

LAPORAN TUGAS AKHIR
FRONT OFFICE DEPARTMENT
GRAND MERCURE & IBIS YOGYAKARTA
Periode : 09 MARET 2021 s/d 08 SEPTEMBER 2021



Oleh :

NAMA : RIZAL PUTRA PRADANA

NIM : 118109434

PRODI : D III

JURUSAN : PERHOTELAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA
2021

LAPORAN TUGAS AKHIR

FRONT OFFICE

GRAND MERCURE & IBIS YOGYAKARTA

Periode : 09 MARET 2021 s/d 08 SEPTEMBER 2021

**Diajukan untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan
Program Diploma III Perhotelan
di STP AMPTA Yogyakarta**



Disusun Oleh :

NAMA : RIZAL PUTRA PRADANA

NIM : 118109434

PRODI : D III

JURUSAN : PERHOTELAN

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA**

2021

HALAMAN PENGESAHAN



LAPORAN TUGAS AKHIR FRONT OFFICE DEPARTMENT GRAND MERCURE & IBIS YOGYAKARTA

Periode : 09 MARET 2021 s/d 08 SEPTEMBER 2021

Oleh :

NAMA : RIZAL PUTRA PRADANA
NIM : 118109434
PRODI : D III
JURUSAN : PERHOTELAN

Telah Disetujui Oleh :

Ketua Program Studi

Dosen Pembimbing

Dra.Heni Susilawati, M.M

NIDN.0505026202

Hari Rachmadi, SE.,M.M

NIDN.0505076501

BERITA ACARA UJIAN
LAPORAN TUGAS AKHIR
FRONT OFFICE DEPARTMENT
GRAND MERCURE & IBIS YOGYAKARTA
Periode : 09 MARET 2021 s/d 08 SEPTEMBER 2021



Oleh :

NAMA : RIZAL PUTRA PRADANA
NIM : 118109434
PRODI : D III
JURUSAN : PERHOTELAN

Telah dipertahankan didepan penguji Dan

Dinyatakan

Pada tanggal

.

Penguji

Hari Rachmadi, S.E.,M.M
NIDN.0505076501

Mengetahui
Ketua STP AMPTA

Drs . Prihatno, M.M
NIDN.0526125901

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan Laporan Tugas Akhir dengan baik. Adapun judul laporan ini adalah **Sistem Pelayanan Barang Bawaan Tamu oleh *Concierge* Untuk Meningkatkan Kelancaran Operasional Di Hotel Grand Mercure & Ibis Adisucipto Yogyakarta**. Laporan ini dibuat untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan program studi D-III Perhotelan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta untuk memperoleh gelar Ahli Madya Pariwisata (A.md.Par).

Laporan ini saya persembahkan untuk kedua orang tua tercinta, yaitu Bapak Muhammad Ahyari dan Ibu Suyati S.E yang telah memberikan nasihat, doa, dan dukungan serta selalu memberikan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan ini.

Dalam penyusunan laporan ini, penulis menyadari bahwa banyak pihak yang telah turut serta membantu, baik langsung maupun tidak langsung. Penulis juga ingin menyampaikan ucapan terimakasih atas bimbingan, pelayanan, dan bantuan yang telah diberikan dengan tulus kepada penulis. Untuk itu dengan rasa hormat penulis menyampaikan penghargaan dan rasa terima kasih kepada :

1. Bapak Hari Rachmadi, S.E.,M.M selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan selama Laporan Tugas Akhir berlangsung.

2. Ibu Heni Susilawati, DRA., M.M selaku ketua program studi perhotelan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.
3. Bapak Drs. Prihatno, MM selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.
4. Bapak Tri Hartono selaku Front Office Manager Hotel Grand Mercure & Ibis Adisucipto Yogyakarta.
5. Bapak M. Sidik Jayadiningrat selaku Bell Captain Hotel Grand Mercure & Ibis Adisucipto Yogyakarta yang telah membantu membimbing penulis dalam hal tugas dan tanggung jawab *concierge* ketika penulis melakukan Praktek Kerja Lapangan.
6. Bapak Benjamin Castel selaku General Manager Hotel Grand Mercure & Ibis Adisucipto Yogyakarta.
7. Seluruh Staff Hotel Grand Mercure & Ibis Adisucipto Yogyakarta, yang selalu memberikan motivasi dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir.
8. Bapak Muhammad Ahyari dan Ibu Suyati S.E selaku orang tua penulis atas semua usaha, doa, dan semangat yang selalu menyertai penulis dalam menjalani hidup termasuk menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna, masih banyak kekurangan dan kesalahan dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir ini, karena masih sangat terbatas kemampuan, pengetahuan, dan keterampilan penulis. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan sebagai bahan masukan untuk perbaikan pada penulisan dimasa yang akan datang.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pembaca. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak serta dapat dipergunakan sebagai pengetahuan yang menambah wawasan, khususnya dibidang Front Office.

