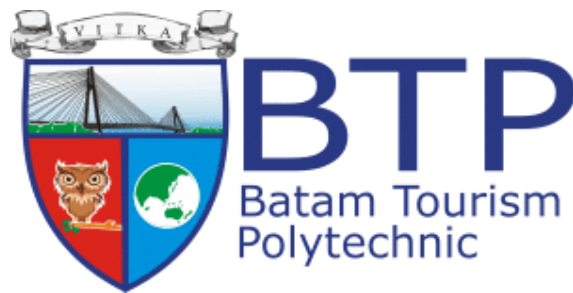


LAPORAN KEGIATAN ON JOB TRAINING/ KERJA MAHASISWA
ROOM DIVISION
MANAGEMENT DI
BATAM MARRIOTT HOTEL HARBOURBAY



Disusun Oleh :

LEE ELLY

2023010007

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 : Lee Elly

NIM : 2023010007

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,

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 Supardi, S.Pd., MM NIDN. 2109107102

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Lee Elly
NIM : 2023010007
Program Studi : Room Division Management

Menyatakan Dengan ini sesungguhnya bahwa proyek akhir yang saya tulis tersebut 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, baik sebagian atau seluruhnya, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Batam, 05 Februari 2025

Yang membuat pernyataan



Lee Elly

KATA PENGANTAR

Dengan rasa syukur yang tulus dan hormat kepada Tuhan Yang Maha Esa, penulis menyampaikan kata pengantar tersebut sebagai pembuka laporan praktik kerja nyata di Batam Marriott Hotel Harbourbay. Atas berkat dan Rahmat yang diberikan, penulis dapat menyelesaikan kegiatan praktik kerja nyata dengan kesehatan penuh. Praktik kerja nyata tersebut merupakan salah satu kegiatan yang wajib di lalui mahasiswa/I Batam Tourism Polytechnic dalam jangka waktu 6 (enam) bulan. Berkat hidayah-Nya, penulis telah berhasil menyelesaikan praktik kerja nyata dengan tepat waktu, serta memperoleh pengetahuan dan keahlian baru yang signifikan dalam bidang *Front Office* dan dapat meningkatkan rasa kepercayaan dan juga kualitas diri penulis.

Praktik kerja nyata tersebut, dapat terselesaikan dengan baik dikarenakan adanya bantuan dari pihak-pihak lain. Pada kesempatan tersebut, penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak atas kesempatan yang telah diberikan, dan tidak lupa juga dengan bantaun dan bimbingan selama praktik kerja nyata. Ucapan terima kasih tersebut penulis sampaikan kepada yang terhormat:

1. Orang tua keluarga yang telah memberikan dukungan serta mendoakan agar praktik kerja nyata tersebut dapat berjalan dengan lancar hingga selesai
2. Bapak M Nur A Nasution, S.Sos,Mpd, CHA selaku Direktur Batam Tourism Polytechnic.
3. Bapak Andri Wibowo, SE.,M.Par Selaku Kepala Program Studi Manajemen Divisi Kamar di Batam tourism Polytechnic
4. Bapak Supardi, S.Pd., MM 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 melaksanakan 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 Marriott Hotel Harbour Bay.
11. Bapak Saddam Saifullah, selaku *Assitant 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 *House Keeping Department*, yang telah menyemangati dan memberi motivasi baik berupa masukan ataupun kritikan.
15. Seluruh pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan tersebut baik secara langsung maupun tidak langsung.

Laporan tersebut masih memiliki kekurangan sehingga penulis mengharapkan adanya masukan baik kritikan dan juga saran dari seluruh pihak demi kesempurnaan laporan praktik kerja nyata tersebut. Akhir kata, penulis berharap laporan tersebut dapat bermanfaat bagi seluruh pembaca.

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	2
KATA PENGANTAR	3
DAFTAR ISI.....	5
BAB I	6
PENDAHULUAN	6
I.I Latar Belakang	6
I.II Tujuan Praktik Kerja Nyata	7
I.III Manfaat Praktik Kerja Nyata	8
I.I Tempat dan Waktu Pelaksanaan	8
BAB II.....	9
TINJAUAN UMUM TEMPAT MAGANG	9
II.I Sejarah Batam Marriott Hotel Harbour Bay	9
Gambar 2.1 Logo Batam Marriott Hotel Harbour Bay	9
II.II Fasilitas Hotel	15
II.III Visi dan Misi Perusahaan.....	27
II.IV Struktur Organisasi Hotel	27
II.V Struktur Organisasi <i>Front Office Department</i> Batam Marriott Hotel Harbourbay	27
II.VI Deskripsi Kerja Front Office Department.....	28
BAB III	32
PELAKSANAAN PRAKTIK KERJA NYATA.....	32
III.I Aktivitas dan Deskripsi Kerja	32
III.II Faktor Pendukung dan Penghambat.....	35
BAB IV	37
PENUTUP.....	37
IV.I Kesimpulan.....	37
IV.II Saran.....	38
DAFTAR PUSTAKA	39
LAMPIRAN.....	40

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Pariwisata merupakan kegiatan perjalanan seseorang ke destinasi yang berbeda dari tempat tinggalnya, dengan tujuan seperti rekreasi, urusan bisnis, atau pendidikan. Aktivitas yang dilakukan dalam pariwisata mencakup menginap di akomodasi, menjelajahi objek wisata, mencoba makanan khas, serta berinteraksi dengan budaya dan lingkungan setempat. Semua ini memberikan pengalaman unik sekaligus memberikan kontribusi positif bagi perekonomian dan komunitas lokal. Pengertian pariwisata sendiri berbeda menurut setiap para ahli.

Menurut The World Tourism Organization (UNWTO), pariwisata merupakan fenomena sosial, budaya, dan ekonomi yang melibatkan perpindahan orang ke negara atau tempat di luar lingkungan biasanya untuk tujuan pribadi, bisnis, atau profesional. Definisi tersebut mencakup aspek global dari pariwisata dan menekankan peran pentingnya dalam aspek sosial, budaya, dan ekonomi.

Menurut Yoeti Oka A. Yoeti dalam buku yang berjudul “Pengantar Ilmu Pariwisata” (1991), ia menguraikan bahwa kata “pariwisata” berasal dari dua kata, yaitu “pari” dan “wisata.” Kata “pari” memiliki arti berkali-kali atau berputar-putar, sementara “wisata” memiliki arti perjalanan atau bepergian. Dengan demikian, menurut Yoeti, pariwisata dapat diartikan sebagai suatu bentuk perjalanan yang dilakukan secara berulang-ulang, di mana sifat repetitif ini menggambarkan bahwa aktivitas perjalanan tersebut tidak hanya terjadi sekali, melainkan berlangsung dalam beberapa kali kesempatan. Hal ini mencerminkan bahwa pariwisata bukan sekadar perjalanan satu kali, melainkan sebuah kegiatan yang terus dilakukan dengan frekuensi tertentu, baik itu untuk tujuan rekreasi, bisnis, atau edukasi.

Menurut Rusidi (dalam Azwar, 2019) magang merupakan mata kuliah wajib yang perlu diselesaikan oleh mahasiswa sebagai cara untuk mempersiapkan diri dalam kegiatan dunia nyata dan menjadi sumber daya manusia yang siap kerja. Maka dari itu, dalam proses magang tersebut, banyak ilmu yang dapat dipelajari. Dalam bidang perhotelan

pembelajaran yang dapat diambil dapat berupa skill intelektual ataupun communication skill.

Batam Marriott Hotel Harbour Bay merupakan hotel satu-satunya yang berbintang 5 (lima) di Batam dan dikenal sebagai *City Hotel* yang dikelola oleh *Marriott International Inc.* Batam Marriott Hotel Harbourbay berada di posisi yang strategis, yaitu bersebelahan dengan Pelabuhan Harbour Bay yang merupakan salah satu Lokasi wisatawan asing berdatangan. Pada sekitaran hotel juga memiliki berbagai restoran dengan tema yang berbeda seperti *Chinese Food*, *Western Food*, *Korean Food*, *Japanese Food*, maupun *Thai Food*.

Departemen *Front Office* merupakan bagian dari hotel yang menyambut dan melayani tamu paling pertama saat tamu tersebut datang ke hotel. Maka dari itu, Department *Front Office* dapat disebut sebagai *First Impression* hotel. Pada Batam Marriott Hotel Harbour Bay, departemen tersebut terbagi menjadi 4 (empat), yakni *Front Desk Agent*, *At Your Service Agent*, *Concierge*, dan juga *Executive Lounge Attendent*.

I.II Tujuan Praktik Kerja Nyata

Pada proses *Internship* atau praktik kerja nyata tersebut yang telah diselesaikan oleh mahasiswa dan mahasiswi *Batam Tourism Polytechnic* semester 3 selama 6 (Enam) bulan, memiliki tujuan, yakni:

- Sebagai syarat menyelesaikan kegiatan perkuliahan semester 3 dan melanjutkan perkuliahan ke jenjang berikutnya.
- Sebagai penambahan ilmu dengan praktik secara langsung di lapangan
- Menambah wawasan secara teori dan juga praktik dalam bidang *Front Office*.
- Menambah koneksi antar sesama *trainee* maupun staff yang bekerja
- Mempersiapkan keberanian terhadap pekerjaan dan juga dunia perhotelan.
- Mempelajari cara beradaptasi dengan lingkungan dan juga hal baru, baik dengan sesama rekan *trainee* ataupun staff, dan juga sistematis pekerjaan pada hotel tersebut.

I.III Manfaat Praktik Kerja Nyata

Terdapat beberapa manfaat dari praktik kerja nyata tersebut yang juga sesuai dengan tujuan di atas, seperti:

- Penulis telah mendapat ilmu mengenai Batam Marriott Hotel Harbourbay
- Penulis lebih memahami proses pekerjaan pada departemen *Front Office*
- Penulis dapat belajar beradaptasi pada lingkungan bekerja yang berbeda
- Penulis menjadi lebih percaya diri saat melayani tamu
- Penulis menambah relasi dengan trainee, staff, dan juga tamu hotel
- Penulis mendapatkan pengalaman yang berharga

I.I Tempat dan Waktu Pelaksanaan

Kegiatan praktik kerja nyata tersebut dilaksanakan oleh penulis di Batam Marriott Hotel Harbour Bay, Dimana hotel tersebut berlokasi di Harbour Bay Downtown, Jl. Duyung, Sungai Jodoh, Kec. Batu Ampar. Pelaksanaan praktik kerja nyata tersebut dilaksanakan selama 6 (enam) bulan dari tanggal 22 Juli 2024 sampai dengan 21 Januari 2025. Praktik kerja nyata tersebut memiliki jam kerja yang berbeda. *Shift* yang telah dilalui penulis ialah *shift* pagi (*Executive Lounge*) dari pukul 06.00 – 15.00, *Shift* siang (*Executive Lounge*) dari pukul 12.00 – 21.00 dan (*At Your Service*) dari pukul 11.00 – 20.00, Dan juga *shift* sore (*Executive Lounge* dan *Front Desk Agent*) dari pukul 14.00 – 23.00.

BAB II

TINJAUAN UMUM TEMPAT MAGANG

II.I Sejarah Batam Marriott Hotel Harbour Bay



Gambar 2.1 Logo Batam Marriott Hotel Harbour Bay

Sumber: <https://www.google.com/url?sa=i&url=https%3A%2F%2Fm.facebook.com>

Batam Marriott Hotel Harbour Bay merupakan hotel Bintang 5 (lima) di Batam yang telah diresmikan pada tanggal 01 Oktober 2020. Hotel tersebut memiliki 216 hunian berkelas dan desain yang kontemporer. Batam Marriott Hotel Harbour Bay merupakan merek dari *Marriott International* Dimana merek tersebut merupakan Perusahaan yang besar pada dunia perhotelan. *Marriott International* memiliki lebih dari 30 merek terkemuka dan hampir 9.100 properti pada 142 negara dan wilayah.

Marriott International didirikan pada tahun 1927 oleh *J. Willard Marriott* dan istrinya, *Alice Marriott*. Perusahaan ini bermula dari usaha waralaba *A&W Root Beer* yang pertama kali dibuka di *Washington, D.C.*, pada bulan Mei 1927. Pada awalnya, *J. Willard* dan *Alice Marriott* menjalankan usaha ini sebagai penjual minuman ringan khas *A&W Root Beer*. Namun, seiring dengan berkembangnya usaha tersebut, mereka memperluas menu yang ditawarkan, dan pada akhirnya restoran tersebut bertransformasi menjadi *Hot Shoppes*, yang menyajikan berbagai jenis makanan

dengan kualitas baik dan harga yang terjangkau. Prinsip utama dari bisnis mereka adalah memberikan pelayanan yang ramah dan makanan yang lezat dengan harga yang wajar, yang menjadi dasar bagi perkembangan pesat *Marriott International* di masa depan. Sebagai bagian dari visi mereka, *J. Willard Marriott* dan *Alice Marriott* selalu mengutamakan kepuasan pelanggan, yang akhirnya menjadikan perusahaan ini sebagai salah satu pemain utama di industri perhotelan.

