



PROYEK AKHIR

**EFEKTIVITAS SISTEM PENANGANAN
BARANG TITIPAN TAMU DI FRONT OFFICE
SWISS-BELHOTEL SILAE PALU DI SULAWESI TENGAH**

Diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam rangka penyelesaian studi pada Program Studi Pengelolaan Perhotelan

**SALIHIN A. UNGA
NIM. 2147025**

**PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN
JURUSAN HOSPITALITI
POLITEKNIK PARIWISATA MAKASSAR
KEMENTERIAN PARIWISATA REPUBLIK INDONESIA
2025**

PERNYATAAN ORISINALITAS PROYEK AKHIR

Yang bertandatangan di bawah ini :

1. Nama : Salihin A. Unga
2. NIM : 2147025
3. Program Studi : Pengelolaan Perhotelan
4. Jurusan : Hospitaliti
5. Judul Proyek Akhir

EFEKTIVITAS SISTEM PENANGANAN BARANG
TITIPAN TAMU DI FRONT OFFICE
SWISS-BELHOTEL SILAE PALU SULAWESI TENGAH

Dosen Pembimbing :

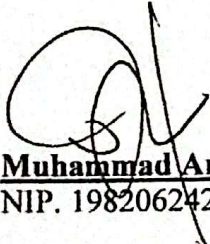
1. Risman Jaya, A.Md., S.Sos, M.AP
2. Hilda Apriani, S.Tr.Par,M.Tr.Par

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa Proyek Akhir ini merupakan karya sendiri dan bebas dari unsur plagiasi. Apabila ternyata dalam naskah ini ditemukan unsur-unsur plagiasi, saya bersedia dituntut di dalam atau di luar pengadilan dan bersedia menanggung segala risiko yang diakibatkannya.

Makassar, 29 Juli 2025

Mengetahui :

Ketua Program Studi


Muhammad Anas, SE., MM
NIP. 198206242005021001

Yang membuat pernyataan,



Salihin A. Unga
NIM. 2147029

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Pembimbing yang ditunjuk berdasarkan Surat Keputusan Direktur Politeknik Pariwisata Makassar Nomor SK :SK/47 /KK.01.04/PTP-3/2025 Tanggal 11 Februari 2025 untuk membimbing saudara :

1. Nama : Salihin A. Unga
2. NIM : 2147025
3. Program Studi : Pengelolaan Perhotelan
4. Jurusan : Hospitaliti
5. Judul Proyek Akhir


EFEKTIVITAS SISTEM PENANGANAN BARANG TITIPAN TAMU DI FRONT OFFICE SWISS-BELHOTEL SILAE PALU SULAWESI TENGAH

Menyatakan bahwa Proyek Akhir ini telah diperiksa dan dapat diajukan dihadapan Tim Penguji Proye Akhir Politeknik Pariwisata Makassar.

Makassar, 29 juli 2025

Disetujui Oleh:

Pembimbing Utama


Risman Jaya, A.Md.,S.Sos.,M.AP
NIP. 197608102005021001

Pembimbing Pendamping


Hilda Apriani, S.Tr.Par, M.Tr.Par
NIP. 199504212024212004

PENGESAHAN UJIAN PROYEK AKHIR

Proyek akhir dengan judul "Efektivitas Sistem Penanganan Barang Titipan Tamu Di Front Office Swiss-Belhotel Silae Palu Sulawesi Tengah" yang diajukan oleh Salihin A. Unga NIM. 2147025 ini telah DIPERTAHANKAN di hadapan Panitia Ujian Proyek Akhir pada Program Studi Pengelolaan Perhotelan Jurusan Hospitaliti Politeknik Pariwisata Makassar yang dibentuk berdasarkan Surat keputusan Direktur Politeknik Pariwisata Makassar Npmor SK: SK/42 /KK.01.04/PTP-3/2025 tanggal 7 Februari 2025 dan dinyatakan LAYAK untuk memenuhi sebagian persyaratan guna memperoleh gelar S.Tr.Par. pada Program Studi Pengelolaan Perhotelan Jurusan Hospitaliti Politeknik Pariwisata Makassar, pada hari tanggal bulan tahun.

Disahkan oleh,

Direktur Politeknik Pariwisata Makassar



Dr. Herry Rachmat Widjaja, M.M.Par

NIP: 196602111992031002

Penguji :

1. Ketua/Penguji : Risman Jaya A.Md., S.Sos., M.AP

2. Sekretaris/Penguji 2 : Hilda Apriani, S.Tr.Par, M.Tr.Par

3. Penguji 3 : Abdi S.Sos., MM

ABSTRAK

SALIHIN A. UNGA. 2025. Efektivitas Sistem Penanganan Barang titipan Tamu Di Front Office Swiss-Belhotel Silae Palu Sulawesi Tengah. Proyek Akhir Program Studi D4 Pengelolaan Perhotelan jurusan Hospitaliti Politeknik Pariwisata Makassar. Pembimbing : Risman Jasa, A.Md., S.Sos., M.AP., S.Sos & Hilda Apriani, S.Tr.Par, M.Tr.Par