Yogyakarta,

Rizal Putra Pradana

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN BERITA ACARA.....	iii
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Praktik Kerja Lapangan.....	3
D. Manfaat Praktik Kerja Lapangan.....	4
BAB II LANDASAN TEORI	5
A. Gambaran Umum Hotel.....	5
1. Pengertian Hotel.....	5
2. Fasilitas Hotel	6
3. Jenis-jenis Hotel.....	6
4. Departemen Hotel	7
B. Gambaran Umum Front Office Department.....	10
1. Pengertian Front Office Department.....	10
2. Struktur Organisasi	11
3. Peranan dan Fungsi	13
4. Pengertian <i>Concierge</i>	14
BAB III PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN	16
A. Gambaran Umum Hotel Grand Mercure & Ibis Yogyakarta	16
1. Sejarah Hotel Grand Mercure & Ibis Yogyakarta	16

2. Fasilitas Hotel Grand Mercure & Ibis Yogyakarta	18
3. Struktur Organisasi Hotel Grand Mercure & Ibis Yogyakarta ..	26
4. Tugas Pokok Jabatan Organisasi.....	28
B. Gambaran Umum Front Office Department Hotel Grand Mercure & Ibis Yogyakarta.....	32
1. Seksi-seksi Front Office Department Hotel Grand Mercure & Ibis Yogyakarta	32
2. Bagan Organisasi Hotel Grand Mercure & Ibis Yogyakarta	34
3. Tugas Pokok Jabatan Organisasi.....	35
C. Jadwal Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan	37
1. Pelaksanaan Kerja Harian	37
D. SOP (Standart Operational Procedur) Bell Boy di Hotel Grand Mercure & Ibis Yogyakarta.....	40
E. Pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan Front Office Hotel Grand Mercure & Ibis Yogyakarta.....	45
F. Analisis Pelaksanaan Kerja.....	48
BAB IV PENUTUP	54
A. Kesimpulan	54
B. Saran.....	55

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Industri perhotelan adalah salah satu industri yang berperan penting dalam peningkatan ekonomi dan dunia pariwisata di Indonesia. Seperti yang kita ketahui secara umum, hotel adalah seluruh atau sebagian bangunan yang digunakan untuk pelayanan kamar, makanan dan minuman, serta rekreasi yang dikelola dengan tujuan komersial. Maka untuk itu hotel dibuat bagi siapa saja dan menjadikan mereka sebagai tamu. Hotel akan memberikan jasa pelayanan atau disebut *Hospitality Service* yang akan membuat tamu merasa nyaman seperti dirumah sendiri. Usaha perhotelan membentuk dua pihak, yaitu pihak pembeli yang mengeluarkan uang dan menerima jasa pelayanan dan produk hotel, pihak penjual yang memberikan jasa pelayanan dan produk hotel dan menerima uang dari pihak pembeli.

Industri perhotelan berada sebagai pihak yang menjual jasa, hotel juga menyediakan berbagai kebutuhan dan fasilitas yang memadai, serta sumber daya manusia yang terampil dan pengelolaan secara professional. Oleh karena itu, Hotel sebagai sebuah industri pelayanan jasa mempunyai bagian atau departemen yang bekerja dengan fungsi dan tugas masing-masing, untuk kelancaran operasional Hotel. Salah satunya adalah Departemen Kantor Depan (*Front Office Department*).

Departemen Kantor Depan memegang peranan penting dalam operasional hotel. Departemen Kantor Depan merupakan jantung dari sebuah hotel, dikarenakan tugas utama kantor depan hotel adalah sebagai salah satu sub koordinat *Room Division*.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa Departemen Kantor Depan Hotel bertujuan untuk menjual kamar sebanyak-banyaknya sesuai kapasitas yang dimiliki hotel dengan tarif kamar yang telah ditetapkan, Departemen

Kantor Depan juga membawahi beberapa divisi, salah satunya adalah divisi *Concierge*.

Concierge berada dibawah *Front Office Department* dan menjadi bagian terdepan dan pertama dalam memberikan pelayanan dan bantuan informasi terhadap tamu hotel, seorang petugas *Concierge* adalah yang kontak pertama kali dengan tamu yang datang ke hotel, maka dari itu protokol kesehatan juga harus ditaati. Petugas *Concierge* menangani segala barang bawaan tamu dimulai tamu turun dari kendaraan hingga proses *Check in* selesai dan sampai nantinya tamu *Check out*, serta menjadi pusat informasi bagi setiap tamu Hotel mengenai ruang lingkup hotel, informasi wisata sekitar, informasi tentang krisis karena pandemic *Covid-19*, dan keperluan tamu lainnya seperti, penitipan barang, *Valet Car*, dan penyediaan perlengkapan kesehatan untuk tamu (masker, *thermogun* dan *hand sanitizer*) guna menghindari pandemi *Covid-19*.

