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

Bagus Ilhamullah Akbar, Syah Riza Octavi Sandi, SE. S.Kom, M.Si

Program Studi Diploma III Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Muhammadiyah Jember

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 penaganan 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 penititipan 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 dilaksankan dengan baik.

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

ABSTRACT

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 section

1. Pendahuluan

a. Latar Belakang

Pariwisata adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan wisata, termasuk pengusahaan objek dan daya tarik wisata serta usaha- usaha dibidang tersebut (Suwithi, 2008:14). Menurut Muljadi (dalam Risalah, 2019:1) *"Tourism is any person who travels to a country other than that in which she/he has his/her usual residence but outside his/her usual environment for a period not exceeding 12 months and whose main purpose of visit is other than the exercise of an activity remunerated from within the country visited"* (Pariwisata adalah seseorang yang melakukan perjalanan ke Negara lain selain Negara atau diluar tempat kediamannya selama tidak lebih dari 12 bulan dengan tujuan utama kunjungan selain mencari nafkah secara langsung di Negara yang dikunjungi).

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, Wisata merupakan kata kerja yang berarti : bepergian bersama-sama, piknik.Pari berarti : segala, semua maka pariwisata dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang berhubungan dengan "bepergian bersama-sama".Pariwisata adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan wisata, termasuk pengusaha objek dan daya tarik wisata serta usaha-usaha yang terkait bidang tersebut(suwithi, 2008:14). Saat ini industri pariwisata sedang berjuang untuk tetap bertahan dari pandemic yang sedang berlangsung. Dilansir dari (https://bps.go.id/indicator/16/1150/1/jumlah-kunjungan-wisatawan-mancanegara-per-bulan-ke-indonesia-menurut-pintu-masuk-2017---sekarang.html). Jumlah kunjungan wisatawan mancanegara di tahun 2021 di bulan januari sebanyak 137.230 wisatawan mancanegara dan di bulan februari mengalami

penururnan sebanyak 20.230 wisatawan mancanegara menjadi 117.000 wisatawan. Disisi lain pemerintah melalui Kementrian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif ingin memberikan jaminan berupa keamanan bagi para wisatawan ataupun tamu yang sedang berpariwisata di Indonesia, dengan menciptakan aturan baru berupa sertifikasi CHSE bagi Usaha pariwisata, Destinasi Pariwisata dan Produk Pariwisata lainnya. Sertifikasi CHSE adalah proses pemberian sertifikat kepada Usaha Pariwisata, Destinasi pariwisata, dan Produk Pariwisata lainnya untuk memberikan jaminan kepada wisatwan terhadap pelaksanaan Kebersihan, kesehatan, Keselamatan, dan Kelestarian Lingkungan.(https://chse.kemenparekraf.go.id/). Hal ini menunjukkan semakin berkembangnya sektor pariwisata di masa pandemic saat ini.

Semakin berkembangnya sektor pariwisata diikuti pula dengan sektor-sektor penunjang lain seperti akomodasi.Akomodasi adalah tempat bagi seseorang untuk tinggall sementara, dapat berupa hotel, losme, *guest house*, pondok, *cottage inn*, perkemahan, *caravan*, *bag packer*, dan sebagainya (Suwithi, 2008:18).

Menurut *The American Hotel and Motel Association (AHMA)* sebagaimana dikutip oleh Steadmon dan Kasavana (dalam suwithi 2008:38) : "*A hotel may be defined as an estabilishment whose primary business is providing lodging facilities for the general public and which furnishes one or more of the following services food and baverage service, room attendant service, uniformed service:, laundering of linens and use of furniture and fixtures".*(Hotel dapat didefinisikan sebagai sebuah bangunan yang dikelola secara komersial dengan memberikan fasilitas penginapan untuk umum dengan fasilitas pelayanan sebagai berikut :

pelayanan makan dan minum, pelayanan kamar, pelayanan barang bawaaan, pencucian pakaian. Dan dapat menggunakan fasilitas/perabotan dan menikmati hiasan-hiasan yang ada di dalamnya).

