

**IMPLEMENTASI ECO-FRIENDLY BEHAVIOR KARYAWAN
FRONT OFFICE MENUJU GREEN HOTEL
DI THE RITZ-CARLTON, BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

KADEK ISA ENGELITA DEWI

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022**

SKRIPSI
IMPLEMENTASI ECO-FRIENDLY BEHAVIOR KARYAWAN
FRONT OFFICE MENUJU GREEN HOTEL
DI THE RITZ-CARLTON, BALI



POLITEKNIK NEGERI BALI

KADEK ISA ENGELITA DEWI
NIM. 1815834131

PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022



POLITEKNIK NEGERI BALI

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI BALI

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali – 80364
Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128
Laman: www.pnb.ac.id Email: poltek@pnb.ac.id

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Kadek Isa Engelita Dewi

NIM : 1815834131

Program Studi : Manajemen Bisnis Pariwisata

Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi berjudul:

**Implementasi Eco-friendly behavior Karyawan Front office Menuju
Green hotel Di The Ritz-Carlton, Bali**

benar bebas dari plagiat. Apabila pernyataan ini terbukti tidak benar, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Badung, 8 Juli 2022
Yang membuat pernyataan,



Kadek Isa Engelita Dewi

SKRIPSI
IMPLEMENTASI ECO-FRIENDLY BEHAVIOR KARYAWAN
FRONT OFFICE MENUJU GREEN HOTEL
DI THE RITZ-CARLTON, BALI

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Terapan
Pada Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata di Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali



POLITEKNIK NEGERI BALI

KADEK ISA ENGELITA DEWI
NIM. 1815834131

PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022

SKRIPSI
IMPLEMENTASI ECO-FRIENDLY BEHAVIOR KARYAWAN
FRONT OFFICE MENUJU GREEN HOTEL
DI THE RITZ-CARLTON, BALI

Diajukan oleh :
KADEK ISA ENGELITA DEWI
NIM. 1815834131

Telah Disetujui dan Diterima dengan Baik Oleh:

Dosen Pembimbing I,

Dosen Pembimbing II,



Ni Ketut Bagiasuti, SH., M.H.
NIP. 197203042005012001

Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par.
NIP. 198409082008122004

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Mengetahui,
Jurusan Pariwisata
Ketua,



Prof. Ni Made Ernawati, MATM, PhD
NIP. 196312281990102001

**IMPLEMENTASI ECO-FRIENDLY BEHAVIOR
KARYAWAN FRONT OFFICE MENUJU GREEN HOTEL
DI THE RITZ-CARLTON, BALI**

**Telah Diuji dan Dinyatakan Lulus Ujian Pada:
Hari Senin, 01 Agustus 2022**

PENGUJI

KETUA:



**Ni Ketut Bagiastuti, SH., M.H.
NIP. 197203042005012001**

ANGGOTA:



**1. I Gusti Agung Mas Krisna Komala Sari, S.Si, M.Si.
NIP. 198809282014042001**

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI



**2. Luh Linna Sagitarini, SE., MM
NIP. 197912092005012002**

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat-Nyalah penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Implementasi *Eco-friendly behavior* Karyawan *Front office* Menuju *Green hotel* Di The Ritz-Carlton, Bali” ini dengan baik tepat pada waktunya. Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Terapan pada Program Studi DIV Manajemen Bisnis Pariwisata, Politeknik Negeri Bali. Dalam penyusunan skripsi ini penulis tidak lepas dari bimbingan, motivasi dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis menyampaikan terimakasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom. sebagai Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan penulis untuk menuntut ilmu selama empat tahun di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM.,PhD selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan dukungan kepada penulis.
3. Drs. Gede Ginaya, M.Si selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Dra. Ni Nyoman Triyuni, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata yang telah memberikan arahan dan bantuan kepada penulis.
5. Ni Luh Eka Armoni, SE., M.Par., selaku koordinator PKL Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata yang banyak membantu saat program PKL.
6. Ni Ketut Bagiastuti, SH., M.H selaku dosen pembimbing I yang dengan sabar memberikan bimbingan, arahan serta masukan-masukan yang sangat berarti.

7. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par selaku dosen pembimbing II atas ketulusan hati dan kesabarannya dalam membimbing, mendukung, memberikan masukan dan mengarahkan penulis.
8. Ibu dan Bapak Dosen Pengajar Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah sabar mengajar dan membimbing penulis.
9. Bapak John Woolley selaku *General Manager*, Ibu Tirza Agata selaku *Learning Manager*, Ibu Hety Kusuma selaku *Front office Manager*, Bapak Alefan Nur Hidayat selaku *assistance front office manager* serta seluruh karyawan *Front office* di hotel The Ritz-Carlton, Bali yang telah memberi kesempatan, membantu dan bersedia men-*support* selama penulis melakukan penelitian.
10. Orang tua penulis, yang selalu memberi dukungan moral dan material kepada penulis.
11. Semua rekan-rekan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali dan semua pihak yang telah membantu dan mendukung penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan baik dari segi penyusunan kalimat maupun tata bahasa dalam skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik dari pembaca untuk kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan pihak-pihak lain yang berkepentingan.

