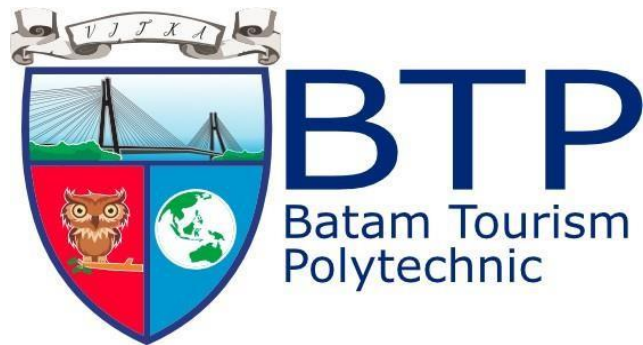


**LAPORAN KEGIATAN ON JOB TRAINING/ KERJA MAHASISWA
ROOM DIVISON MANAGEMENT
DI
BATAM MARRIOTT HOTEL HARBOURBAY**



Disusun Oleh :

JESSLYN

2023010003

**ROOM DIVISION MANAGEMENT
POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
2025**

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Kegiatan On The Job Training Mahasiswa
Room Division Management
Di

Batam Marriott Hotel Harbourbay

Dengan ini menyatakan, mahasiswa dengan

Nama : Jesslyn

NIM : 2023010003

Prodi : Room Division Management

Telah melaksanakan OJT/ Kerja di Batam Marriott Hotel Harbourbay selama 6
(Enam) bulan, mulai tanggal 22 Juli 2024 s/d 21 Januari 2025

Batam, 22 Januari 2025

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

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Jesslyn

NIM 2023010003

Program Studi : Room Division Management

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 keseluruhan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Batam, 02 Februari 2025

Yang membuat pernyataan



Jesslyn

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga laporan Laporan Kegiatan *On Job Training*/Kerja Mahasiswa Program Studi Manajemen Divisi Kamar di Batam Marriott Hotel Harbour Bay ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu.

Laporan ini disusun sebagai salah satu syarat akademik dalam menyelesaikan program magang di Batam Marriott Hotel Harbour Bay. Melalui kegiatan ini, penulis mendapatkan pengalaman berharga dalam memahami secara langsung dunia kerja, khususnya di industri perhotelan. Selain itu, magang ini juga memberikan kesempatan bagi penulis untuk mengembangkan keterampilan profesional, baik dalam aspek teknis maupun *soft skill* yang dibutuhkan di lingkungan kerja.

Penulis menyadari bahwa keberhasilan dalam pelaksanaan magang ini tidak terlepas dari dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan tulus penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Orang tua keluarga yang telah memberikan dukungan serta mendoakan agar praktik kerja nyata tersebut dapat berjalan dengan lancar hingga selesai.
2. Ibu Siska Amelia Maldin, S.Pd., M.Pd selaku Direktur Batam Tourism Polytechnic.
3. Bapak Andri Wibowo, SE, M.Par selaku Kepala Program Studi Manajemen divisi kamar di Batam Tourism Polytechnic.
4. Ibu Zahara Fatimah, S.E., M.Ak selaku Dosen Pembimbing di Batam Tourism Polytechnic.
5. Seluruh dosen Manajemen Divisi Kamar yang telah memberikan bimbingan selama penulisan laporan ini.
6. Pihak Batam Marriott Hotel Harbour Bay yang telah memberikan kesempatan dan mengizinkan untuk melakukan praktik kerja nyata.
7. Bapak Manoj Rawat, selaku General Manager Batam Marriott Hotel Harbour Bay.
8. Ibu Henny Tambunan, Selaku Director Of Human Resource Batam Marriott Hotel Harbour Bay.
9. Ibu Diana, selaku Front Office Manager Batam Marriott Hotel Harbour Bay.
10. Bapak Troy Thiodorus, selaku Assistant Learning And Development Manager Batam Marriot Hotel Harbour Bay.

11. Bapak Saddam Saifullah, selaku Assistant Front Office Manager Batam Marriott Hotel Harbour Bay.
12. Ibu Resma Soraya, selaku Loyalty Manager Batam Marriott Hotel Harbour Bay.
13. Seluruh karyawan Batam Marriott Hotel Harbourbay, Khususnya staff Front Office Department yang telah membimbing dan memberikan ilmu baik tertulis maupun tidak tertulis.
14. Seluruh teman-teman seperjuangan dari Front Office Department, Culinary Department, Food and Beverage Department , dan juga Housekeeping Department, yang telah menyemangati dan memberi motivasi baik berupa masukan ataupun kritikan.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi perbaikan di masa mendatang. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca serta menjadi referensi bagi mahasiswa yang akan melaksanakan kegiatan magang di masa depan.

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	v
DAFTAR LAMPIRAN	vi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Magang.....	1
B. Tujuan Magang	2
C. Manfaat Magang	2
D. Tempat Magang	3
E. Jadwal Waktu Magang.....	4
BAB II TINJAUAN UMUM TEMPAT MAGANG	5
A. Sejarah Perusahaan	5
B. Struktur Organisasi	10
BAB III PELAKSANAAN MAGANG	11
A. Pelaksanaan Kerja.....	11
B. Kendala yang Dihadapi.....	13
BAB IV KESIMPULAN.....	15
A. Kesimpulan.....	15
B. Saran - Saran.....	15
DAFTAR PUSTAKA	17
LAMPIRAN	18

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo Marriott Batam Harbour Bay 3

Gambar 2.1 Batam Marriott Hotel Harbour Bay Building’s 5

Gambar 2.2 3 Deluxe Room King Bed 7

Gambar 2.3 4 Deluxe Room Double Bed 7

Gambar 2.4 5 M Club 7

Gambar 2.5 6 Executive Suite..... 7

Gambar 2.6 7 Presidential Suite 8

Gambar 2.7 8 Fitness Centre..... 8

Gambar 2.8 9 Infinity Pool 8

Gambar 2.9 10 Goji Kitchen + Bar 9

Gambar 2.10 11 Batam Marriot Hotel Harbourbay..... 10

DAFTAR LAMPIRAN

Gambar 1 CV dan Cover Letter	18
Gambar 2 Surat Keterangan telah melaksanakan magang / referensi dari perusahaan	18
Gambar 2 Surat Keterangan telah melaksanakan magang / referensi dari perusahaan	18
Gambar 3 Presensi Magang	18
Gambar 4 Laporan aktivitas magang/log book	18
Gambar 5 Dokumentasi.....	18

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Magang

On Job Training (OJT) atau kerja mahasiswa merupakan salah satu bentuk pembelajaran praktis yang bertujuan untuk memberikan pengalaman langsung kepada mahasiswa di dunia industri. Program ini menjadi bagian penting dalam pendidikan tinggi, terutama bagi mahasiswa Program Studi Manajemen yang ingin memahami lebih dalam bagaimana teori yang dipelajari di kelas diterapkan dalam lingkungan kerja nyata. Melalui OJT, mahasiswa dapat mengembangkan keterampilan teknis dan soft skills yang dibutuhkan dalam dunia kerja.

Menurut Nirmalasari Idha Wijaya (2019), magang adalah teknik belajar yang melibatkan pengamatan individual pada pekerjaan dan penentuan umpan balik untuk memperbaiki kinerja atau mengoreksi kesalahan. Dengan demikian, OJT tidak hanya memberikan kesempatan bagi mahasiswa untuk memahami tugas dan tanggung jawab di tempat kerja, tetapi juga memungkinkan mereka menerima evaluasi yang konstruktif guna meningkatkan kompetensi profesional.