Di hotel terdapat bagian yg disebut departemen yang membawahi bagian-bagian kecil lainnya yang disebut *section*.Secara umum hotel membagi tugasnya kepada setiap departemen-departemen yang ada.pada umumnya hotel memiliki 8 departemen yang terdiri dari *Front Office Department, Housekeeping Department,Engginering Department,F&B Department, Security Department, Sales & Marketing Department, Accounting Department,* dan *Human Resouce Department.*

Front Office department dalam pelaksanaannya membagi tugas dan tanggung jawab kepada setiap sub bagian atau yang disebut dengan *Section*.Menurut Prakoso (2017:27-126) terdapat 6 section dalam departemen kantor depan yang terdiri dari *Reservation section, Reception Section. Cashier Section, Telephone Operator Section, Concierge Section,* dan *Guest Relation Officer (GRO.)*

Concierge adalah petugas hotel yang bertanggung jawab atas penanganan dan penyimpanan barang-barang tamu. Adapun petugas – petugas yang ada di *Concierge* atau *Uniform Service* adalah Chief Concierge, Bell Captain, Bellboy, Doorman, Car Valley, dan Sebagainya(Prakoso, 2017:105).

Berdasarkan latar belakang diatas penulis mengambil judul “Penanganan Barang Bawaan Tamu Di *Concierge Section* Hotel Grand Mercure Yogyakarta Adi Sucipto”. Dengan tujuan untuk menganalisa tentang penanganan barang

bawaan tamu di *concierge section* Hotel Grand Mercure Yogyakarta Adi Sucipto yang dilakukan oleh sebagai penulis sebagai trainee di bagian *concierge section.*

b. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, dapat dirumuskan rumusan maslah sebagai berikut : "Bagaimana Penanganan Barang Bawaan Tamu Di Concierge Section Hotel Grand Mercure Yogyakarta Adi Sucipto ?".

2. Tinjauan Pustaka

a. Pengertian Pariwisata

Menurut Kamus Besar Bahasa Indomesia (dalam suwithi, 2008:14), "wisata" merupakan kata kerja yang berarti : bepergian bersama – sama, piknik.Pari berarti : segala, semua, maka pariwisata dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang berhubungan dengan "bepergian bersama-sama".

Dalam Undang – undang Republik Indonesia Nomor 9 tahun 1990 tentang kepariwisataan (dalam suwithi 2018:14), pariwisata adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan wisata, termasuk pengusahaan objek dan daya tarik wisata serta usaha–usaha yang terkait bidang tersebut.

Menurut jurnal Sinaga (dalam Risalah, 2018:16), "Pariwisata merupakan suatu perjalanan yang terencana, yang dilakukan secara individu maupun kelompok dari satu tempat ke tempat lain dengan tujuan untuk mendapatkan suatu bentuk kepuasan dan kesenangan semata".

b. Pengertian Wisatawan

Menurut United Nation Confrence an International Travel and Tourism (dalam Priwandha, 2016:13) direkomendasikan definisi setiap orang yang mengunjungi suatu negara bukan untuk bermukim, bagi setiap keperluan yang bukan untuk mendapatkan keberhasilan disebut visitor/ pengunjung. Pengunjung terdiri dari dua kelompok traveller (orang yang melakukan perjalanan), yaitu:

a. *Tourist*/wisatawan ialah pengunjung yang sementara tinggal disuatu Negara lebih dari 24 jam. Motivasi kunjungan dapat digolongkan sebagai berikut: liburan, rekreasi, belajar, agama, olahraga, bisnis, seminar, konfrensi dan lain-lain.

b. Excursionist/pelancong ialah pengunjung sementara yang melewati kurang dari 24 jam didaerah .tujuan kunjungnya dan tidak menginap.

c. Pengertian Hotel

Hotel adalah jenis akomodasi yang dikelola secara komersil dan professional, disediakan bagi setiap orang untuk mendapatkan pelayanan penginapan, makan dan minum serta pelayanan lainnya (dalam Bagyono 2017:63).

Menurut kamus Oxford, The Advance Learner's Dictionary (dalam suwithi, 2008:38) Hotel adalah "*Building where meals and rooms are provided for travelers*" (Bangunan (fisik) yang menyediakan layanan kamar, makanan, dan minuman bagi tamu).

Menurut The American Hotel and Motel Association (AHMA) sebagaimana dikutip oleh Steadmon dan Kasavana (dalam suwithi 2008:38) : *"A hotel may be defined as an estabilishment whose primary business is providing lodging*

facilities for the general public and which furnishes one or more of the following services food and baverage service, room attendant service, uniformed service:, laundering of linens and use of furniture and fixtures".(Hotel dapat didefinisikan sebagai sebuah bangunan yang dikelola secara komersial dengan memberikan fasilitas penginapan untuk umum dengan fasilitas pelayanan sebagai berikut : pelayanan makan dan minum, pelayanan kamar, pelayanan barang bawaaan, pencucian pakaian. Dan dapat menggunakan fasilitas/perabotan dan menikmati hiasan-hiasan yang ada di dalamnya).

d. Pengertian *Front Office Department*

Front office department adalah departemen yang letaknya di bagian depan. *Front office* hotel merupakan salah satu bagian dari hotel yang paling penting yang memiliki fungsi meliputi menjual kamar. Dalam menjalankan fungsinya, yaitu menjual kamar *front office department* bekerja sama dengaan *housekeeping department* yang memiliki tanggung jawab untuk mempersiapkan kamar.