Badung, 8 Juli 2022

Penulis

***THE IMPLEMENTATION OF ECO-FRIENDLY BEHAVIOR BY
FRONT OFFICE EMPLOYEES TOWARDS GREEN HOTEL AT
THE RITZ-CARLTON, BALI***

**KADEK ISA ENGELITA DEWI
NIM. 1815834131**

ABSTRACT

This study aims to find out how the implementation of Eco-friendly behavior and the influence of its implementation by front office employees to support the Green hotel at The Ritz-Carlton, Bali. The data collection method used was by conducting field observations, distributing questionnaires with saturated samples to 40 employees in the front office department as respondents and interviews with the Assistance Front office Manager of The Ritz-Carlton, Bali. The data analysis techniques used are descriptive statistical and simple linear regression data analysis techniques to answer the problem formulation in this study with the help of the SPSS Statistic 26 for Windows application. The results of the analysis show that the implementation of Eco-friendly behavior by front office employees as a whole is already within very high criteria. There are 2 implementations that still on high criteria and are still not very optimal, namely prioritizing using stairs over elevators and disposing of garbage according to their type. The implementation of Eco-friendly behavior has a positively strong relationship and has a significant effect on the green hotel concept. The results of a simple linear regression analysis show that if the implementation of Eco-friendly behavior increases, then Green hotels will also increase. The influence of eco-friendly behavior implementation by front office employees contributed 37.3% to support green hotels in The Ritz-Carlton, Bali, while the remaining 62.7% was influenced by other factors in the aspects of green hotel implementation that were not accompanied in this study and several other influential factors found in other research sources.

Keywords: Eco-friendly behavior, Front office department, Green hotel.

IMPLEMENTASI ECO-FRIENDLY BEHAVIOR KARYAWAN FRONT OFFICE MENUJU GREEN HOTEL DI THE RITZ-CARLTON, BALI

KADEK ISA ENGELITA DEWI
NIM. 1815834131

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi *Eco-friendly behavior* dan pengaruh implementasinya oleh karyawan *front office* untuk mendukung *Green hotel* di The Ritz-Carlton, Bali. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah dengan melakukan observasi lapangan, penyebaran kuisisioner dengan sample jenuh kepada 40 orang karyawan di department *front office* sebagai responden dan wawancara dengan *Assistance Front office Manager* The Ritz-Carlton, Bali. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis data statistik deskriptif dan regresi linier sederhana untuk menjawab rumusan masalah dalam penelitian ini dengan bantuan aplikasi *SPSS Statistic 26 for Windows*. Hasil analisis menunjukkan bahwa implementasi *Eco-friendly behavior* oleh karyawan *front office* secara keseluruhan sudah berada dalam kriteria yang sangat tinggi. hanya ada 2 implementasi yang berada pada kriteria tinggi dan masih belum sangat maksimal yaitu mengutamakan menggunakan tangga dibanding lift dan membuang sampah sesuai jenisnya. Implementasi *Eco-friendly behavior* memiliki hubungan yang kuat secara positif dan berpengaruh secara signifikan terhadap konsep *Green hotel*. Hasil analisis regresi linier sederhana menunjukkan bahwa apabila implementasi *Eco-friendly behavior* meningkat, maka *Green hotel* juga akan meningkat. Pengaruh implementasi *Eco-friendly behavior* oleh karyawan *front office* berkontribusi sebesar 37,3% untuk mendukung *green hotel* di The Ritz-Carlton, Bali, sedangkan sisanya 62,7% dipengaruhi oleh faktor lain dalam aspek implementasi *green hotel* yang tidak disertai dalam penelitian ini dan beberapa faktor berpengaruh lainnya yang terdapat pada sumber penelitian lain.

