



PENANGANAN BARANG BAWAAN TAMU PADA SAAT
PANDEMI COVID-19 DI CONCIERGE SECTION HOTEL
GRAND MERCURE YOGYAKARTA ADI SUCIPTO

LAPORAN AKHIR

OLEH :

BAGUS ILHAMULLAH AKBAR
1800711015

PROGRAM STUDI DIPLOMA III PERHOTELAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2021



HANDLING GUEST LUGGAGE DURING THE COVID-19
PANDEMIC AT CONCIERGE SECTION GRAND
MERCURE HOTEL YOGYAKARTA ADI SUCIPTO

FINAL REPORT

By :

BAGUS ILHAMULLAH AKBAR
1800711015

DIPLOMA III OF HOSPITALITY DEPARTMENT
FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCE
MUHAMMADIYAH UNIVERSITY OF JEMBER
2021

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan akhir ini telah Diuji dan Disahkan pada :

Hari : Rabu

Tanggal : 30 Juni 2021

Tempat : Program Studi DIII Perhotelan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu

Poitik Universitas Muhammadiyah Jember

Judul : Penanganan Barang Bawaan Tamu Pada saat Pandemi

COVID-19 di Concierge Section Hotel Grand

MercureYogyakarta Adi Sucipto

Tim Penguji :

Ketua

Faozen, SE, M.Si

NPK. 198407111303744

Sekertaris

Anggota

Syah Riza Octavi Sandi, SE, S.Kom, M.Si
NPK. 1981181010510416

Hadi Jatmiko, SST, Par, M.si
NPK. 1978110210401377

Mengesahkan:



Dekan

Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Dr. Juariyah, M.Si
NPK. 196708061993032002

PERNYATAAN ORISINALITAS LAPORAN AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Bagus Ilhamullah Akbar

NIM : 1800711015

Program Studi : DIII Perhotelan

Judul Laporan Akhir : Penanganan Barang Bawaan Tamu Pada Saat Pandemi

COVID-19 Di Concierge Section Hotel Grand Mercure

Yogyakarta Adi Sucipto

Dosen Pembimbing : Syah Riza Octavi Sandi, SE. S.Kom, M.Si

Menyatakan bahwa Laporan Akhir ini adalah bukan hasil menjiplak sebagian maupun keseluruhan, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah disebutkan sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan saya bersedia menerima sanksi apabila terdapat pelanggaran dikemudian hari.

Jember, 21 Juli 2021

Dosen Pembimbing

Syah Riza Octavi Sandi, SE. S.Kom, M.Si
NPK. 1981181010510416

Mahasiswa

Bagus Ilhamullah Akbar
NIM. 1800711015

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Penanganan Barang Bawaan Tamu Pada Saat Pandemi COVID-19 di *Concierge Section* Hotel Grand Mercure Yogyakarta Adi Sucipto” ini dengan baik dan tepat waktu, Adapun maksud dan tujuan penulisan Tugas Akhir *On The Job Training* adalah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi Diploma III Perhotelan di Universitas Muhammadiyah Jember.

Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah banyak membantu dalam penyusunan Tugas Akhir ini, antara lain :

1. Ibu Dr. Juariyah., M.si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Bapak Syah Riza Octavy Sandy, S.E., S.Kom., M.Si., selaku Ketua Prodi DIII Perhotelan Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Ibu Cristian Rizqi Anggraini., ST. Par., M.M selaku Ketua LP2KA Universitas Muhammasdiyah Jember.
4. Bapak Syah Riza Octavy Sandy, S.E., S.Kom., M.Si., selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir.
5. Bapak Tri Hartono selaku *Assistant Front Office Manager* Hotel Grand Mercure Yogyakarta Adi Sucipto.

6. Bapak Fatkhul Lizam dan Bapak Agoes Prasetyo selaku *Duty Manager* Hotel Grand Mercure Yogyakarta Adi Sucipto.
7. Bapak M. Sidik J. D. selaku *Bell Captain* Hotel Grand Mercure Yogyakarta Adi Sucipto.
8. Seluruh staff *Front Office Department* Hotel Grand Mercure Yogyakarta Adi Sucipto yang sudah berbagi ilmu dan pengalamannya kepada saya.
9. Ibu tercinta yang selalu memberikan do'a serta dukungannya
10. Saudara dan keluarga yang selalu senantiasa memotivasi
11. Seluruh teman-teman perhotelan yang saling memotivasi satu sama lain

Jember, 21 Juni 2021

Penyusun

Bagus Ilhamullah Akbar
1800711015

DAFTAR ISI

Judul	i
<i>Title</i>	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS LAPORAN AKHIR	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
MOTTO	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.4.1 Manfaat Bagi Pemilik	4
1.4.2 Manfaat Bagi Hotel	5

1.4.3 Manfaat Bagi Akademik	5
1.5 Lokasi Penelitian.....	5
1.6 Jenis dan Sumber Data.....	5
1.6.1 Jenis Data	5
1.6.2 Sumber Data.....	6
1.7 Metode Pengumpulan Data.....	6
1.8 Metode Analisis Data.....	7
1.8.1 Metode penelitian Deskriptif.....	7
1.8.2 Metode Analisis SWOT	8
BAB II LANDASAN TEORI.....	9
2.1 Pengertian Pariwisata.....	9
2.2 Pengertian Wisatawan.....	10
2.3 Pengertian dan Klasifikasi Hotel	10
2.3.1 Pengertian Hotel.....	10
2.3.2 Klasifikasi Hotel.....	12
2.4 Departemen yang ada di Hotel.....	13
2.5 Pengertian <i>Front Office Department</i>	16
2.6 Seksi – seksi yang ada di <i>Front Office Department</i>	18
2.7 Pengertian Concierge Section	18
2.7.1 Petugas – Petugas di <i>Concierge Section</i>	19