Menurut Suwithi (2008: 69), tujuan dari front office hotel adalah sebagai berikut :

1. Meningkatkan tingkat hunian kamar serta pendapatan hotel dari tahun ke tahun.
2. Meningkatkan jumlah tamu langganan.
3. Memenuhi kebutuhan dan kepuasan tamu secara baik, tepat dan cepat kepada tamu.
4. Membentuk citra hotel yang positif

e. Pengertian *Concierge*

Concierge Hotel memegang peranan penting pada pelayana tamu dalam keseharian sebuah operasional hotel. Istilah concierge berasal dari Perancis, yang memiliki arti "*Keeper of the keys*". Keeper disini maksudnya adalah penjaga atau pemelihara, dimana sebagai penjaga *concierge* menjadi *point* utama kontak dengan tamu hotel yang mencari informasi dan bantuan selama mereka tinggal (Prakoso, 2017:105)

Concierge adalah petugas hotel yang bertanggung jawab atas penanganan dan penyimpanan barang – barang tamu.(Prakoso, 2017:105) Beberapa hotel menggunaka istilah *concierge*. Namun di hotel lain ada yang menggunakan istilah *uniformed service* untu pekerjaan yag hampir sama. Tugas utama bagian ini adalah sebagai berikut :

1. Memberikan pelayanan penanganan barang bawaan tamu tiba, pindah kamar dan tamu berangkat.
2. Memberikan pelayanan penyampaian surat dan pesan tamu.
3. Melaksanakan tugas- tugas lain yang berkaitan dengan pelayanan tamu (Suwithi, 2008:151).

3. Metode Penilitian

a. Penilitan Kualitatif

Menurut Sugiarto (dalam Aminullah 2019:8) Penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang temuan- temuanya tidak diperoleh melalui prosedur statitik atau bentuk hitungan lainya dan bertujuan mengungkapkan gejala ecara holistik-kontektual melalui pengumpulan data dengan latar alami dengan memanfaatkan

diri peneliti sebagai kunci. Penelitian kualitatif bersifat deskripif dan cenderung menggunakan analisis dengan dengan pendekatan induktif.

Dalam penelitian tentang "Penanganan Barang Bawaan Tamu Pada Saat Pandemi COVID-19 Di Concierge Section Hotel Grand Mercure Yogyakarta Adi Sucipto", pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif.

Menurut Sugiarto (dalam Aminullah 2019:8) Data dalam penelitian kualitatif adalah data yang bersifat deskriptif yang pada umumnya berbentuk kata- kata, gambar- gambar, atau rekaman. Kriteria data dalam penelitian kualitatif adalah data yang pasti. Data yang sebenarnya terjadi .

4. Hasil dan Pembahasan

a. Hasil Analisis Deskriptif Penanganan Barang Bawaan Tamu Di Hotel Grand Mercure Yogyakarta Adi Sucipto

Terdapat empat jenis penanganan barang bawaan tamu di *concierge section* di Hotel Grand Mercure Yogyakarta Adi Sucipto yakni penanganan barang bawaan saat *check in*, *check out*, *room change*, dan penitipan barang bawaan.

Terdapat tiga kategori tamu yang pada umumnya menginap di Hotel Grand Mercure Yogyakarta Adi Sucipto yakni FIT (*Free Independent Traveller*) atau tamu *individual*, GIT (*Group Inclusive Tour*) atau tamu *group* dan tamu VIP (*Very Important Person*). Untuk penaganan barang bawaan tamu *group* pada umumnya seorang *concierge staff* menangani hingga 15 - 20 kamar.