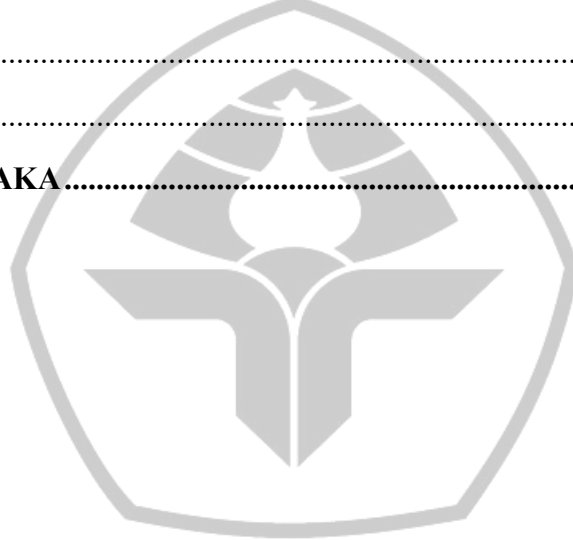
Kata Kunci: *Eco-friendly behavior, Front office department, Green hotel*

DAFTAR ISI

Isi	Halaman
COVER	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSYARATAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PERSETUJUAN GELAR SARJANA TERAPAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN	v
HALAMAN PENETAPAN KELULUSAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRACT	ix
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Hotel.....	8
2.1.2 Front Office	9
2.1.3 Definisi Eco-Friendly Behavior	10
2.1.4 Dimensi Eco-Friendly Behavior	11

2.1.5 Definisi Green Hotel	13
2.1.6 Aspek Implementasi Green Hotel	14
2.2 Hasil Penelitian Terdahulu.....	20
2.3 Hipotesis Penelitian.....	25
BAB III METODE PENELITIAN	26
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	26
3.2 Objek Penelitian	26
3.3 Identifikasi Variabel.....	26
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	27
3.5 Jenis Data dan Sumber Data	30
3.5.1 Jenis Data	30
3.5.2 Sumber Data.....	30
3.6 Populasi dan Sampel Penelitian	31
3.7 Metode Pengumpulan Data.....	32
3.8 Teknik Analisis Data.....	34
3.8.1 Klasifikasi Data Responden	34
3.8.2 Uji Instrumen Penelitian	34
3.8.3 Analisis Statistik Deskriptif.....	36
3.8.4 Uji Asumsi Klasik.....	37
3.8.5 Uji Korelasi Sederhana	40
3.8.6 Analisis Regresi Linier Sederhana	40
3.8.7 Koefisien Determinasi (R ²)	41
3.8.8 Uji Hipotesis T	41
BAB IV PEMBAHASAN.....	43
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	43
4.1.1 Sejarah Singkat The Ritz-Carlton, Bali.....	43
4.1.2 Fasilitas The Ritz-Carlton, Bali	45

4.1.3 Struktur Organisasi Department Front office.....	49
4.2 Hasil dan Pembahasan.....	57
4.2.1 Klasifikasi Data Responden	58
4.2.2 Uji Instrumen Penelitian	63
4.2.3 Implementasi Eco-friendly behavior Oleh Karyawan Front office di Hotel The Ritz-Carlton, Bali	65
4.2.4 Pengaruh Implementasi Eco-friendly behavior Oleh Karyawan Front office Untuk Mendukung Green hotel Di The Ritz-Carlton, Bali	79
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	93
5.1 Simpulan	93
5.2 Saran.....	94
DAFTAR PUSTAKA.....	95



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel.....	28
Tabel 3.2	Skor dan Keterangan Skala Likert Kuisisioner	33
Tabel 3.3	Hasil Interpretasi Skor Rata-Rata Responden.....	37
Tabel 3.4	Pedoman Memberikan Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi.....	40
Tabel 4.1	Tipe Kamar The Ritz-Carlton, Bali.....	45
Tabel 4.2	Restaurant & Bar di The Ritz-Carlton, Bali.....	46
Tabel 4.11	Hasil Uji Validitas.....	63
Tabel 4.12	Hasil Uji Reliabilitas.....	64
Tabel 4.3	Hasil Interpretasi Skor Rata-Rata Responden.....	66
Tabel 4.4	Hasil Implementasi Dimensi Energy Conservation.....	66
Tabel 4.5	Hasil Implementasi Dimensi Transportation and Mobility.....	69
Tabel 4.6	Hasil Implementasi Dimensi Waste Avoidance.....	71
Tabel 4.7	Hasil Implementasi Dimensi Consumerism.....	73
Tabel 4.8	Hasil Implementasi Dimensi Recycling.....	74
Tabel 4.9	Hasil Implementasi Dimensi Environmental Conservation.....	76
Tabel 4.10	Implementasi Variabel Eco-friendly behavior.....	78
Tabel 4.13	Hasil Uji Normalitas Kolmogorov - Smirnov.....	80
Tabel 4.14	Hasil Uji Linearitas	82
Tabel 4.15	Hasil Uji Heteroskedastisitas	84
Tabel 4.16	Pedoman Memberikan Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi.....	86
Tabel 4.17	Hasil Uji Korelasi Sederhana.....	86
Tabel 4.18	Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana	87
Tabel 4.19	Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	88
Tabel 4.20	Hasil Uji T.....	88