2.7.2 Tugas dan Tanggung Jawab <i>Concierge Section</i>	19
2.7.3 Jenis – Jenis Barang Bawaan Tamu	20
2.8 Prosedur Penanganan Barang Bawaan Tamu	21
2.8.1 Prosedur Penanganan Barang Bawaan Tamu <i>Check In</i>	21
2.8.2 Prosedur Penanganan Barang Bawaan Tamu <i>Group Check In</i>	22
2.8.3 Prosedur Penanganan Barang Bawaan Tamu <i>Check Out</i>	23
2.8.4 Prosedur Penanganan Barang Bawaan Tamu <i>Group Check Out</i>	25
2.8.5 Prosedur Penanganan Barang Bawaan Tamu <i>Room Change</i>	26
BAB III HASIL DAN PENELITIAN	28
3.1 Gambaran Umum Hotel Grand Mercure Yogyakarta Adi Sucipto	28
3.1.1 Sejarah Singkat Hotel Grand Mercure Yogyakarta Adi Sucipto	28
3.1.2 Fasilitas Di Hotel Grand Mercure Yogyakarta Adi Sucipto	32
3.1.3 Struktur Organisasi Hotel Grand Mercure Yogyakarta Adi Sucipto	35
3.1.4 Departemen – Departemen di Hotel Grand Mercure Yogyakrta Adi Sucipto.....	36
3.2 Gambaran Umum <i>Front Office Department</i> Hotel Grand Mercure Yogyakarta Adi Sucipto.....	39
3.2.1 Struktur Organisasi di <i>Front Office Department</i> Hotel Grand Mercure Yogyakarta Adi Sucipto	39
3.2.2 Tugas dan Tanggung Jawab <i>Front Office Department</i> di Hotel Grand Mercure Yogyakarta Adi Sucipto	39

3.2.3 Seksi-seksi di <i>Front Office Department</i> Hotel Grand Mercure Yogyakarta Adi Sucipto	40
3.3 Gambaran Khusus <i>Concierge Section</i> Hotel Grand Mercure Yogyakarta Adi Sucipto	42
3.3.1 Struktur Organisasi <i>Concierge Section</i> di Hotel Grand Mercure Yogyakarta Adi Sucipto	42
3.3.2 Tugas dan Tanggung Jawab <i>Concierge Section</i> Hotel Grand Mercure Yogyakarta Adi Sucipto	43
3.3.3 Tugas dan Tanggung Jawab Petugas <i>Concierge Section</i> di Hotel Grand Mercure Yogyakarta Adi Sucipto	43
3.3.4 Peralatan dan Perlengkapan <i>Concierge Section</i> di Hotel Grand Mercure Yogyakarta Adi Sucipto	45
3.4 Hasil Analisis Deskriptif Penanganan Barang Bawaan Tamu Di Hotel Grand Mercure Yogyakarta Adi Sucipto	49
3.4.1 Penaganan Barang Bawaan Tamu <i>Check in</i> di <i>Concierge Section</i> Hotel Grand Mercure Yogyakarta Adi Sucipto	50
3.4.2 Penaganan Barang Bawaan Tamu <i>Check out</i> di <i>Concierge Section</i> Hotel Grand Mercure Yogyakarta Adi Sucipto	55
3.4.3 Penaganan Barang Bawaan Tamu <i>Room Change</i> di <i>Concierge Section</i> Hotel Grand Mercure Yogyakarta Adi Sucipto.....	60
3.4.4 Penaganan Penitipan Barang Bawaan Tamu di <i>Concierge Section</i> Hotel Grand Mercure Yogyakarta Adi Sucipto	62

3.4.5 Kendala Dan Solusi	63
3.5 Analisis SWOT	63
3.5.1 Analisis SWOT <i>Concierge Section Hotel Grand Mercure Yogyakarta</i>	
Adi Sucipto.....	64
3.6 Kegiatan Selama <i>On the Job Training</i> di Hotel Grand Mercure Yogyakrta	
Adi Sucipto	66
3.6.1 Pelaksanaan <i>Morning Shift</i>	66
3.6.2 Pelaksanaan Kerja <i>Middle Shift</i>	67
3.6.3 Pelaksanaan Kerja <i>Afternoon Shift</i>	68
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	70
4.1 Kesimpulan	70
4.2 Saran	72
DAFTAR PUSTAKA.....	73
LAMPIRAN-LAMPIRAN	74

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 CHSE *Certificate*, SK Rekomendasi Uji Coba Kegiatan Kepariwisataan Secara Terbatas, dan Sertifikat Hotel Grand Mercure Yogyakarta Adi Sucipto.
- Lampiran 2 Hotel Grand Mercure Yogyakarta Adi Sucipto.
- Lampiran 3 Jenis Jenis Kamar.
- Lampiran 4 *Restaurant*.
- Lampiran 5 *Meeting Room*.
- Lampiran 6 *Lobby Area*.
- Lampiran 7 Peralatan dan Perlengkapan *Concierge Section*.
- Lampiran 8 Surat Keterangan *on the job training*.
- Lampiran 9 Dokumentasi Diri