

**IMPLEMENTASI GREEN ACTION DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU PADA DEPARTEMEN
HOUSEKEEPING DI LE MERIDIEN BALI JIMBARAN**



POLITEKNIK NEGERI BALI

PUTU AGUS ODHITYA PRANATA PUTRA

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

SKRIPSI
IMPLEMENTASI GREEN ACTION DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU PADA DEPARTEMEN
HOUSEKEEPING DI LE MERIDIEN BALI JIMBARAN



POLITEKNIK NEGERI BALI

PUTU AGUS ODHITYA PRANATA PUTRA
1915834070

PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI GREEN ACTION DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU PADA DEPARTEMEN
HOUSEKEEPING DI LE MERIDIEN BALI JIMBARAN**

**Skripsi ini telah diusulkan sebagai salah satu syarat untuk
memperoleh gelar Sarjana Terapan Studi Manajemen Bisnis
Pariwisata di Politeknik Negeri Bali**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**PUTU AGUS ODHITYA PRANATA PUTRA
1915834070**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

**IMPLEMENTASI GREEN ACTION DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU PADA DEPARTEMEN
HOUSEKEEPING DI LE MERIDIEN BALI JIMBARAN**

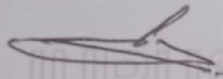
Diajukan Oleh:

PUTU AGUS ODHITYA PRANATA PUTRA

NIM. 1915834070

Telah Disetujui dan Diterima dengan Baik Oleh:

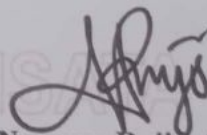
Dosen Pembimbing I



Drs. I Ketut Suarja, M.Si

NIP. 196212311993031013

Dosen Pembimbing II



I Nyoman Rajin Aryana, S.Pd., M.Hum.

NIP. 197507042002121002

Mengetahui

Ketua Jurusan Pariwisata



Prof. Ni Made Ernawati, MATM., PhD

NIP. 196312281990102001

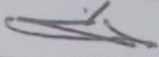
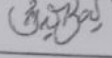

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi berjudul :

IMPLEMENTASI GREEN ACTION DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU PADA DEPARTEMEN HOUSEKEEPING DI LE MERIDIEN BALI JIMBARAN

Yang disusun Putu Agus Odhitya Pranata Putra NIM 1915834070 telah
dipertahankan dalam Sidang Skripsi di depan Tim Penguji Pada hari Kamis

Tanggal 27 Juli 2023

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Drs. I Ketut Suarja, M.Si	
Anggota	A.A. Putu Swabawa, SE., M.Par	
Anggota	Ni Luh Eka Armoni, SE, M.Par	

Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali,



Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D

NIP. 196312281990102001



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 : Putu Agus Odhitya Pranata Putra
NIM : 1915834070
Program Studi : Manajemen Bisnis Pariwisata
Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa skripsi berjudul:

**“Implementasi *Green Action* Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Pada
Departemen Housekeeping di Le Meridien Bali Jimbaran”**

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, 30 Juli 2023
Yang membuat pernyataan,



Putu Agus Odhitya Pranata Putra

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa (Ida Sang Hyang Widhi Wasa), karena berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “ **Implementasi Green Action Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Pada Departemen Housekeeping di Le Meridien Bali Jimbaran**” yang dapat diselesaikan secara tepat waktu. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan akademis dalam menyelesaikan perkuliahan S1 Terapan Manajemen Bisnis Pariwisata pada jurusan pariwisata di Politeknik Negeri Bali.

Pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang terkait dalam pembuatan skripsi dan membantu penulis dalam memberikan dukungan yang positif baik secara moral, bimbingan serta doa. Ucapan terima kasih ini penulis sampaikan kepada:

1. I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas pada penulis untuk melaksanakan perkuliahan pada kampus Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM.,Ph.D selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan semangat demi terselesaikannya skripsi ini di Politeknik Negeri Bali.
3. Dr. Drs. Gede Ginaya, M. Si selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata yang telah membantu memberikan masukan dan kelancaran bagi penulis.
4. Dra. Ni Nyoman Triyuni, MM selaku Ketua Prodi Manajemen Bisnis Pariwisata yang telah memberikan panduan dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. Ni Luh Eka Armoni, SE, M.Par. selaku Koordinator Praktik Kerja Lapangan dan penasehat pelatihan yang telah memberikan bimbingan kepada penulis selama proses Praktik Kerja Lapangan (PKL) berlangsung.
6. Drs. I Ketut Suarja, M.Si selaku Dosen Pembimbing I atas ketulusan hati dan kesabarannya membimbing, mendukung dan mengarahkan penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
7. Nyoman Rajin Aryana, S.Pd.,M.Hum selaku Dosen Pembimbing II atas ketulusan hati dan kesabarannya membimbing, mendukung dan mengarahkan penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
8. Seluruh senior di Le Meridien Bali Jimbaran khususnya di bagian Housekeeping yang telah menerima penulis untuk belajar di hotel tersebut, memberikan dukungan, bantuan dalam pengumpulan data, pemahaman serta penyaluran ilmu baru bagi penulis yang sangat berguna untuk kelancaran penulisan Skripsi ini.
9. Wayan Sumaryana dan Kd Sutarnini sebagai kedua orang tua terkasih, serta seluruh anggota keluarga yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang tak hentinya memberikan dukungan dan motivasi dalam bentuk fisik maupun doa selama melakukan penulisan Skripsi.
10. Teman-teman kelas MBP E yang selalu memberikan dukungan satu sama lain, saling memberi masukan, dan informasi dalam melakukan penulisan Skripsi ini.

Penulis berharap penelitian ini dapat bermanfaat untuk semua pihak. Penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang bersifat membangun untuk

menyempurnakan penelitian ini sehingga dapat dipergunakan sebagai acuan dalam suatu penelitian selanjutnya agar menjadi lebih baik lagi. Penelitian ini masih jauh dari sempurna mengingat keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang penulis miliki sehingga besar harapan penulis agar Usulan Penelitian ini dapat bermanfaat bagi mahasiswa. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih, dan mohon maaf atas kesalahan dalam melakukan penulisan.



Badung, 30 Juli 2023

Putu Agus Odhitya Pranata Putra

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

**IMPLEMENTASI GREEN ACTION DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU PADA DEPARTEMEN
HOUSEKEEPING DI LE MERIDIEN BALI JIMBARAN**

Putu Agus Odhitya Pranata Putra
NIM. 1915834070

ABSTRACT

This study discusses the implementation of green action in increasing guest satisfaction in the housekeeping department at Le Meridien Bali Jimbaran. The number of samples used in this study were 85 respondents who were guests of the Le Meridien Bali Jimbaran hotel, using accidental sampling data collection techniques. The analysis technique used is the Important Performance Analysis (IPA) analysis technique and the Customer Satisfaction Index (CSI) analysis technique. The results of the Important Performance Analysis (IPA) analysis show that there are 3 indicators in Quadrant A which are considered weaknesses and need to be improved, namely indicators number 6, 7, and 10. Meanwhile, there are 7 indicators in Quadrant B which are considered strengths and need to be addressed, maintain, namely indicators number 2, 3, 4, 5, 11 and number 14. Then the results of the Customer Satisfaction Index (CSI) are 91% and are included in the satisfied category.

Keywords: Green Action, Customer Satisfaction, Importance Performance Analysis (IPA), Customer Satisfaction Index (CSI).

**IMPLEMENTASI GREEN ACTION DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN TAMUPADA DEPARTEMEN
HOUSEKEEPING DI LE MERIDIEN BALI JIMBARAN**