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Lokasi The Ritz-Carlton, Bali	43
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Department Front office The Ritz-Carlton, Bali	50
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	58
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	59
Gambar 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	60
Gambar 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan	61
Gambar 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja	62
Gambar 4.8 Hasil Uji Normalitas P-Plot	81
Gambar 4.9 Grafik Uji Linearitas	83
Gambar 4.10 Grafik Hasil Uji Heteroskedastisitas	85



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Permohonan Pengisian Kuisisioner
- Lampiran 2: Kuisisioner Penelitian
- Lampiran 3: Pedoman Wawancara Assistance *Front office* Manager
- Lampiran 4 : Hasil Tabulasi Data
- Lampiran 5 : Jawaban Hasil Wawancara
- Lampiran 6 : Hasil Uji Karakteristik Responden
- Lampiran 7 : Hasil Uji Validitas
- Lampiran 8 : Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 9 : Hasil Uji Statistik Deskriptif
- Lampiran 10 : Uji Normalitas
- Lampiran 11 : Hasil Uji Linearitas
- Lampiran 12 : Hasil Uji Heteroskedastisitas
- Lampiran 13 : Hasil Uji Korelasi Sederhana
- Lampiran 14 : Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana
- Lampiran 15 : Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)
- Lampiran 16 : Hasil Uji T
- Lampiran 17 : Tabel Uji T
- Lampiran 18 : Hasil Dokumentasi

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kondisi alam saat ini sudah mengalami banyak kerusakan bahkan sudah semakin terlihat dampaknya. Hal tersebut menjadikan meningkatnya pemanasan global, maraknya pencemaran, dan berkurangnya lingkungan terbuka hijau. Ditambah lagi dengan keadaan bumi yang terguncang akibat pandemic virus Covid-19 yang menerjang dalam 3 tahun terakhir. Akibatnya, terdapat peraturan standar kebersihan baru untuk beberapa bidang usaha termasuk hotel yang dicetus oleh pemerintah untuk menanggulangi penyebaran virus, yaitu *CHSE Certificate (Cleanliness, Health, Safety, and Environment Sustainability)*.

Industri perhotelan mengkonsumsi sejumlah besar sumber daya alam seperti air dan energi, bahkan menghasilkan sejumlah besar limbah. Dengan demikian, menjadi kewajiban bagi hotel untuk mengurangi beban terhadap lingkungan ini sebagai bagian dari tanggung jawab sosial perusahaan mereka (Chand dan Garge 2017). Saat ini bidang operasional hotel ditekankan untuk lebih memperhatikan isu lingkungan karena dampak kerusakan yang ditimbulkan dari aktivitas perhotelan meningkat dan penggunaan jumlah sumber daya alam yang besar (Setiawati dan Sitorus 2014). Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Kemenparekraf) mengharapkan hotel di Indonesia untuk menerapkan suatu konsep yaitu *Green hotel* untuk menciptakan hotel yang ramah lingkungan. Kemenparekraf menerbitkan sebuah buku Panduan dan Pedoman Pelaksanaan *Green hotel* di Indonesia untuk

mendorong sektor industri perhotelan berkontribusi meminimalisir terjadinya pemanasan global dan kerusakan lingkungan melalui program penghematan air, penghematan energi, penggunaan material ramah lingkungan, serta mengurangi limbah. Sebagai bentuk dukungan pemerintah terhadap pengelolaan hotel yang menerapkan prinsip-prinsip *Green hotel*, Kemenparekraf memberikan penghargaan yaitu “*National Green hotel Award*” yang diselenggarakan setiap 2 tahun sekali. Penghargaan tersebut diberikan kepada hotel yang telah menerapkan standar dan kriteria berwawasan lingkungan, demi mendorong pengelola hotel agar memiliki sikap melindungi, membina lingkungan hidup, serta meningkatkan pengelolaan yang berkelanjutan dan berwawasan lingkungan demi mewujudkan pariwisata yang berkelanjutan.

Hotel The Ritz-Carlton, Bali sebagai salah satu hotel mewah yang terkenal di Bali dan diminati wisatawan, selain mematuhi dengan ketat protokol kesehatan sesuai aturan pemerintah dan sudah tersertifikasi CHSE, juga berkomitmen terhadap lingkungan. Akibat pandemic, sebagian besar wisatawan akan lebih mengutamakan untuk mencari akomodasi yang sudah tersertifikasi CHSE oleh pemerintah, ditambah lagi apabila nantinya hotel tersebut sudah tersertifikasi sebagai salah satu *Green hotel* atau bahkan meraih penghargaan sebagai *Green hotel*. Maka hal ini bisa menambah citra hotel The Ritz-Carlton, Bali di mata wisatawan untuk memenangkan persaingan.