Pada tahun 1953, *J. Willard Marriott* membeli sebidang tanah di *Arlington, Virginia*, yang menjadi lokasi untuk membuka hotel pertama mereka, *Twin Bridges Motor Hotel*, yang dibuka pada tahun 1957. Hotel ini merupakan langkah pertama *Marriott* dalam mengembangkan bisnis perhotelan. Keberhasilan hotel pertama tersebut tidak hanya memperkenalkan merek *Marriott* kepada dunia perhotelan, tetapi juga membuka peluang baru bagi ekspansi lebih lanjut. Kemudian, pada tahun 1972, *Marriott* membuka hotel kedua mereka di lokasi yang sama, yang diberi nama *Key Bridge Marriott*. Kesuksesan ini semakin memperkuat posisi *Marriott* di pasar perhotelan Amerika Serikat dan di seluruh dunia. Pada tahun yang sama, *J.W. Marriott Jr.*, anak dari *J. Willard Marriott*, diangkat sebagai *CEO Marriott International*, melanjutkan kepemimpinan perusahaan dan bertanggung jawab dalam memperluas bisnis perhotelan *Marriott* ke tingkat global. Dengan visi yang sama, *J.W. Marriott Jr.* terus memimpin perusahaan menuju pertumbuhan yang lebih besar.

Pada tahun 1989, *Marriott International* mencatat pencapaian besar dengan pembukaan hotel ke-500 mereka, *Marriott Warsaw*, di *Polandia*. Hotel tersebut menjadi hotel pertama yang dikelola oleh perusahaan Barat di Eropa Timur, yang sekaligus menjadi simbol keberhasilan *Marriott* dalam melebarkan sayapnya ke pasar internasional. Keberadaan hotel ini juga menandakan pengaruh yang semakin besar dari *Marriott* dalam industri perhotelan global. Selain itu, *Marriott Warsaw* pada saat itu juga dikenal sebagai hotel tertinggi di Warsawa, menambah prestise perusahaan ini di dunia perhotelan. Langkah ini juga menjadi bagian dari strategi *Marriott* untuk memasuki pasar negara-

negara Eropa Timur yang sebelumnya belum banyak terjamah oleh perusahaan-perusahaan perhotelan Barat.

Pada tahun 2007, Marriott International melangkah lebih jauh lagi dengan menjalin kemitraan strategis dengan pengusaha perhotelan Ian Schrager. Kerja sama ini menghasilkan peluncuran merek *EDITION Hotels*, yang merupakan merek hotel butik mewah dengan desain yang lebih modern dan unik. *EDITION Hotels* langsung menarik perhatian pasar dengan konsepnya yang inovatif dan gaya hidup yang eksklusif. Hotel pertama dari merek ini dibuka pada tahun 2010 di *Waikiki, Hawaii*, dan segera diikuti oleh pembukaan hotel-hotel *EDITION* lainnya di berbagai kota besar dunia. Keberhasilan peluncuran merek ini menunjukkan kemampuan Marriott untuk beradaptasi dengan tren baru di industri perhotelan dan memberikan pengalaman berbeda kepada para tamu.

Pada tahun 2016, Marriott International mencapai tonggak sejarah lainnya dengan mengakuisisi *Starwood Hotels & Resorts Worldwide*. Akuisisi ini menjadikan *Marriott International* sebagai perusahaan hotel terbesar di dunia, dengan lebih dari 30 merek hotel yang tersebar di seluruh dunia. Langkah ini memperkuat posisi Marriott sebagai pemimpin global dalam industri perhotelan dan memberikan akses kepada mereka untuk melayani lebih banyak pelanggan dengan berbagai pilihan akomodasi, dari hotel mewah hingga pilihan yang lebih terjangkau. Akuisisi ini juga memperkenalkan berbagai merek baru ke dalam portofolio *Marriott*, termasuk *Sheraton*, *Westin*, dan *Le Méridien*, yang semakin memperluas jangkauan perusahaan di pasar internasional.



Gambar 2.2 Batam Marriott Harbour Bay

Sumber: <https://dynamic-media-cdn.tripadvisor.com/media/photo-o/1c/0d/39/b4/batam-marriott-hotel.jpg?w=1200&h=-1&s=1>

Batam Marriott Hotel Harbour Bay menjadi satu-satunya hotel bintang lima yang beroperasi di bawah merek *Marriott International* di Batam. Hotel tersebut menjadi simbol kehadiran Marriott di Indonesia, sekaligus memberikan pengalaman mewah dan pelayanan berkualitas tinggi bagi para tamu yang datang dari berbagai belahan dunia. Marriott International, melalui filosofi perusahaan yang mengedepankan pelayanan kepada karyawan, pelanggan, serta pemilik dan waralaba, terus berusaha mempertahankan reputasi dan eksistensinya di pasar global. Motto perusahaan, "*If you take care of your associates, your associates will take care of the guests, and then the guests will come back,*" mencerminkan keyakinan Marriott bahwa dengan merawat karyawan dengan baik, mereka akan memberikan pelayanan terbaik kepada tamu, yang pada akhirnya akan membawa kesuksesan yang berkelanjutan.

Pada tahun 2012, Marriott International menunjuk *Arne Sorensen* sebagai *CEO*, menggantikan *J.W. Marriott Jr.* yang telah memimpin perusahaan selama beberapa dekade. Meskipun *Arne Sorensen* bukan anggota

keluarga Marriott, ia diangkat untuk meneruskan visi dan misi perusahaan. Di bawah kepemimpinan *Sorensen*, Marriott terus berkembang pesat, memperluas portofolio merek dan meningkatkan kehadirannya di pasar global. Dengan adanya akuisisi dan pengembangan merek yang terus-menerus, Marriott International tetap menjadi salah satu perusahaan perhotelan terbesar dan paling dihormati di dunia.

	CLASSIC	DISTINCTIVE
LUXURY	 THE RITZ-CARLTON  ST. REGIS  JW MARRIOTT	 EDITION  THE LUXURY COLLECTION  W HOTELS  BVLGARI HOTELS & RESORTS
PREMIUM	 MARRIOTT  SHERATON  THE MARRIOTT VACATION CLUBS™  DELTA HOTELS	 WESTIN  LE MERIDIEN  RENAISSANCE HOTELS  AUTOGRAPH COLLECTION HOTELS  TRIBUTE PORTFOLIO  DESIGN HOTELS  GAYLORD HOTELS  MGM RESORTS COLLECTION
SELECT	 COURTYARD  FOUR POINTS  SPRINGHILL SUITES  FAIRFIELD  PROTEA HOTELS	 AC HOTELS  aloft  moxy HOTELS
MIDSCALE	 CITY EXPRESS  FOUR POINTS FLEX	
LONGER STAYS	 Residence INN  TOWNPLACE SUITES  Marriott EXECUTIVE APARTMENTS  STUDIOS	 HOME & VILLAS by MARRIOTT BONVOY  APARTMENTS by MARRIOTT BONVOY

Gambar 2.3 Marriott International Brands

Sumber : <https://www.hotel-development.marriott.com/brands>

Marriott International di bagi menjadi 3 (tiga) kelas yang berbeda, dimana dengan tingkatan *luxury*, seperti *The ritz-Carlton*, *W Hotels*, *St. Regis*, *JW Marriot*, dan lain-lain. Sedangkan tingkat kedua ada *Premium*, dimana hotel seperti *Marriott*, *Westin*, *Sheraton*, dan lain sebagainya. Adapun tingkat ketiga yaitu *Select Hotels*, dimana hotel yang termasuk adalah *Four Points*, *Moxy*, *aloft*, dan sebagainya. Batam Marriott Hotel Harbour Bay memiliki target yaitu para pengusaha. Dengan adanya hal tersebut, selaras dengan kategori merek dari *Marriott International* itu sendiri yaitu *classic premium*, yaitu dengan menunjukkan elegansi dari hotel kategori berkelas bintang 5 (lima).

Marriott International memiliki pedoman baik terhadap karyawan maupun tamu. Pedoman tersebut ialah “*Let Your Mind Travel*” yang dapat dipercayai bahwa apa yang kita harapkan maupun apa yang kita pikirkan, dikemudian hari akan terjadi. Selain pedoman tersebut, terdapat juga pedoman yang berupa “*Credo Card*”. Pedoman tersebut berbentuk kartu dan merupakan salah satu perlengkapan pakaian harus dibawa setiap saat. Pedoman tersebut harus selalu dibawa kemanapun kita berada. Pedoman yang terdapat pada kartu tersebut berisikan:

- Depan

PRINCIPLE OF FINDERFUL

TO DELIVER WONDERFUL HOSPITALITY ALWAYS

- Belakang

BE CARING

Put your heart into everything you do to make guests feel deeply comfortable and genuinely cared for.

BE OPEN-MINDED

Embrace change and adapt to guests evolving needs.

BE EXTRAORDINARY

Elevate everyday experiences to create moments that delight.

BE A STORY TELLER

Share unique stories of the property, brand, local culture dan surroundings.

Selain itu, *Marriott International*, memiliki kelas *member* untuk para tamu. Member tersebut memiliki variasi diskon yang bisa dimikmati sesuai dengan tier masing-masing. Tier tersebut diawali dengan:

- Base Member (Y1), dengan menginap 1 - 9 hari/ tahun,
- Silver elites (M1), dengan menginap 10 - 24 hari/tahun,
- Gold elites (X1), dengan menginap 25 - 49 hari/tahun,
- Platinum Elites (P6), dengan menginap 50 - 74 hari/tahun,

- *Titanium Elites (X4)*, dengan menginap 75+ hari/tahun,
- *Ambassador Elites (X5)*, dengan menginap 75+ hari/tahun, dan harus menghabiskan USD 23.000 di hotel yang bermerek *Marriott International*

II.II Fasilitas Hotel

Pada Hotel Batam Marriott Harbourbay, terdapat beberapa fasilitas untuk memenuhi kebutuhan pengunjung. Beberapa fasilitas tersebut ialah:

A. *Goji Kitchen and Bar*

Goji Kitchen and Bar merupakan salah satu restoran di Batam Marriott Hotel Harbour Bay, berlokasi pada lantai 2. Restoran tersebut menyediakan makanan berupa *Breakfast Buffet* dan *A La Carte*. *Breakfast Buffet* dimulai dari pukul 06.00 – 10.30 pagi dengan berbagai pilihan seperti *waffle*, bubur sum-sum, aneka jus, *pastries*, dan lain sebagainya. Terdapat juga *A La Carte*, yaitu terdapat pilihan makanan pada menu yang tersedia. Menu tersebut dapat bertema *Indonesian Food* atau pun *Western Food*. Di restorannya sendiri, terdapat *section Live Cooking* dimana *chef* nya secara langsung akan memasak di depan tamu. *A La Carte* tersebut terbagi menjadi *Lunch* yang dimulai dari pukul 11.00 siang sampai dengan 17.00 sore, dan *Dinner* dimulai dari pukul 17.00 – 23.00 malam. Restoran tersebut juga berlanjut dengan pelayanan *In-Room Dining* yang selalu open 24 jam. Kapasitas outlet tersebut ialah sekitar 110 kursi.



Gambar 2.4 Goji Kitchen and Bar

Sumber: https://cache.marriott.com/content/dam/marriott-renditions/BTHMC/bthmc-goji-kitchen-4294-hor-pano.jpg?downsize=*:666

B. Jiang He Restaurant

Jiang He merupakan restaurant dengan hidangan khas *Chinese* dan berlokasi di lantai 2, tepat di sebelah *Goji Kitchen and Bar*. Restaurant tersebut terkenal dengan berbagai cita rasa unik dari *Chef* nya yang berasal dari Malaysia. Restaurant tersebut buka untuk 2 sesi yaitu sesi makan siang dari pukul 11.30 – 14.30 dan sesi makan malam dari pukul 17.30 – 22.30. Kapasitas outlet tersebut ialah 84 kursi.



