

ABSTRAK

Pelayanan yang ada pada suatu hotel akan menjadi tolak ukur bagi tamu untuk kembali atau tidak ke hotel tersebut. Laporan Akhir ini berjudul “Penanganan Barang Bawaan Tamu Pada Saat Pandemi COVID-19 di Concierge Section Hotel Grand Mercure Yogyakarta Adi Sucipto”. Laporan Akhir ini dilatar belakangi oleh penanganan barang bawaan tamu sebagai pelayanan di Hotel Grand Mercure Yogyakarta Adi Sucipto pada saat tamu check in, room change, check out dan ketika tamu ingin menitipkan barangnya. Data diperoleh oleh penulis dengan cara melakukan observasi, wawancara, dan dokumentasi selama melaksanakan *on the job training*. Tujuan Laporan Akhir ini adalah sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Amd.Par dan untuk mengetahui bagaimana penanganan barang bawaan tamu di Concierge Section Hotel Grand Mercure Yogyakarta Adi Sucipto. Hasil Laporan Akhir ini meliputi empat jenis penanganan barang bawaan tamu di concierge section Hotel Grand Mercure Yogyakarta Adi Sucipto yaitu penanganan barang bawaan saat tamu *check in, room change, check out* dan pelayanan penitipan barang bawaan tamu. Secara umum penanganan barang bawaan tamu pada saat tamu *check in, room change, check out* dan penitipan barang di Concierge Section telah dilaksanakan dengan baik.

Kata Kunci : Penanganan, Barang bawaan Tamu, *concierge section*

ABSRACT

The services that exist in a hotel will be a benchmark for guests to return or not to the hotel. This Final Report is entitled "Handling of Guest's Luggage During The Covid-19 Pandemic at the Concierge Section of Hotel Grand Mercure Yogyakarta Adi Sucipto". This Final Report is motivated by the handling of guest luggage as a service at the Grand Mercure Yogyakarta Adi Sucipto Hotel when guests check in, change rooms, check out and when guests want to leave their belongings. The data were obtained by the authors by conducting observations, interviews, and documentation during job training. This Final Report is one of the requirements for obtaining the Amd.Par title and to find out how to handle guest luggage at the Concierge Section of the Grand Mercure Hotel Yogyakarta Adi Sucipto. The results of this Final Report include four types of handling guest luggage at the concierge at Grand Mercure Yogyakarta Adi Sucipto Hotel, namely handling luggage when guests check in, room change, check out and guest luggage storage services. In general, the handling of luggage at the time of guest check-in, room change, check-out and luggage storage at the Concierge Section has been carried out properly.

Key Word : Handling, Guest luggage, Concierge secti