Dalam menjalankan operasionalnya meskipun hotel The Ritz-Carlton, Bali belum disertifikasi sebagai *Green hotel*, namun hotel tersebut telah menerapkan beberapa konsep *Green hotel*, seperti memanfaatkan kertas secara efisien,

menggunakan produk dengan kegunaan ganda, menggunakan lampu LED, menggunakan teknologi *auto timer lamp*, menggunakan AC terpusat dengan penyediaan *control panel* di masing-masing ruangan dan kamar tamu agar bisa mengatur sendiri, mengolah air laut untuk beberapa keperluan operasional, melakukan pengolahan limbah dan mengurangi limbah, menyediakan ruang terbuka hijau, menyediakan tempat merokok di area tertentu, melakukan kegiatan konservasi alam dan kebersihan lingkungan, hingga mempekerjakan masyarakat lokal untuk mendukung ekonomi.

Dalam keberhasilan pengupayaan untuk menjadi sebuah *Green hotel*, akan bergantung pada pendorong terbesar sekaligus pelaksana operasionalnya yaitu karyawan. Salah satu hal yang harus dimiliki oleh para pelaksana operasional adalah perilaku (*behavior*) yang mendukung. Perilaku yang harus diterapkan berupa perilaku ramah lingkungan (*Eco-friendly behavior*). Secara umum, perilaku manusia pada hakekatnya adalah tindakan atau aktivitas dari manusia baik yang diamati maupun tidak dapat diamati oleh interaksi manusia dengan lingkungannya yang terwujud dalam bentuk pengetahuan, sikap, dan tindakan (Adventus et al., 2019). Sedangkan ramah lingkungan (*eco-friendly*) adalah istilah keberlanjutan yang mengacu pada barang, jasa, hukum, pedoman dan kebijakan yang mengklaim berkurangnya, minimalkan bahaya, bahkan tidak membahayakan ekosistem atau lingkungan (Wikipedia, 2021). Dengan demikian perilaku ramah lingkungan (*Eco-friendly behavior*) dapat diartikan sebagai perilaku atau tindakan yang biasa dilakukan manusia dalam usahanya untuk menjaga kelestarian dan tidak membahayakan lingkungan serta ekosistem.

Perilaku karyawan department *front office* sebagai salah satu department yang menjalankan operasional hotel juga sangat diperlukan kontribusinya dalam menerapkan konsep *Green hotel* dan menjadikan hotel sebagai salah satu penerima gelar *Green hotel*. Hal ini dikarenakan penggunaan energi untuk department tersebut tidak kalah besar dengan penggunaan sistem dan alat kerja yang harus beroperasi selama 24 jam penuh. Kontribusi yang dilakukan oleh department *Front office* tidak kalah pentingnya dengan department operasional lain karena selain memiliki *job desk* yang menyangkut tentang urusan administrasi dan perkantoran, department ini juga harus melakukan kegiatan pelayanan untuk tamu. Pada saat melaksanakan shift malam pun karyawan *front office* juga memerlukan penggunaan sumber daya yang cukup besar untuk melakukan pekerjaannya. Area kerja dari department ini sebagian besar dilakukan di lobby hotel, namun terdapat beberapa *section* yang karyawannya diharuskan untuk berkeliling ke hampir semua area hotel dan memanfaatkan sebagian besar dari fasilitas hotel. Oleh karena itu perilaku ramah lingkungan dari karyawannya juga sangat penting dalam mendukung sebuah *Green hotel*.

Dalam aktivitas sehari-hari menjalankan operasionalnya termasuk untuk melayani tamu, karyawan pada department *front office* sudah berkontribusi dengan menerapkan *Eco-friendly behavior*. Bahkan sejak awal beroperasi, The Ritz-Carlton, Bali sudah menerapkan konsep *Eco-friendly behavior* ini sehingga memudahkan pengimplementasiannya hingga saat ini. Beberapa contoh penerapan yang sudah dilakukan adalah upaya penghematan energi dengan mematikan lampu pada kamar hotel setelah melakukan *showing room*, mematikan mesin atau