Penanganan barang bawaan tamu di *concierge section* di Hotel Grand Merucre Yogyakarta Adi Sucipto terhadap tamu individual, tamu *group* maupun

tamu VIP oleh *concierge staff* telah ditangani dengan baik, namun terdapat beberapa hal yang kurang diperhatikan oleh *concierge staff* dalam memberikan pelayanan terhadap tamu seperti sikap kurang teliti terhadap barang bawaan tamu sehingga barang bawaan tamu tertukar, *concierge staff* kadang kala tidak mengisi *log book for report check-in check-out* setelah melaksanakan tugas sehingga apabila terjadi kesalahan pengantaran *luggage* atau terjadi barang *driver* terbawa oleh tamu maka memerlukan waktu lebih lama untuk *tracking*/menemukan *luggage* tersebut .

b. Penanganan Barang Bawaan Tamu *Check In* Di *Concierge Section* Hotel Grand Mercure Yogyakarta Adi Sucipto

Penanganan barang bawaan tamu *check in* di *Concierge Section* Hotel Grand Mercure Yogyakarta Adi Sucipto yang dijelaskan oleh penulis melalui metode observasi dan wawancara terhadap *staff concierge* sebagai berikut :

1. Penanganan Barang Bawaan Tamu Individu Pada Saat *Check-in*
   a) Membuka Pintu Kendaraan Tamu Secara perlahan
   b) Mengucapkan salam kepada tamu sesuai waktu (Selamat Siang, Selamat Datang di Hotel Grand Merucre Yogyakrta)
   c) Menawarkan bantuan untuk membawakan barang bawaan tamu menuju kamar
   d) Mengeluarkan barang bawaan tamu
   e) Memeriksa kembali apakah ada barang bawaan tamu yang tertinggal di kendaraan
   f) Memastikan mengenai jumlah dan jenis barang bawaan kepada tamu

g) Meminta izin kepada tamu untuk melakukan penyemprotan disinfektan terhadap barang bawaan tamu

h) Melakukan penyemprotan disinfektan kepada barang bawaan tamu

i) Meletakkan barang bawaan tamu di *luggage trolley*

j) Menunjukkan dan mengantar tamu menuju ke meja *Guest Service Agent*

k) Mengantar barang bawaan tamu menuju kamar

l) Jika telah sampai di depan kamar tamu mengetuk pintu kamar tamu sebanyak 3 kali dan mengucapkan (*excuse me, bell service*)

m) Memasukkan barang bawaan tamu dan meletakkan barang di *luggage rack*

n) Menjelaskan fasilitas yang ada di kamar dan di hotel serta nomor yang perlu dihubungi ketika memerlukan bantuan

o) Mengucapkan *magic word (thank you, have a nice stay with us)* lalu menutup pintu kamar secara perlahan

p) Mengisi *log book for report check-in check-out*

2. Penanganan Barang Bawaan Tamu Group Saat *Check-In*

a) Membuka Pintu Kendaraan Tamu Secara perlahan

b) Mengucapkan salam kepada tamu sesuai waktu (Selamat Siang, Selamat Datang di Hotel Grand Merucre Yogyakrta)

c) Menawarkan bantuan untuk membawakan barang bawaan tamu menuju kamar

d) Mengeluarkan barang bawaan tamu

e) Memeriksa kembali apakah ada barang bawaan tamu yang tertinggal di kendaraan

f) Memastikan mengenai jumlah dan jenis barang bawaan kepada tamu/PIC(*personal in charge*)/*tour leader*

g) Meminta izin kepada tamu/PIC(*personal in charge*)/*tour leader* untuk melakukan penyemprotan disinfektan terhadap barang bawaan tamu

h) Melakukan penyemprotan disinfektan kepada barang bawaan tamu

i) Meletakkan barang bawaan tamu di *luggage trolley*

j) Menunjukkan dan mengantar tamu menuju ke meja *Guest Service Agent.*

k) Jika tamu/PIC(*personal in charge*)/*tour leader* telah selesai melakukan registrasi, menawarkan bantuan untuk membawa barang bawaan tamu menuju kamar

l) Mengantar barang bawaan tamu menuju kamar

m) Jika telah sampai di depan kamar tamu mengetuk pintu kamar tamu sebanyak 3 kali dan mengucapkan (*excuse me, bell service*)

n) Memasukkan barang bawaan tamu dan meletakkan barang di *luggage rack*

o) Menjelaskan fasilitas yang ada di kamar dan di hotel serta nomor yang perlu dihubungi ketika memerlukan bantuan

p) Mengucapkan *magic word (thank you, have a nice stay with us)* lalu menutup pintu kamar secara perlahan