Putu Agus Odhitya Pranata Putra
NIM. 1915834070

ABSTRAK

Penelitian ini membahas tentang implementasi green action dalam meningkatkan kepuasan tamu pada departemen housekeeping di Le Meridien Bali Jimbaran. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 85 responden yang merupakan tamu dari hotel Le Meridien Bali Jimbaran, dengan teknik pengumpulan data accidental sampling. Teknik analisis yang digunakan adalah teknik analisis Important Performance Analysis (IPA) dan teknik analisis Customer Satisfaction Index (CSI). Hasil analisis Important Performance Analysis (IPA) menunjukkan bahwa ada 3 indikator yang berada pada Kuadran A yang dianggap sebagai kelemahan dan perlu ditingkatkan yaitu indikator nomor 6, 7, dan 10. Sedangkan ada 7 indikator yang berada pada Kuadran B yang dianggap sebagai kekuatan dan perlu di pertahankan yaitu indikator nomor 2, 3, 4, 5, 11 dan nomor 14. Kemudian hasil dari Customer Satisfaction Index (CSI) yaitu 91% dan masuk di kategori puas.

Kata kunci: Green Action, Kepuasan Pelanggan, Importance Performance Analysis (IPA), Customer Satisfaction Index (CSI).

DAFTAR ISI

Isi	Halaman
COVER.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSYARATAN GELAR SARJANA TERAPAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	v
HALAMAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRACT.....	x
ABSTRAK.....	xii
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	4
1.4.2 Manfaat Praktis	4
1.5 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 Hotel.....	7
2.1.2 Implementasi	11
2.1.3 Housekeeping.....	12
2.1.4 Kualitas Pelayanan.....	14
2.1.5 Kepuasan Tamu.....	16
2.1.6 Green Action	16
2.2 Penelitian Sebelumnya.....	17
BAB III METODE PENELITIAN	22
3.1 Lokasi & Waktu Penelitian.....	22

3.2 Objek Penelitian.....	22
3.3 Identifikasi Variabel Penelitian.....	23
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	23
3.5 Jenis dan Sumber Data.....	26
3.5.1 Jenis Data.....	26
3.5.2 Sumber Data.....	27
3.6 Teknik Penentuan Populasi & Sampel.....	28
3.7 Teknik Pengumpulan Data.....	29
3.7.1 Observasi.....	29
3.7.2 Wawancara.....	29
3.7.3 Kuesioner.....	30
3.7.4 Studi Pustaka.....	30
3.8 Teknik Analisis Data.....	31
3.8.1 Deskriptif Kualitatif.....	31
3.8.2 Teknik Analisis Kuantitatif.....	32
3.8.3 Uji Validitas.....	32
3.8.4 Uji Reliabilitas.....	32
3.8.5 Importance Performance Analysis (IPA).....	33
3.8.6 Customer Satisfaction Index (CSI).....	35
BAB IV PEMBAHASAN.....	36
4.1 Gambaran Umum Hotel Le Meridien Bali Jimbaran.....	36
4.1.1 Sejarah Singkat Hotel Le Meridien Bali Jimbaran.....	36
4.1.2 Fasilitas Hotel Le Meridien Bali Jimbaran.....	37
4.1.3 Struktur Organisasi dan <i>Job Description</i>	57
4.2 Hasil Pembahasan Penelitian.....	61
4.2.1 Karakteristik Responden.....	62
4.2.2 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	65
4.2.3 Penerapan Green Action Pada Hotel Le Meridien Bali Jimbaran.....	67
4.2.4 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	68
4.2.5 <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	69
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	75
5.1 Simpulan.....	75
5.2 Saran.....	76

DAFTAR PUSTAKA.....	77
LAMPIRAN.....	80



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Green Action.....	24
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel Kualitas Pelayanan.....	25
Tabel 3.3 Diagram Kartesius.....	34
Tabel 4.1 Jenis-jenis Type Kamar.....	38
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	62
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	63
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	63
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Tinggal.....	64
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kepentingan dan Kinerja.....	66
Tabel 4.7 Hasil Uji Realibilitas Kepentingan dan Kinerja.....	67
Tabel 4.8 Persentase dari Implementasi Green Action.....	69
Tabel 4.9 Diagram Kartesius.....	70
Tabel 4.10 Customer Satisfaction Index (CSI).....	73