Gambar 2.5 Jiang He Restaurant

Sumber: <https://dynamic-media-cdn.tripadvisor.com/media/photo-o/2d/7a/20/c0/jiang-he.jpg?w=1200&h=-1&s=1>

C. *Altitude Rooftop Bar and Lounge*

Altitude Rooftop Bar and Lounge merupakan salah satu outlet yang berada di Batam Marriott Hotel Harbour Bay berposisi pada lantai 13 (tiga belas) atau biasa sering disebut *roof top*. Outlet tersebut terdapat berbagai jenis *cocktail* dan *mocktail*. Outlet tersebut beroperasi mulai dari pukul 17.00 – 23.00 setiap senin sampai Kamis dan juga dari 15.00 – *midnight* setiap Jumat – Minggu. Bar tersebut hanya dapat dimasuki pada tamu berumur 18 (delapan belas) ke atas dan tidak diperkenankan untuk anak-anak masuk ke dalam. Kapasitas outlet tersebut ialah 124 kursi.



Gambar 2.6 Altitude Rooftop Bar and Lounge

Source:

https://cache.marriott.com/is/image/marriotts7prod/mc-bthmc-altitude-rooftop-exterior-26517:Pano-Hor?downsize=*.666

D. Mill and Co.

Mill and Co. merupakan restaurant yang berada pada lantai 2 (dua) di Batam Marriott Hotel Harbour Bay. Outlet tersebut menyediakan berbagai jenis manisan, *pastries*, kopi dan juga teh. Outlet tersebut beroperasi dari jam 08.00 – 20.00. Pada area outlet tersebut juga tersedia *Bisnis Centre*, jadi sangat cocok untuk para tamu yang sedang bekerja, dapat menikmati seduhan kopi atau teh dengan manisan yang tersedia. Kapasitas outlet tersebut ialah sekitar 26 kursi.



Gambar 2.7 Mill and Co.

Source:

<https://cache.marriott.com/content/dam/marriott->

[renditions/BTHMC/bthmc-mill-co-4295-hor-
pano.jpg?downsize=*:666](https://cache.marriott.com/is/image/marriotts7prod/mc-bthmc-the-lounge-13482:Pano-Hor?downsize=*:666)

E. *The Lounge*

The Lounge merupakan outlet yang berada di lantai 2 (dua) Batam Marriott Hotel Harbour Bay. *The Lounge* juga sering dikenal sebagai *The Great Room*. Outlet tersebut



menyediakan beberapa macam *savory snacks and dishes*, *mocktails*, dan juga *cocktails*. Outlet tersebut beroperasi dari pukul 11.00 – 23.00. Outlet tersebut selalu diiringi dengan lagu bertema *jazz* pada hari biasa. Kapasitas outlet tersebut ialah 40 kursi.

Gambar 2.8 *The Lounge*

Source: https://cache.marriott.com/is/image/marriotts7prod/mc-bthmc-the-lounge-13482:Pano-Hor?downsize=*:666

F. *M-Club Lounge (Executive Lounge)*

M-Club Lounge atau yang sering disebut dengan *Executive Lounge*, merupakan fasilitas hotel yang berada pada lantai 11 (sebelas). Fasilitas tersebut hanya dapat diakses oleh tamu member (*platinum*, *titanium* dan *ambassador*), *suite paying*, atau yang telah membeli akses. Fasilitas tersebut terbuka 24 jam, akan tetapi service hanya

sampai pukul 22.00. Dari pukul 06.30 – 10.30, tersedia *breakfast buffet* yang terdapat berbagai variasi hidangan berat, dan juga *pastries*. Dari pukul 11.00 – 17.30 merupakan *afternoon tea* yang menyediakan *cookies, biscuits, nuts, dried fruits, teas and coffees, sodas*, dan juga buah-buahan. Dari pukul 17.30 – 20.00 merupakan waktu *Evening Cocktail*, tersedia berbagai jenis minuman beralkohol dan juga yang tidak beralkohol. Pada sesi tersebut, tersedia juga *dinner buffet* yang setiap malamnya berbagai jenis tema.



Gambar 2.9 M-Club Lounge

Source:

[https://www.facebook.com/photo/?fbid=464056448702068&set=pcb.464056498702063&_cft_\[0\]=AZXApkZ5Ui f8SYSW64MZqEzvLFUR8MRhFUmutbHhiaLxtyqbkA wmpgZrBYJ_C704tqYLmcQa7Sxl3WtAie49T2_zYrbS3 Z3JOpUsvvrT2J01wAv2SmnuW2uWZR5mN6oGZgUZ Vd8zKL7h_97O9i8YgvE96oGVkiJC6tPTIj664edQzhY0_uO-UI2WOJUHneWPSJc&_tn=*bH-R](https://www.facebook.com/photo/?fbid=464056448702068&set=pcb.464056498702063&_cft_[0]=AZXApkZ5Ui f8SYSW64MZqEzvLFUR8MRhFUmutbHhiaLxtyqbkA wmpgZrBYJ_C704tqYLmcQa7Sxl3WtAie49T2_zYrbS3 Z3JOpUsvvrT2J01wAv2SmnuW2uWZR5mN6oGZgUZ Vd8zKL7h_97O9i8YgvE96oGVkiJC6tPTIj664edQzhY0_uO-UI2WOJUHneWPSJc&_tn=*bH-R)

G. Gym and Fitness Centre

Fasilitas tersebut berada pada lantai 5 (lima) di Batam Marriott Hotel Harbour Bay. Fasilitas tersebut memiliki berbagai jenis alat beraktivitas untuk para tamu yang menginap di hotel. Fasilitas tersebut terbuka 24 jam dengan pemandangan menghadap ke *pool*.



Gambar 2.10 Gym and Fitness Centre

Source: <https://dynamic-media-cdn.tripadvisor.com/media/photo-o/1c/0d/37/cc/24-hour-gym.jpg?w=1200&h=-1&s=1>

H. Swimming Pool

Swimming Pool atau yang diberi nama *Infinity Pool* merupakan salah satu fasilitas Batam Marriott Hotel Harbour Bay yang berada di lantai 5 (lima). Fasilitas tersebut beroperasi dari pukul 06.00 – 20.00, dengan tinggi kolam 1,2 meter. Outlet tersebut hanya dapat di akses tamu yang menginap di hotel. Untuk pengunjung luar yang ingin mengakses fasilitas tersebut maka harus mengeluarkan biaya dengan minimal sekitar IDR 300.000.



Gambar 2.11 Swimming Pool

Source: <https://www.booking.com/hotel/id/batam-marriott-harbour-bay.id.html>

I. Kamar

Terdapat beberapa tipe kamar di Batam Marriott Hotel Harbour Bay. Hotel tersebut memiliki 216 kamar dengan 1 kamar *President Suite*, 10 kamar *Executive Suite*, 129 kamar *Deluxe King* (44 kamar *M-Club*), dan 76 kamar *Deluxe Double* (15 kamar *M-Club*). Berikut merupakan keterangan tipe kamar tersebut.

1. Deluxe Room

Tipe kamar *deluxe* ialah tipe standard dengan ukuran kamar 37 m²/398 ft². Tipe kamar tersebut terdapat pada lantai 6 – 9 untuk pemandangan laut, pada lantai 6 – 10 terdapat kamar dengan pemandangan kota, dan pada lantai 5 terdapat kamar *deluxe* yang memiliki *balcony*. Pada kamar yang terdapat di lantai 5, para tamu diperbolehkan untuk merokok di balkon. Kamar di lantai tersebut memiliki pemandangan kolam renang dan juga *garden*.



Gambar 2.12 Deluxe Room

Source: https://cache.marriott.com/content/dam/marriott-renditions/BTHMC/bthmc-king-deluxe-2621-hor-clsc.jpg?output-quality=70&interpolation=progressive-bilinear&downsize=1140px:*

2. Executive Suite Room

Tipe kamar tersebut berada dari lantai 5 hingga 12 dengan pemandangan *sea view*. Tipe kamar tersebut memiliki luas 73 m²/786 ft². Tipe kamar tersebut memiliki tipe kasur *king size* dan juga 2 *sofa bed* dengan *bathtub*. Untuk tamu yang membeli tipe kamar tersebut secara langsung akan mendapatkan akses untuk memasuki *M-Club Lounge* atau *Executive Lounge*.



Gambar 2.12 Executive Suite

Source: https://cache.marriott.com/content/dam/marriott-renditions/BTHMC/bthmc-executive-suite-2623-hor-wide.jpg?output-quality=70&interpolation=progressive-bilinear&downsize=*.645

3. *M-Club Room*

Tipe kamar tersebut memiliki luas 37 m²/398 ft² dan berada pada lantai 10 – 12 dengan pemandangan *city view* dan juga *sea view*. Kamar tersebut memiliki bathtub. Harga kamar tersebut telah termasuk akses untuk ke *Executive Lounge*. Maka dari itu, posisi kamar tersebut berada di lantai atas dan berdekatan dengan *Executive Lounge* dimana para tamu dapat mengakses untuk ikut *breakfast*, *afternoon tea*, dan *evening cocktails*.



Gambar 2.13 *M-Club Room*

Source: https://cache.marriott.com/content/dam/marriott-renditions/BTHMC/bthmc-double-deluxe-2620-hor-wide.jpg?output-quality=70&interpolation=progressive-bilinear&downsize=*.339

4. *President Suite Room*

Tipe kamar tersebut hanya ada 1 kamar di Batam Marriott Hotel Harbourbay yang terletak di lantai 12 dengan luas kamar 146 m². Kamar tersebut memiliki dua pemandangan sekaligus dan juga fasilitas yang lengkap. Kamar tersebut

memiliki 1 *sofa bed*, 1 *dining table*, *working space*, dan *kitchen set*. Kamar tersebut umumnya banyak dibeli oleh tamu yang sedang honeymoon atau sedang *party*. Kamar tersebut juga otomatis mendapatkan akses ke *M-Club Lounge*.



Gambar 2.14 Presidential Suite

Source:

<https://www.instagram.com/p/CdIHlkMLy1c/?igshid=YmMyMTA2M2Y=>

J. Lobby

Lobby atau area *receptionist* Batam Marriott Hotel Harbour Bay berada pada lantai 1 dan 2. Area tersebut memiliki konsep *modern* dan merupakan tempat dimana tamu dapat *check-in*, *check-out*, atau meminta bantuan serta informasi. Jika kedatangan tamu *group* yang besar, maka akan diarahkan untuk *check-in* di *lobby 1* dikarenakan area tersebut bersebelahan dengan pelabuhan sehingga dapat diakses dengan lebih mudah dan cepat. Pada saat proses *check-in* tersebut, tamu akan ditawarkan *welcome drink* untuk menyegarkan diri.



Gambar 2.15 The Lobby

Source: <https://www.marriott.com/en-us/hotels/bthmc-batam-marriott-hotel-harbour-bay/overview/>

K. Function Room

Batam Marriott Hotel Harbour Bay memiliki 3 *ballroom* yang dapat menjadi 1 *grand ballroom* dengan luas 1.300 m², dan juga 5 *meeting room* pada lantai 3. Setiap *meeting room* terdapat nama yang berbeda, seperti Galang, Rempang, Nipa, Mecan, dan juga Nirup. Ukuran setiap *meeting room* juga berbeda setiapnya. Dari Nirup yang memiliki luas 12 x 8 x 6 m, hingga Galang dengan luas 13.5 x 8 x 6 m. *Ballroom* biasa digunakan untuk acara perusahaan, acara ulang tahun, ataupun pernikahan.