q) Mengisi *log book for report check-in check-out*

3. Penanganan Barang Bawaan Tamu VIP saat *Check-in*

   a) Membuka Pintu Kendaraan Tamu Secara perlahan
   b) Mengucapkan salam kepada tamu sesuai waktu (Selamat Siang, Selamat Datang di Hotel Grand Merucre Yogyakrta)
   c) Menawarkan bantuan untuk membawakan barang bawaan tamu menuju kamar
   d) Mengeluarkan barang bawaan tamu
   e) Memeriksa kembali apakah ada barang bawaan tamu yang tertinggal di kendaraan
   f) Memastikan mengenai jumlah dan jenis barang bawaan kepada tamu
   g) Meminta izin kepada tamu untuk melakukan penyemprotan disinfektan terhadap barang bawaan tamu
   h) Melakukan penyemprotan disinfektan kepada barang bawaan tamu
   i) Meletakkan barang bawaan tamu di *luggage trolley*
   j) Menunjukkan dan mengantar tamu menuju ke meja *Guest Service Agent*, kemudian tamu disambut oleh *Guest Relation Officer, Duty Manager, Assistant Front Office Manager, Executive Assistant Manage, Geneal Manager*.
   k) Memberikan *Oshibori* dan *welcome drink/welcome drink voucher*
   l) Jika tamu telah selesai melakukan registrasi, tamu diantar oleh *duty manager, assistant front office manager, Executive Assistant Manager, General Manger* menuju kamar
   m) *Concierge staff* mengantar barang bawaan tamu menuju ke kamar

n) *Duty Manager, Assistant Front Office Manager, Executive Assistant Manager,General Manager* menjelaskan tentang fasilitas yang ada di hotel

o) Jika telah sampai di depan kamar tamu mengetuk pintu kamar tamu sebanyak 3 kali dan mengucapkan (*excuse me, bell service*)

p) Memasukkan barang bawaan tamu dan meletakkan barang di *luggage rack*

q) Menjelaskan fasilitas yang ada di kamar dan yang perlu dihubungi ketika memerlukan bantuan

r) Mengucapkan *magic word (thank you, have a nice stay with us)* lalu menutup pintu kamar secara perlahan

s) Mengisi *log book for report check-in check-out*

c. Penanganan Barang Bawaan Tamu *Check Out* Di *Concierge Section* Hotel Grand Mercure Yogyakarta Adi Sucipto

Penanganan barang bawaan tamu *check out* di *Concierge Section* Hotel Grand Mercure Yogyakarta Adi Sucipto yang dijelaskan oleh penulis melalui metode observasi dan wawancara terhadap staff concierge sebagai berikut :

1. Penanganan Barang Bawaan Tamu Individu Pada Saat *Check-out*

   a) *Opetator/Guest Service Agent/guest* memeberikan informasi kepada *concierge staff.*

   b) Menuliskan tanggal, nomer kamar, waktu pengambilan, dan nama *concierge staff* di *log book for report check-in check-out.*

c) *Concierge staff* menuju ke kamar tamu dengan *service elevator* dengan membawa *luggage trolley.*

d) Jika telah sampai di depan kamar tamu mengetuk pintu kamar tamu sebanyak 3 kali dan mengucapkan (*excuse me, bell service*).

e) Tamu membuka pintu kamar, sapa dan ucapkan salam kepada tamu serta meminta izin untuk memindahkan barang ke *luggage trolley.*

f) Mengkonfirmasi ulang barang yang ingin dipindahkan ke *luggage trolley* kepada tamu.

g) Memindahkan barang bawaan tamu dari dalam kamar ke *luggage trolley.*

h) Mengingatkan kepada tamu untuk memeriksa barang-barangnya sebelum meninggalkan kamar.

i) *Concierge Staff* mempersilahkan tamu untuk menuju *guest service agent.*

j) *Concierge staff* membawa barang bawaan tamu menuju *concierge counter.*

k) Jika transaksi telah selesai, *concierge staff* membawakan barang bawaan tamu menuju kendaraan tamu.

l) *Concierge staff* mengkonfirmasi tentang kendaraan yang digunakan oleh tamu kepada tamu dan memasukkan seluruh barang bawaan tamu kedalam kendaraan lalu mengkonfirmasi jumlah barang bawaan kepada tamu.

m) *Concierge staff* membantu membukakan pintu kendaraan tamu dan mempersilahkan tamu untuk masuk terlebih dahulu kedalam kendaraan.

n) *Concierge staff* menutup pintu secara perlahan, dan mengucapakan *magic word (thank you, have a nice trip).*

o) *Concierge staff* menuliskan jumlah barang bawaan tamu dalam *log book for report check-in check-out*

