangkap dua, asli dan tembusan bermaterai cukup dan berkekuatan hukum yang sama. Satu dipegang oleh **PIHAK PERTAMA** dan lainnya untuk **PIHAK KEDUA**.

Dibuat di : Batam
Tanggal : 10 Juni 2024

PIHAK PERTAMA
Batam Marriott Hotel Harbour Bay

Henny Tambunan
Director of Human Resources

PIHAK KEDUA
Peserta Magang/On-The-Job
Training

Helen

*Catatan: Mohon menandatangani Surat Perjanjian Kerja Peserta Magang ini dan mengirimkan kembali ke bagian Human Resources paling lambat tiga (3) hari setelah dikirim. Jika melewati tempo tiga (3) hari, maka calon peserta magang/on-the-job training dianggap tidak bersedia melakukan on-the-job training.

Lampiran 3 : Daily Activities



DAILY ACTIVITIES

Name : Helen
 Student Number : 2021010004
 Department : Front office

No.	Day	Date	Section	Activities	Sign (By Hotel)	Note
1.	Monday	22/07/24	Front office	Introduction about hotel, the membership and doing mirror drawing.	M	
2.	Tuesday	23/07/24	M-Club Lounge	I'm in-charge in M-club Lounge and learning about M-Lounge access.	M	
3.	Friday	26/07/24	M-Club Lounge	Learning a little about M-lounge sistem, and opera.	M	
4.	Saturday	27/07/24	M-Club Lounge	Learning how to check guest room number and access on opera.	M	
5.	Sunday	28/07/24	M-Club Lounge	Having a middle shift and helping with evening cocktails.	M	

6.	Monday	29/07/24	M-Club Lounge	Learning how to make a key and update profile.	ef	
7.	Tuesday	30/07/24	M-Club Lounge	Learning how make a food test.	ef	
8.	Thursday	01/08/24	M-Club Lounge	Getting a morning shift for the first time, and learning about the breakfast set up. Also learning how to update the guest list and do some mirror drawing.	ef	
9.	Saturday	03/08/24	M-Club Lounge	Handling the breakfast shift task.	ef	
10.	Sunday	04/08/24	M-Club Lounge	Learning how to check arrival, departure on the system.	ef	
11.	Wenesday	07/08/24	M-Club Lounge	Handling mclub breakfast task list.	ef	
12.	Thursday	08/08/24	M-Club Lounge	Learning about in-room dinning.	ef	
13.	Friday	09/08/24	M-Club Lounge	learning about telp manners in hotel and how do it.	ef	

14.	Saturday	10/08/24	M-Club Lounge	Checking and Revise guest list.	✓	I appreciate your attention is about :)
15.	Sunday	11/08/24	M-Club Lounge	Polishing Glass, Plate and Cutlery.	✓	
16.	Wednesday	14/08/24	M-Club Lounge	Getting a middle shift, helping the morning and evening shift.	✓	
17.	Thursday	15/08/24	M-Club Lounge	Fill the guest list and doing morning shift task, Helping cleaning our back office.	✓	
18.	Friday	16/08/24	M-Club Lounge	Serve the guest food and drinks.	✓	
19.	Saturday	17/08/24	M-Club Lounge	Indonesia Independence Day, Being a member of the choir during the ceremony at the hotel.	✓	
20.	Sunday	18/08/24	M-Club Lounge	Finish task for morning shift And help cleaning the chiller.	✓	

21.	Wednesday	21/08/24	M-Club Lounge	Start doing evening shift, Learning about evening Shift task list.	bf	you're a quick learner !!
22.	Thursday	22/08/24	M-Club Lounge	Doing evening shift task list, helping serve the guest during evening Cocktails.	bf	
23.	Friday	23/08/24	M-Club Lounge	Handling closing for evening cocktails.	bf	
24.	Saturday	24/08/24	M-Club Lounge	Polishing some plate and glass after evening Cocktails.	bf	
25.	Sunday	25/08/24	M-Club Lounge	Polishing our Cutlery, making food test.	bf	
26.	Wednesday	28/08/24	M-Club Lounge	Learning and do how to enroll our guest to our hotel membership.	bf	
27.	Thursday	29/08/24	M-Club Lounge	Making food test and food tag.	bf	
28.	Friday	30/08/24	M-Club Lounge	Doing evening shift task list.	bf	
29.	Saturday	31/08/24	M-Club Lounge	Polishing plate, glass, cutlery	bf	