Batam Marriott Hotel Harbour Bay, sebagai salah satu hotel berbintang lima di Kota Batam, menyediakan lingkungan kerja yang profesional dan kompetitif bagi mahasiswa magang. Pada Divisi Kamar, mahasiswa memperoleh wawasan tentang manajemen perhotelan, khususnya dalam pengelolaan kamar, pelayanan tamu, serta standar kebersihan dan kenyamanan yang diterapkan dalam industri perhotelan. Pengalaman ini menjadi bekal berharga bagi mahasiswa dalam mempersiapkan diri menghadapi tantangan dunia kerja yang sesungguhnya.

Melalui laporan kegiatan ini, diharapkan mahasiswa dapat mendokumentasikan pengalaman selama magang, mengevaluasi pencapaian, serta mengidentifikasi keterampilan yang masih perlu dikembangkan untuk meningkatkan kesiapan mereka dalam berkarier di industri perhotelan.

B. Tujuan Magang

1. Memberikan pemahaman kepada mahasiswa mengenai dunia kerja sehingga mereka dapat melihat bagaimana teori yang diperoleh selama perkuliahan diterapkan dalam situasi nyata di lapangan.
2. Mendalami dinamika lingkungan kerja di *departemen Front Office* serta meningkatkan keterampilan teknis (*hard skill*) dan mempelajari keterampilan non-teknis (*soft skill*) dalam bidang perhotelan.
3. Mendapatkan pengalaman langsung melalui praktik kerja di *Departemen Front Office* Batam Marriott Hotel Harbour Bay.
4. Memenuhi salah satu persyaratan akademik untuk memperoleh ijazah Diploma IV dengan gelar Sarjana Terapan Pariwisata (S.Tr.Par) di Batam Tourism Polytechnic.

C. Manfaat Magang

1. Bagi Penulis

- a. Memperoleh pengalaman kerja langsung di industri perhotelan, khususnya di Divisi Kamar, guna meningkatkan pemahaman tentang operasional hotel.
- b. Mengasah keterampilan teknis dan profesional dalam bidang manajemen kamar, termasuk standar pelayanan tamu dan kebersihan.
- c. Meningkatkan kemampuan komunikasi, kerja sama tim, serta *problem-solving* dalam lingkungan kerja yang sesungguhnya.
- d. Mengembangkan sikap disiplin, tanggung jawab, dan etos kerja yang sesuai dengan standar industri perhotelan.
- e. Menambah wawasan mengenai tantangan dan peluang dalam dunia kerja, serta sebagai persiapan untuk memasuki industri perhotelan setelah lulus.

2. Bagi Akademik

- a. Mengaplikasikan teori yang telah dipelajari di bangku perkuliahan ke dalam praktik kerja nyata di industri perhotelan.
- b. Menjadi bahan evaluasi dalam pengembangan kurikulum agar lebih sesuai dengan kebutuhan industri dan dunia kerja.
- c. Memperkuat kerja sama antara institusi pendidikan dan dunia industri dalam rangka mencetak lulusan yang kompetitif.
- d. Menjadi referensi bagi mahasiswa lain dalam memahami manfaat dan tantangan selama menjalani program magang.

3. Bagi Hotel

- a. Mendapatkan tenaga magang yang dapat membantu operasional di Divisi Kamar dalam memberikan pelayanan terbaik kepada tamu.
- b. Berkontribusi dalam mencetak sumber daya manusia yang berkualitas di bidang perhotelan melalui program pembelajaran berbasis praktik.
- c. Memperkenalkan budaya kerja dan standar operasional Batam Marriott Hotel Harbour Bay kepada calon tenaga kerja di masa depan.
- d. Membangun hubungan baik dengan institusi pendidikan guna mendukung pengembangan industri perhotelan yang profesional dan berkelanjutan.

D. Tempat Magang



Gambar 1.1 Logo Marriott Batam Harbour Bay

Batam Marriott Hotel Harbour Bay merupakan hotel berbintang lima yang menawarkan pengalaman menginap berkelas dengan fasilitas dan layanan premium. Hotel ini memiliki 216 kamar yang luas dengan desain kontemporer, memberikan kenyamanan serta pemandangan teluk yang menakjubkan, terutama saat matahari terbenam. Sebagai destinasi utama bagi wisatawan bisnis maupun rekreasi, hotel ini dilengkapi dengan restoran dan bar terbaik yang menyajikan hidangan berkualitas tinggi. Selain itu, setiap ruangan dirancang dengan teknologi modern dan kenyamanan optimal untuk memastikan pengalaman menginap yang luar biasa bagi para tamu. Keunggulan lainnya, hotel ini memiliki lokasi strategis yang terhubung langsung dengan Pelabuhan Ferry Internasional, memudahkan akses bagi wisatawan domestik maupun mancanegara.

Pemilihan Batam Marriott Hotel Harbour Bay sebagai tempat magang didasarkan pada reputasinya sebagai hotel mewah dengan standar operasional internasional. Magang di hotel ini memberikan kesempatan bagi mahasiswa untuk mendapatkan pengalaman nyata dalam industri perhotelan, khususnya di Divisi Kamar, yang berperan penting dalam menjaga kualitas layanan dan kepuasan tamu. Selain itu, lingkungan kerja profesional dan standar pelayanan tinggi di hotel ini memungkinkan mahasiswa untuk mengembangkan

keterampilan teknis dan non-teknis yang dibutuhkan di dunia kerja. Dengan pengalaman ini, mahasiswa dapat lebih siap menghadapi persaingan dalam industri perhotelan global.

E. Jadwal Waktu Magang

Jadwal praktik kerja nyata tersebut dilaksanakan oleh penulis di Batam Marriot Hotel Harbourbay, dimana hotel tersebut berlokasi di Jalan Duyung, Sungai Jodoh, Kecamatan Batu Ampar, Kota Batam, Kepulauan Riau. Pelaksanaan praktik kerja nyata tersebut dilaksanakan selama 6 bulan, mulai tanggal 22 Juli 2024 s/d 21 Januari 2025. Praktik kerja nyata tersebut memiliki jam kerja berbeda. Shift yang telah dilalui penulis adalah shift pagi, shift middle, dan shift siang. Shift pagi dari pukul 06.00 – 15.00, shift middle dari pukul 12.00 – 21.00, shift siang dari pukul 14.00 – 23.00.

BAB II

TINJAUAN UMUM TEMPAT MAGANG

A. Sejarah Perusahaan

Batam Marriott Hotel Harbour Bay terletak di kawasan Downtown Harbour Bay, tepatnya di Jalan Duyung, Sungai Jodoh, Kecamatan Batu Ampar, Kota Batam, Kepulauan Riau. Berada di pusat hiburan dan bisnis, hotel ini memiliki akses langsung ke Terminal Feri Internasional Harbour Bay, yang menghubungkan Batam dengan negara tetangga seperti Singapura dan Malaysia. Lokasi strategis ini menjadikan hotel sebagai salah satu faktor pendukung dalam pemulihan industri pariwisata di Kota Batam setelah pandemi Covid-19. Resmi dibuka pada 1 Oktober 2020, Batam Marriott Hotel Harbour Bay menjadi hotel bintang lima pertama di kota Batam, menawarkan layanan dan fasilitas premium bagi wisatawan bisnis maupun rekreasi.