ROOM NAME	DIMENSIONS			CAPACITY					
	LOCATION	SQUARE	L x W x H	THEATRE	CLASS	U-SHAPE	BOARD	BANQUET	
Marriott Grand Ballroom	3 rd Floor	1300 sqm	38 x 48 x 8 m	1400	580	400	310	1100	
Marriott Ballroom 1	3 rd Floor	433 sqm	12.6 x 16 x 8 m	500	180	130	100	380	
Marriott Ballroom 2	3 rd Floor	433 sqm	12.6 x 16 x 8 m	450	180	130	100	380	
Marriott Ballroom 3	3 rd Floor	433 sqm	12.6 x 16 x 8 m	450	180	130	100	380	
Galang Room	3 rd Floor	200 sqm	13.5 x 8 x 6 m	220	80	50	48	150	
Rempang Room	3 rd Floor	110 sqm	8 x 8 x 6 m	120	49	30	20	90	
Nipa Room	3 rd Floor	110 sqm	8 x 8 x 6 m	120	49	30	20	90	
Mecan Room	3 rd Floor	55 sqm	16 x 12 x 6 m	60	20	15	10	60	
Nirup Room	3 rd Floor	45 sqm	12 x 8 x 6 m	60	20	15	10	60	

Gambar 2.16 Function Room

Source: Group Whatsapp Trainee Batam Marriott Hotel
Harbourbay

II.III Visi dan Misi Perusahaan

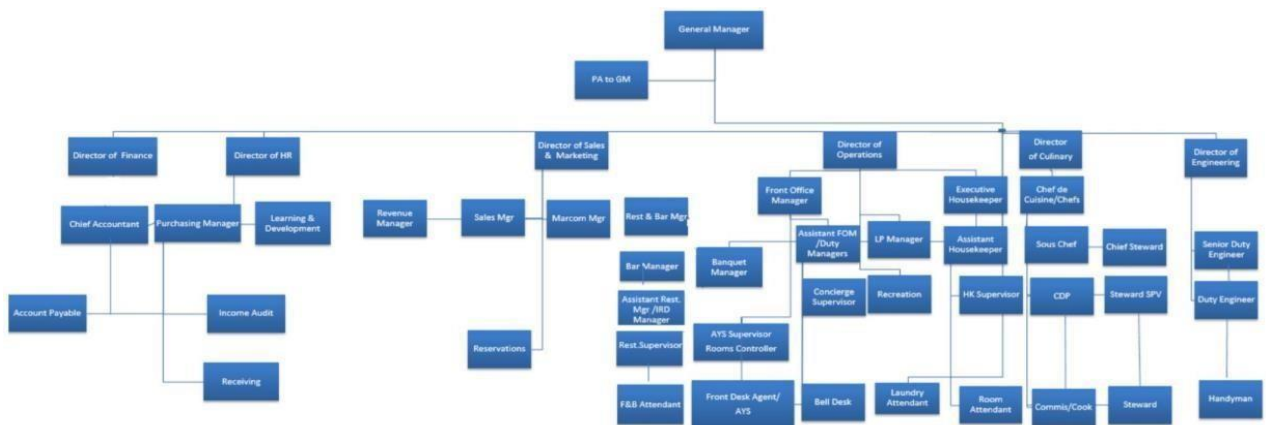
- **Visi Perusahaan**

Marriott International memiliki visi utama untuk menjadi hotel nomor 1 di perhotelan seluruh dunia, dan menjadi perusahaan travel terfavorit di dunia yang berkelas internasional.

- **Misi Perusahaan**

Menjadikan *Marriott International* jembatan antar budaya dan menginspirasi setiap penemuan di seluruh dunia. Menjadikan pasar perhotelan nomor 1 di dunia. Juga memberikan layanan terbaik seperti layanan makanan dan minuman, kebersihan dan lain sebagainya.

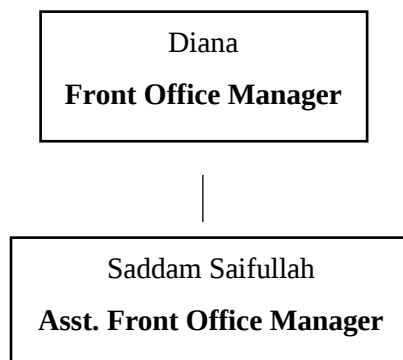
II.IV Struktur Organisasi Hotel

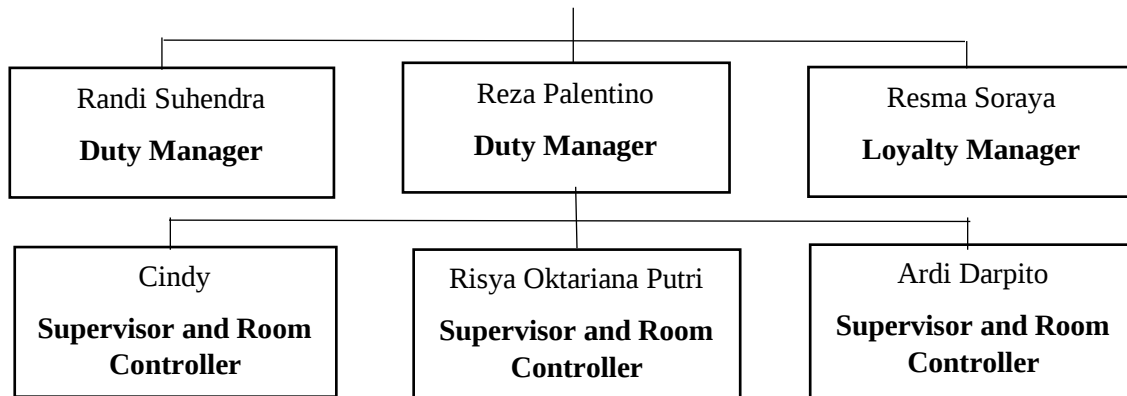


Gambar 2.17 Sturktur Organisasi Hotel

Source: https://kc.umn.ac.id/20982/8/BAB_II.pdf

II.V Struktur Organisasi *Front Office Department* Batam Marriott Hotel Harbourbay





II.VI Deskripsi Kerja Front Office Department

- **Front Office Manager**

Posisi tersebut merupakan posisi teratas di departemen *Front Office*. *Front Office manager* atau sering disingkat menjadi FOM, merupakan posisi yang memiliki banyak tugas dan kewajiban. FOM memiliki tugas seperti mengajar dan mengawasi seluruh *staff*, mengatur kegiatan yang terjadi pada departemen *front office*, memberi Keputusan terakhir pada setiap hal dan kejadian, mengawasi apakah setiap hal sudah sesuai standar operasional prosedur atau sering disebut dengan (SOP). Berikut merupakan rincian dari pekerjaan FOM.

1. Mengawasi setiap *staff* yang bekerja mulai dari penerimaan *staff* tersebut, hingga akhir waktu kerja *staff*.
2. Mengawasi setiap keluhan kesah tamu dan memberi Solusi cara menangani masalah tersebut.
3. Menjaga hubungan kerja antar departemen lain.
4. Memeriksa seluruh laporan baik dari departemen *front office* ataupun departemen lain.
5. Membantu proses *check-in* dan juga *check-out* saat situasi sedang penuh.
6. Memeriksa ulang jadwal kerja *staff* dan juga memberi *approval*.

7. Mengevaluasi kemampuan *staff* setiap waktunya.
8. Menjaga visi dan misi hotel sebagai *hospitality industry*, dan melakukan *report* kepada *General Manager* mengenai kinerja kerja *front office department* yang menyangkut seluruh *staff front office*

- ***Assistant Front Office Manager***

Posisi tersebut memiliki tujuan kerja yang hamper sama dengan *front office manager*. Posisi tersebut biasanya menggantikan *front office manager* saat sedang tidak berada di tempat. Berikut merupakan beberapa pekerjaan yang dilakukan oleh *assistant front office manager*.

1. Membantu mengawasi kinerja *staff*.
2. Membantu dengan beberapa laporan yang perlu direvisi atau membutuhkan pengecekan.
3. Membantu dengan keluhan kesa tamu

- ***Duty Manager***

Posisi tersebut merupakan perwakilan kepada *front office manager* untuk meringankan beberapa pekerjaan *FOM*. Berikut beberapa tugas dan tanggung jawab *Duty Manager*.

1. Mengurus masalah keluhan kesa tamu dan melapor kepada *Assistant Front Office Manager*.
2. Mengisi peran *FOM* dan juga *Ass. FOM* saat tidak berada di posisi
3. Mengawasi *staff* yang sedang bekerja

- ***Supervisor and Room Controller***

Posisi tersebut merupakan tugas dan tanggung jawab terhadap *staff*, *trainee*, dan juga pengontrolan kamar hotel. Berikut beberapa tugas dan kewajiban yang dimiliki *Supervisor and Room Controller*.

1. Menyelesaikan masalah yang terjadi
2. Mengawasi kinerja *staff* dan juga *trainee*
3. Membimbing dan mengarahkan pelaksanaan kerja *staff* dan *trainee*
4. Memastikan kamar tamu sesuai dengan yang diinginkan
5. Memastikan tamu mendapatkan pelayanan sesuai dengan kebijakan hotel
6. Memastikan tidak terjadinya salah memberi kamar yang tidak pantas

- ***Front Desk Agent***

Front Desk Agent atau yang biasa disingkat FDA, merupakan posisi yang biasa menjadi wajah pertama hotel. Posisi tersebut memiliki tanggung jawab yang memerlukan *skill* terbanyak. Berikut merupakan beberapa tanggung jawab dan bakat yang wajib dimiliki FDA.

1. Melakukan proses *check-in* dan *check-out*
2. Fasih dalam berbicara dengan baik, benar, dan sopan
3. Dapat bekerjasama dengan berbagai departemen
4. Dapat beradaptasi dengan perubahan
5. Memiliki bakat menjual yang bagus
6. Dapat memahami seluruh informasi mengenai fasilitas dan juga promosi hotel
7. Berpenampilan rapi dan bersih
8. Memiliki sifat yang ramah

• ***Executive Lounge Attendant***

Executive Lounge Attendant merupakan posisi yang bekerja di *Lounge*. Posisi tersebut biasanya menangani tamu member yang telah *loyal* kepada hotel. Beberapa tugas posisi tersebut mencakup pekerjaan *food and beverage* dikarenakan tersebut juga bekerja di area *buffet* dan *bar* yang berada di dalam *lounge*. Berikut beberapa tugas dan tanggung jawab posisi tersebut.

1. Melakukan proses *check-in* dan *check-out*
2. Dapat berbicara sopan dan menarik
3. Memiliki daya ingat yang kuat saat melayani dan membuat pesanan tamu
4. Dapat menanyakan dan mendapatkan *feedback* dari tamu
5. Dapat memahami informasi mengenai hotel
6. Dapat beradaptasi dengan situasi yang berbeda
7. Dapat menghafal *tier membership* beserta *benefits* yang di dapatkan

• ***Telephone Operator***

Telephone Operator merupakan posisi yang memiliki tanggung jawab atas panggilan masuk baik dari dalam hotel maupun luar hotel. Posisi tersebut memiliki nama lain di Batam Marriott Hotel Harbour Bat, yakni *At Your Service* atau biasa disingkat menjadi AYS. Berikut merupakan tugas dari posisi tersebut.

1. Dapat menghafal seluruh informasi dan kejadian mengenai hotel maupun luar hotel
2. Dapat berbicara dengan sopan dan memiliki nada bicara yang sopan
3. Menangani panggilan masuk dari luar dan dalam hotel
4. Menangani *wake up call* sesuai dengan *request* dari tamu
5. Menangani *courtesy check-in* dan *check-out* untuk memastikan apakah tamu memerlukan bantuan saat *check-out* atau ingin *extend*, dan juga memastikan apakah kamar sudah sesuai yang diinginkan.
6. Dapat memberi jawaban secara cepat dan benar saat tamu bertanya melalui telepon
7. Dapat bekerjasama antar departemen lain
8. Menangani telepon mengenai penambahan *amenities*
9. Menangani telepon mengenai pesanan *In-Room Dining*

- ***Concierge***

Concierge atau sering juga disebut dengan *Bell Boy* merupakan posisi yang bekerja dengan barang tamu. Berikut merupakan tugas *concierge* saat bekerja.

1. Membantu tamu dengan barang bawaan dengan baik dan berhati-hati pada saat tamu datang dan berpergian dari hotel.
2. Menangani pelayanan seperti penjemputan atau pengantaran tamu
3. Dapat memahami informasi mengenai hotel
4. Dapat berbicara dengan sopan
5. Mengetahui hal mengenai sekitar hotel

BAB III

PELAKSANAAN PRAKTIK KERJA NYATA

III.1 Aktivitas dan Deskripsi Kerja

Penulis melakukan kegiatan praktik kerja nyata di Batam Marriott Hotel Harbour Bay dengan posisi di *Front Office Department* yang dapat memungkinkan di rotasi ke *section Front Desk, At Your Service, Guest Relation*, dan *Executive Lounge Attendant*. Departemen tersebut memiliki tanggung jawab mulai dari proses *check – in* dan *check – out* tamu, mendaftarkan tamu sebagai member, menjelaskan fasilitas dan jam operasional hotel, memberi informasi mengenai hotel dan sekitarnya, menangani keluhan dari tamu, dan masih banyak lagi.

Penulis mendapatkan berbagai ilmu dan juga *skill* baru selama praktik kerja nyata di Batam Marriott Hotel Harbour Bay dan juga telah mengasah beberapa aspek diri. Hal tersebut akan berguna bagi penulis di masa yang akan datang, khususnya saat setelah praktik kerja nyata dan setelah selesai masa perkuliahan.

Beberapa hal yang dapat dipelajari saat berada di *front office department* sangatlah banyak dan tentu bermanfaat. Ilmu dan *skill* yang didapatkan dapat berupa peningkatan pada daya ingat dikarenakan departemen tersebut wajib mengetahui segala hal mengenai hotel yang dapat berubah seiring waktu berjalan. *Skill* lain dapat berupa kecepatan beradaptasi di berbagai situasi. *Skill* tersebut bisa didapatkan karena suasana yang dapat berubah begitu saja terhadap tamu yang berbeda setiap waktunya.