DAILY ACTIVITIES

Name : Helen
 Student Number : 2023010004
 Department : Front office

No.	Day	Date	Section	Activities	Sign (By Hotel)	Note
1.	Sunday	01/09/24	M-Club Lounge	Joining Briefing before start my shift, making food tag, prepare for evening cocktails, and polishing.	M	You're doing an excellent job
2.	Wednesday	04/09/24	M-Club Lounge	Join briefing, making food tag, serving guest, learning more about update profile.	M	
3.	Thursday	05/09/24	M-Club Lounge	Learning more about deposit and system.	M	
4.	Friday	06/09/24	M-Club Lounge	Learning more about the most important things to check when the guest check in.	M	
5.	Saturday	07/09/24	M-Club Lounge	Learning more about room key and how to make it.	M	

6.	Sunday	08/09/24	M-Club Lounge	Try to communicate more with the guest, and making evening cocktails drinks.	U	You're really contributing to the team!
7.	Wednesday	11/09/24	M-Club Lounge	Having a morning shift, handling breakfast, Learn a little about check out	U	
8.	Thursday	12/09/24	M-Club Lounge	Learning more about cardver, Deposit, and how to make cardver.	U	
9.	Friday	13/09/24	M-Club Lounge	Learning more about check in on the system, like how to print the RC.	U	
10.	Saturday	14/09/24	M-Club Lounge	Having a middle shift and Trying to update guest profile.	U	
11.	Sunday	15/09/24	M-Club Lounge	Having evening shift, making food tag, food test and set up the bar.	U	
12.	Wednesday	18/09/24	M-Club Lounge	Setting up table for breakfast, serving the guest, pick up some napkin from laundry.	U	

13.	Thursday	19/09/24	M-Club Lounge	Evening shift, join briefing, making food tag, food test, and polishing glass	of	
14.	Friday	20/09/24	M-Club Lounge	Try to make a room key, making food tag and food test.	of	
15.	Saturday	21/09/24	M-Club Lounge	Study by looking my hotel staff how to check in and check out.	of	
16.	Sunday	22/09/24	M-Club Lounge	Setting up table for evening cocktails and making drinks for evening cocktails.	of	Keep up the good work!
17.	Wednesday	25/09/24	M-Club Lounge	Getting a morning shift, prepare for breakfast, making food test and polishing some plate.	of	
18.	Thursday	26/09/24	M-Club Lounge	Setting up table for breakfast, serving the guest, making food test, drop some napkin to laundry.	of	

19.	Friday	27/09/24	M-Club Lounge	Prepare for breakfast time, setting up the table, making food test, taking the jamu from the restaurant for M-Club breakfast.	of	
20.	Saturday	28/09/24	M-Club Lounge	Setting up the table for the breakfast, making and send a food test. Polishing plate, glass, cutlery, and drop the empty jamu bottle the receiving.	of	You've got a bright future ahead!!
21.	Sunday	29/09/24	M-Club Lounge	Having a morning shift, Prepare for breakfast, making and send a food test.	of	



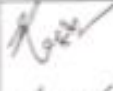
DAILY ACTIVITIES

Name : Helen
 Student Number : 2022010004
 Department : Front office

No.	Day	Date	Section	Activities	Sign (By Hotel)	Note
1.	Wednesday	02/10/24	M-Club Lounge	Having a morning shift, handling breakfast task list.		
2.	Thursday	03/10/24	M-Club Lounge	Setting up table for breakfast, serving the guest, pick up some napkin from laundry.		
3.	Saturday	05/10/24	M-Club Lounge	Having evening shift, making food tag, food test and set up the bar.		
4.	Tuesday	08/10/24	M-Club Lounge	Making food test and send it, polishing some plate.		
5.	Wednesday	09/10/24	M-Club Lounge	Prepare for breakfast time, setting up the table, making food test, taking the juma from the restaurant for M-Club breakfast.		

6.	Thursday	10/10/24	M-Club Lounge	Having a middle shift, helping evening cocktails and polish.		
7.	Friday	11/10/24	M-Club Lounge	Evening shift, join briefing, making food tag, food test, and polishing glass.		
8.	Saturday	12/10/24	M-Club Lounge	Joining Briefing before start my shift, making food tag, prepare for evening cocktails, and polishing.		
9.	Tuesday	15/10/24	M-Club Lounge	Finish task for morning shift and prepare for change to GES section.		
10.	Wednesday	16/10/24	GES (Guest Experience Specialist)	Learning more about the task list in GES, like mirror doodle and GOTD (Guest of the day).		
11.	Thursday	17/10/24	GES	Learning about mirror doodle and doing some mirror art.		

