

LAPORAN KEGIATAN MAGANG

**LAPORAN MAGANG KERJA DI HARRIS RESORT
BARELANG BATAM SEBAGAI ORDER TAKER**



Disusun oleh

Fitria 2077500003

**PROGRAM STUDI BISNIS DIGITAL
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

ISB ATMA LUHUR

2023/2024



**INSTITUT SAINS DAN BISNIS ATMA LUHUR
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

PENGESAHAN LAPORAN KEGIATAN MAGANG

Program Studi : Bisnis Digital

Jenjang Studi : Strata 1 (S1)

Judul : **LAPORAN MAGANG KERJA DI HARRIS
RESORT BARELANG BATAM SEBAGAI
ORDER TAKER**

Oleh :

Fitria 2077500003

Pangkalpinang, 08 Februari 2024
Pembimbing Lapangan,

Menyetujui,
Pembimbing

Sarwindah, S.Kom., MM
NIDN. 0212068601

M. Zaimiden

Mengetahui,
Ketua Program Studi Bisnis Digital,



Sarwindah, S.Kom., MM
NIDN. 0212068601

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

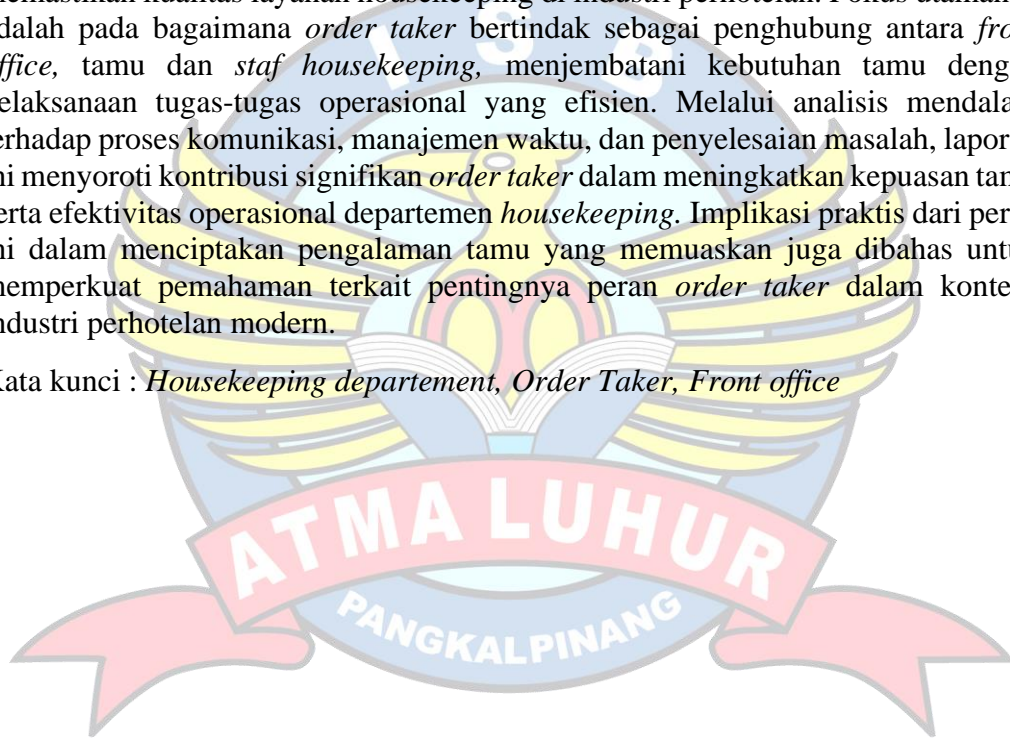


Hengki, S.Kom., M.Kom
NIDN. 0207049001

ABSTRAK

Laporan kerja praktek ini bertujuan sebagai salah satu persyaratan kelulusan sarjana mahasiswa bisnis digital Institut Sains dan Bisnis Atma Luhur (S-1), serta untuk mengetahui kondisi dan suasana yang terjadi pada saat penulis melakukan kegiatan magang di Harris Resort Bareleng Batam. Metode pengumpulan data yang di gunakan dalam penyusunan