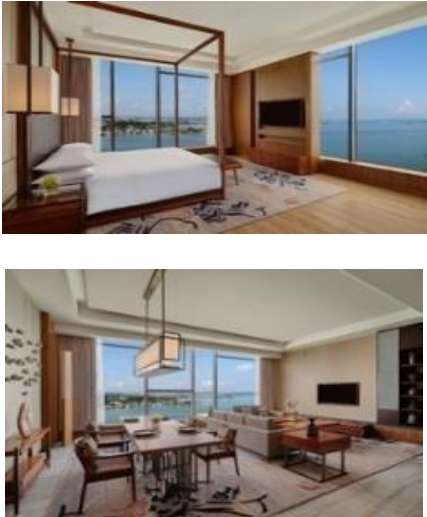
Gambar 2.1 Batam Marriott Hotel Harbour Bay Building's

Batam Marriott Hotel Harbour Bay merupakan bagian dari jaringan perhotelan *global Marriott International*. Hotel ini mengusung konsep *classic premium* dan telah menjadi salah satu pilihan utama bagi wisatawan serta pebisnis. Sasaran utama hotel ini adalah The Inventive Class, yakni individu yang berorientasi pada prestasi, memiliki semangat untuk memberikan dampak positif bagi lingkungan sekitar, serta bepergian dengan percaya diri dan menyukai apresiasi dari banyak orang. Hal ini sejalan dengan desain modern yang dilengkapi teknologi canggih serta layanan bintang lima yang membuat Batam Marriott Hotel Harbour Bay menjadi tempat istirahat yang ideal bagi kelompok ini.

Meskipun termasuk hotel yang relatif baru, reputasi *Marriott International* sebagai induk perusahaan sudah dikenal luas, baik di tingkat nasional maupun internasional. Didirikan pada tahun 1927 oleh John Willard Marriott dan istrinya, Alice Marriott, perjalanan bisnis mereka tidak langsung dimulai dari industri perhotelan. Awalnya, mereka membuka sebuah stan root beer kecil di Washington D.C., kemudian berkembang dengan mendirikan bisnis kuliner bernama Hot Shoppes, yang terdaftar di bursa saham pada tahun 1953. Ekspansi ke industri perhotelan terjadi pada tahun 1957 dengan dibukanya *Twin Bridges Motor Hotel* di Arlington. Sejak saat itu, Marriott terus berkembang dan kini menjadi jaringan hotel terbesar di dunia, dengan lebih dari 30 merek serta 7.000+ properti yang tersebar di 132 negara.

Sebagai hotel bintang lima yang memiliki total 216 hunian kamar, hotel ini menawarkan berbagai macam fasilitas menarik yang dapat memanjakan para tamunya selama berada di hotel. Fasilitas yang diberikan tersebut antara lain adalah sebagai berikut.

Fasilitas	Deskripsi
 Gambar 2.2 Deluxe Room King Bed	• Ukuran kamar: 37m² / 398ft² • Kelebihan yang didapatkan: 1. Kasur ukuran king 2. Internet berkecepatan tinggi, gratis 3. 24 jam akses ke <i>Fitness Centre & Infinity Pool</i> 4. Sarapan untuk dua orang dewasa
 Gambar 2.3 Deluxe Room Double Bed	• Ukuran kamar: 37m² / 398ft² • Kelebihan yang didapatkan: 1. Kasur ukuran king 2. Internet berkecepatan tinggi, gratis 3. 24 jam akses ke <i>Fitness Centre & Infinity Pool</i> 4. Sarapan untuk dua orang dewasa
 Gambar 2.4 M Club	Terletak di lantai 11 dengan pemandangan teluk yang menakjubkan, M-Club terdiri dari 42 Kamar yang luas dan mewah, 11 Kamar Executive Suite dan 1 Kamar Presidential Suite. Memberikan akomodasi fasilitas mewah dikombinasikan dengan fasilitas dan keistimewaan M Club Lounge.
  Gambar 2.5 Executive Suite	• Ukuran kamar: 73m² / 785ft² • Kelebihan yang didapatkan: 1. Kasur ukuran king 2. Internet berkecepatan tinggi, gratis 3. 24 jam akses ke <i>Fitness Centre & Infinity Pool</i> 4. Sarapan untuk dua orang dewasa

 Gambar 2.6 Presidential Suite	• Ukuran kamar: 73m² / 785ft² • Kelebihan yang didapatkan: 1. Kasur ukuran king 2. Internet berkecepatan tinggi, gratis 3. 24 jam akses ke <i>Fitness Centre</i> & <i>Infinity Pool</i> 4. Sarapan untuk dua orang dewasa
 Gambar 2.7 Fitness Centre	Dilengkapi dengan berbagai macam <i>technogym</i> yang lengkap, peralatan profesional untuk latihan kardio dan aktivitas olahraga lainnya. Selain itu, juga terdapat loker untuk pria dan wanita. Jam buka: 24 jam menggunakan kartu kunci kamar tamu
 Gambar 2.8 Infinity Pool	Dengan air biru yang bersih dan berkilau dibawah naungan langit yang mempesona serta pemandangan laut yang indah, tamu dapat berenang ataupun bersantai sambil tetap terhubung dengan akses internet berkecepatan tinggi, gratis. Jam buka: 06.00 – 18.00 WIB

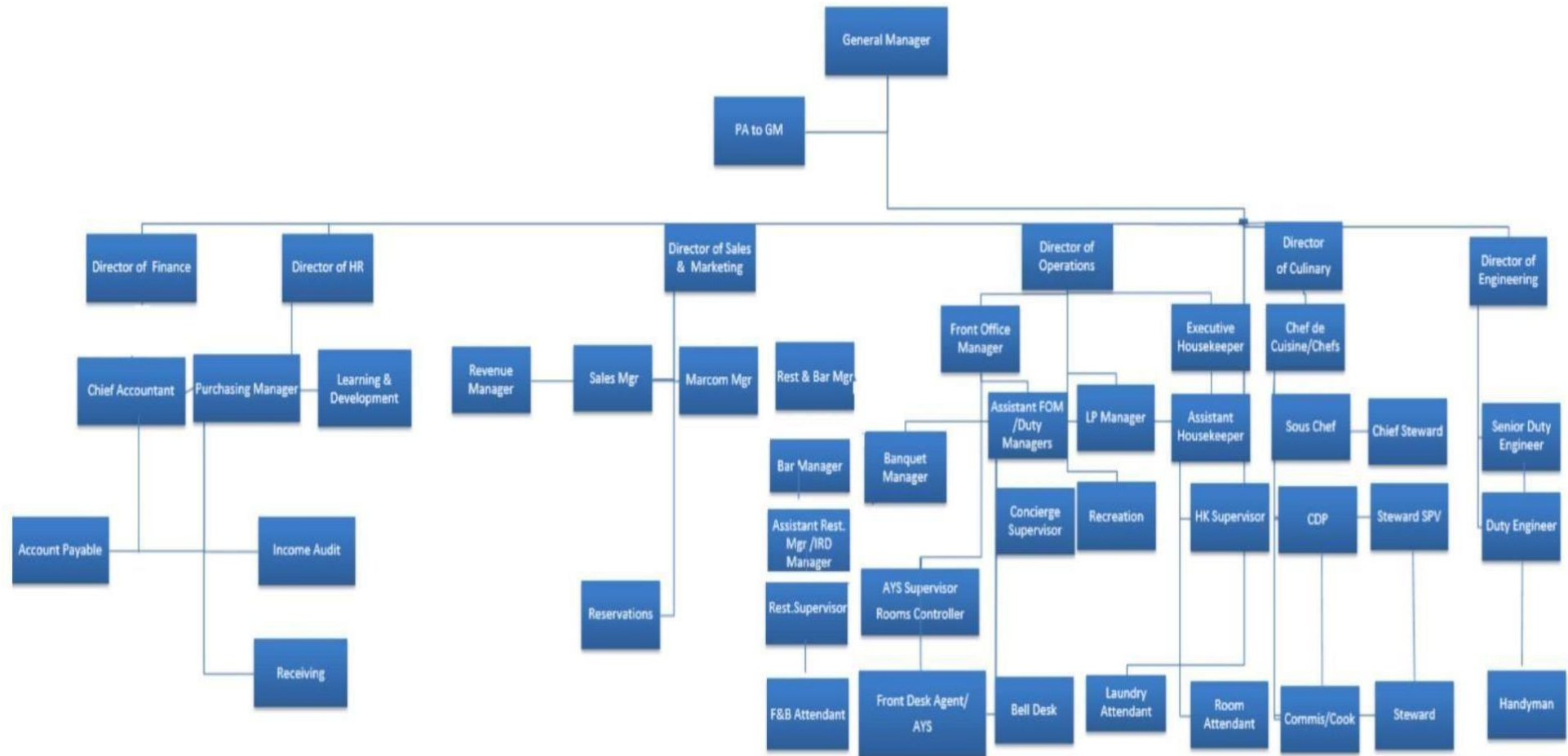


Gambar 2.9 Goji Kitchen + Bar

Restoran dengan konsep dapur terbuka, menawarkan hidangan otentik dari Nusantara, Asia hingga Barat dengan gaya *a la carte / buffet*. Jam buka:

- Breakfast A la Carte 06.00 – 11.00 WIB
- Breakfast Buffet 06.00 – 10.30 WIB
- Lunch A la Carte 11.00 – 17.00 WIB
- Dinner A la Carte 17.00 – 22.00 WIB

B. Struktur Organisasi



Gambar 2.10 Batam Marriot Hotel Harbourbay

BAB III

PELAKSANAAN MAGANG

A. Pelaksanaan Kerja

Penulis melakukan kegiatan Magang ini di Batam Marriott Hotel Harbour Bay selama 6 bulan, yaitu dimulai pada tanggal 22 July 2024 Sampai 21 January 2025.

1. Identitas Tempat Kerja Praktek

Nama : Batam Marriott Hotel Harbour Bay
 Alamat : Harbour Bay Downtown, Jl. Duyung, Sungai Jodoh, Kec. Batu Ampar, Kota Batam, Kepulauan Riau 29453
 Telepon : (0778) 5707999
 Situs Resmi : <https://id.batammarrriott.com/>

2. Waktu Kerja Pelaksanaan Magang

Jam Kerja :

- a. Shift pagi : 06.00 – 15.00
- b. Shift Middle : 12.00 – 21.00
- c. Shift siang : 14.00 – 23.00

3. Aktivitas Selama Pelaksanaan Magang

a. Pengenalan Struktur dan Sistem Kerja

Pada bulan pertama, staf resepsionis diperkenalkan dengan struktur organisasi Front Office, tugas dan tanggung jawab masing-masing posisi, serta sistem kerja yang digunakan. Pelatihan dasar mengenai komunikasi dengan tamu dan pemanfaatan sistem manajemen hotel (PMS - Property Management System) diberikan agar staf dapat memahami alur kerja secara efektif.

b. Pelatihan Reservasi dan *Check-in*

Pelatihan lebih lanjut dilakukan mengenai prosedur reservasi dan *check-in* tamu, termasuk penggunaan perangkat lunak hotel, penanganan permintaan khusus tamu, serta pemahaman kebijakan harga dan promosi yang berlaku. Staf dilatih untuk menangani berbagai jenis reservasi, baik yang dilakukan melalui telepon, email, maupun platform pemesanan online.

c. Penanganan Keluhan dan Pelayanan Tamu

Pada tahap ini, fokus utama adalah mengasah keterampilan dalam menangani keluhan tamu dengan metode yang profesional dan solutif. Resepsionis diberikan

pelatihan dalam teknik komunikasi yang efektif, pemecahan masalah, serta strategi untuk meningkatkan kepuasan tamu. Pengenalan terhadap budaya layanan Marriott yang berorientasi pada keramahan dan kepuasan pelanggan juga ditekankan.

d. Pengelolaan *Check-out* dan Pembayaran

Staf resepsionis diajarkan prosedur *check-out*, termasuk proses verifikasi tagihan, pemrosesan pembayaran, dan pengelolaan umpan balik dari tamu. Pemahaman mengenai kebijakan pembatalan, refund, serta penggunaan berbagai metode pembayaran (tunai, kartu kredit, digital payment) menjadi bagian penting dari pelatihan bulan ini.

e. Koordinasi dengan Departemen Lain

Pentingnya koordinasi dengan departemen lain seperti Housekeeping, F&B (Food & Beverage), dan Concierge mulai diperkenalkan. Resepsionis harus memastikan bahwa informasi mengenai tamu tersampaikan dengan baik kepada departemen terkait, sehingga pelayanan yang diberikan bersifat holistik dan menyeluruh.

f. Manajemen Layanan VIP dan Grup

Pada tahap ini, staf dilatih untuk menangani tamu VIP dan grup yang memiliki kebutuhan layanan khusus. Pengelolaan permintaan eksklusif, personalisasi layanan, serta koordinasi dengan tim concierge dan manajemen hotel menjadi fokus utama dalam bulan ini.

g. Evaluasi Kinerja dan Pengembangan Profesional

Resepsionis menjalani evaluasi kinerja berdasarkan parameter yang telah ditetapkan oleh manajemen hotel. Sesi umpan balik dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan serta memberikan pelatihan tambahan jika diperlukan. Program pengembangan keterampilan profesional juga diberikan untuk meningkatkan efektivitas kerja.

h. Pemahaman Layanan Digital dan Teknologi Hotel

Dengan meningkatnya penggunaan teknologi dalam industri perhotelan, staf diajarkan untuk mengelola sistem digital seperti mobile check-in, layanan pelanggan berbasis aplikasi, serta pemanfaatan AI dalam meningkatkan efisiensi layanan.

i. Manajemen Krisis dan Keamanan

Pelatihan mengenai prosedur keamanan dan manajemen krisis dilakukan, termasuk penanganan tamu dalam situasi darurat, kebijakan evakuasi, serta langkah-langkah keamanan data pribadi tamu sesuai dengan regulasi yang berlaku.

j. Penerapan Strategi Loyalitas Pelanggan

Pelatihan berfokus pada peningkatan loyalitas tamu melalui program loyalitas Marriott Bonvoy, layanan personalisasi, serta teknik membangun hubungan jangka panjang dengan tamu yang berulang kali menginap di hotel.

k. Simulasi Kerja Mandiri dan Sertifikasi

Pada tahap akhir, staf resepsionis menjalani simulasi kerja mandiri tanpa supervisi langsung untuk mengukur kesiapan mereka dalam menangani operasional Front Office secara profesional. Evaluasi akhir dilakukan, dan bagi yang lulus diberikan sertifikasi keterampilan yang sesuai dengan standar industri perhotelan.

B. Kendala yang Dihadapi

1. Hambatan

a. Adaptasi dengan Lingkungan Kerja

Kesulitan menyesuaikan diri dengan sistem kerja, aturan, dan budaya kerja yang berlaku di Batam Marriott Hotel Harbour Bay.

b. Tuntutan Standar Pelayanan yang Tinggi

Sebagai hotel berbintang lima, standar pelayanan sangat ketat, sehingga mahasiswa magang harus selalu bekerja dengan presisi dan profesionalisme.

c. Komunikasi dengan Tamu Asing

Banyak tamu yang berasal dari luar negeri, sehingga mahasiswa magang mengalami kesulitan dalam memahami dan menggunakan bahasa asing, terutama bahasa Inggris.