Penulis memilih untuk melakukan praktik kerja nyata di Batam Marriott Hotel Harbour Bay dikarenakan penulis percaya bahwa hotel tersebut dapat meningkatkan kemampuan penulis dengan baik dan juga dapat memberi kesempatan penulis untuk bekerja di hotel internasional lainnya. Penulis mendapatkan kesempatan untuk mempelajari di 3 posisi yakni, *front desk, executive lounge attendant*, dan juga *at your service*. Penulis berada di posisi *front desk* selama 1 (satu) minggu dan dapat mempelajari mengenai informasi hotel, proses *check – in* dan *check -out*, cara mencari *tier membership* tamu, cara *check rate*, dan juga cara *update profile* tamu dengan menggunakan aplikasi

Opera. Penulis berada di posisi *executive lounge attendant* selama 5 (lima) bulan dan dapat mempelajari cara *set-up buffet* untuk *breakfast* dan *dinner*, dapat mempelajari mengenai *mocktail* dan *cocktail*, dapat mempelajari cara melayani tamu berkelas Bintang 5 (lima), berkesempatan untuk berbicara dengan tamu member, mempelajari mengenai *membership*, dan juga mempelajari cara menggunakan mesin EDC yang ada. Penulis berada di posisi *at your service* dan dapat mempelajari mengenai cara melakukan *courtesy call*, cara melihat, menginput, dan mengecek data di OPERA, cara mempersiapkan *amenities* berupa manisan untuk member, cara memesan *in-room dining*, cara menjawab dan mematikan telepon, *filing* dokumen, mempelajari perbedaan departemen saat tamu meminta *amenities* atau perlengkapan lain yang dibutuhkan, dan juga mempelajari lebih dalam mengenai OPERA. Berikut merupakan rincian table waktu kerja pelaksanaan praktik kerja nyata dan juga aktivitas yang telah di laksanakan.

No.	Section / Posisi	Waktu
1.	<i>Front Desk Agent</i>	21 – 31 Juli 2024
2.	<i>Executive Lounge Attendant</i>	01 Agustus – 15 Desember 2024
3.	<i>At Your Service (Telephone Operator)</i>	16 – 31 Desember 2024
4.	Executive Lounge Attendant	01 – 21 Januari 2025

Tabel 1 Waktu Pelaksanaan Praktik Kerja Nyata

No.	Section / Posisi	Aktivitas	Keterangan
1.	<i>Front Desk Agent</i>	Prepare Welcome Drink Update Profile Check Rate Save Down Time Filing Registration Card Mirror Drawing	Mempelajari cara menyiapkan welcome drink serta memberi kepada tamu saat sedang <i>check in</i> Membantu melengkapi data tamu di sistem OPERA Membantu save down time untuk menjaga saat

		Enrollment	terjadinya <i>malfunction</i> pada sistem
2.	<i>Executive Lounge Attendant</i>	Practice check - in and check - out Help Luggage Up Serving Guests Cleaning Buffet Set – up Buffet Area Set – up Bar Making Cocktails and Mochtails Making Key Card Update Profile Surprising Birthday Guest Cleaning And Sorting Plates and Utensils	Mempraktisi cara <i>check – in</i> dan <i>check – out</i> tamu Membantu mengantarkan barang bawaan tamu ke kamar Menyiapkan serta membersihkan buffet Membuat <i>cocktails</i> dan <i>mocktails</i> Membuat dan menduplikasi kunci kamar Mengisi informasi tamu ke sistem Merayakan ulang tahun tamu Membuat dan Menyusun piring dan juga perlengkapan makan lainnya
3.	<i>At Your Service (Telephone Operator)</i>	Input Cases Printing Welcome Cards Making Amenities Form	Membuat dan mempreperasikan <i>amenities form</i> serta welcome card Membuat <i>profile notes</i> di OPERA

		Input Profile Notes Making Traces and Alerts Courtesy Check-In and Check-Out Pick Up Calls	Melakukan <i>courtesy check – in</i> dan <i>check – out</i> Mengangkat panggilan masuk
--	--	---	---

Selama menjalankan praktik kerja nyata tersebut di Batam Marriott Hotel Harbour Bay, penulis tidak hanya mendapatkan ilmu, tetapi juga mendapatkan relasi antara *trainee* dan juga *staff* yang berada di hotel tersebut. Penulis merasa senang saat praktik kerja nyata tersebut dan dapat menyelesaikan pekerjaan dengan rasa nyaman.

III.II Faktor Pendukung dan Penghambat

Saat menjalani praktik kerja nyata di Batam Marriott Hotel Harbour Bay, terdapat beberapa faktor penghambat dan pendukung beserta solusi yang dijalani oleh penulis, diantaranya ialah:

- **Faktor Pendukung**

1. Pembimbing yang tegas dan baik beserta rekan kerja yang suportif dalam mengajari hal baru
2. Rasa kekeluargaan yang dapat membuat penulis semangat untuk melaksanakan pekerjaan
3. Fasilitas yang diberi sangat lengkap sehingga tidak perlu kesusahan mencari
4. Jam operasional dapat *direquest* jika memiliki kepentingan dadakan dan selalu diberi oleh pihak yang bersangkutan

- **Faktor Penghambat**

1. Keterbatasan penulis saat melakukan hal baru dikarenakan kurang percaya diri
2. Keterbatasan penulis saat berkomunikasi dengan tamu dikarenakan kurangnya keberanian untuk berbicara

3. Keterbatasan penulis saat mengingat setiap promosi baru mengenai hotel

- **Solusi Atas Faktor Penghambat**

1. Melakukan hal baru tersebut tanpa memikirkan hal lain supaya dapat meningkatkan rasa percaya diri saat menghadapinya
2. Melatih cara berkomunikasi dengan memaksakan diri untuk berbicara baik dengan tamu maupun rekan kerja
3. Mempelari informasi informasi yang diberikan berulang kali setiap harinya agar dapat diingat dengan mudah

BAB IV

PENUTUP

IV.I Kesimpulan

Penulis melaksanakan praktik kerja nyata di Batam Marriott Hotel Harbour Bay selama 6 (enam) bulan dari tanggal 21 Juli 2024 hingga 21 Januari 2025. Penulis melaksanakan praktik tersebut di departemen *Front Office* dan telah berkesempatan untuk berada di posisi *Front Desk*, *Telephone Operator*, dan *Executive Lounge Attendant*. Penulis telah mengasah kemampuan dan juga mendapatkan ilmu mengenai departemen *front office* serta relasi antar *trainee* dan juga *staff* di Batam Marriott Hotel Harbour Bay. Berikut beberapa hal yang dapat disimpulkan mengenai apa yang telah didapatkan penulis saat praktik kerja nyata di Batam Marriott Hotel Harbour Bay.

- Penulis dapat mempelajari mengenai tata cara bekerja di departemen *front office* secara nyata
- Penulis dapat mempelajari dan mempraktekan cara pembuatan *cocktails* dan *mocktails*
- Penulis dapat mempelajari dan mempraktekan mengenai prosedur mengangkat, menjawab, dan juga menutup telepon yang benar
- Penulis dapat mempelajari mengenai *time management*
- Penulis dapat berinteraksi langsung dengan tamu
- Penulis dapat mempelajari mengenai OPERA
- Penulis dapat mengasah kemampuan berbicara serta berinteraksi
- Penulis dapat mempelajari bagaimana menjawab pertanyaan tamu dengan cepat, benar, dan sopan
- Penulis mendapatkan berbagai kengangan indah dengan tamu dan juga rekan kerja

Penulis merasa bersyukur atas kesempatan yang diberikan melalui proses praktik kerja nyata tersebut di Batam Marriott Hotel Harbour Bay. Kesempatan tersebut dapat berupa hal baru seperti berinteraksi dengan tamu ataupun kesempatan mengangkat panggilan dari dalam maupun luar hotel. Dengan kesempatan tersebut, penulis dapat

mempelajari cara bekerja langsung di hotel dan juga apa tugas dan tanggung jawab yang dimiliki sebagai *trainee*.

IV.II Saran

A. Bagi Penulis

- Mempelajari informasi mengenai hotel yang dipilih sebelum memulai praktik kerja nyata supaya tidak terburu-buru saat mengasah informasi lain yang diberikan
- Dapat menyesuaikan diri di lapangan kerja baru dikarenakan setiap kondisi atau suasana dapat berubah kapan saja
- Membangun relasi sebanyak mungkin pada saat praktik kerja nyata tersebut baik dengan sesama *staff* ataupun *trainee*
- Dapat mempersiapkan diri dengan baik sebelum melakukan praktik kerja nyata tersebut

B. Bagi Kampus

- Dapat menjalani dan melanjutkan kerjasama yang baik dengan instansi dan juga Perusahaan agar mahasiswa/I dapat menjalankan praktik kerja nyata dengan baik dan aman
- Dapat memberikan edukasi minimal sebelum melepaskan mahasiswa/I ke lapangan agar dapat menjalankan praktik kerja nyata tersebut dengan nyaman dan penuh semangat.

C. Bagi Batam Marriott Hotel Harbour Bay

- Dapat meningkatkan komunikasi antar karyawan dan departemen agar dapat menciptakan lingkungan yang harmonis
- Agar dapat menjalin kerja sama yang baik untuk kedepannya dan seterusnya
- Penulis ingin mengucapkan terima kasih atas kesempatan dan ilmu yang telah diberikan

DAFTAR PUSTAKA

LSPR News, 2023, November 30, Jelajahi Jenis-Jenis Pariwisata, <https://www.lspr.ac.id/jenis-jenis-pariwisata/>

Marriott International, n.d, <https://www.hotel-development.marriott.com>

Trip Advisor, n.d, <https://www.hotel-development.marriott.com>

Marriott Bonvoy, n.d, <https://www.marriott.com/en-us/dining/restaurant-bar/bthmc-batam-marriott-hotel-harbour-bay/6670078-jiang-he.mi>

Satu Kongs Travel, 2023, Juli 31, [Hotel Review] Batam Marriott Harbour Bay, <https://10satukosong.wpcomstaging.com/2023/07/31/hotel-review-batam-marriott-habour-bay/>

KC UMN, n.d, <https://www.lspr.ac.id/jenis-jenis-pariwisata/>

Facebook, Batam Marriott Hotel Harbour Bay Post, 2022, Februari 11, <https://www.facebook.com/batammarriott/posts/m-club-lounge-is-an-exclusive-space-designed-to-reward-and-indulge-our-most-valu/464056498702063/>

LAMPIRAN



POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
Jl. Gajah Mada, The Vika 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 : Lee Ely
Student Number : 2023010007
Passport / ID Card Number : E1731605/2171105205040003
Study Program : Room Division Management
Hotel : Marriott Hotel Batam
OJT Program (Department) : Front Office
Period : July 2024 – December 2024

Batam, 29 February 2024,

Known by,
Head of Study Program
Room Division Management

Proposed by,
Student,

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

Lee Ely
SN : 2023010007



CURRICULUM VITAE BIODATA MAHASISWA

FULL NAME / NAMA LENGKAP LEE ELY		PLACE & DATE OF BIRTH / TEMPAT & TGL. LAHIR BATAM, 12 MAY 2004	
SEX Jenis Kelamin Laki-Laki	☐ MALE ☒ FEMALE	NATIONALITY Kebangsaan Indonesia	HEIGHT Tinggi Badan 200 CM
STUDENT ID NIM 2023010007	RELIGION Agama Buddhist	WEIGHT Berat Badan 60 KG	
HOME ADDRESS / ALAMAT PERUMAHAN MITRA RAYA BLOK H1 NO.23 KOTA BATAM		EMAIL / JAMU LEEELY1070@GMAIL.COM	
MOBILE NO. No. Ponsel +62 856-6849 4862		HOME PHONE NO. No. Telepon Rumah -	
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 2023	To Present	School/Academy/University Batam Tourism Polytechnic – ROOM DIVISION MANAGEMENT	
2018		2022	
		SUKSES HADAPAN UTAMA	
LANGUAGES Bahasa		Ability Kemampuan	Certificate Score (if any) Nilai Sertifikat (jika ada)
English Bahasa Inggris		☐ Fair Cukup	☒ Fluent Lancar
Mandarin Bahasa Mandarin		☒ Fair Cukup	☐ Fluent Lancar
Indonesian Bahasa Indonesia		☐ Fair Cukup	☒ Fluent Lancar
WORKSHOP OR COURSES PELATIHAN/SURUS VAKSI PENYAKIT ZIKUT		Year Tahun	Place Tempat



SKILL / KETERAMPILAN			
COMPUTER Komputer ☒ MS Office ☒ Adobe Photoshop ☐ Corel Draw ☒ Capcut ☒ Canva		☒ Typewriting Mengetik ☒ Hotel Skills Keterampilan Hotel	
HEALTH / KESEHATAN			
How is your health? Bagaimana kesehatan anda?		☒ Excellent Sangat Baik	☐ Good Baik
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 mengalami penyakit serius?		☐ Yes, please explain Ya, tolong jelaskan	☒ No Tidak
Do you suffer from any disease that requires medication? Adakah anda mengalami 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
SRI HARTI	MOTHER	MITRA RAYA BLOK H1 NO.23	+62 813-6451-5639
LEE ANNI	SIBLING	MITRA RAYA BLOK H1 NO.23	+62 813-6520-1500
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 MISUSE OF FACTS IN MY APPLICATION WILL JUSTIFY THE DENIAL OF ADMISSION, THE CANCELLATION OF ADMISSION OR DISCIPLINE. 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 mendukung aplikasi pendaftaran ini menjadi milik hotel. Apabila ditemukan pelanggaran/pemalsuan atau informasi yang saya sampaikan, saya bersedia dikenakan sanksi.			