beberapa sistem ketika operasional sudah tidak terlalu ramai di malam hari, mematikan lampu pada tempat yang tidak digunakan dengan mengutamakan penerangan alami, mematikan komputer, menggunakan printer central untuk keperluan di *back office*, mematikan AC jika sedang tidak diperlukan, mengurangi penggunaan lift dengan menggunakan tangga jika ingin pergi ke lantai lain yang jaraknya dekat, serta bellman akan menggunakan *evacuation rute* untuk mengantarkan atau mengambil barang tamu ke kamar dibandingkan dengan lift untuk *buggy*. Penggunaan alat transportasi untuk operasional yang ramah lingkungan karena *buggy car* berbahan bakar listrik sehingga tidak menimbulkan polusi. Upaya penghematan air juga diterapkan dengan cara selalu menutup keran air jika sudah selesai digunakan dan menghubungi team engineering jika ada keran yang bocor untuk diperbaiki. Selain itu karyawan departemen *Front office* juga berupaya untuk mengurangi limbah dengan menggunakan iPad dan *barcode* untuk menghemat kertas, menggunakan kembali oshibori rusak sebagai kain lap, menggunakan botol minum dan peralatan makan yang bersifat *reusable*, membeli barang ramah lingkungan yang mudah didaur ulang, serta menghentikan penggunaan *straw* dan gelas plastik. Selain itu, karyawan *Front office* juga ikut serta dalam kegiatan *resort cleaning*, *beach cleaning* dan penanaman pohon. Dengan melakukan hal-hal tersebut, karyawan di departemen *Front office* sudah dapat dikatakan menerapkan *Eco-friendly behavior* atau perilaku ramah lingkungan. Sehingga, hal-hal tersebut dapat membantu mendukung hotel The Ritz-Carlton, Bali untuk menjadi sebuah *Green hotel*.

Berdasarkan dari latar belakang yang telah penulis jabarkan tersebut, penting dilakukan penelitian untuk mengetahui bagaimana implementasi *Eco-friendly behavior* yang diterapkan oleh karyawan *Front office* dan pengaruhnya untuk mendukung *green hotel* di The Ritz-Carlton, Bali secara lebih mendalam.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka yang akan menjadi pokok permasalahan untuk di teliti, yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi *Eco-friendly behavior* oleh karyawan *front office* di hotel The Ritz-Carlton, Bali ?
2. Bagaimana pengaruh implementasi *Eco-friendly behavior* oleh karyawan *Front office* untuk mendukung *Green hotel* di The Ritz-Carlton, Bali?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari rumusan masalah diatas, tujuan dilakukan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis implementasi *Eco-friendly behavior* oleh karyawan *front office* di hotel The Ritz-Carlton, Bali.
2. Untuk menganalisis pengaruh implementasi *Eco-friendly behavior* oleh karyawan *Front office* untuk mendukung *Green hotel* di The Ritz-Carlton, Bali.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian ini, sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis manfaat dari penelitian ini adalah untuk menambah pengetahuan dan wawasan bagi penulis dan siapapun yang membaca serta bisa

menjadi tambahan referensi bagi penelitian selanjutnya terutama yang terkait dengan judul serta topik yang dibahas.

1.4.2 Manfaat Praktis

Adapun manfaat praktis yang dapat dilihat dari beberapa pihak, yaitu sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Hasil penelitian bisa menambah wawasan, pengetahuan, serta pengalaman bagi penulis. Selain itu juga sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Diploma IV pada Program Studi Management Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

2. Bagi Politeknik Negeri Bali

Penelitian ini bisa dijadikan sebagai kumpulan bahan referensi untuk kegiatan penelitian selanjutnya. Selain itu penelitian ini juga dapat berguna bagi pengembangan ilmu pada bidang pembelajaran *Front office* agar bisa diimplementasikan konsep dan hasil dari penelitian ini dalam kegiatan pembelajaran mahasiswa untuk pengembangan ilmu pengetahuan.

3. Bagi Hotel The Ritz-Carlton, Bali

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi informasi tambahan kepada hotel sebagai bahan evaluasi terkait dengan perilaku ramah lingkungan yang hendaknya diterapkan oleh karyawan *Front office* khususnya, untuk mendukung program pemerintahan serta menjadikan hotel The Ritz-Carlton, Bali sebagai salah satu *Green hotel* di Bali.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dengan judul “Implementasi *Eco-friendly behavior* Karyawan *Front office* Menuju *Green hotel* Di The Ritz-Carlton, Bali” ini, dapat ditarik simpulan bahwa:

1. Implementasi *Eco-friendly behavior* oleh karyawan *front office* di hotel The Ritz-Carlton, Bali pada seluruh dimensinya sudah berada dalam kriteria implementasi yang sangat tinggi karena pada hotel tersebut sudah ada LSOP mengenai implementasi *eco-friendly action* yang sudah diterapkan oleh seluruh karyawan termasuk department *front office*. Namun masih ada 2 indikator implementasi yang berada dalam kriteria tinggi dan belum sangat maksimal penerapannya yaitu perilaku menggunakan tangga dibanding lift dan perilaku membuang sampah sesuai jenisnya untuk mempermudah pengolahan limbahnya.
2. Implementasi *Eco-friendly behavior* memiliki hubungan yang kuat secara positif dan berpengaruh secara signifikan terhadap *Green hotel*. Apabila implementasi *Eco-friendly behavior* ditingkatkan, maka nilai dari implementasi *Green hotel* juga akan ikut meningkat. Implementasi *Eco-friendly behavior* oleh karyawan *front office* berkontribusi sebesar 37,3% untuk mendukung *green hotel* di The Ritz-Carlton, Bali, sedangkan sisanya 62,7% dipengaruhi oleh faktor lain dalam aspek implementasi *green hotel* yang tidak

disertai dalam penelitian ini dan beberapa faktor lain yang terdapat pada sumber penelitian lain.

5.2 Saran

Berdasarkan dari hasil pembahasan dan simpulan, maka penulis memiliki beberapa saran yang ingin disampaikan, yaitu:

1. Bagi pihak management hotel The Ritz-Carlton, Bali hendaknya lebih giat lagi untuk mendukung program *Green hotel* demi kelestarian lingkungan dan energi untuk mendukung keberlangsungan sektor pariwisata serta meningkatkan citra hotel. Sebagai dukungan awal dengan menempelkan kembali stiker peringatan *eco-friendly behavior* di beberapa titik termasuk pada area tamu dan pengunjung agar mereka semua bisa mengetahui program apa yang diterapkan pada hotel tersebut. Hal lain yang mungkin perlu dilakukan adalah memperbanyak jumlah tempat sampah yang sesuai jenis sampahnya pada area tamu dan pengunjung.
2. Bagi seluruh karyawan hotel The Ritz-Carlton, Bali hendaknya mempertahankan implementasi *Eco-friendly behavior* yang sudah diimplementasikan untuk mendukung *green hotel* di The Ritz-Carlton, Bali dengan tetap saling mengingatkan antar sesama meskipun tidak ada stiker atau peringatan tertulisnya.
3. Bagi peneliti selanjutnya apabila ingin melakukan penelitian yang sama dengan penelitian ini, maka bisa menggunakan seluruh aspek implementasi dari *green hotel* atau meneliti tentang faktor lain yang mendukung dan tidak penulis sertakan dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- (KBBI), K. B. B. I. (2012). *Klasifikasi*. Badan Pengembangan Dan Pembinaan Bahasa (Pusat Bahasa). <https://kbbi.web.id/klasifikasi>
- Adventus, Jaya, I. M. M., & Mahendra, D. (2019). *Promosi Kesehatan*. Universitas Kristen Indonesia.
- Agusnawar. (2013). *Pengantar Operasional Kantor Depan Hotel*. PT Perca.
- ASEAN, S. (2016). *Asean Green Hotel Standard*. <https://asean.org/wp-content/uploads/2012/05/ASEAN-Green-Hotel-Standard.pdf>
- Bagyono. (2012). *Pariwisata & Perhotelan*. Alfabeta.
- Brian, R. (2019). The Effect Of Environmental Value Toward Consumer Behavior on Green Hotel Practice: A Literature Review. *Jurnal Hospitality Dan Pariwisata*, 5(1). <https://journal.ubm.ac.id/>
- Chand, M., & Garge, S. (2017). Eco Friendly Practices in Indian Hotel Industry: An Exploratory Study. *International Journal of Hospitality & Tourism Systems*, 10(1), 63–70.
- Deraman, F., Ismail, N., Arifin, A. I. M., & Mostafa, M. I. A. (2017). Green Practices in Hotel Industry: Factors Influencing the Implementation. *Journal of Tourism, Hospitality & Culinary Arts*, 9 (2), 305–316.
- Ghozali, H. (2016). *Aplikasi Analisis Multivarianate dengan Program IBM SPSS 21*. Universitas Diponegoro Semarang, dari www.undip.ac.id.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS "Edisi Sembilan"*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gilal, F. G., Ashraf, Z., Gilal, N. G., Gilal, R. G., & Channa, N. A. (2019). Promoting environmental performance through green human resource management practices in higher education institutions: A moderated mediation model. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, 26(6), 1579–1590. <https://doi.org/https://doi.org/10.1002/csr.1835>
- Green Hotels Association. (2018). *Committed to Encouraging, Promoting and Supporting Ecological Consciousness in the Hospitality Industry*. <http://greenhotels.com/index.php>
- Hermawan, H., Brahmanto, E., & Hamzah, F. (2018). *Pengantar Manajemen Hospitality* (H. Asmarani (ed.)). PT. Nasya Expanding Manajemen.
- JESSY, H. (2016). *Pengaruh Pengawasan Manajemen Kepada Karyawan Terhadap Penerapan Konsep Green Hotel Di Novotel Bandung*. Sekolah

Tinggi Pariwisata Bandung.

