

***AKTIVITAS SYSTEM SYNCHRONIZATION PADA DIVISI  
OPERATIONAL SUPPORT DI PT ZUZU TEKNOLOGI SERVIS***



**UMN**

UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA

LAPORAN MBKM

**MUHAMMAD FARREL DIEVO ALGADI**

**0000061441**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS BISNIS**

**UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA**

**TANGERANG**

**2024**

**AKTIVITAS *SYSTEM SYNCHRONIZATION* PADA DIVISI  
*OPERATIONAL SUPPORT* DI PT ZUZU TEKNOLOGI SERVIS**



**UMN**  
UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA

**LAPORAN MBKM**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh

Gelar Sarjana Manajemen

**MUHAMMAD FARREL DIEVO ALGADI**

**0000061441**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS BISNIS**

**UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA**

**TANGERANG**

**2024**

## HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Muhammad Farrel Dievo Algadi

Nomor Induk Mahasiswa : 00000061441

Program studi : Manajemen

Laporan MBKM Penelitian dengan judul:

*AKTIVITAS SYSTEM SYNCHRONIZATION PADA DIVISI OPERATIONAL SUPPORT DI PT ZUZU TEKNOLOGI SERVIS*

merupakan hasil karya saya sendiri bukan plagiat dari karya ilmiah yang ditulis oleh orang lain, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar serta dicantumkan di Daftar Pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti ditemukan kecurangan/ penyimpangan, baik dalam pelaksanaan maupun dalam penulisan laporan MBKM, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan TIDAK LULUS untuk laporan MBKM yang telah saya tempuh.

Tangerang, 20 Mei 2024



Muhammad Farrel Dievo Algadi

HALAMAN PERSETUJUAN

Laporan MBKM dengan judul

**AKTIVITAS *SYSTEM SYNCHRONIZATION* PADA DIVISI  
*OPERATIONAL SUPPORT* DI PT ZUZU TEKNOLOGI SERVIS**

Oleh

Nama : Muhammad Farrel Dievo Algadi

NIM : 00000061441

Program Studi : Manajemen


Fakultas : Bisnis

Telah disetujui untuk diajukan pada

Sidang Ujian laporan magang Universitas Multimedia Nusantara

Tangerang, 20 Mei 2024

Pembimbing



Eko Sigit Pramudito S.T.,M.M.,CDM.,CPM(Asia)

NIDN: 0302057904

Ketua Program Studi Manajemen



Purnamaningsih, S.E., M.S.M., CBO.

NIDN: 0323047801

## HALAMAN PENGESAHAN

Laporan MBKM dengan judul

### **AKTIVITAS *SYSTEM SYNCHRONIZATION* PADA DIVISI *OPERATIONAL SUPPORT* DI PT ZUZU TEKNOLOGI SERVIS**

Oleh

Nama : Muhammad Farrel Dievo Algadi  
NIM : 00000061441  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Bisnis

Telah diujikan pada hari Jumat 7 Juni 2024  
Pukul 14.00 s/d 15.00 dan dinyatakan  
LULUS  
Dengan susunan pengujian sebagai berikut.

Pembimbing

  
Eko Sigit Pramudito  
S.T.,M.M.,CDM.,CPM(Asia)  
NIDN: 0302057904

Penguji

  
Helena Dewi, S.E., M.S.M.  
NIDN: 0310098303

Ketua Program Studi Manajemen

  
Purnamaningsih, S.E., M.S.M., CBO.  
NIDN: 0323047801

## **HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Multimedia Nusantara, saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Farrel Dievo Algadi

NIM : 00000061441

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Bisnis

JenisKarya : Laporan MBKM

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Multimedia Nusantara Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

*AKTIVITAS SYSTEM SYNCHRONIZATION PADA DIVISI OPERATIONAL  
SUPPORT DI PT ZUZU TEKNOLOGI SERVIS*

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini Universitas Multimedia Nusantara berhak menyimpan, mengalih media / format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis / pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Tangerang, 20 Mei 2024

Yang menyatakan,



Muhammad Farrel Dievo Algadi

## KATA PENGANTAR

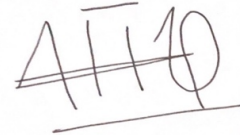
Puji Syukur atas selesainya penulisan laporan MBKM ini dengan judul: “*AKTIVITAS SYSTEM SYNCHRONIZATION PADA DIVISI OPERATIONAL SUPPORT DI PT ZUZU TEKNOLOGI SERVIS*” dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen Jurusan Manajemen Pada Fakultas Bisnis Universitas Multimedia Nusantara. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan tugas akhir ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan tugas akhir ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ninok Leksono, M.A, selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
2. Dr. Florentina Kurniasari T., S.Sos., M.B.A selaku Dekan Fakultas Universitas Multimedia Nusantara.
3. Ibu Purnamaningsih, S.E., M.S.M, selaku Ketua Program Studi Universitas Multimedia Nusantara.
4. Eko Sigit Pramudito S.T.,M.M.,CDM.,CPM(Asia), sebagai Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan dan motivasi atas terselesainya tesis ini.
5. Kak Haikal Fakhruzzaman sebagai Pembimbing Lapangan yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi atas terselesainya laporan MBKM Penelitian.
6. Kepada Perusahaan PT Zuzu Teknologi Servis
7. Keluarga yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan MBKM ini..