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Classic Room.....	38
Gambar 4.2 Deluxe Lagoon View Room.....	39
Gambar 4.3 Deluxe Lagoon Access Room.....	40
Gambar 4.4 Aqua Studio Suites Lagoon View Room.....	41
Gambar 4.5 Aqua Studio Suites Lagoon Access Room.....	42
Gambar 4.6 Avant Garde One Bedroom Suites.....	43
Gambar 4.7 Avant Garde Two Bedroom Suites.....	44
Gambar 4.8 Aqua Pool Sky Penthouse.....	45
Gambar 4.9 Oceanic View Sky Villa.....	46
Gambar 4.10 Grande Avant Garde Suites.....	47
Gambar 4.11 Salt Water Lagoon.....	48
Gambar 4.12 Pool Kids.....	48
Gambar 4.13 Bamboo Chic Restaurant.....	49
Gambar 4.14 Pool Bar	49
Gambar 4.15 Sky Bar.....	50
Gambar 4.16 Latitude 8.....	50
Gambar 4.17 Wala.....	51
Gambar 4.18 Serenity Spa & Salon.....	52
Gambar 4.19 Kids Club.....	53
Gambar 4.20 Fitness Center.....	53
Gambar 4.21 Meeting Room.....	54
Gambar 4.22 Bale Banjar Venue.....	54
Gambar 4.23 Celebration Pavilion.....	55
Gambar 4.24 Smiqee Sport Bar.....	55
Gambar 4.25 Struktur Organisasi Housekeeping Le Meridien.....	57

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	81
Lampiran 2 Hasil Wawancara.....	85
Lampiran 3 Tabulasi Data Kuesioner Kepentingan.....	87
Lampiran 4 Tabulasi Data Kuesioner Kinerja.....	89
Lampiran 5 Hasil Uji Validitas dan Realibilitas Kepentingan.....	92
Lampiran 6 Hasil Uji Validitas dan Realibilitas Kinerja.....	95
Lampiran 7 Diagram Kartesius Importance Performance Analysis.....	98
Lampiran 8 Dokumentasi.....	99



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pengembangan sektor pariwisata menjadi suatu perhatian banyak negara di dunia termasuk Indonesia. Indonesia merupakan salah satu negara yang beriklim tropis dengan kekayaan alam dan keanekaragaman budaya mampu menarik minat wisatawan untuk berwisata ke berbagai daerah yang ada di wilayah Indonesia. Berkembangnya sektor pariwisata ini perlu didukung dengan tersedianya fasilitas-fasilitas pariwisata seperti akomodasi, transportasi, biro perjalanan, restoran maupun fasilitas infrastruktur lainnya, agar wisatawan merasa nyaman berlibur di Indonesia.

Isu pemanasan global atau global warming berdampak pula pada adanya suatu fenomena kecenderungan pola konsumsi wisatawan yang mulai menjadikan parameter konsep dan manajemen ramah lingkungan menjadi salah satu tolak ukur dalam menentukan sarana akomodasi perhotelan (Pramesti, 2019). Sesuai dengan konsepnya, di dalam kegiatan operasional hotel ini didorong untuk menerapkan konsep ramah lingkungan yang menuju keberlanjutan dengan berbagai Tindakan inisiatif seperti program reboisasi, eco-resort, efisiensi energi dan pengembangan bangunan sesuai standar yang ditetapkan pemerintah (Pramono, 2016) Bali sebagai salah satu tujuan wisata pun telah mulai menerapkan konsep pengembangan pariwisata berkelanjutan yaitu dengan program green hotel.

Tzschentke dalam (Budiantoro et al., 2015) menyatakan bahwa *green practice* memiliki arti sebagai tindakan atau gerakan hijau yang merujuk pada upaya melindungi lingkungan dengan pemakaian produk yang bersifat ramah lingkungan. Implementasi *green action* dalam ruang lingkup Departemen Housekeeping dari pengamatan penulis masih belum maksimal diterapkan terutama dalam melayani kebutuhan tamu dibandingkan dengan departemen lain.