12.	Friday	18/10/24	GES	Learning to make GOTD (Guest of the day).		
13.	Saturday	19/10/24	GES	Helping filling RC check out.		
14.	Wednesday	23/10/24	GES	Learning about sending email to guest to get a guest voice respond.		
15.	Thursday	24/10/24	GES	Attach voucher for the guest that get chose to be a GOTD to making their stay more memorable.		
16.	Friday	25/10/24	GES	Learning to special-special code on the system to find out the guest membership or if the guest have special occasion.		
17.	Saturday	26/10/24	GES	Doing a little inventory to check thing that get used for GES activities.		
18.	Tuesday	29/10/24	GES	Doing mirror art fir GOTD guest.		

19.	Wednesday	30/10/24	GES	Learning some code to check the guest in-house birthday on the opera.		
20.	Thursday	31/10/24	GES	Doing mirror art for GOTD guest.		

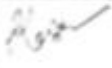
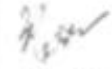
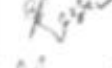
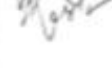
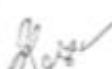
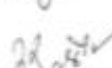


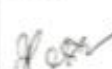
DAILY ACTIVITIES

Name: Helen
 Student Number: 2023010004
 Department: Front office

No.	Day	Date	Section	Activities	Sign (By Hotel)	Note
1.	Friday	01/11/24	GES (Guest Experience Specialist)	Doodling five GOTD room		
2.	Saturday	02/11/24	GES	Learning more about update guest profile in front desk.		
3.	Tuesday	05/11/24	GES	Helping lobby ambassador task, like giving Welcome drink to guest.		
4.	Wednesday	06/11/24	GES	Doodle some room and make GOTD for the next day.		
5.	Friday	08/11/24	GES	Doodle 2 Wedding anniversary room and one birthday room.		

6.	Saturday	09/11/24	GES	Making something special, printing some picture to put on their room as a birthday surprise.		
7.	Sunday	10/11/24	GES	Decorating guest room using some balloon for guest birthday.		
8.	Tuesday	12/11/24	GES	Helping concierge handling guest delivery food.		
9.	Wednesday	13/11/24	GES	Sending email for guest so they can fill the guest voice.		
10.	Thursday	14/11/24	GES	Learning to check the guest voice in MGS.		
11.	Friday	15/11/24	GES	Filling the file for GOTD that fill the guest voice.		
12.	Saturday	16/11/24	GES	Doodle three GOTD room and three special occasion room.		

13.	Tuesday	19/11/24	GES	Checking the guest voice to fill the file for guest voice record.		
14.	Wednesday	20/11/24	GES	Doing mirror doodle and send some email		
15.	Thursday	21/11/24	GES	Making GOTD for the next day.		
16.	Friday	22/11/24	GES	Doodling one special occasion room and learning to check guest poin for membership.		
17.	Saturday	23/11/24	GES	Attach voucher for the guest that get chose to be a GOTD.		
18.	Tuesday	26/11/24	GES	Checking how much poin guest get with how much they spend in the hotel.		
19.	Wednesday	27/11/24	GES	Doodle 2 special occasion room and 3 GOTD room.		
20.	Thursday	28/11/24	GES	Sending email for guest so they can fill the		

				guest voice.		
21.	Friday	29/11/24	GES	Checking the guest voice to fill the file for guest voice record.		
22.	Saturday	30/11/24	GES	Decorating guest room using some balloon for guest special occasion.		



DAILY ACTIVITIES

Name : Helen
 Student Number : 2023010004
 Department : Front office

No.	Day	Date	Section	Activities	Sign (By Hotel)	Note
1.	Wednesday	04/12/24	GES (Guest Experience Specialist)	Attach voucher for the guest that get chose to be a GOTD.		<i>Keep up the good work!</i>
2.	Thursday	05/12/24	GES	Doodling GOTD guest room and make GOTD for the next day.		
3.	Friday	06/12/24	GES	Doodle three special occasion room and one GOTD room.		
4.	Saturday	07/12/24	GES	Helping AYS (at your service) to send welcome card to IRD (in-room Dining).		
5.	Tuesday	10/12/24	GES	Helping giving some welcome drink to guest.		