- Kaiser, F. G., & Wilson, M. (2004). Goal-directed Conservation Behavior: The Specific Composition of a General Performance', *Personality and Individual Differences*, 36(7), 1531–1544. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.paid.2003.06.003>
- Kementerian Pariwisata Republik Indonesia. (2016). *Panduan dan Pedoman Pelaksanaan Green Hotel di Indonesia*. Kementerian Pariwisata Republik Indonesia.
- Kollmuss, A., & Agyeman, J. (2002). Mind the gap: why do people act environmentally and what are the barriers to pro-environmental behavior. *Environmental Education Research*, 8(3), 239–260. <https://doi.org/https://doi.org/10.1080/13504620220145401>
- Lanjewar, J. (2015). Green Initiative by Hotels. *Sai Om Journal of Commerce & Management*, 2(1), 42–48.
- Lehman, P. K., & Geller, E. S. (2004). Behavior analysis and environmental protection: accomplishments and potential for more. *Behavior and Social Issues*, 13(2), 13–32. <https://doi.org/https://doi.org/10.5210/bsi.v13i1.33>
- STANDAR USAHA HOTEL, Pub. L. No. 1 ayat 4.
- Novita, N., Nurdin, & Putri, R. D. (2020). Pengaruh Green Perceived Knowledge dan Environmental Concern Terhadap Eco-Friendly Behavior. *Economic Education And Entrepreneurship Journal*, 3(1), 35–50.
- Nurhasanah, S. (2016). *Praktikum Statistika I Untuk Ekonomi dan Bisnis*. Salemba Empat.
- Putri, L. H., Suharyono, & Pangestuti, E. (2020). Kebijakan Manajemen Dan Reaksi Customer Terhadap Penerapan Green Hotel (Studi Kasus pada Harris Hotel & Conventions di Kota Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 14(2).
- Rimbawa, N. D. (2013). *Statistik Inferensial untuk Ekonomi dan Bisnis*. Udaya University Press.
- Saeed, B. Bin, Afsar, B., Shakir, H., & Khan, I. (2019). Promoting employee's proenvironmental behavior through green human resource management practices. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, 26(2), 424–438. <https://doi.org/10.1002/csr.1694>
- Sambodo, A. (2020). *Kantor Depan Hotel*. Nas Media Pustaka. https://www.google.co.id/books/edition/Kantor_Depan_Hotel/vhn9DwAAQBAJ?hl=id&gbpv=0
- Sari, N. W. (2018). *Pengaruh Persepsi Wisatawan Terhadap Daya Tarik Objek Wisata Dan Motivasi Wisatawan Terhadap Minat Kunjungan Ulang*.

Universitas Sanata Dharma.

Setiawati, C. I., & Sitorus, P. (2014). *Keberhasilan Hotel Berwawasan Ramah Lingkungan di Asia-Pasifik: Faktor Pendorong Apakah Yang Dominan?* 18(1).

Sinangjoyo, N. J. (2013). Green Hotel sebagai Daya Saing Suatu Destinasi (Studi Kasus pada Industri Hotel Berbintang di Wilayah Yogyakarta). *Jurnal Nasional Pariwisata*, 5(2), 83–93.
<https://doi.org/https://doi.org/10.22146/jnp.6368>

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta, CV.

Sugiyono & Agus Susanto. (2015). *Cara Mudah Belajar SPSS & Lisrel*. CV. Alfabeta.

Sugiyono, P. D. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. www.cvalfabeta.com

Sugiyono, P. D. (2019). *Statistika Untuk Penelitian*. Alfabeta. www.cvalfabeta.com

Tiwari, S., Dambhare, A., & Tripathithi, R. (2020). Eco-Friendly Practices in Star Category Hotels of Lucknow: An Exploratory Study. *A Journal on Hospitality and Tourism*, 8(1), 09–16. <http://www.publishingindia.com/avahan/>

Utama, I. G. B. R. (2017). *Pemasaran Pariwisata*. CV. Andi Offset.

Verma, V. K., & Chandra, B. (2016). Hotel guest's perception and choice dynamics for green hotel attribute: A mix method approach. *Indian Journal of Science and Technology*, 9(5).

Wikipedia. (2021). *Ramah Lingkungan*.
https://id.wikipedia.org/wiki/Ramah_lingkungan