2. Pemecahan Masalah

a. Menyesuaikan Diri dengan Lingkungan Kerja

Mengamati dan mempelajari sistem kerja, meminta bimbingan dari mentor atau rekan kerja senior, serta aktif bertanya dan berdiskusi untuk mempercepat adaptasi.

b. Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Mempelajari standar operasional hotel melalui pelatihan dan panduan yang diberikan, berlatih dengan rekan kerja, serta meminta umpan balik dari supervisor untuk terus memperbaiki kinerja.

c. Mengembangkan Kemampuan Bahasa Asing

Melatih kemampuan berkomunikasi dalam bahasa Inggris melalui percakapan sehari-hari, mempelajari frasa umum dalam industri perhotelan, serta menggunakan aplikasi atau media pembelajaran bahasa untuk meningkatkan keterampilan komunikasi.

BAB IV

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Program On Job Training (OJT) merupakan salah satu bentuk pembelajaran praktis yang memberikan kesempatan bagi mahasiswa untuk mengaplikasikan teori yang diperoleh selama perkuliahan ke dalam praktik kerja nyata. Melalui program ini, mahasiswa dapat mengembangkan keterampilan teknis dan non-teknis yang sangat diperlukan dalam dunia kerja. Magang di Batam Marriott Hotel Harbour Bay memberikan pengalaman berharga bagi mahasiswa, khususnya dalam memahami operasional perhotelan, khususnya di Divisi Kamar. Mahasiswa memperoleh wawasan tentang standar pelayanan tamu, pengelolaan kamar, serta pentingnya kebersihan dan kenyamanan dalam industri perhotelan. Selain itu, pengalaman langsung ini juga membantu mahasiswa dalam meningkatkan keterampilan komunikasi, kerja tim, dan pemecahan masalah. Program ini tidak hanya bermanfaat bagi mahasiswa, tetapi juga bagi institusi akademik dan pihak hotel. Dari sisi akademik, kegiatan magang menjadi bahan evaluasi untuk menyelaraskan kurikulum dengan kebutuhan industri. Sementara itu, bagi pihak hotel, program magang memberikan tambahan tenaga kerja yang dapat membantu operasional serta menjadi sarana untuk mengenalkan standar industri kepada calon tenaga kerja masa depan.

B. Saran - Saran

1. Bagi Mahasiswa

- a. Memanfaatkan kesempatan magang dengan maksimal untuk mengembangkan keterampilan teknis dan non-teknis yang relevan dengan industri perhotelan.
- b. Meningkatkan inisiatif dan rasa tanggung jawab selama menjalani program magang agar dapat memperoleh pengalaman yang lebih optimal.
- c. Membangun jaringan profesional dengan rekan kerja dan mentor di tempat magang sebagai langkah awal dalam membangun karier di industri perhotelan.

2. Bagi Institusi Akademik

- a. Menjalinkan kerja sama yang lebih erat dengan industri perhotelan guna memastikan program magang yang disediakan relevan dengan perkembangan industri.
- b. Melakukan evaluasi berkala terhadap program magang agar dapat lebih sesuai dengan kebutuhan mahasiswa dan tuntutan dunia kerja.

- c. Menyediakan pembekalan yang lebih mendalam bagi mahasiswa sebelum magang agar mereka lebih siap menghadapi tantangan di tempat kerja.

3. Bagi Pihak Hotel

- a. Memberikan bimbingan dan supervisi yang lebih optimal kepada mahasiswa magang agar mereka dapat berkontribusi secara maksimal.
- b. Mengadakan sesi evaluasi dan umpan balik yang lebih terstruktur untuk membantu mahasiswa dalam meningkatkan keterampilan dan pemahaman mereka tentang industri perhotelan.
- c. Mempertimbangkan peluang rekrutmen bagi mahasiswa magang yang berprestasi sebagai tenaga kerja tetap setelah mereka menyelesaikan studi.

DAFTAR PUSTAKA

- Andriani, D. (2020). "Manajemen Front Office di Industri Perhotelan." *Jurnal Pariwisata Indonesia*, 15(2), 45-60.
- Dailami, Thandzir, M., Sukmamedian, H., & Lapotulo, N. (2023). Pengaruh desain interior terhadap minat pengunjung di Marriott Hotel Harbour Bay Kota Batam. *Jurnal Mata Pariwisata*, 2(1), 1-XX. https://doi.org/10.59193/terapan_pariwisata
- Hendriani, F. (2022). *Analisis pengaruh brand image, perceived price, perceived quality, dan perceived value terhadap purchase intention: Telaah pada Batam Marriott Hotel Harbour Bay* (Skripsi, Universitas Multimedia Nusantara). Universitas Multimedia Nusantara.
- Hariyanto, O. I. B., & Shandra, T. D. K. (2022). Kiat-kiat sukses mengolah macaron di pastry Marriott Hotel Harbour Bay Batam. *Jurnal ALTASIA*, 4(1), xx-xx. <https://id.batammariott.com/>
- Marriott International. (2022). "Global Hospitality Standards and Guest Experience Management." Internal Training Manual.
- Nugroho, A. & Prasetyo, H. (2021). "Strategi Peningkatan Pelayanan Hotel Berbasis Teknologi Digital." *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 18(1), 22-35.
- Sutanto, R. (2019). "Analisis Kepuasan Tamu terhadap Layanan Resepsionis di Hotel Bintang Lima." *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis*, 14(3), 78-92.

LAMPIRAN



POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
Jl. Gajah Mada, The Vitka City Complex
Tiban, Batam, Kepulauan Riau 29425
Indonesia

Telp + 62 778 354 0889
Email: info@btp.ac.id
<https://btp.ac.id>

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	: Jesslyn
Student Number	: 2023010003
Passport / ID Card Number	: 2171104101059003
Study Program	: Room Division Management
Hotel	: Batam Marriott Harbour Bay
OJT Program (Department)	: Front Office Department
Period	: July 2024 – 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,


Jesslyn
SN : 2023010003



CURRICULUM VITAE

BIODATA MAHASISWA

FULL NAME / NAMA LENGKAP JESSLYN		PLACE & DATE OF BIRTH / TEMPAT & TGL. LAHIR BATAM, 01 JANUARY 2005	
SEX JENIS KELAMIN	☐ MALE / LAKI-LAKI ☒ FEMALE / PEREMPUAN	NATIONALITY KEBANGSAAN	HEIGHT TINGGI BADAN
		INDONESIA	160 CM
STUDENT ID NIM		RELIGION AGAMA	WEIGHT BERAT BADAN
2023010003		BUDDHIST	45 KG
HOME ADDRESS / ALAMAT PERUMAHAN GOLDEN LAND BLOK C NO 50 BATAM KOTA, KELURAHAN TAMAN BALDI			EMAIL / EMAIL JIEZNG@GMAIL.COM
MOBILE NO. No. Ponsel		HOME PHONE NO. No. Telepon Rumah	
+6285764628947		+628127062767	
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	
2012	2023	BODHI DHARMA BATAM	
LANGUAGES BAHASA		Ability Kemampuan	Certificate Score (if any) Nilai Sertifikat (jika ada)
English Bahasa Inggris	☒ Fair Baik	☐ Fluent Lancar	
Mandarin Bahasa Mandarin	☐ Fair Baik	☒ Fluent Lancar	
Indonesian Bahasa Indonesia	☐ Fair Baik	☒ Fluent Lancar	
WORKSHOP OR COURSES PELATIHAN/KURSUS YANG PERNAH DIKUTI		Year Tahun	Place Tempat
HOSPITALITY DEVELOPMENT PROGRAM		2023	BATAM TOURISM POLYTECHNIC
HSK LEVEL 2		2019	SEKOLAH BODHI DHARMA
IELTS		2023	CENTRAL INTERNATIONAL EDUCATION
SKILLS / KETERAMPILAN			
COMPUTER KOMPUTER		☒ Typewriting Mengetik	☒ Hotel Skills Keterampilan Hotel