laporan kerja praktek ini adalah dengan observasi langsung pada saat penulis berada di Harris Resort Bareleng Batam. Informasi yang di dapatkan oleh penulis di jadikan sebagai bahan dasar penyusunan laporan magang. Penjelasan pada laporan kerja praktek ini mulai dari tahap awal hingga tahap akhir penulis berada di Harris Resort Bareleng Batam. Laporan ini mengeksplorasi peran yang vital dimainkan oleh seorang *order taker* dalam memastikan kualitas layanan housekeeping di industri perhotelan. Fokus utamanya adalah pada bagaimana *order taker* bertindak sebagai penghubung antara *front office*, tamu dan *staf housekeeping*, menjembatani kebutuhan tamu dengan pelaksanaan tugas-tugas operasional yang efisien. Melalui analisis mendalam terhadap proses komunikasi, manajemen waktu, dan penyelesaian masalah, laporan ini menyoroti kontribusi signifikan *order taker* dalam meningkatkan kepuasan tamu serta efektivitas operasional departemen *housekeeping*. Implikasi praktis dari peran ini dalam menciptakan pengalaman tamu yang memuaskan juga dibahas untuk memperkuat pemahaman terkait pentingnya peran *order taker* dalam konteks industri perhotelan modern.

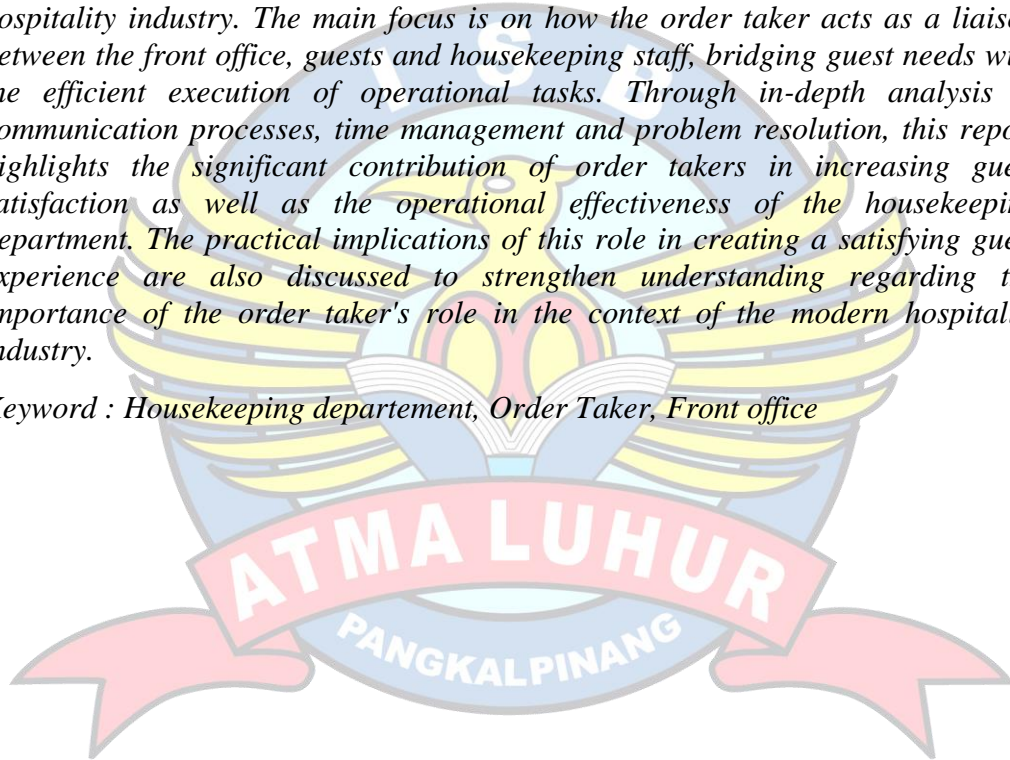
Kata kunci : *Housekeeping departement, Order Taker, Front office*