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Efektivitas Sistem Penanganan Barang Titipan Tamu Di Front Office Swiss-Belhotel Silae Palu Di Sulawesi tengah. Fokus penelitian meliputi penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP), kendala yang dihadapi, serta tingkat efektivitas pelayanan dalam menagani barang titipan tamu. Metode penelitian yang penulis gunakan adalah kualitatif deskriptif dengan Teknik pengumpulan data yang di gunakan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan SOP dalam penanganan barang titipan tamu masi konsisten di lakukan, meskipun terdapat kenda kendala seperti ruangan penyimpanan yang terbatas, miss komunikasi antar staf, terutama saat high season. rekomendasi yang diberikan meliputi evaluasi berkala terhadap SOP, peningkatan fasilitas penyimpanan, pelatihan staf, dan penambahan SDM untuk meningkatkan kualitas layanan. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi industry perhotelan dalam meningkatkan sistem penanganan barang titipan tamu pada Swiss-Belhotel Silae Palu.

Kata Kunci : Efektivitas, Penanganan Barang Titipan Tamu, Front Office, Standar Operasional Prosedur, Swiss-Belhotel Silae Palu.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, berkat kuasa dan kehendak-Nya penulis dapat menyelesaikan Proyek Akhir ini dengan judul EFEKTIVITAS SISTEM PENANGANAN BARANG TITIPAN TAMU DI FRONT OFFICE SWISS-BELHOTEL SILAE PALU dengan baik dan tepat waktu. Tujuan dari penyusunan Proyek Akhir ini adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan kelulusan pada Politeknik Pariwisata Makassar Jurusan Hospitality, Program Studi Pengelolaan Perhotelan dalam memperoleh gelar Sarjana Terapan Pariwisata.

Secara sistematis, Proyek Akhir ini terdiri atas lima bab. Bab 1 membuat pendahuluan (latar belakang, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan), Bab 2 berisi teori-teori yang mendukung dan hal-hal yang berhubungan dengan objek penelitian, Bab 3 berisi metode penelitian (jenis penelitian, sumber data dan informan, lokasi dan waktu penelitian dan teknik pengumpulan data serta Teknik analisis data), Bab 4 merupakan analisis masalah yang diajukan dalam penelitian ini, yang sekaligus merupakan hasil penelitian, sedangkan Bab 5 merupakan kesimpulan serta saran-saran yang diajukan.

Pada kesempatan ini, penulis menyadari sepenuhnya bahwa selesainya Proyek Akhir ini tidak lepas dari bantuan doa, dukungan, semangat serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, ucapan terima kasih yang tulus dan penghargaan yang setinggi-tingginya penulis sampaikan kepada semua pihak yang telah mendukung dan membantu dalam penyusunan Proyek Akhir ini:

1. Allah SWT. Tuhan Yang Maha Esa atas nikmat dan rahmat-Nya dalam penulisa proyek akhir ini.
2. Kedua orang tua penulis, Ibu Rastin Unte dan Bapak Ardin O. Unga yang selalu memberikan dukungan, perhatian, dan kasih sayang yang tak terhingga kepada penulis sehingga memotivasi penulis dalam menyelesaikan proyek akhir ini.

3. Bapak Dr. Herry Rachmat Widjaja, MM.Par selaku Direktur Politeknik Pariwisata Makassar.
4. Bapak Muhammadiyah Arifin Muhammad Salim, S.Pd, M.Pd.,ph.D. selaku pembantu direktur I Bidang Akademik Politeknik Pariwisata Makassar.
5. Bapak Buntu M. Eppang, MODT., Ph.D selaku kepala bagian Administrasi Akademik, , Kemahasiswaan dan Umum.
6. Ibu Maryam Yusuf, A.Md.,Par,SE selaku Kassubag Administrasi Akademik Kemahasiswaan Politeknik Pariwisata Makassar
7. Bapak Muhammad Fajri, S.ST.Par., MM selaku Kassubag Administrasi Mahasiswa Politeknik Pariwisata Makassar.
8. Bapak Daniel Adolf Ohyver, SE.,M.Pd selaku Ketua Jurusan Hospitality Politeknik pariwisata Makassar.
9. Bapak Muhammad Anas, SE., MM selaku Ketua Program Studi Pengelolaan Perhotelan Politeknik Pariwisata Makassar.
10. Bapak Risman Jaya, A.Md.,M.AP.,S.Sos selaku Pembimbing Utama yang telah membantu dalam memberikan arahan dan bimbingan selama proses penyusunan Proyek Akhir.
11. Ibu Hilda Apriani S.Tr.Par, M.Tr.Par selaku Pembimbing Pendamping yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama proses penulisan Proyek Akhir.
12. Seluruh jajaran Dosen dan Staff Politeknik Pariwisata Makassar, khususnya Program Studi Pengelolaan Perhotelan
13. Kepada Bapak Imam Nugroho *General Manager* Swiss-Belhotel Silae Palu.
14. Kepada Bapak Harry Wijaya selaku *Human Resources* managere Swiss-Belhotel Silae Palu.
15. Kepada Ibu Nelsy Priantini selaku *Front Office Manager* Swiss-Belhotel Silae Palu.
16. Kepada Bapak Agus Siswanto selaku *Duty Manager* Swiss-Belhotel Silae Palu.
17. Kepada Kak Tarra, kak aldo, kak anto, kak wayan, kak dewi, kak dita selaku *Front Desk Agent* Swiss-Belhotel Silae Palu.