☒ MS. Office ☐ Adobe Photoshop ☐ Corel Draw ☐ Other			
HEALTH / KESEHATAN			
How is your health? Bagaimana kesehatan anda?		☐ Excellent Sangat Baik	☒ Good Baik
		☐ Fair Basa	
Do you have any physical disability? E.g. Limbs, Sight, Hearing, etc Adakah anda mengalami cacat fisik? Seperti: lumpuh, cacat penglihatan, pendengaran, atau lainnya		☐ Yes, please explain Ya, tolong jelaskan	☒ No Tidak
Have you ever had any operations or serious disease? Apakah anda pernah menjalani operasi pembedahan atau mengidap penyakit serius?		☐ Yes, please explain Ya, tolong jelaskan	☒ No Tidak
Do you suffer from any disease that requires medication? Adakah anda mengidap sebarang penyakit yang memerlukan obat-obatan?		☐ Yes, please explain Ya, tolong jelaskan	☒ No Tidak
Are you pregnant? Adakah anda sedang mengandung?		☐ Yes, please explain Ya, tolong jelaskan	☒ No Tidak
FAMILY / KELUARGA			
Name Nama	Relationship Hubungan	Home Address Alamat Rumah	Phone / Mobile Telepon/Ponsel
HENDRY	FATHER	PERUMAHAN GOLDEN LAND BLOK C NO 50	+6285264361886
LILY	MOTHER	PERUMAHAN GOLDEN LAND BLOK C NO 50	+628127062767
KERRLYN	SIBLING	PERUMAHAN GOLDEN LAND BLOK C NO 50	+6281918635291
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 MISSTATEMENT OF FACTS IN MY APPLICATION WILL JUSTIFY THE DENIAL OF ADMISSION, THE CANCELLATION OF ADMISSION OR EXPULSION. 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 ditemukan penipuan/pemalsuan atau informasi yang saya sampaikan, saya bersedia dikenakan sanksi.			

Batam, 29 February 2024

(Kerlyn)



POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
Jl. Gajah Mada, The Vitika City Complex
Tiban, Batam, Kepulauan Riau 29425
Indonesia

Telp + 62 778 354 9889
Email: info@btp.ac.id
<https://btp.ac.id>

16 July 2024

Notor 332.SKL/BTP-VII/2024
Subject Statement Letter for OJT

To
Ms. Henny Tambunan
Director of Human Resources
Batam Marriott Hotel Harbour Bay
Harbour Bay Downtown, Jalan Duyung, Kel. Sungai Jodoh, Kec. Baru Ampar,
Batam 29453, Kepulauan Riau, Indonesia

Dear Madam,

On behalf of this letter, we are delighted to inform you of our student who is going to join the internship program at your hotel. The student's name is below:

Name: Jesslyn
NIM: 2023010003
Position: Front Office

This student has finished the first entry of administration and academic matters on campus and is permitted to join the internship program at your hotel. This 6 (six) months of internship program is mandatory for our students to take to complete the study program on campus starting from 7/22/2024 until 1/21/2025. We hope that our student may contribute their skill and knowledge and gain experience during training.

We feel so honour to have this partnership in training and look forward to developing our future collaboration.

Best Regards,

Siska Amelia Maldin, S.Pd., M.Pd.
On Behalf of Director Batam Tourism Polytechnic



SURAT PERJANJIAN KERJA PESERTA MAGANG/ON-THE-JOB TRAINING
 Nomor: 290/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 | : Jesslyn |
| Tempat tanggal lahir | : Batam, 01 Januari 2005 |
| Asal Sekolah/Universitas | : Batam Tourism Polytechnic |
| Jenis kelamin | : Wanita |
| Alamat | : Perum. Golden Land Blk. C, No. 50, Batam Kota |
| Nomor Telepon | : 0857-6462-9947 |

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 pengarahan 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

Jesslyn

*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.



CERTIFICATE OF ACHIEVEMENT

MARRIOTT INTERNATIONAL
takes great pleasure in awarding this certificate to

Jesslyn

in recognition of your successful completion of

marriotternship

at Batam Marriott Hotel Harbour Bay,

from

to

Culinary Department

22 July 2024

21 January 2025

Manoj Rawat
General Manager

Henny Tambunan
Director of Human Resources

LOG BOOK MINGGUAN KEGIATAN MAGANG MAHASISWA
MANAJEMEN DIVISI KAMAR



Disusun Oleh :

Jesslyn
2023010003
Batam Marriott Hotel Harbourbay

MANAJEMEN DEVISI KAMAR
POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
2025

**LOG BOOK MINGGUAN KEGIATAN MAGANG MAHASISWA
DI BATAM MARRIOTT HOTEL HARBOURBAY**

LEMBAR PENGESAHAN

Disusun oleh : **Jesslyn**

2023010003

Telah disetujui oleh

Dosen Pembimbing Magang	Supervisor Dept. Front Office
	
Zahara Fatimah, S.E., M.Ak	Risya Oktaria Putri
NIDN : 1021097902	

Mengetahui,

Kepala Program Studi Manajemen Devisi Kamar

Andri Wibowo, SE, M.Par
NIDN : 1001118502

**LOG BOOK MINGGUAN KEGIATAN MAGANG MAHASISWA
DI BATAM MARRIOTT HOTEL HARBOURBAY**

Nama : Jesslyn
NIM : 2023010003

Tanggal	Kegiatan	Bukti	Tanda Tangan
22-26 July 2024	Guest Experience 1. Belajar cara doodle 2. Belajar pros & cons dalam doodle		
29-31 July, 1-2 Agustus 2024	Guest Experience 1. Cara membuat hiasan untuk tamu yang ultah/ anniversary 2. belajar cara update RC		
5-9 Agustus 2024	Guest Experience 1. belajar cara update baltrans di opera & excel 2. belajar cara pakai system opera		

12-16 Agustus 2024	Guest experience 1. belajar cara doxide ulang tahun tamu 2. belajar cara membuat video estetik jika ada tamu yang ulang		
20-24 Agustus 2024	Guest Experience 1. belajar cara send email departure ke tamu jika sudah check-out 2. belajar cek status di opera apakah tamu sudah check-out		
27-29 Agustus, 1-2 September 2024	Guest experience 1. belajar cara kasih departure gift ke tamu jika sudah check out 2. belajar ngomong sama tamu		
4-8 september 2024	Guest experience 1. belajar cara update enrollment tamu		

**LOG BOOK MINGGUAN KEGIATAN MAGANG MAHASISWA
DI BATAM MARRIOTT HOTEL HARBOURBAY**

Nama : Jesslyn
NIM : 2023010003

Tanggal	Kegiatan	Bukti	Tanda Tangan
01-05 October 2024	Front Desk 1. Cara siapin welcome drink 2. Cara serve tamu vip		
08-12 October 2024	Front Desk 1. Cara membuat Oshibori 2. Memberikan welcome drink kepada tamu		
15-19 October 2024	Mclub 1. Cara set up table breakfast 2. Pasang cushion di balcony		

22-26 October 2024	Mclub 1. set up tempat jamu 2. send food test 3. pick up gallon		
29-31 October, 1-2 November 2024	Mclub 1. Cara set up tempat salad 2. Set up sendok-sendok 3. Refill chiller		
05-09 November 2024	Mclub 1. Set up makanan breakfast 2. Tulis food tag 3. Refill jus dan soda		
12-16 November 2024	Mclub 1. Set up makanan yang ada di chiller 2. Drop napkin 3. Pick up gallon		