6.	Wednesday	11/12/24	GES	Sending email for guest so they can fill the guest voice.		
7.	Thursday	12/12/24	GES	Checking the guest voice to fill the file for guest voice record.		
8.	Friday	13/12/24	GES	Doodling GOTD guest room and make GOTD for the next day.		
9.	Saturday	14/12/24	GES	Attach voucher for the guest that get chose to be a GOTD.		
10.	Tuesday	17/12/24	GES	Decorating guest room using some balloon for guest birthday.		
11.	Wednesday	18/12/24	GES	Filling the file for GOTD that fill the guest voice as a record.		
12.	Thursday	19/12/24	GES	Checking if there is any guest with special occasion for tomorrow.		

13.	Friday	20/12/24	GES	Doing mirror doodle and send some email.	<i>Helen</i>	
14.	Saturday	21/12/24	GES	Helping AYS (at your service) to send welcome card to IRD (in-room Dining).	<i>Helen</i>	
15.	Tuesday	24/12/24	GES	Helping Mclub Lounge during evening cocktails.	<i>Helen</i>	
16.	Wednesday	25/12/24	GES	Checking the guest voice to fill the file for guest voice record.	<i>Helen</i>	
17.	Thursday	26/12/24	GES	Doodling GOTD guest room and make GOTD for the next day.	<i>Helen</i>	
18.	Friday	27/12/24	GES	Doing a some inventory to check thing that get used for GES activities.	<i>Helen</i>	
19.	Saturday	28/12/24	GES	Sending email for guest so they can fill the guest voice.	<i>Helen</i>	



DAILY ACTIVITIES

Name : Helen
 Student Number : 2023010004
 Department : Front office

No.	Day	Date	Section	Activities	Sign (By Hotel)	Note
1.	Thursday	02/01/25	GES (Guest Experience Specialist)	Doodling GOTD guest room and make GOTD for the next day.	<i>Helen</i>	
2.	Friday	03/01/25	GES	Record email for GOTD guest that already check out.	<i>Helen</i>	
3.	Saturday	04/01/25	GES	Helping AYS (at your service) to send welcome card to IRD (in-room Dining).	<i>Helen</i>	
4.	Sunday	05/01/25	GES	Searching file or rc from 1 or 2 month ago.	<i>Helen</i>	
5.	Wednesday	08/01/25	GES	Helping giving some welcome drink to guest.	<i>Helen</i>	
6.	Thursday	09/01/25	GES	Doodling GOTD guest room and make	<i>Helen</i>	

				GOTD for the next day.		
7.	Friday	10/01/25	M-Club Lounge	Setting up table for breakfast, serving the guest, drop and pick up some napkin from laundry.		
8.	Saturday	11/01/25	M-Club Lounge	Setting up table for breakfast, serving the guest, making food test.		
9.	Tuesday	14/01/25	GES	Doodling GOTD guest room and make GOTD for the next day.		
10.	Wednesday	15/01/25	GES	Record email for GOTD guest that already check out.		
11.	Thursday	16/01/25	M-Club Lounge	Having evening shift, making food tag, food test and set up the bar.		
12.	Friday	17/01/25	M-Club Lounge	Setting up table for evening cocktails and making drinks for evening cocktails.		

13.	Saturday	18/01/25	M-Club Lounge	Joining Briefing before start my shift, making food tag, prepare for evening cocktails, and polishing.		
-----	----------	----------	---------------	--	---	--

Lampiran 4 : Laporan aktifitas magang/log book mingguan

**LOG BOOK MINGGUAN KEGIATAN MAGANG MAHASISWA
MANAJEMEN DEVISI KAMAR**



Disusun Oleh :

**Helen
2023010004**

Batam Marriott Hotel, Harbourbay

**MANAJEMEN DEVISI KAMAR
POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
2024**

**LOG BOOK MINGGUAN KEGIATAN MAGANG MAHASISWA
DI BATAM MARRIOTT HOTEL, HARBOUR BAY**

LEMBAR PENGESAHAN

Disusun oleh :

Helen

2023010004

Telah disetujui oleh

Dosen Pembimbing Magang	Supervisor Dept. Front Office
	
Zahara Fatimah, S.E., M.Ak	Risyah Oktariana Putri
NIDN : 1021097902	NIK :