Dalam penyusunan laporan magang ini, penulis sepenuhnya sadar bahwa laporan ini jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat menerima apabila terdapat kritik dan saran yang bersifat membangun. Semoga laporan magang ini

dapat bermanfaat, baik sebagai sumber informasi maupun sumber inspirasi bagi para pembaca

Tangerang, 20 Mei 2024



Muhammad Farrel Dievo Algadi





# **AKTIVITAS *SYSTEM SYNCHRONIZATION* PADA DIVISI *OPERATIONAL SUPPORT* DI PT ZUZU TEKNOLOGI SERVIS**

(MUHAMMAD FARREL DIEVO ALGADI)

## **ABSTRAK**

PT Zuzu Teknologi Servis merupakan perusahaan mancanegara yang memiliki kantor pusat di Singapura, bergerak pada bidang manajemen perhotelan dengan fokus utama pada industri perhotelan independen. Alasan Penulis untuk memilih magang di PT Zuzu Teknologi Servis berkaitan dengan diberikannya kesempatan untuk eksplorasi mengenai kegiatan manajemen bisnis yang memiliki skala internasional, terlebih kegiatan bisnis yang dilakukan merupakan sesuatu hal yang baru dikenali oleh Penulis. Penulis bergabung dengan divisi *Operational Support* sebagai *Operational Support Intern*. Penulis mendapatkan tugas dan tanggung jawab untuk membantu tim terhadap pesanan pelanggan, berkaitan dengan pengenalan biaya ketidakhadiran melalui *credit card*. *Operational Support Intern* memiliki peran dalam aktivitas *team work*, yang terkait dan terpadu dengan menjalin komunikasi yang baik dan eksekusi yang tepat dengan divisi lain, baik itu dengan divisi *channels*, *sales*, dan lainnya. Kegiatan berlangsung dengan penuh pembelajaran bagi Penulis, berbagai permasalahan bermunculan seiring waktu, mulai dari kesulitan berkomunikasi dengan kolega mancanegara, kesulitan menganalisa kegiatan transaksi konsumen, hingga terjadi serangan *scam* mengatasnamakan Zuzu Hospitality Solution. walaupun demikian dengan bimbingan yang diberikan oleh para staff senior, Penulis mampu menjalani kegiatan dengan penuh sukacita dan ilmu yang bermanfaat.

**Kata kunci:** Manajemen Perhotelan, *Operational Support*, *Team Work*

**SYSTEM SYNCHRONIZATION ACTIVITIES IN THE  
OPERATIONAL SUPPORT DIVISION AT PT ZUZU  
TEKNOLOGI SERVIS**

(MUHAMMAD FARREL DIEVO ALGADI)

***ABSTRACT***

*PT Zuzu Technology Service is a foreign company with its headquarters in Singapore, operating in the field of hospitality management with a primary focus on the independent hospitality industry. The author's reason for choosing an internship at PT Zuzu Technology Service is related to the opportunity to explore business management activities on an international scale, especially since the business activities conducted are something new to the author. The author joined the Operational Support division as an Operational Support Intern. The author is tasked with assisting the team with customer orders, particularly regarding the imposition of absenteeism fees through credit cards. Operational Support Intern plays a role in teamwork activities, which are interconnected and integrated through effective communication and proper execution with other divisions, whether it be with the channels, sales, and others. The activities are a learning experience for the author, with various issues emerging over time, ranging from difficulties in communicating with foreign colleagues, analyzing consumer transaction activities, to encountering scam attacks impersonating Zuzu Hospitality Solution. Nevertheless, with the guidance provided by senior staff, the author is able to engage in activities with joy and beneficial knowledge.*

***Keywords:*** *Hotel Management , Operational Support, Team Work*

## DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	2
HALAMAN PERSETUJUAN	3
<b>AKTIVITAS <i>SYSTEM SYNCHRONIZATION</i> PADA DIVISI <i>OPERATIONAL SUPPORT</i> DI PT ZUZU TEKNOLOGI SERVIS</b>	3
HALAMAN PENGESAHAN	4
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	5
KATA PENGANTAR	6
ABSTRAK	8
<i>ABSTRACT</i>	9
DAFTAR ISI	10
DAFTAR TABEL	11
DAFTAR GAMBAR	11
DAFTAR LAMPIRAN	11
BAB I PENDAHULUAN	12
1.1. Latar Belakang	12
1.2. Maksud dan Tujuan Kerja Magang	14
1.3. Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang	15
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	18
2.1 Sejarah Singkat Perusahaan	18
2.1.1 Visi Misi	19
2.2 Struktur Organisasi Perusahaan	20
BAB III PELAKSANAAN KERJA MAGANG	21
3.1 Kedudukan dan Koordinasi	21
3.2 Tugas dan Uraian Kerja Magang	22
3.3 Kendala yang Ditemukan	31
3.4 Solusi atas Kendala yang Ditemukan	32
BAB IV SIMPULAN DAN SARAN	33
4.1 Simpulan	33
4.2 Saran	35

<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	36
<b>LAMPIRAN</b>	37

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 3.2 Tugas dan Uraian Kerja Magang	21
---	----

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Logo Zuzu Hospitality	18
Gambar 2.2 Struktur Organisasi	20
Gambar 3.1 Kedudukan dan Koordinasi	21
Gambar 3.2.1.1 Tampilan Superset	25
Gambar 3.2.1.2 Tampilan Tracker Finance Charge	25
Gambar 3.2.1.3 Tampilan Internal OTA Booking.com	26
Gambar 3.2.1.4 Tampilan Internal HMS	27
Gambar 3.2.1.5 Tracker CC Details	28
Gambar 3.2.2.1 Tampilan Tracker VCC	29
Gambar 3.2.3.1 Tampilan Internal Booking.com	30
Gambar 3.2.3.2 Tampilan Tracker No-Show	31

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Surat Pengantar MBKM-01	38
Kartu MBKM-02	39
Daily Task MBKM-03	40
Lembar Verifikasi Laporan MBKM	64
Letter of Appointment	65
Turnitin Checker	67