Batam, 29 February 2024

(LEE ELY)

BTP Batam Tourism Polytechnic		POLITEKNIK PARIWISATA BATAM Jl. Gajah Mada, The Vika City Complex Tiban, Batam, Kepulauan Riau 29425 Indonesia	Telp + 62 778 354 0889 Email: info@btp.ac.id https://btp.ac.id
Noor Subject		335/SKL/BTP/VII/2024 Statement Letter for OJT	
17 July 2024			
To Ms. Henny Tambunan Director of Human Resources Batam Marriott Hotel Harbour Bay Harbour Bay Downtown, Jalan Duyung, Kel. Sungai Jodoh, Kec. Batu 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 : Lee Ely NIM : 2023010007 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 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, Shela Amelia Mardin, S.Pd., M.Pd. On Behalf of Director Batam Tourism Polytechnic			



BTP
Batam Tourism
Hydroponic

STUDENT PERFORMANCE EVALUATION

Name : Lee Elly

Hotel Name of practice : Batam Marriott Hotel Harbour Bay

Department : Front Office

Date of Appraisal from : 9 January 2025

The purpose of this evaluation is to provide an objective measure of student performance during the Supervised Field training. Rating will be done in a scale value of 0 – 100 as follows:

Grade: A = 80 – 100 : (Very Good Performance)

B = 68 – 79.99 : (Good Performance)

C = 56 – 67.99 : (Satisfactory Performance)

D = 45 – 55.99 : (Unsatisfactory Performance)

E = 0 – 44.99 : (Poor Performance)

Note : Minimum Passing Grade C = 56 – 67.99

PART 1. ABILITY AND APPLICATION

Please give into application section:

No	CRITERIA & JUSTIFICATION	SCALE VALUE				
		A	B	C	D	E
A. PERFORMANCE						
1	JOB KNOWLEDGE					
	* Understand all aspect of work at outlet of practice assigned	90				
	* Knowledge of facilities and equipment at outlet of practice assigned	90				
	* Mastery of English (written and oral)	90				
2	QUANTITY OF WORK					
	* Output of work has be done	90				
	* Completion of task and performance of daily duties	90				
3	QUALITY OF WORK					
	* Accurate and neat care of equipment and working areas	90				
	* Meets work quality requirement	90				
	* Stability, persistence, orderliness constant work under pressure	85				

No	CRITERIA & JUSTIFICATION	SCALE VALUE				
		A	B	C	D	E
		(80-100)	(68-79.99)	(50-67.99)	(40-59.99)	(25-44.99)
B. CHARACTER						
4	MOTIVATION					
	• Enthusiasm towards job and effort to acquire necessary information to perform duties	95				
	• The desire and effort	90				
	• Willingness to accept responsibility	95				
5	COURTESY AND TACT					
	• Politeness, attention and respect other people (the guest fellow workers and superior)	95				
6	TEAM WORK					
	• Demonstrate the development of effective working relationships with staff and management	90				
	• Demonstrate an ability to listen to others, actively contribute to the team and demonstrate flexibility in adapting to team priorities	90				
7	COMMUNICATION					
	• Demonstrate and understanding of various customers enquiries and communicate these accurately when referring the matter, as appropriate	90				
	• Prepare a range of documentation which demonstrates an ability to identify the key issues or points and communicate these clearly, concisely and effectively	90				
8	APPLIED TECHNOLOGY					
	• Ability to use machines and equipment found in the workplace	95				
9	PERSONAL APPEARANCE					
	• Personal grooming, hair, shoes, comportment and general outlook	85				
10	ATTENDANCE					
	• Reliability and punctuality to be on job	96				

No	CRITERIA & JUSTIFICATION	SCALE VALUE				
		A	B	C	D	E
		(80-100)	(68-79.99)	(50-67.99)	(40-59.99)	(25-44.99)
11	FRONT OFFICE KNOWLEDGE & OPERATIONAL (Chosen one regarding their job)					
	Technical Selling	-				
	Receive and process reservation (group/individual)	-				
	Ability to process financial transactions	-				
	Ability to maintain financial record in Front Office	-				
	Ability to process clerical	-				
	Ability to communicate on the telephone	85				
	Ability to conduct night audit	-				
	Ability to provide porter services	-				
	Ability to work with colleagues and customers	90				
	Ability to process lost and found	-				
	Ability to deal communication and handling conflict	-				
	Ability to process receive and store goods from guest	-				
	Ability to provide cleanest working area	90				
	SCORE = TOTAL MARK / TOTAL NO	$\frac{1991}{22} = 90.5 (A)$				

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



Disusun Oleh :

Lee Elly
2023010007
Batam Marriott Hotel Harbourbay

**MANAJEMEN DEVISI KAMAR
POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
2025**

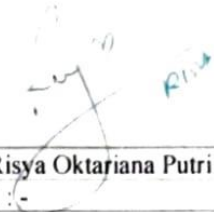
**LOG BOOK MINGGUAN KEGIATAN MAGANG MAHASISWA
DI BATAM MARRIOTT HOTEL HARBOURBAY**

LEMBAR PENGESAHAN

Disusun oleh : **Lee Elly**

2023010007

Telah disetujui oleh

Dosen Pembimbing Magang	Supervisor Dept. Front Office
	
NIDN :	Risya Oktariana Putri NIK :-

Mengetahui,

Kepala Program Studi Manajemen Devisi Kamar

Andri Wibowo, SE., M.Par
NIDN : 1021097902

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

Nama : Lee Elly
NIM : 2023010007

Tanggal	Kegiatan	Bukti	Tanda Tangan
22 – 26 July 2024	Front Desk 1. Mempelajari mengenai hotel dan sekitarnya 2. Mempelajari mengenai Batam Marriott Hotel 3. Mempelajari step Mirror drawing		
27 – 30 July 2024	Front Desk 1. Mempelajari dan mengenal OPERA 2. Mempelajari cara menyiapkan welcome drink 3. Mempelajari mengenai cara meregistrasi guest		
02 – 06 Agustus 2024	M - Club Lounge 1. Mempelajari mengenai memberships Marriott 2. Mempelajari mengenai enrollment 3. Mempelajari cara membuat food test 4. Membuat food tags		

DI BATAM MARRIOTT HOTEL HARBOURBAY

Nama : Lee Elly
NIM : 2023010007

Tanggal	Kegiatan	Bukti	Tanda Tangan
09 – 13 Agustus 2024	M - Club Lounge 1. Mempelajari cara menangani dan melayani tamu 2. Mempelajari mengenai F&B 3. Mempelajari cara menarik dan me-release deposit di mesin EDC 4. Membuat food tags		
16 – 20 Agustus 2024	M - Club Lounge 1. Mempelajari cara meng-update profile di OPERA 2. Mempelajari cara mengangkat panggilan masuk antar departement 3. Mempelajari cara membuat cocktail 4. Merayakan 17 Agustus 2024		
23 – 27 Agustus 2024	M - Club Lounge 1. Mempelajari cara membuat kunci kamar 2. Mempelajari cara membuat guest list 3. Mempelajari cara save downtime dari OPERA 4. Membuat food tags		

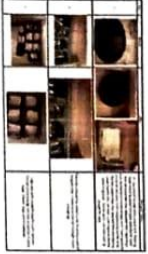
DI BATAM MARRIOTT HOTEL HARBOURBAY

Nama : Lee Elly
NIM : 2023010007

Tanggal	Kegiatan	Bukti	Tanda Tangan
30 - 31 Agustus 2024 01 - 03 September 2024	M - Club Lounge 1. Mempelajari cara drop dan pick up dari departement lain 2. Prepare and closing breakfast dan evening cocktail 3. Membuat food test 4. Mempelajari lebih lanjut cara check - in dan check - out guest melalui OPERA		
06 - 10 September 2024	M - Club Lounge 1. Prepared and closing evening cocktail and breakfast 2. Learnd more about cocktails 3. Learned about cashier receipt 4. Dropping napkins after breakfast 5. Making food tags		
13 - 17 September 2024	M - Club Lounge 1. Prepared and closing breakfast and evening cocktail 2. Learned about different types of payments available 3. Dropping and picking up napkin after breakfast 4. Learn how to calculate alcohol parstock before and after evening cocktail		

DI BATAM MARRIOTT HOTEL HARBOURBAY

Nama : Lee Elly
NIM : 2023010007

Tanggal	Kegiatan	Bukti	Tanda Tangan
19 – 26 September 2024	M - Club Lounge 1. Prepare and closing breakfast and evening cocktail 2. Learned how to make fruit punch 3. Practicing Check – in guest 4. Making food test 5. Making food tags 6. Pick up alcohol		
01 October 2024 04 – 07 October 2024	M - Club Lounge 1. Prepare and closing Evening cocktail and breakfast 2. Dropping and picking up laundry 3. Making and sending food test 4. Refilling chiller 5. Making food tags		
10 – 14 October 2024	M - Club Lounge 1. Prepare and closing breakfast and evening cocktail 2. Roleplay Check – in 3. Making and sending food test 4. Serving guest 5. Drop and pick up napkin 6. Pickup galon		

DI BATAM MARRIOTT HOTEL HARBOURBAY

Nama : Lee Elly
NIM : 2023010007

Tanggal	Kegiatan	Bukti	Tanda Tangan
17 – 21 October 2024	M - Club Lounge 1. Prepare and closing breakfast and evening cocktail 2. Drop and pickup napkins 3. Pick up juice and coffee beans 4. Making food tags		
24 – 28 October 2024	M - Club Lounge 1. Prepare and closing evening cocktail and breakfast 2. Making and sending food test 3. Learning more about VIP members 4. Picking up centre piece 5. Learned about inventory 6. Learned how to make kalua baileys		
31 October 2024 01 – 04 November 2024	M - Club Lounge 1. Preparing and closing breakfast and evening cocktail 2. Making and sending food test 3. Learning how to order stocks 4. Learned about missing points 5. Making food tags		

DI BATAM MARRIOTT HOTEL HARBOURBAY

Nama : Lee Elly
NIM : 2023010007

Tanggal	Kegiatan	Bukti	Tanda Tangan
07 – 11 November 2024	M - Club Lounge 1. Prepare and closing breakfast and evening cocktail 2. Making and sending food test 3. Dropping and picking napkin 4. Filling guest list 5. Pickup centre piece 6. Making food tags		
14 – 18 November 2024	M - Club Lounge 1. Preparing and closing evening cocktail 2. Picking up centre piece 3. Filling guest list 4. Making food test 5. Making food tags		
21 – 22 November 2024 24 – 27 November 2024	M - Club Lounge 1. Prepare and closing breakfast and evening cocktail 2. Making and sending food test 3. Dropping and pickup napkina 4. Help make guest list 5. Pickup centre piece 6. Refilling chiller		

DI BATAM MARRIOTT HOTEL HARBOURBAY

Nama : Lee Elly
NIM : 2023010007

Tanggal	Kegiatan	Bukti	Tanda Tangan
30 November 2024 01 – 04 December 2024	M - Club Lounge 1. Prepare and closing evening cocktail 2. Making food test 3. Filling guest list 4. Learning new pastries 5. Making food tags		
07 – 11 December 2024	M - Club Lounge 1. Prepare and closing breakfast and evening cocktail 2. Filling guest list 3. Making food tag 4. Pick up galons 5. Dropping and pickup napkins		
14 – 15 December 2024	M - Club Lounge 1. Preparing and closing breakfast 2. Pickup and dropping napkins 3. Help make guest list		
16 - 18 December 2024	At Ayour Service (AYS) 1. Learned about MGS and GXP 2. Learned how to input cases 3. Learned how to save reports from opera		