Le Meridien Bali Jimbaran merupakan hotel bintang lima yang terletak di Jimbaran, Bali. Tepatnya di Jl. Bukit Permai Jimbaran Bali. Berada di bawah naungan Manajemen Starwood Hotel dan Resort World Wide. Le Meridien Bali Jimbaran dibangun pada Oktober 2011 dan mulai beroperasi pada Oktober 2012. Pada tanggal 31 Januari 2013, hotel Le Meridien Bali Jimbaran mengadakan soft opening sebagai bentuk promosi dan pengenalan hotel. Hotel ini dibuka pada 9 Mei 2012 dengan kamar sebanyak 117 kamar yang terdiri dari 10 tipe kamar. Selain menyediakan kamar, hotel ini juga dilengkapi dengan berbagai fasilitas seperti restoran, pool and bar, kolam renang, kids club, meeting room, spa dan fitness centre. Pihak manajemen Le Meridien Bali Jimbaran selalu berupaya untuk terus meningkatkan fasilitas dan kualitas pelayanan yang baik, salah satunya pada Departemen Housekeeping.

Hotel Le Meridien Bali Jimbaran saat ini telah ikut serta dalam konservasi atau pelestarian lingkungan alam. Bukan hanya dengan mengurangi limbah yang dihasilkan, namun juga dengan menggunakan produk-produk ramah lingkungan atau setidaknya memberlakukan produksi recycle. Dengan kata lain melakukan program daur ulang pada bahan produksi bekas yang masih bisa digunakan

kembali. Menciptakan atau melakukan inovasi dengan melakukan daur ulang limbah bukan hanya akan memberikan dampak baik bagi lingkungan. Hotel Le Meridien Bali Jimbaran sendiri akan merasakan manfaat dari penggunaan produk daur ulang tersebut.

Departemen Housekeeping merupakan salah satu departemen yang sangat penting peranannya dalam meningkatkan kepuasan tamu yang dilakukan melalui kebersihan kamar. Housekeeping adalah bagian yang bertugas dan bertanggung jawab atas kebersihan, kenyamanan, dan keamanan serta kelengkapan kamar tamu hotel, maka untuk itu perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan Departemen Housekeeping untuk memastikan tamu merasa puas akan pelayanan yang diberikan (Wulanto & Hadi, 2014).

Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk mengetahui secara detail tentang "Implementasi Green Action dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Pada Departemen Housekeeping di Le Meridien Bali Jimbaran".

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka yang menjadi bahan pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah Implementasi Green Action dalam meningkatkan kepuasan tamu di Le Meridien Bali Jimbaran ?
2. Indikator Pelayanan manakah yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan dalam meningkatkan kepuasan tamu pada Departemen Housekeeping di Le Meridien Bali Jimbaran ?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui implementasi green action dalam meningkatkan kepuasan tamu di Le Meridien Bali Jimbaran.
2. Untuk mengetahui hasil indicator apa saja yang perlu untuk ditingkatkan dan dipertahankan dalam meningkatkan kepuasan tamu pada Departemen Housekeeping di Le Meridien Bali Jimbaran.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, maka penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan, antara lain:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Dengan penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengetahuan dan memahami bagaimana implementasi green action dalam meningkatkan kepuasan tamu pada Departemen Housekeeping

1.4.2 Manfaat Praktis

a. Bagi Perusahaan

Penelitian ini untuk memberikan informasi dan data tambahan kepada hotel untuk dapat dijadikan masukan dan bahan pertimbangan mengenai implementasi green action dalam meningkatkan kepuasan tamu pada Departemen Housekeeping di Le Meridien Bali Jimbaran.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi dan referensi bagi para peneliti berikutnya yang akan menganalisis masalah yang serupa yang bertujuan untuk memperbaiki dan menyempurnakan kelemahan dalam penelitian yang sudah ada.

c. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan untuk peneliti dan sebagai bentuk pengalaman peneliti dalam mengaplikasikan ilmu yang telah didapatkan ke dalam suatu penelitian ilmiah.

1.5 Sistematika Penulisan

Dalam mempermudah penulisan usulan penelitian ini, maka penulis menjabarkan kerangka penulisan yang terdiri dari 5 bab yaitu:

BAB I Pendahuluan

Pada bab ini merupakan awalan bab yang berisi mengenai latar belakang pemilihan masalah penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II Landasan Teori

Pada bab ini akan membahas mengenai teori pendukung yang digunakan dalam penelitian, serta menyebutkan penelitian sebelumnya dilengkapi dengan penjabaran mengenai persamaan dan perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian ini.