2. Penanganan Barang Bawaan Tamu Group Pada Saat *Check-out*

a) Sehari sebelum *check-out Opetator/Guest Service Agent/PIC*(*personal in charge*)*/tour leader* memberikan informasi kepada *concierge staff/bell captain* tentang perkiraan waktu *check-out group.*

b) *Bell captain* mendapatkan list jumlah serta nomor kamar untuk grup tersebut dari *Guest Service Agent.*

c) *Bell captain* memberikan pengarahan kepada *concierge staff* beberapa jam sebelum tamu rombongan *check*-out, mengenai alur penanganan barang bawaan tamu rombongan.

d) *Bell captain* mendistribusikan daftar kamar kepada *concierge staff* untuk penjemputan barang atau *luggage down*

e) Jika telah sampai di depan kamar tamu mengetuk pintu kamar tamu sebanyak 3 kali dan mengucapkan (*excuse me, bell service*).

f) Tamu membuka pintu kamar, sapa dan ucapkan salam kepada tamu serta meminta izin untuk memindahkan barang ke *luggage trolley.*

g) Mengkonfirmasi ulang barang yang ingin dipindahkan ke *luggage trolley* kepada tamu.

h) Memindahkan barang bawaan tamu dari dalam kamar ke *luggage trolley*.

i) Mengingatkan kepada tamu untuk memeriksa barang-barangnya sebelum meninggalkan kamar.

j) Mempersilahkan tamu untuk terlebih dahulu menuju *lobby area*

k) Jika transaksi telah selesai, *concierge staff* membawakan barang bawaan tamu menuju kendaraan tamu.

l) *Concierge staff* memasukkan seluruh barang bawaan tamu kedalam kendaraan lalu mengkonfirmasi jumlah barang bawaan kepada *PIC*(*personal in charge*)*/tour leader* .

m) *Concierge staff* membantu membukakan pintu kendaraan tamu dan mempersilahkan tamu untuk masuk terlebih dahulu kedalam kendaraan.

n) *Concierge staff* menutup pintu secara perlahan, dan mengucapakan *magic word (thank you, have a nice trip).*

o) *Concierge staff* menuliskan tanggal, nomer kamar, waktu pengambilan, nama *concierge staff*, dan jumlah barang bawaan tamu dalam *log book for report check-in check-out*

3. Penanganan Barang Bawaan Tamu VIP pada saat *check-out*

a) *Operator/Bell Captain* menelfon tamu untuk mengkonfirmasi tentang waktu *check-out*

b) *Concierge staff* menuju ke kamar tamu dengan service elevator dengan membawa luggage trolley.

c) Jika telah sampai di depan kamar tamu mengetuk pintu kamar tamu sebanyak 3 kali dan mengucapkan (*excuse me, bell service*).

d) Tamu membuka pintu kamar, sapa dan ucapkan salam kepada tamu serta meminta izin untuk memindahkan barang ke *luggage trolley.*

e) Mengkonfirmasi ulang barang yang ingin dipindahkan ke *luggage trolley* kepada tamu.

f) Memindahkan barang bawaan tamu dari dalam kamar ke *luggage trolley.*

g) Mengingatkan kepada tamu untuk memeriksa barang-barangnya sebelum meninggalkan kamar.

h) *Concierge Staff* mempersilahkan tamu untuk menuju *guest service agent.*Tamu disambut oleh *Guest Relation Officer/Duty Manager/Assitant Front Office Manager/Executive Assitant Manager/General Manager.*

i) *Concierge staff* membawa barang bawaan tamu menuju *concierge counter.*

j) Jika transaksi telah selesai, *concierge staff* membawakan barang bawaan tamu menuju kendaraan tamu.

k) *Concierge staff* mengkonfirmasi tentang kendaraan yang digunakan oleh tamu kepada tamu dan memasukkan seluruh barang bawaan tamu

kedalam kendaraan lalu mengkonfirmasi jumlah barang bawaan kepada tamu.

l) *Concierge staff* membantu membukakan pintu kendaraan tamu dan mempersilahkan tamu untuk masuk terlebih dahulu kedalam kendaraan.

m) *Concierge staff* menutup pintu secara perlahan, dan mengucapakan *magic word (thank you, have a nice trip).*

n) *Concierge staff* menuliskan jumlah barang bawaan tamu dalam *log book for report check-in check-out*

d. Penanganan Barang Bawaan Tamu *Room Change* Di *Concierge Section* Hotel Grand Mercure Yogyakarta Adi Sucipto