Mengetahui,

Kepala Program Studi Manajemen Devisi Kamar

Andri Wibowo, S.E., M.Par.
NIDN : 1001118502

**LOG BOOK MINGGUAN KEGIATAN MAGANG MAHASISWA
DI BATAM MARRIOTT HOTEL, HARBOUR BAY**

Nama : Helen
NIM : 2023010004

Tanggal	Kegiatan	Bukti	Tanda Tangan
22-23 July 2024 26 - 30 July 2023	M-Club Lounge • Introduction about hotel and the membership. • learning about M-Lounge access and opera. • Learning how to check guest room number on opera. • Learning how to make a key and update profile. • Learning how make a food test.		
1 August 2024 3 - 4 August 2024	M-Club Lounge • Learning about the breakfast set up and learning how to update the guest list. • Learning how to check arrival, departure on the system. • Handling the breakfast shift task.		
7 - 11 August 2024	M-Club Lounge • Learning about in-room dining. • Learning about telp manners in hotel and how do it. • Checking and Revise guest list. • Polishing Glass, Plate and Cutlery.		

14 – 18 August 2025	M-Club Lounge • Getting a middle shift, helping the morning and evening shift. • Fill the guess list and helping cleaning our back office. • Serve the guest food and drinks. • Indonesia Independence Day, Being a member of the choir during the ceremony at the hotel.		
21 – 25 August 2025	M-Club Lounge • Learning about evening Shift task list. • Doing evening shift task list, helping serve the guest during evening Cocktails. • Handling closing for evening cocktails. • Polishing some plate, glass, Cutlery, and making food test.		
28 August – 1 September 2025	M-Club Lounge • Learning and do how to enroll our guest to our hotel membership. • Making food test and food tag. • Polishing plate, glass, and cutlery. • Joining Briefing before start my evening shift.		
4 – 8 September 2025	M-Club Lounge • Learning more about update profile. • Learning more about deposit and system. • Learning more about the most important things to check when the guest check in. • Learning more about room key and how to make it. • Try to communicate more with the guest, and making evening cocktails drinks.		

11 – 15 September 2025	M-Club Lounge • Handling breakfast, and learn a little about check out. • Learning more about cardver. Deposit, and how to make cardver. • Learning more about check in on the system, like how to print the RC. • Trying to update guest profile.		
18 – 22 September 2025	M-Club Lounge • Setting up table for breakfast and pick up some napkin from laundry. • Making food tag, food test, and polishing glass. • Try to make a room key. • Study by looking my hotel staff how to check in and check out.		
25 – 29 September 2025	M-Club Lounge • Prepare for breakfast, making food test and polishing some plate. • Drop some napkin to laundry. • Taking the jamu from the restaurant for M-Club breakfast. • Polishing plate, glass, cutlery, and drop the empty jamu bottle the receiving.		
2 – 3 October 2025 5 October 2025	M-Club Lounge • Setting up table for breakfast, serving the guest, drop and pick up some napkin from laundry. • making food tag, food test and set up the bar.		

8 – 12 October 2024	M-Club Lounge • Making food test and send it • taking the jamu from the restaurant for M-Club breakfast. • helping evening cocktails and polish. • Joining Briefing before start my shift		
15 – 19 October 2024	GES (Guest Experience Specialist) • Learning more about the task list in GES, like mirror doodle and GOTD (Guest of the day). • Learning about mirror doodle and doing some mirror art. • Learning to make GOTD (Guest of the day). • Helping filling RC check out.		
23 – 26 October 2024	GES (Guest Experience Specialist) • Learning about sending email to guest to get a guest voice respond. • Attach voucher for the guest that get chose to be a GOTD to making their stay more memorable. • Learning to special-special code on the system to find out the guest membership or if the guest have special occasion.		
29 October – 2 November 2024	GES (Guest Experience Specialist) • Doing mirror art for GOTD guest. • Doing a little inventory to check thing that get used for GES activities. • Learning some code to check the guest in-house birthday on the opera. • Learning more about update guest profile in front desk.		

5 – 6 November 2024 8 – 10 November 2024	GES (Guest Experience Specialist) • Helping lobby ambassador task, like giving Welcome drink to guest. • Doodle 2 Wedding anniversary room and one birthday room. • Making something special, printing some picture to put on their room as a birthday surprise.		
12 – 16 November 2024	GES (Guest Experience Specialist) • Helping concierge handling guest delivery food. • Sending email for guest so they can fill the guest voice. • Learning to check the guest voice in MGS. • Filling the file for GOTD that fill the guest voice.		
19 – 23 November 2024	GES (Guest Experience Specialist) • Checking the guest voice to fill the file for guest voice record. • Doing mirror doodle and send some email. • Making GOTD for the next day. • learning to check guest poin for membership.		
26 – 30 November 2024	GES (Guest Experience Specialist) • Checking how much poin guest get with how much they spend in the hotel. • Doodle some special occasion room and GOTD room. • Sending email for guest so they can fill the guest voice. • Decorating guest room using some balloon for guest special occasion.		