DI BATAM MARRIOTT HOTEL HARBOURBAY

Nama : Lee Elly
NIM : 2023010007

Tanggal	Kegiatan	Bukti	Tanda Tangan
21 – 24 December 2024	At Your Service (AYS) 1. Learned how to make amenities form 2. Learned how to make and print amenities welcome card 3. Learned how to make profile notes 4. Learned how to make traces and alerts		
28 December 2024	M - Club Lounge 1. Preparing evening cocktail 2. Filling Guest list 3. Making and sending food test		
29 - 31 December 2024	At Your Service (AYS) 1. Learned how to pick up in-house calls 2. Learned and tried courtesy check – out 3. Help prepare for new year party and gift exchange		
02 January 2025 05 – 09 January 2025	M - Club Lounge 1. Prepare and closing breakfast and evening cocktail 2. Making and sending food test 3. Dropping and pickup napkina 4. Help make guest list 5. Pickup centre piece 6. Refilling chiller		

DI BATAM MARRIOTT HOTEL HARBOURBAY

Nama : Lee Elly
NIM : 2023010007

Tanggal	Kegiatan	Bukti	Tanda Tangan
12 – 16 January 2025	M - Club Lounge 1. Prepare and closing breakfast and evening cocktail 2. Making and sending food test 3. Dropping and pickup napkina 4. Help make guest list 5. Pickup centre piece 6. Refilling chiller		
19 – 21 January 2025	M - Club Lounge 1. Prepare and closing breakfast and evening cocktail 2. Making and sending food test 3. Dropping and pickup napkina 4. Help make guest list 5. Pickup centre piece 6. Refilling chiller 7. Clearance		



DAILY ACTIVITIES

Name : Lee Ely
Student Number : 2023010007
Department : Front Office

No.	Day	Date	Section	Activities	Sign (By Hotel)	Note
1.	Monday	July 22, 2024	Front Desk	Learn About Batam Marriott Hotel	<i>Ely</i>	
2.	Tuesday	July 23, 2024	Front Desk	Learn about hotel outlets and operation time	<i>Ely</i>	
3.	Friday	July 26, 2024	Front Desk	Learn about mirror drawing	<i>Ely</i>	
4.	Saturday	July 27, 2024	Front Desk	Introduced things about opera	<i>Ely</i>	
5.	Sunday	July 28, 2024	Front Desk	Learn how to prepare welcome drink	<i>Ely</i>	
6.	Monday	July 29, 2024	Front Desk	Learn about things on the registration card	<i>Ely</i>	
7.	Tuesday	July 30, 2024	Front Desk	Learn about M-Club Lounge	<i>Ely</i>	



DAILY ACTIVITIES

Name : Lee Ely
Student Number : 2023010007
Department : Front Office

No.	Day	Date	Section	Activities	Sign (By Hotel)	Note
1.	Friday	August 02, 2024	M-Club	Learn about memberships	<i>Ely</i>	you're improving every day!
2.	Saturday	August 03, 2024	M-Club	Learn how to check membership	<i>Ely</i>	
3.	Sunday	August 04, 2024	M-Club	Learn how to enroll	<i>Ely</i>	
4.	Monday	August 05, 2024	M-Club	Learn how to make food test	<i>Ely</i>	
5.	Tuesday	August 06, 2024	M-Club	Learn how to check-in with opera	<i>Ely</i>	you're making great progress!
6.	Friday	August 09, 2024	M-Club	Learn how to handle guest	<i>Ely</i>	
7.	Saturday	August 10, 2024	M-Club	Learn about F&B	<i>Ely</i>	



DAILY ACTIVITIES

Name : Lee Ely
Student Number : 2023010007
Department : Front Office

No.	Day	Date	Section	Activities	Sign (By Hotel)	Note
1.	Sunday	August 11, 2024	M-Club	Learn about EDC	M	
2.	Monday	August 12, 2024	M-Club	Learn how to release card verification	M	
3.	Tuesday	August 13, 2024	M-Club	Learn how to make deposit with EDC	M	you're improving every day!!
4.	Friday	August 16, 2024	M-Club	Learn how to update profile	M	
5.	Saturday	August 17, 2024	M-Club	Learn how to add accompany in opera	M	
6.	Sunday	August 18, 2024	M-Club	Learn how to handle call from other department	M	you're picking this up so quickly!!
7.	Monday	August 19, 2024	M-Club	Learn about how to make long island ice tea and mojito	M	



DAILY ACTIVITIES

Name : Lee Ely

Student Number : 2023010007

Department : From Office

No.	Day	Date	Section	Activities	Sign (By Hotel)	Note
1.	Tuesday	August 20, 2024	M-Club	Learn about cash bank	NA	
2.	Friday	August 23, 2024	M-Club	Learn how to make key card	NA	
3.	Saturday	August 24, 2024	M-Club	Learn how to add deposit in opera	NA	
4.	Sunday	August 25, 2024	M-Club	Learn how to send email for food test	NA	
5.	Monday	August 26, 2024	M-Club	Learn how to make guest list	NA	
6.	Tuesday	August 27, 2024	M-Club	Learn how to save down time from opera	NA	
7.	Friday	August 30, 2024	M-Club	Learn about Inter - Department Transfer	NA	

sign on the
right side to
success!!



DAILY ACTIVITIES

Name : Lee Elly
Student Number : 2023010007
Department : Front Office

No.	Day	Date	Section	Activities	Sign (By Hotel)	Note
1.	Saturday	August 31, 2024	M-Club	Learn how to deliver things to department	<i>Lee</i>	
2.	Sunday	September 01, 2024	M-Club	Prepared Breakfast Making and sending food test Help in making guest list Serving guest Learn more about check - in by opera	<i>Lee</i>	you've got a bright future ahead of you
3.	Monday	September 02, 2024	M-Club	Prepared Breakfast Making and sending food test Help in making guest list Serving guest Learn about check - out	<i>Lee</i>	
4.	Tuesday	September 03, 2024	M-Club	Attend briefing Prepared for evening cocktail Making and Sending food test	<i>Lee</i>	



DAILY ACTIVITIES

Name : Lee Ely
Student Number : 2023010007
Department : Front Office

No.	Day	Date	Section	Activities	Sign (By Hote)	Note
1.	Friday	September 06, 2024	M-Club	Prepared Breakfast Making and sending food test Serving guest Learned how to ask for <i>jamu</i> from in-room dining department	<i>Lee</i>	
2.	Saturday	September 07, 2024	M-Club	Prepared Breakfast Making and sending food test Help in making guest list Serving guest Dropping napkin to laundry	<i>Lee</i>	I'm impressed by how much you've learned
3.	Sunday	September 08, 2024	M-Club	Prepared Breakfast Making and sending food test Help in making guest list Serving guest Learn about floor plan	<i>Lee</i>	



DAILY ACTIVITIES

Name : Lee Eliy
Student Number : 2023010007
Department : Front Office

No.	Day	Date	Section	Activities	Sign (By Hotel)	Note
1.	Monday	September 09, 2024	M-Club	Prepared Breakfast Serving guest Learn about cashier receipt	<i>Lee Eliy</i>	your poster is really gorgeous
2.	Tuesday	September 10, 2024	M-Club	Prepared evening cocktail Make food test Learned more about cocktails	<i>Lee Eliy</i>	
3.	Friday	September 13, 2024	M-Club	Prepared Breakfast Making and sending food test Help in making guest list Serving guest Learn about payments	<i>Lee Eliy</i>	
4.	Saturday	September 14, 2024	M-Club	Prepared Breakfast Making and sending food test Help in making guest list Serving guest	<i>Lee Eliy</i>	



DAILY ACTIVITIES

Name : Lee Ely
 Student Number : 2023010007
 Department : Front Office

No.	Day	Date	Section	Activities	Sign (By Hotel)	Note
1.	Sunday	September 15, 2024	M-Club	Prepared Breakfast Making and sending food test Serving guest	<i>Lee</i>	You made so much challenges
2.	Monday	September 16, 2024	M-Club	Prepared Breakfast Making and sending food test Help in making guest list Serving guest Dropping napkin to laundry	<i>Lee</i>	
3.	Tuesday	September 17, 2024	M-Club	Preparing evening cocktail Making food test Learn how to calculate beverages for inventory	<i>Lee</i>	



DAILY ACTIVITIES

Name : Lee Eily
Student Number : 2023010007
Department : Front Office

No.	Day	Date	Section	Activities	Sign (By Hotel)	Note
1.	Thursday	September 19, 2024	M-Club	Prepared Breakfast Making and sending food test Serving guest Refilling Chiller		
2.	Friday	September 20, 2024	M-Club	Preparing evening cocktail Making and sending food test Filling Guest list		Keep up the great work!
3.	Sunday	September 22, 2024	M-Club	Prepared Breakfast Serving guest Dropping Napkin to laundry		
4.	Monday	September 23, 2024	M-Club	Prepared Breakfast Making and sending food test Serving guest Practicing Check-in		You're consistently improving!



DAILY ACTIVITIES

Name : Lee Elly

Student Number : 2023010007

Department : Front Office

No.	Day	Date	Section	Activities	Sign (By Hotel)	Note
1.	Tuesday	September 24, 2024	M-Club	Prepared Breakfast Serving guest Folding Napkin		
2.	Wednesday	September 25, 2024	M-Club	Preparing evening cocktail Making and sending food test Filling Guest list Learning how to make Room Key		
3.	Thursday	September 26, 2024	M-Club	Preparing evening cocktail Learning how to make fruit punch Filling Guest list		
4.	Tuesday	October 01, 2024	M-Club	Preparing evening cocktail Filling Guest list Making and sending food test		You're doing an incredible job!



DAILY ACTIVITIES

Name : Lee Eily
Student Number : 2023010007
Department : Front Office

No.	Day	Date	Section	Activities	Sign (By Hotel)	Note
1.	Friday	October 04, 2024	M-Club	Prepared Breakfast Serving guest Folding Napkin Dropping Napkin to laundry		You're improving every single day!
2.	Saturday	October 05, 2024	M-Club	Prepared Breakfast Serving guest Folding Napkin Dropping Napkin to laundry		
3.	Sunday	October 06, 2024	M-Club	Preparing evening cocktail Learning how to make cocktails Filling Guest list		
4.	Monday	October 07, 2024	M-Club	Preparing evening cocktail Filling Guest list Making and sending food test		You're doing amazing!



DAILY ACTIVITIES

Name

: Lee Ely

Student Number

: 2023010007

Department

: Front Office

No.	Day	Date	Section	Activities	Sign (By Hotel)	Note
1.	Thursday	October 10, 2024	M-Club	Prepared Breakfast Serving guest Folding Napkin Dropping Napkin to laundry		
2.	Friday	October 11, 2024	M-Club	Prepared Breakfast Serving guest Making food test		The effort and dedication you put in are evident, and you're consistently improving!
3.	Saturday	October 12, 2024	M-Club	Prepared Breakfast Serving guest Role play Check - In Dropping Napkin to laundry		
4.	Sunday	October 13, 2024	M-Club	Preparing evening cocktail Filling Guest list Making and sending food test		



DAILY ACTIVITIES

Name : Lee Eilly
Student Number : 2023010007
Department : Front Office

No.	Day	Date	Section	Activities	Sign (By Hotel)	Note
1.	Monday	October 14, 2024	M-Club	Preparing evening cocktail Filling Guest list Making and sending food test		Great job thx!
2.	Thursday	October 17, 2024	M-Club	Prepared Breakfast Serving guest Making food test		
3.	Friday	October 18, 2024	M-Club	Prepared Breakfast Serving guest Role play Check - In Dropping Napkin to laundry		
4.	Saturday	October 19, 2024	M-Club	Prepared Breakfast Serving guest Folding Napkin		



DAILY ACTIVITIES

Name : Lee Eily

Student Number : 2023010007

Department : Front Office

No.	Day	Date	Section	Activities	Sign (By Hotel)	Note
1.	Sunday	October 20, 2024	M-Club	Preparing evening cocktail Filling Guest list Making and sending food test	<i>[Signature]</i>	<i>Eily doing her best as always!</i>
2.	Monday	October 21, 2024	M-Club	Preparing evening cocktail Filling Guest list Learning about cocktails	<i>[Signature]</i>	
3.	Thursday	October 24, 2024	M-Club	Preparing evening cocktail Filling Guest list Pick up center piece	<i>[Signature]</i>	
4.	Friday	October 25, 2024	M-Club	Preparing evening cocktail Filling Guest list Learning how to do Inventory	<i>[Signature]</i>	



DAILY ACTIVITIES

Name : Lee Ely

Student Number : 2023010007

Department : Front Office

No.	Day	Date	Section	Activities	Sign (By Hotel)	Note
1.	Saturday	October 26, 2024	M-Club	Preparing evening cocktail Filling Guest list Learning more about VIP Members		
2.	Sunday	October 27, 2024	M-Club	Preparing evening cocktail Filling Guest list Making and sending food test		Good job!
3.	Monday	October 28, 2024	M-Club	Preparing evening cocktail Filling Guest list Learn how to make Kalua Baileys		
4.	Thursday	October 31, 2024	M-Club	Prepared Breakfast Serving guest Folding Napkin Re-filling Chiller		