Concierge memiliki peranan penting di Hotel Grand Mercure & Ibis Yogyakarta dalam meningkatkan kualitas pelayanan untuk kelancaran operasional di tengah krisis karena pandemi *Covid-19*. Pelayanan barang-barang bawaan tamu termasuk kegiatan pelayanan sangat penting dan tidak dapat diabaikan begitu saja. Kelalaian petugas *Concierge* dalam menangani barang-barang bawaan tamu dapat menyebabkan kegiatan tamu terganggu sehingga tamu menjadi tidak senang (*complain*) sehingga dapat mempengaruhi kelancaran operasional di Hotel Grand Mercure & Ibis Yogyakarta.

Melaksanakan On The Job Training di Hotel Grand Mercure & Ibis Yogyakarta bagian *concierge* untuk pertama kalinya harus berhadapan langsung dengan tamu. Pengalaman yang didapatkan selama menjadi *Bellboy* adalah bagaimana peran *concierge* dalam melayani tamu Hotel Grand Mercure & Ibis Yogyakarta, terutama terhadap pelayanan barang bawaan tamu selama menjadi bagian dari *concierge* penulis mendapatkan shift kerja yaitu, Shift Pagi dan Shift Sore. Pengalaman lainnya adalah

bagaimana cara menghadapi setiap keluhan (*complain*) tamu dan cara mengatasi permasalahan internal di bagian *Concierge*.

Kegiatan penanganan barang-barang bawaan tamu tidak terbatas pada saat tamu *Check in*, tetapi ketika tamu *Check out*, pindah kamar (*Move Room*), dan ketika tamu akan menitipkan barang-barang bawaan tamu diperlukan etika, ketepatan waktu dan ketrampilan teknis mengenai pelayanan barang yang benar dan aman sehingga terhindar dari kemungkinan rusak, tertukar, hilang dan sebagainya.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah di dalam Laporan Tugas Akhir adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana peran *concierge* dalam pelayanan barang bawaan tamu di Hotel Grand Mercure & Ibis Yogyakarta ?
2. Apakah kendala dan solusi yang di hadapi oleh *concierge* di Hotel Grand Mercure & Ibis Yogyakarta ?
3. Bagaimana hubungan *concierge* dengan departemen lainnya untuk kelancaran operasional Hotel Grand Mercure & Ibis Yogyakarta ?

C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan

Dari rumusan masalah di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mendeskripsikan peran *concierge* dalam pelayanan barang bawaan tamu di Hotel Grand Mercure & Ibis Yogyakarta.
2. Untuk mengetahui kendala dan solusi yang dihadapi oleh *concierge* di Hotel Grand Mercure & Ibis Yogyakarta.
3. Untuk mengetahui hubungan *concierge* dengan Departemen lainnya di Hotel Grand Mercure & Ibis Yogyakarta.
4. Menambah wawasan dan kualitas mahasiswa melalui praktik magang di Hotel Grand Mercure & Ibis Yogyakarta.

D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan

1. Manfaat untuk Mahasiswa

- a. Dapat menyiapkan diri agar mampu bertanggung jawab atas pekerjaan yang dilakukan.
- b. Dapat dijadikan sumber referensi ilmiah dan sebagai sumber informasi mengenai sistem kerja *concierge* di dunia perhotelan dan diharapkan hasil penelitian ini tidak berhenti disini saja tetapi dikembangkan menjadi penelitian yang lebih baik.
- c. Dapat menjadikan mahasiswa lebih tanggap dan terampil dalam menghadapi pekerjaan di dunia perhotelan khususnya dibidang *Front Office*.
- d. Mengembangkan cara berfikir mahasiswa agar lebih cepat dan tepat dalam mengembangkan kemampuannya.

2. Manfaat untuk Hotel

- a. Hotel mendapatkan tambahan tenaga operasional sehingga semua pekerjaan akan cepat terselesaikan.
- b. Dapat menjalin kerjasama yang baik dengan pihak kampus, sehingga dengan mudah mendapat tenaga kerja baru yang siap bergabung.

3. Manfaat untuk Lembaga

- a. Dapat mengukur tingkat kemampuan mahasiswa dalam menerima, menerapkan dan mengembangkan teori-teori yang didapatkan pada lembaga pendidik.
- b. Dapat menjalin hubungan yang saling menguntungkan dari kedua belah pihak antara hotel dan kampus.
- c. Untuk melihat tingkat keberhasilan lembaga pendidik dalam mendidik dan melatih para mahasiswa.