4 – 7 December 2024	GES (Guest Experience Specialist) • Attach voucher for the guest that get chose to be a GOTD. • Doodling GOTD guest room and make GOTD for the next day. • Helping AYS (at your service) to send welcome card to IRD (in-room Dining).		
10 – 14 December 2024	GES (Guest Experience Specialist) • Helping giving some welcome drink to guest. • Sending email for guest so they can fill the guest voice. • Checking the guest voice to fill the file for guest voice record. • Doodling GOTD guest room and make GOTD for the next day.		
17 – 21 December 2024	GES (Guest Experience Specialist) • Decorating guest room using some balloon for guest birthday. • Filling the file for GOTD that fill the guest voice as a record. • Checking if there is any guest with special occasion for tomorrow. • Doing mirror doodle and send some email.		
24 – 28 December 2024	GES (Guest Experience Specialist) • Helping AYS (at your service) to send welcome card to IRD (in-room Dining). • Helping Mclub Lounge during evening cocktails. • Doodling GOTD guest room and make GOTD for the next day. • Doing a some inventory to check thing that get used for GES activities.		

2 – 5 January 2025	FO (Front Office) • Doodling GOTD guest room and make GOTD for the next day. • Record email for GOTD guest that already check out. • Helping AYS (at your service) to send welcome card to IRD (in-room Dining). • Searching file or rc from 1 or 2 month ago.		
8 – 11 January 2025	FO (Front Office) • Helping giving some welcome drink to guest. • Doodling GOTD guest room and make GOTD for the next day. • Setting up table for breakfast, serving the guest, drop and pick up some napkin from laundry and water, making food test.		
14 – 18 January 2025	FO (Front Office) • Doodling GOTD guest room and make GOTD for the next day. • Having evening shift, making food tag, food test and set up the bar. • Setting up table for evening cocktails and making drinks for evening cocktails.		

		
CERTIFICATE OF ACHIEVEMENT		
MARRIOTT INTERNATIONAL		
takes great pleasure in awarding this certificate to		
Helen		
in recognition of your successful completion of		
marriotternship		
at Batam Marriott Hotel Harbour Bay,		
Front Office Department	from	to
22 July 2024	21 January 2025	
		
Manoj Rawat General Manager	Henny Tambunan Director of Human Resources	

Lampiran 6 : Screenshot Guest Comment yang menyebutkan nama peserta

 5/5

kieronp806

December 15, 2024 at 7:3

Review Page

Subscribe

Social Information

Property Name

Batam Marriott Hotel Harbour Bay (BTHMC)

Response Date

12/15/2024, 04:39 PM

Customer Response Activity

No activities yet.

Ratings

Overall Score

5

Comments

 Social Comment

👍 It is most memorable trip over 400+ hotel night under **Marriott Bonvoy**. 👍 Thanks Resma and Jennifer in M lounge for the excellent arrangement. 👍 Appreciated. 👍 For FO team, Helen and Inka and HK team Febbi, Abi, Iman, **Iman** gave my kids a **warmest** welcome picture and tent. 👍 Goji Kitchen all **staff** are very **nice** and always have smile. 👍 The gesture are excellent .

👍 We must revisit it next time to Batam

Topics: Hotel Overall - Marriott Bonvoy - Overall Staff - Staff Professionalism - Staff Overall

Greetings,

I had just checked-out today from the Batam Marriott Hotel and I wanted to express my gratitude to all of the staff that I had the pleasure of interacting with. My colleagues and I were always warmly received and assisted at all hours of the day. Whether it was bringing up a fresh glass of orange juice to the M-Club from the restaurant, printing several folio charges, or assisting with a room upgrade, the M-Club staff really helped to make my return to the Batam Marriott a splendid trip.

Please allow me to list the staff by name who truly made me and my colleagues feel warm and welcome: **Pito, Saddam, Nida, Imelda, Vanessa, Tiffany, Arra, Jennifer, and Helen**. I know I may not have the pleasure of interacting with everyone in the future, but please pass on my thanks for a job well done this week.

I look forward to my next trip to Batam and to staying at the Batam Marriott again.

—
Andrew Hsia



Lampiran 7 : Dokumentasi