DAILY ACTIVITIES

Name

: Lee Elly

Student Number

: 2023010007

Department

: Front Office

No.	Day	Date	Section	Activities	Sign (By Hotel)	Note
1.	Friday	November 01, 2024	M-Club	Prepared Breakfast Serving guest Pick up beverages		
2.	Saturday	November 02, 2024	M-Club	Preparing evening cocktail Filling Guest list Making and sending food test		all execute nicely.
3.	Sunday	November 03, 2024	M-Club	Preparing evening cocktail Filling Guest list Learn how to order stocks		
4.	Monday	November 04, 2024	M-Club	Preparing evening cocktail Filling Guest list Learned about missing points		



DAILY ACTIVITIES

Name : Lee Eily
Student Number : 2023010007
Department : Front Office

No.	Day	Date	Section	Activities	Sign (By Hotel)	Note
1.	Thursday	November 07, 2024	M-Club	Prepared Breakfast Serving guest Folding Napkin Learned about Checking out in opera		
2.	Friday	November 08, 2024	M-Club	Prepared Breakfast Serving guest Dropping and picking up napkins		Always remember to doing your best!
3.	Saturday	November 09, 2024	M-Club	Preparing evening cocktail Filling Guest list Making and sending food test		
4.	Sunday	November 10, 2024	M-Club	Preparing evening cocktail Filling Guest list Making and sending food test		



DAILY ACTIVITIES

Name : Lee Eily

Student Number : 2023010007

Department : Front Office

No.	Day	Date	Section	Activities	Sign (By Hotel)	Note
1.	Monday	November 11, 2024	M-Club	Preparing evening cocktail Filling Guest list Picking up center piece	<i>gln.</i>	
2.	Thursday	November 14, 2024	M-Club	Preparing evening cocktail Filling Guest list Making and sending food test	<i>gln.</i>	keep up the good work!
3.	Friday	November 15, 2024	M-Club	Preparing evening cocktail Filling Guest list Learn how to make martini	<i>gln.</i>	
4.	Saturday	November 16, 2024	M-Club	Preparing evening cocktail Filling Guest list Learned about Marriott Bonvoy	<i>gln.</i>	



DAILY ACTIVITIES

Name : Lee Ely
Student Number : 2023010007
Department : Front Office

No.	Day	Date	Section	Activities	Sign (By Hotel)	Note
1.	Sunday	November 17, 2024	M-Club	Preparing evening cocktail Filling Guest list Picking up center piece	<i>[Signature]</i>	
2.	Monday	November 18, 2024	M-Club	Preparing evening cocktail Filling Guest list Making and sending food test	<i>[Signature]</i>	Very well
3.	Thursday	November 21, 2024	M-Club	Prepared Breakfast Serving guest Helping in making guest list Dropping and picking up napkins	<i>[Signature]</i>	Done.
4.	Friday	November 22, 2024	M-Club	Prepared Breakfast Serving guest Folding Napkins	<i>[Signature]</i>	



DAILY ACTIVITIES

Name : Lee Eily
Student Number : 2023010007
Department : Front Office

No.	Day	Date	Section	Activities	Sign (By Hotel)	Note
1.	Sunday	November 24, 2024	M-Club	Preparing evening cocktail Filling Guest list Picking up center piece		
2.	Monday	November 25, 2024	M-Club	Preparing evening cocktail Filling Guest list Making and sending food test		Great job
3.	Tuesday	November 26, 2024	M-Club	Preparing evening cocktail Filling Guest list Re-stocking chiller		as always!
4.	Wednesday	November 27, 2024	M-Club	Preparing evening cocktail Filling Guest list Learning how to calculate stocks		



DAILY ACTIVITIES

Name : Lee Ely

Student Number : 2023010007

Department : Front Office

No.	Day	Date	Section	Activities	Sign (By Hotel)	Note
1.	Saturday	November 30 2024	M-Club	Preparing evening cocktail Filling Guest list Learning about pastries		Great job Ely, relax keep water, dan handle tamu dengan baik, semangat!
2.	Sunday	December 01, 2024	M-Club	Preparing evening cocktail Filling Guest list Making and sending food test		
3.	Monday	December 02, 2024	M-Club	Preparing evening cocktail Filling Guest list Picking up center piece		
4.	Tuesday	December 03, 2024	M-Club	Preparing evening cocktail Filling Guest list Making and sending food test		



DAILY ACTIVITIES

Name : Lee Ely
Student Number : 2023010007
Department : Front Office

No.	Day	Date	Section	Activities	Sign (By Hotel)	Note
1.	Wednesday	December 04, 2024	M-Club	Preparing evening cocktail Filling Guest list Making and sending food test		
2.	Saturday	December 07, 2024	M-Club	Prepared Breakfast Serving guest Help in making guest list Dropping and picking up napkins		 Great job !!!
3.	Sunday	December 08, 2024	M-Club	Prepared Breakfast Serving guest Dropping and picking up napkins Pick up Galons		
4.	Monday	December 09, 2024	M-Club	Preparing evening cocktail Filling Guest list Making and sending food test		



DAILY ACTIVITIES

Name : Lee Ely
Student Number : 2023010007
Department : Front Office

No.	Day	Date	Section	Activities	Sign (By Hotel)	Note
1.	Tuesday	December 10, 2024	M-Club	Preparing evening cocktail Filling Guest list Making and sending food test		 Great job 19.11.
2.	Wednesday	December 11, 2024	M-Club	Preparing evening cocktail Filling Guest list Making and sending food test		
3.	Saturday	December 14, 2024	M-Club	Prepared Breakfast Serving guest Dropping and picking up napkins		
4.	Sunday	December 15, 2024	M-Club	Prepared Breakfast Serving guest Help in making guest list Dropping and picking up napkins		



DAILY ACTIVITIES

Name : Lee Eily
Student Number : 2023010007
Department : Front Office

No.	Day	Date	Section	Activities	Sign (By Hotel)	Note
1.	Monday	December 16, 2024	AYS	Learned about MGS and GXP		
2.	Tuesday	December 17, 2024	AYS	Learned how to input cases		All is good
3.	Wednesday	December 18, 2024	AYS	Learned how to save reports from opera		keep it up
4.	Saturday	December 21, 2024	AYS	Learned how to make amenities form		
5.	Sunday	December 22, 2024	AYS	Learned how to make and print amenities welcome card		
6.	Monday	December 23, 2024	AYS	Learned how to make profile notes		



DAILY ACTIVITIES

Name

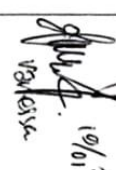
: Lee Ely

Student Number

: 2023010007

Department

: Front Office

No.	Day	Date	Section	Activities	Sign (By Hotel)	Note
1.	Tuesday	December 24, 2024	AYS	Learned how to make traces and alerts		well done
2.	Saturday	December 28, 2024	M - Club	Preparing evening cocktail Filling Guest list Making and sending food test	 10/01/25 Valeisa	well done!
3.	Sunday	December 29, 2024	AYS	Learned how to pick up in-house calls		
4.	Monday	December 30, 2024	AYS	Learned and tried courtesy check - out		
5.	Tuesday	December 31, 2024	AYS	Help prepare for new year party and gift exchange		all good



DAILY ACTIVITIES

Name : Lee Elin
Student Number : 2023010007
Department : From Office

No.	Day	Date	Section	Activities	Sign (By Hotel)	Note
1.	Tuesday	January 02, 2025	M-Club	Prepared Breakfast Serving guest Dropping and picking up napkins		She takes great initiative! Keep up the dining work!
2.	Wednesday	January 05, 2025	M-Club	Prepared Breakfast Serving guest Dropping and picking up napkins Pickup beverages		
3.	Saturday	January 06, 2025	M-Club	Prepared Breakfast Serving guest Dropping and picking up napkins		
4.	Sunday	January 07, 2025	M-Club	Prepared Breakfast Serving guest Help in making guest list Dropping and picking up napkins		She keeps improving!



DAILY ACTIVITIES

Name : Lee Ely
 Student Number : 2023010007
 Department : Front Office

No.	Day	Date	Section	Activities	Sign (By Hotel)	Note
1.	Wednesday	January 08, 2025	M-Club	Preparing evening cocktail Filling Guest list Making and sending food test	<i>[Signature]</i> 10/01/25 Vanesia	Great!
2.	Thursday	January 09, 2025	M-Club	Preparing evening cocktail Filling Guest list Making and sending food test	<i>[Signature]</i> 10/01/25 Vanesia	Great!
3.	Sunday	January 12, 2025	M-Club	Prepared Breakfast Serving guest Dropping and picking up napkins	<i>[Signature]</i> 10/01/25 Vanesia	Good!
4.	Monday	January 13, 2025	M-Club	Prepared Breakfast Serving guest Help in making guest list Dropping and picking up napkins Dropping center piece	<i>[Signature]</i> Vanesia	Good!



DAILY ACTIVITIES

Name : Lee Ely

Student Number : 2023010007

Department : Front Office

No.	Day	Date	Section	Activities	Sign (By Hotel)	Note
1.	Tuesday	January 14, 2025	M-Club	Prepared Breakfast Serving guest Help in making guest list Dropping and picking up napkins Dropping center piece	 Vanessa 1/14/25	Great!
2.	Wednesday	January 15, 2025	M-Club	Prepared Breakfast Serving guest Pick up galons Dropping and picking up napkins Dropping center piece	 Vanessa 1/15/25	Great!
3.	Thursday	January 16, 2025	M-Club	Prepared Breakfast Serving guest Help in making guest list Dropping and picking up napkins	 Vanessa 1/16/25	Great!



DAILY ACTIVITIES

Name : Lee Elly
Student Number : 2023010007
Department : Front Office

No.	Day	Date	Section	Activities	Sign (By Hotel)	Note
1.	Sunday	January 19, 2025	M-Club	Prepared Breakfast Serving guest Dropping and picking up napkins	<i>Elly 19/12/25</i> <i>Vanessa</i>	<i>well done.</i>
2.	Monday	January 20, 2025	M-Club	Prepared Breakfast Serving guest Pick up galons Dropping and picking up napkins Dropping center piece	<i>Elly 19/12/25</i>	<i>well done.</i>
3.	Tuesday	January 21, 2025	-	Clearance		

00:07

74%

< Responses

Ratings

Overall Score

5

Comments



Social: Comment

😊 The **staff** of Batam Marriott are **friendly**, humble, efficient with top notch service. 😊 Made our stay 2 nights extremely comfortable and pleasant.

😊 **Variety of choices at breakfast food** cuisines from Western, Chinese, Indonesian, Indian and gluten free food. 😊 **Variety of drinks like healthy** juices Exilier, Jammu, special Indonesia tea, and coffee.

😊 Drink and **food choices** at the **M Club** Lounge during happy hours were excellent.

😊 Keep up your good work and continue with your **superb service**.

😊 Great thanks to the Batam Marriott teams - Lisa and her Breakfast team; 😊 Agesti and her Breakfast team; 😊 Risya, Nida, Elly, Tiffany and MClub team; 😊 Saddam and his Front desk team; 😊 lastly 😊 Ricky and his Concierge team.

Subscribe



Dashboard



Responses



Notifications



Scorecards



Me



Unit: Batam Marriott Hotel Harbour Bay (BTHMC)

09/30/24, 10:03 PM EST

[0 subscribers](#)

Feedback	Profile	Customer Response Activity
----------	---------	----------------------------

Comment

 Overall Comment

 Dear Customer Relations Team,

 I **trust** all is well for you.  Thank you for the excellent hospitality shown to me and my partner during our recent stay at Marriot Harbour Bay,  Batam.  It was my first trip to Batam and the staycation was for my partner's birthday celebration in a simple way.  I was greeted by a profession front office staff, Redo who was polite and **helpful** during **check in** and making it so seamless.  He was also **proactive** to suggest a surprise celebration during the 2nd **night** at the **club** lounge.  The housekeeping team has heightened our first impression of the hotel with the birthday **decorations** in our assigned **room**.  At our daily breakfast and evening cocktails, we were greeted by your profession staff like Elly and who were great hosts of Marriot.  The 2nd night surprised birthday celebration came as promised and my special thanks to Pito leading the celebration together with Saddam Saifullah,  Inka, Jesselyn, Resma, Vanessa.  I wish to conclude by congratulating your brand for the very **great team** you have as ambassadors to the guests.  I wish the **team great** success and good

[Subscribe](#)