18-22 November 2024	Mclub 1. Susun set up makanan yang sudah selesai breakfast 2. Refill chiller		
26-29 November 2024	Mclub 1. Refill teh yang sudah habis 2. Drop napkin 3. Pickup gallon		
03-06 Desember 2024	Mclub 1. belajar cara set up bar untuk evening cocktails 2. Sending food test 3. Refill chiller		
09-13 Desember 2024	Mclub 1. Cara set up cutleries untuk evening cocktails 2. Tulis food tag 3. Send food test		

17-21 Desember 2024	Mclub 1. Cara membuat food test dan mengirim ke email 2. Isi chiller		
24-27 Desember 2024	Mclub 1. Cuci mesin kopi 2. Refil jus		
30-31 Desember, 3- 7 Januari 2025	Mclub 1. Cara angkat telephone etiquette 2. Set up table		
10-14 Januari 2025	Mclub 1. Drop centerpiece 2. Drop napkin		

17-21 Januari 2025	Mclub 1. Lipat napkin 2. Set up table		 Zenthen
-----------------------	---	--	--

**Silakan print dan scan lalu gabungkan dengan lembar judul dan lembar pengesahan*

**Bagian yang berwarna kuning adalah bagian yang harus diedit sesuai dengan masing-masing kegiatan*

**Lampirkan log book mingguan ini di Laporan OJT*



DAILY ACTIVITIES

Name : Jesslyn
Student Number : 2023010003
Department : Front Office

No.	Day	Date	Section	Activities	Sign (By Hotel)	Note
1	Monday	22/07/24	Guest Experience	Information about Batam Marriott hotel	<i>[Signature]</i>	Great!
2	Tuesday	23/07/24	Guest Experience	Learn about hotel outlets and operation time	<i>[Signature]</i>	Great!
3	Wednesday	24/07/24	Guest Experience	Learn about mirror drawing	<i>[Signature]</i>	Excellent
4	Thursday	25/07/24	Guest Experience	Learn how to use opera	<i>[Signature]</i>	Need more to learn
5	Friday	26/07/24	Guest Experience	Learn how to mirror drawing	<i>[Signature]</i>	Excellent
6	Monday	29/07/24	Guest Experience	Learn about pros and cons about doodling	<i>[Signature]</i>	She understood her role
7	Tuesday	30/07/24	Guest Experience	Learn how to check GOOTD on opera & excel	<i>[Signature]</i>	Excellent on choosing potential guest of the Day!

8	Wednesday	31/07/24	Guest Experience	Learn how to doodling by itself	<i>Hgr</i>	<i>Good</i>
9	Thursday	01/08/24	Guest Experience	Learn how to not wear heels and step the carpet during doodling	<i>Hgr</i>	
10	Friday	02/08/24	Guest Experience	Learn to not doodle too full of mirrors	<i>Hgr</i>	<i>be more creative!</i>
11	Monday	05/08/24	Guest Experience	Learn how to traces to FO,FD,AYS,HK to remind GOTD first timer and prepare nice towel art	<i>Hgr</i>	<i>Good</i>
12	Tuesday	06/08/24	Guest Experience	Learn how to choose GOTD from opera	<i>Hgr</i>	
13	Wednesday	07/08/24	Guest Experience	Learn & Helping at M-Club	<i>Hgr</i>	<i>She doing great job!</i>
14	Thursday	08/08/24	Guest Experience	Learn how to send post departure email	<i>Hgr</i>	<i>need more</i>
15	Friday	09/08/24	Guest Experience	Learn how to make a video at carva if the guest birthday	<i>Hgr</i>	<i>She is creative!</i>
16	Monday	12/08/24	Guest Experience	Learn how to make a decoration for guest birthday	<i>Hgr</i>	<i>Excellent</i>

17	Tuesday	20/08/24	Guest Experience	Learn how to preparation welcome drink	<i>MG</i>	Good
18	Wednesday	21/08/24	Guest Experience	Learn how to talk to the guest	<i>MG</i>	Need more to be excellent
19	Thursday	22/08/24	Guest Experience	Learn how to telephone etiquette	<i>MG</i>	great!
20	Friday	23/08/24	Guest Experience	Learn the Marriott bonvoy & Elite Program	<i>MG</i>	One more step to be excellent
21	Tuesday	27/08/24	Guest Experience	Learn how to enrollment	<i>MG</i>	She understood her roll very well
22	Wednesday	28/08/24	Guest Experience	Learn how to give the special gift to the guest	<i>MG</i>	
23	Thursday	29/08/24	Guest Experience	Learn how to fill the profile notes	<i>MG</i>	
24	Sunday	01/09/24	Guest Experience	Learn Check in ,Check out time	<i>MG</i>	Good
25	Monday	02/09/24	Guest Experience	Learn the overview of problem free stay initiative	<i>MG</i>	
26	Wednesday	04/09/24	Guest Experience	Doodling room number 741,520,731	<i>MG</i>	
27	Thursday	05/09/24	Guest Experience	Doodling room number 520,1207,1211	<i>MG</i>	

28	Friday	06/09/24	Guest Experience	Learn how to handle traces	<i>Pho</i>	<i>Great</i>
29	Saturday	07/09/24	Guest Experience	Learn how to handle transportation	<i>Pho</i>	<i>Good job!</i>
30	Sunday	08/09/24	Guest Experience	Learn lobby area cleanliness check	<i>Pho</i>	
31	Wednesday	11/09/24	Guest Experience	Learn to check the trolley	<i>Pho</i>	
32	Thursday	12/09/24	Guest Experience	Learn to present our signature welcome	<i>Pho</i>	
33	Friday	13/09/24	Guest Experience	Rooming the guest	<i>Pho</i>	
34	Saturday	14/09/24	Guest Experience	How to handling package	<i>Pho</i>	
35	Tuesday	17/09/24	Guest Experience	How to handling group package	<i>Pho</i>	
36	Thursday	19/09/24	Guest Experience	How to handle valet parking	<i>Pho</i>	
37	Friday	20/09/24	Guest Experience	How to Storage policy	<i>Pho</i>	
38	Saturday	21/09/24	Guest Experience	How to handle rent car or motorcycle	<i>Pho</i>	<i>Great!</i>

39	Tuesday	24/09/24	Guest Experience	Doodling room number 826, 901, 827, send email departure , give special gift to the guest, print RC, and keep the voucher gift at the RC,update profile notes & traces		Very Good resulting in mentioned by the Guest.
40	Wednesday	25/09/24	Guest Experience	Doodling room number 945, 947, 1020, send email departure , give special gift to the guest, print RC, and keep the voucher gift at the RC,update profile notes & traces		
41	Thursday	26/09/24	Guest Experience	Doodling room number 1228 & 1225 , send email departure , give special gift to the guest, print RC, and keep the voucher gift at the RC,update profile notes & traces		Very good we could rely on her.
42	Friday	27/09/24	Guest Experience	Doodling room number 1011, 1001, 639, send email departure , give special gift to		Great!

43	Saturday	28/09/24	Guest Experience	the guest, print RC, and keep the voucher gift at the RC, update profile notes & traces		she during very excellent!
				Doodling room number 825,821,701, send email departure, give special gift to the guest, print RC, and keep the voucher gift at the RC, update profile notes & traces		Excellent!