18. Kepada Bapak Arif, kak dewa, kak randy dan kak fandi selaku bellboy Swiss-Belhotel Silae Palu.
19. Kepada seluruh staf yang ada di Swiss-Belhotel Silae *Palu* yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu.
20. Kepada Saudara(i) penulis, Kak Junaedi A. Unga , Adik Difana A. Unga, yang senantiasa mendukung penulis dalam segala hal.
21. Kepada teman saya Irka yang telah membantu dan mendukung penulis dalam menyusun tugas akhir sampai saat ini.
22. Kepada teman atau sahabt saya, Muhammad Fadly Dirgariantho, Maharani Almadian A.P, Clourice Twinkel Naftali A.K, Puput Puji Astuti, Jiska Natania Kasim, Rifky Aprian yang telah menjadi teman baik selama di kampus tercinta.
23. Kepada Teman-teman Program Studi Pengelolaan Perhotelan, khususnya PPH 8A yang tidak dapat penulis sebutkan satu per Satu.
24. Kepada diri sendiri saya ucapkan terimakasih karena sudah sampai di titik ini. Tugas akhir ini bukan sekedar kewajiban akademik, mealinkan bukti bahwa penulis mampu menyelesaikan tantangan dengan ketekunan dan keyakinan. Mungkin ada saatnya Lelah dan keraguan datang, tapi penulis ingkat, setiap kesulitan adalah batu loncatan yang menguatkan penulis.

Meskipun penulis telah berusaha untuk menyelesaikan Proyek Akhir ini dengan sebaik-baiknya, namun masih banyak kekurangan mengingat keterbatasan dan kemampuan penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan proyek akhir ini sehingga dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuh

Makassar, 30 Juli 2025

Penulis

Salihin A. Unga

DAFTAR ISI

Sampul Dalam.....	i
Pernyataan Orisinalitas Proyek Akhir.....	ii
Persetujuan Pembimbing.....	iii
Pengesahan Proyek Akhir	iv
Motto.....	v
<i>Abstrak</i>	vi
<i>Abstract</i>	vii
Kata Pengantar.....	viii
Daftar Isi.....	xi
Daftar Tabel.....	xiii
Daftar Gambar.....	xiv
Daftar Lampiran.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Hasil Penelitian	4
E. Sistematika Penulisan.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PIKIR	7
A. Tinjauan Pustaka	7
B. Kerangka Penelitian	18
BAB III METODE PENELITIAN	19
A. Jenis Penelitian.....	19
B. Setting Penelitian	19
C. Subyek Penelitian.....	19
D. Teknik Pengumpulan Data.....	20
E. Kehadiran Penelitian	21
F. Analisis Data.....	22
G. Keabsahan Data.....	22

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	23
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	23
B. Penyajian Data	42
C. Analisis Data.....	51
D. HASIL PEMBAHASAN.....	54
BAB V KESIMPULAN	61
A. Kesimpulan	61
B. Saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN	65

RIWAYAT HIDUP



Salihin A. Unga. Lahir di uebone, Sulawesi Tengah pada tanggal 02 Januari 2003. Anak kedua dari 3 bersaudara dari pasangan Bapak Ardin O. Unga dan Ibu Rastin Unte. Penulis menyelesaikan Pendidikan di SD Negeri 2 Uebone pada tahun 2009 dan lulus pada tahun 2015. Penulis melanjutkan Pendidikan di tingkat SMP Negeri 1 Ampana tete pada tahun 2015 dan lulus pada tahun 2018. Setelah itu penulis menyelesaikan Pendidikan di tingkat SMK Negeri 4 Ampana Kota pada tahun 2018 dan lulus pada tahun 2021. Pada tahun 2021, penulis melanjutkan Pendidikan di Perguruan Tinggi Negeri Pariwisata yaitu Politeknik Pariwisata Makassar jurusan Hospitality, program studi Pengelolaan Perhotelan. Penulis melaksanakan Praktik Kerja Nyata sebanyak dua kali, yang pertama yaitu di Harris Resort Waterfront Batam di *Housekeeping* Departemen selama 6 bulan periode januari-juli 2023 dan yang kedua di Swiss-Belhotel Silae Palu *Front Office* Departemen periode juli 2024-januari 2025. Untuk meraih gelar sarjana, penulis menyusun proyek akhir dengan judul Efektivitas Sistem Penanganan Barang Titipan Tamu DI Front Office Swiss-Belhotel Silae Palu.