Penanganan barang bawaan tamu *room change* di *concierge section* Hotel Grand Mercure Yogyakarta Adi Sucipto yang dijelaskan oleh penulis melalui metode observasi dan wawancara terhadap *staff concierge* sebagai berikut :

a) Tamu menelpon *guest service agent/operator* jika ingin pindah kamar.

b) *Guest service agent* atau *operator* menanyakan alas an tamu ingin pindah kamar

c) *Giest service agent/operator* akan menjelaskan kebijakan yang berlaku dan akan mengevaluasi terkait situasi dan kondisi hotel (ketersediaan kamar pengganti) terkait keinginan tamu untuk pindah kamar.

d) Jika tamu setuju dengan kebijakan yang berlaku maka *Guest Service Agent/operator* akan menghubungi *Concierge section* untuk melakukan pemidahan kamar dari kamar lama ke kamar yang baru

e) *Guest Service Agent* akan memberikam kunci kamar yang baru kepada *concierge staff*

f) *Concierge staff* menuju ke kamar tamu dengan *service elevator* dengan membawa *luggage trolley*.

g) Jika telah sampai di depan kamar tamu mengetuk pintu kamar tamu sebanyak 3 kali dan mengucapkan (*excuse me, bell service*).

h) Tamu membuka pintu kamar, sapa dan ucapkan salam kepada tamu serta meminta izin untuk memindahkan barang ke *luggage trolley*.

i) Mengkonfirmasi ulang barang yang ingin dipindahkan ke *luggage trolley* kepada tamu.

j) Memindahkan barang bawaan tamu dari dalam kamar ke *luggage trolley*.

k) Mengingatkan kepada tamu untuk memeriksa barang-barangnya sebelum meninggalkan kamar.

l) *Concierge staff* memberikan kunci kamar yang baru dan meminta kunci yang lama

m) *concierge staff* mempersilahkan tamu menuju ke kamar yang baru

n) Jika telah sampai di depan kamar tamu mengetuk pintu kamar tamu sebanyak 3 kali dan mengucapkan (*excuse me, bell service*).

o) Tamu membuka pintu kamar, sapa dan ucapkan salam kepada tamu serta meminta izin untuk memindahkan barang ke *luggage rack*.

p) Mengkonfirmasi ulang terkait jumlah dan jenis barang bawaan kepada tamu.

q) Menjelaskan fasilitas yang ada di kamar dan yang perlu dihubungi ketika memerlukan bantuan

r) Mengucapkan magic word *(thank you, have a nice stay with us)* lalu menutup pintu secara perlahan

s) Melakukan *report* di *Whatsapp group* bahwa *room change* telah selesai.

e. Penanganan Penititpan Barang Bawaan Tamu Di *Concierge Section* Hotel Grand Mercure Yogyakarta Adi Sucipto

Penanganan penitipan barang bawaan tamu di *concierge section* Hotel Grand Mercure Yogyakarta Adi Sucipto yang dijelaskan oleh penulis melalui metode observasi dan wawancara terhadap *staff concierge* sebagai berikut :

a) Menanyakan nama dan nomer kamar tamu menginap/*event* yang dihadiri di Hotel Grand Mercure Yogayakarta Adi Sucipto untuk tamu yang berkunjung.

b) Menanyakan berapa lama barang bawaan di titipkan atau estimasi waktu tamu akan mengambil barangnya

c) Memeriksa jumlah dan keadaan barang yang akan dititipkan

d) Menanyakan apakah barang yang dititipkan memerlukan perlakuan khusus seperti di tempat dingin/beku

e) Mencatat di *luggage claim tag* jumlah barang yang dititipkan dan jenisnya, nomer kamar, nama tamu, tanggal penitipan, tempat barang ditaruh, estimasi waktu diambil, dan nomor telefon bila dirasa perlu. Dan diigantungkan ke barang bawaan tamu dan bagian lainnya untuk tamu

f) Menyimpan barang bawaan sesuai dengan perlakuan yang dibutuhkan.

g) Memfoto serta menginformasikan di *group whatsapp* terkait barang titipan tamu beserta data yang terhimpun

5. Kesimpulan dan Saran

a. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut :

1. Terdapat empat jenis penanganan barang bawaan tamu di *concierge section* Hotel Grand Mercure Yogyakarta Adi Sucipto yaitu penanganan barang bawaan saat tamu *check-in, check-out, room change* dan layanan penitipan barang bawaan tamu.
2. Prose Penanganan barang bawaan tamu individual, group maupun VIP pada saat *check-in* oleh *concierge staff* di Hotel Grand Mercure Yogyakarta Adi Sucipto tidak terdapat perbedaan yang begitu signifikan. Perbedaan terjadi pada proses registration di *Guest Service Agent*, pada proses penyambutan untuk tamu VIP, dan fasilitas oshibori seta *welcome drink/welcome drink voucher* bagi member/VIP/tamu khusus yang telah mendapat *approval* dari

sales atau *Assitant Front Office Manager, Front Office Manager, Executive Assistant Manager, General Manager*.