DAILY ACTIVITIES

Name : Jesslyn
Student Number : 2023010003
Department : Front Office

No.	Day	Date	Section	Activities	Sign (By Hotel)	Note
1	Wednesday	16/10/24	Mclub	Learn how to set up table breakfast		 Very nice job Jess
2	Thursday	17/10/24	Mclub	Learn how to set up cushion in balcony		
3	Friday	18/10/24	Mclub	Learn how to refill the tea to the box		
4	Saturday	19/10/24	Mclub	Learn how to set up breakfast		
5	Tuesday	22/10/24	Mclub	Learn how to make coffee		
6	Wednesday	23/10/24	Mclub	Learn how to serve guest		
7	Thursday	24/10/24	Mclub	Learn how to write the food tag		

8	Friday	25/10/24	Mclub	Learn how to do food test	OK	Well Done
9	Saturday	26/10/24	Mclub	Learn how to send email after food test	OK	
10	Tuesday	29/10/24	Mclub	Learn how to wash coffee machine	OK	
11	Wednesday	30/10/24	Mclub	Learn how to fogging	OK	
12	Thursday	31/10/24	Mclub	Learn how to clear up	OK	
13	Friday	01/11/24	Mclub	Learn how to set up evening cocktail	OK	
14	Saturday	02/11/24	Mclub	Learn how to set up bar	OK	
15	Tuesday	05/11/24	Mclub	Learn how to set up cutlery	OK	
16	Wednesday	06/11/24	Mclub	Learn how to drop centerpiece	OK	
17	Thursday	07/11/24	Mclub	Learn how to drop napkin	OK	
18	Friday	08/11/24	Mclub	Learn how to set up glass	OK	

19	Saturday	09/11/24	McLub	Learn how to filling guest list		
20	Tuesday	12/11/24	McLub	Learn how to calculate stocks		
21	Wednesday	13/11/24	McLub	Learn how to calculate alcohol		
22	Thursday	14/11/24	McLub	Learn how to pick up napkin		
23	Friday	15/11/24	McLub	Learn how to roleplay check-in		
24	Saturday	16/11/24	McLub	Learn how to polish glass		
25	Tuesday	19/11/24	McLub	Learn how to pick up gallon		
26	Wednesday	20/11/24	McLub	Learn how to folding napkin		
27	Thursday	21/11/24	McLub	Learn how to general cleaning lounge		
28	Friday	22/11/24	McLub	Prepare evening cocktails Filling guest list Sending food test		

well done
JCS

29	Saturday	23/11/24	McLub	Prepare evening cocktails Set up bar Pick up cushion		
30	Tuesday	26/11/24	McLub	Prepare breakfast Set up cushion Set up centerpiece		
31	Wednesday	27/11/24	McLub	Prepare breakfast Set up cutlery Wash coffee machine		
32	Thursday	28/11/24	McLub	Prepare evening cocktails Drop napkin Pick up gallon		
33	Friday	29/11/24	McLub	Prepare evening cocktails Set up table Clear up the table		

34	Tuesday	03/12/24	Mclub	Prepare breakfast Write food tag Sending food test		
35	Wednesday	04/12/24	Mclub	Prepare breakfast Test food test Serve guest		
36	Thursday	05/12/24	Mclub	Prepare evening cocktails Served guest Roleplay check-in		
37	Friday	06/12/24	Mclub	Prepare evening cocktails Filling guest list Roleplay check-out		
38	Monday	09/12/24	Mclub	Prepare breakfast Set up table Set up cushion		

39	Tuesday	10/12/24	McLub	Prepare breakfast Roleplay check-in Drop napkin		J well Dora
40	Wednesday	11/12/24	McLub	Prepare breakfast Roleplay check-in Pick up juice		
41	Thursday	12/12/24	McLub	Prepare evening cocktails Write food tag Pick up garnish		
42	Friday	13/12/24	McLub	Prepare evening cocktails Wash coffee machine Polish		
43	Tuesday	17/12/24	McLub	Prepare evening cocktails Roleplay check in Refill chiller		

44	Wednesday	18/12/24	McLub	Prepare evening cocktails Set up bar Pick up garnish		
45	Thursday	19/12/24	McLub	Prepare evening cocktails Refill chiller Pick up centerpiece		
46	Friday	20/12/24	McLub	Prepare evening cocktails Write food tag Set up bar		
47	Saturday	21/12/24	McLub	Prepare evening cocktails Filling guest list Sending food test		
48	Tuesday	24/12/24	McLub	Prepare breakfast Roleplay check-in Served guest		
					 well done Hays	

49	Wednesday	25/12/24	McLub	Prepare breakfast Roleplay check-out Filling guest list		
50	Thursday	26/12/24	McLub	Prepare breakfast Set up cushion Set up glass		
51	Friday	27/12/24	McLub	Prepare evening cocktails Pick up garnish Pick up centerpiece		
52	Monday	30/12/24	McLub	Prepare breakfast Served guest Roleplay check-out		
53	Tuesday	31/12/24	McLub	Prepare breakfast Set up table Refill chiller		

54	Friday	03/01/25	McLub	Prepare breakfast Served guest Pick up jamu		
55	Saturday	04/01/25	McLub	Prepare breakfast Pick up jamu Sending food test		
56	Sunday	05/01/25	McLub	Prepare evening cocktails Pick up garnish Set up bar		
57	Monday	06/01/25	McLub	Prepare evening cocktails Set up table Served guest		
58	Tuesday	07/01/25	McLub	Prepare evening cocktails Roleplay check-in Served guest		

59	Friday	10/01/25	McLub	Prepare evening cocktails Pick up centerpiece Set up bar		
60	Saturday	11/01/25	McLub	Prepare evening cocktails Roleplay check-out Set up bar		
61	Sunday	12/01/25	McLub	Prepared evening cocktails Served guest Refill chiller		
62	Monday	13/01/25	McLub	Prepared evening cocktails Roleplay check-in Pick up centerpiece		
63	Tuesday	14/01/25	McLub	Prepared evening cocktails Write food tag Sending food test by email		

64	Friday	17/01/25	McLub	Prepare break fast Pick up jamu Set up table		
65	Saturday	18/01/25	McLub	Prepare break fast Set up cushion Set up glass		
66	Sunday	19/01/25	McLub	Prepare evening cocktails Set up alcohol Set up bar		
67	Monday	20/01/25	McLub	Prepare evening cocktails Set up table Write food tag		



9/10

CHEUNG, CARRIE

Unit: Batam Marriott Hotel Harbour Bay
(BTHMC)

09/02/24, 9:26 AM EST

[0 subscribers](#)

Feedback

Profile

Customer Response Activity

Comment

Reason for Brand Question Rating

🗨️ The staffs, particularly Jesslyn from Front Office Team, Saddam Saifullah - Assistant Front Office Manager, 🗨️ Wildan & Aija from House Keeping Team and the those that standing at basement lobby and main lobby, 😊 have done for the extra mile to give the guests the **excellent service** and letting us feel so welcome. 😊 The very first staff at basement lobby on 30 Aug at about 9pm approached us and assisted us to proceed to main lobby for check-in. 😊 The **smiles** and greetings of the **staffs** are so **warm** feeling. 😊 Both of my husband and myself love our stay with you on that 2 nights. 😞 The only one item that was not expected was we were not able to extend stay till 2pm when I expressed that I was sick. 😊 Overall it was still a pleasant stay with Marriott.

Topics:

Staff - Staff Professionalism - Staff Overall



Scenic67346799191

Birthday celebration in Batam Marriot. bi

Review of Batam Marriott Hotel Harbour Bay



Reviewed Oct 17, 2024  via mobile

This is my first time travelling to Batam and glad that I have chosen Marriot to celebrate my birthday.

Thank you Resma, Jessly and the Marriot team to give me a birthday surprise on my arrival. Glad that I have chosen Marriot to celebrate my birthday. All staffs in Batam Marriot are very helpful and friendly.

We had enjoyed our stay and I will not hesitate to recommend my friends and family to stay in Batam Marriot.

Hotel location is very convenient and next to the ferry terminal.

Date of stay: October 2024

Room Tip: Very convenient and just next to ferry terminal

Trip type: Traveled with family