ABSTRACT

This practical work report aims to be one of the requirements for the graduation of digital business students at the Atma Luhur Institute of Science and Business (S-1), as well as to find out the conditions and atmosphere that occurred when the author carried out his internship at Harris Resort Barelang Batam. The data collection method used in preparing this practical work report was direct observation when the author was at Harris Resort Barelang Batam. The information obtained by the author was used as basic material for preparing the internship report. The explanation in this practical work report starts from the initial stage to the final stage, the author is at Harris Resort Barelang Batam. This report explores the vital role an order taker plays in ensuring the quality of housekeeping services in the hospitality industry. The main focus is on how the order taker acts as a liaison between the front office, guests and housekeeping staff, bridging guest needs with the efficient execution of operational tasks. Through in-depth analysis of communication processes, time management and problem resolution, this report highlights the significant contribution of order takers in increasing guest satisfaction as well as the operational effectiveness of the housekeeping department. The practical implications of this role in creating a satisfying guest experience are also discussed to strengthen understanding regarding the importance of the order taker's role in the context of the modern hospitality industry.

Keyword : Housekeeping departement, Order Taker, Front office



KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena dengan rahmat dan karunia Nya, penulis akhirnya mampu menyelesaikan laporan kegiatan Praktek Kerja Industri pada Housekeeping Department selama empat bulan di Harris Resort Barelang Batam. Tujuan penulis menulis laporan ini tidak lain adalah untuk memenuhi persyaratan yang telah ditentukan oleh pihak hotel dan kampus dalam menyelesaikan program pembelajaran dan penerimaan sertifikat pada akhir masa training.

Dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dan mendukung penulis baik dalam bentuk pengarahan maupun bimbingan kepada :

1. Orang Tua, yang mensupport dan mendukung sehingga penulis mampu menjalani magang selama 4 bulan terhitung dari bulan oktober sampai bulan Februari.
2. Bapak Drs.Djactun HS, selaku pendiri Yayasan Atma Luhur Pangkalpinang.
3. Bapak Drs. Harry Sudjikianto, MM, MBA selaku Ketua Yayasan ISB Atma Luhur
4. Bapak Prof. Dr. Ir. Wendi Usino.MM.,M.Sc, Ph.D, selaku Rektor ISB Atma Luhur.
5. Bapak Hengki,M.Kom , selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, ISB Atma Luhur.
6. Ibu Sarwindah, S.Kom., MM , selaku Kaprodi Bisnis Digital dan sebagai dosen pembimbing yang selalu membantu penyusun dalam penyusunan laporan ini.
7. Ibu Jeannet Gisela, sebagai HR Supervisor di Harris Resort Barelang Batam.
8. Bapak M. Zaimiden, sebagai pembimbing lapangan selama magang di Harris Resort Barelang Batam.

Batam , 07 Februari 2024

DAFTAR ISI

PENGESAHAN LAPORAN KEGIATAN MAGANG.....	i
Abstrak	ii
<i>Abstract</i>	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	v
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar belakang	1
1.2 Rumusan masalah.....	3
1.3 Batasan masalah	4
1.4 Manfaat dan tujuan penulisan.....	4
1.5 Tujuan penulisan	5
BAB II LANDASAN TEORI.....	6
2.1 Hotel.....	6
2.2 Resort.....	6
2.3 Housekeeping	6
2.4 Order taker.....	7
2.5 VHP.....	8
2.6 Sustainability	9
2.7 Penelitian terdahulu	10
BAB III ORGANISASI.....	14
3.1 Identitas industri	14
3.2 Sejarah terbentuknya Hotel Harris	16
3.4 Struktur organisasi.....	19
3.5 Tugas dan wewenang	20
3.6 Fasilitas Harris Resort Barelang Batam	23

BAB IV PEMBAHASAN.....	39
4.1 Kondisi instansi magang.....	39
4.2 Gambaran SWOT instansi magang	40
4.3 Permasalahan instansi magang	40
4.4 Pembaharuan/Inovasi Instansi Magang	41
4.5 Pembahasan dan Bukti Pendukung	42
BAB V PENUTUP.....	44
5.1 Kesimpulan.....	44
5.2 Saran.....	45
DAFTAR PUSTAKA	46
LAMPIRAN.....	48
SURAT PENERIMAAN DARI TEMPAT MAGANG.....	152
PENGESAHAN SELESAI MAGANG DARI TEMPAT MAGANG.....	153
KARTU KONSULTASI.....	154