3. Proses Penanganan barang bawaan tamu individual, group maupun VIP pada saat *check-out* oleh *concierge staff* di Hotel Grand Mercure Yogyakarta Adi Sucipto tidak terdapat perbedaan yang begitu signifikan. Perbedaan terjadi pada proses konfirmasi atau informasi tentang waktu *heck-out* untuk tamu

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER

VIP dan group, proses penyambutan untuk tamu VIP, dan penulisan laporan pada *log book for report check-in check-out*.

4. Proses Penanganan barang bawaan tamu individual, group maupun VIP pada saat *room change* oleh *concierge staff* di Hotel Grand Mercure Yogyakarta Adi Sucipto tidak terdapat perbedaan.
5. Proses Penanganan penitipan barang bawaan tamu individual, group maupun VIP oleh *concierge staff* di Hotel Grand Mercure Yogyakarta Adi Sucipto tidak terdapat perbedaan.Untuk tamun yang berkunjung maka *concierge staff* akan menanyakan terkait *event* yang dihadiri di Hotel Grand Mercure Yogyakarta Adi Sucipto.
6. Secara umum penanganan barang bawaan tamu pada saat *check-in, check-out, room change,* dan penitipan barang di *concierge section* telah dilaksanakan secara baik

b. Saran

Berdasarkan kesimpulan laporan akhir ini merekomendasikan saran-saran sebagai berikut :

1. Meningkatkan standart penanganan barang bawaan tamu di concierge section untuk pelayanan yang lebih baik.
2. Menerapkan SOP/prosedur kerja dalam penanganan barang bawaan tamu pada saat tamu *check-in, check-out, room change*, dan penitipan barang untuk memberikan kesan positif kepada tamu.

Daftar Pustaka

Suwithi, Ni Wayan.2008. Akomodasi Pehotelan jilid 1. Jakarta : Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan

Risalah, Fitria Amaliatur.2018. Laporan Akhir Penerapan *paperless office* pada proses *in room check in* oleh *Guest Relation Officer* pada Hotel Shangri-la Surabaya.Jember

Priwanda, Rachmat. 2016. Laporan Akhir Proses Penanganan Barang Bawaan Tamu Check In, Check Out dan Room Change di Concorde Inn Kuala Lumpur Airport. Jember

Aminullah, Ahmad Yusuf.2019.Laporan Akhir Penanganan Barang Bawaan Tamu di *Concierge Section* Hotel Melia Purosani Yogyakarta.Jember

Prakoso, Prasetyo Aji. 2017. *Front Office* Praktis (Administrasi Dan Prosedur Kerja).Yogyakarta: Gava Media

Bagyono. 2016. Teori Dan Praktik Hotel *Front Office*. Bandung: Alfabeta

Badan Pusat Statistik, "Jumlah Kunjungan Wisatawan Mancanegara per bulan ke Indonesia Menurut Pintu Masuk, 2017 - sekarang (Kunjungan), 2021".bps.go.id. https://bps.go.id/indicator/16/1150/1/jumlah-kunjungan-wisatawan-mancanegara-per-bulan-ke-indonesia-menurut-pintu-masuk-2017---sekarang.html (Diakses April, 30 2021)

Kementrian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, "Mengenal Apa Itu Sertifikasi CHSE" kemenparekraf.go.id. https://chse.kemenparekraf.go.id/ (Diakses April, 30 2021)

Bagyono.2017.Pariwisata Dan Perhotelan.Bandung: Alfabeta

Accor,"Our History".group.accor.com https://group.accor.com/en/group/who-we-are/our-history (Diakses Juni, 7 2021)

SunMotor,"*a journey to a successful business*".sunmotor.com https://www.sunmotor.com/about-us/ (Diakses Juni,7 2021)

Website :

http://masrukinsmk2.blogspot.com/p/concierge.html(Diakses Juli,2 2021)

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
JEMBER