BAB III Metode Penelitian

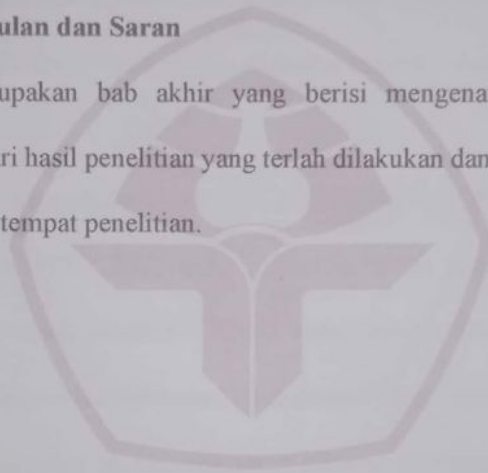
Pada bab ini membahas mengenai lokasi dan periode penelitian, objek penelitian, definisi operasional variabel penelitian, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data serta teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini.

BAB IV Pembahasan

Pada bab ini berisi mengenai gambaran umum perusahaan tempat meneliti, dan hasil penelitian.

BAB V Simpulan dan Saran

Bab ini merupakan bab akhir yang berisi mengenai kesimpulan mengenai rangkuman dari hasil penelitian yang telah dilakukan dan masukan yang diberikan penulis untuk tempat penelitian.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya yang berkaitan tentang implementasi green action dalam meningkatkan kepuasan tamu pada Departemen Housekeeping di Le Meridien Bali Jimbaran, maka dapat ditarik suatu kesimpulan sebagai berikut:

1. Implementasi green action dalam meningkatkan kepuasan tamu pada Departemen Housekeeping di Le Meridien Bali Jimbaran sudah diimplementasikan secara maksimal. Dari 3 indikator green action yang ada, Hotel Le Meridien Bali Jimbaran sudah mengimplementasikan sebanyak 2 indikator yaitu efisiensi energi dan air, penggunaan bahan-bahan ramah lingkungan. Indikator green action mendapatkan hasil yaitu 85% Total skor menunjukkan besaran persentase untuk implementasi green action pada Departemen Housekeeping sebesar 85% yang artinya sudah diterapkan cukup tinggi. Selanjutnya, dari perhitungan customer satisfaction index (CSI) menunjukkan persentase kepuasan tamu sebesar 91% dengan kategori sangat puas akan pelayanan Departemen Housekeeping di Le Meridien Bali Jimbaran.

2. Berdasarkan hasil importance performance analysis terdapat 3 indikator pelayanan yang harus ditingkatkan yang berada pada kuadran A yaitu Solusi penanganan tamu, Cepat tanggap dalam memberikan pelayanan kepada tamu, dan Daya tanggap Housekeeping dalam menangani keluhan tamu. Selain itu, ada 7

indikator pelayanan yang perlu untuk tetap dipertahankan oleh Departemen Housekeeping, yaitu: Kerapian dan kebersihan area departemen housekeeping, penampilan karyawan housekeeping, Memberikan pelayanan yang akurat, ketepatan waktu saat memberikan pelayanan, memastikan bahwa pelayanan yang diberikan kepada tamu dilakukan secara professional, dan perhatian pribadi yang diberikan kepada tamu.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan maka dapat dikemukakan saran untuk Departemen Housekeeping di Le Meridien Bali Jimbaran sebagai berikut:

Implementasi green action dalam meningkatkan kepuasan tamu pada Departemen Housekeeping sudah dilaksanakan secara maksimal, Namun ada beberapa indikator pelayanan yang perlu ditingkatkan kembali kinerjanya untuk meningkatkan kepuasan tamu. Disarankan sebaiknya untuk peningkatannya dapat dilakukan dengan cara memberikan pemahaman melalui training class kepada setiap staf, melakukan kontrol ataupun pengawasan secara berkala, dan melakukan evaluasi terhadap kinerja yang telah dilaksanakan. Kemudian sangat penting adanya kesadaran diri untuk ikut serta dalam menjaga lingkungan dengan cara menjadikannya suatu kebiasaan dan tanggung jawab dalam bekerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Abarca, R. M. (2021). Perilaku Masyarakat Indonesia Dalam Mendukung Green Practices Di Hotel : Analisa Theory of Planned Behavior Model. *Nuevos Sistemas de Comunicación e Información*, 2013–2015.
- Amri, H. R., Subagio, R. T., & Kusnadi. (2020). Penerapan Metode CSI untuk Pengukuran Tingkat Kepuasan Layanan Manajemen. *Jurnal Sistem Cerdas*, 3(Asosiasi Prakarsa Indonesia Cerdas), 241–252.
- Budiantoro, A. V., Irawan, A., & Kristanti, M. (2015). Pengaruh Green Practice Terhadap Green Consumer Behavior Di the Kemangi Restaurant, Hotel Santika Pandegiling Surabaya. *Jurnal Hospitality Dan Manajemen Jasa*, 3(2), 86–101. <https://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-perhotelan/article/view/3482>
- Febrilla, S., & Ponirin. (2022). Pengaruh Kepercayaan dan Promosi Penjualan terhadap Minat Beli Ulang Konsumen Shopee Palu. *Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Tadulako*, 8(1), 56–062.
- Ferdianto, F., & Yesino, L. (2019). Analisis Kesalahan Siswa dalam Menyelesaikan Soal Pada Materi SPLDV Ditinjau dari Indikator Kemampuan Matematis. *SJME (Supremum Journal of Mathematics Education)*, 3(1), 32–36. <https://doi.org/10.35706/sjme.v3i1.1335>
- Firawan, I. G. N. F., & Suryawan, I. B. (2016). Potensi Daya Tarik Wisata Air Terjun Nungnung Sebagai Daya Tarik Wisata Alam. *Jurnal Destinasi Pariwisata*, 4(2), 92. <https://doi.org/10.24843/jdepar.2016.v04.i02.p15>
- Krestanto, H. (2021). Strategi dan Usaha Reservasi untuk Meningkatkan Tingkat Hunian di Grand Orchid Hotel Yogyakarta. *Media Wisata*, 17(1). <https://doi.org/10.36276/mws.v17i1.151>
- Lasut, S. J. ., Rate, P. Van, & Ch., R. M. (2018). Pengaruh ukuran perusahaan, profitabilitas, dan likuiditas terhadap struktur modal pada perusahaan otomotif yang terdaftar di bursa efek indonesia periode 2012-2015. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 6(1), 11–21.
- Mujahidin, A. (2015). Pengaruh Green Hotel Terhadap Loyalitas Pelanggan Dan Positif Wom Melalui Kepuasan Pelanggan Di Hotel Shangrilla Jakarta. *Jurnal GICI*, 5(2), 34–43.
- Mulyana, D., Solatun, Arriane, L., Kuswarno, E., Schmid, T. J., Jones, R. S., Turner, R. E., Edgley, C., Ball, D. W., McCullough, P., Wahl-Jorgensen, K., Shaw, A., & Astuti, S. I. (2013). *Metode Penelitian Komunikasi* (p. 424).
- Noeraini, I. A. (2016). Pengaruh Tingkat Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE Surabaya. *Ilmu Dan Riset*

- Pramesti, D. S. (2019). Implementasi Konsep Tri Hita Karana Pada Akomodasi Pariwisata Di Nusa Dua, Bali (Study Kasus: Melia Bali Villas And Spa Resort). *Journey : Journal of Tourismpreneurship, Culinary, Hospitality, Convention and Event Management*, 1(1 Special Edition), 207–228. <https://doi.org/10.46837/journey.v1i1.24>
- Pramono, J. (2016). Isu-Isu Pengelolaan Lingkungan Pada Hotel Berbintang Di Bali. *Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis Dan Kewirausahaan*, 10(1), 64–73.
- Putra, S. U., & Marimin. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Tamu di Housekeeping Department Hotel Lor In Surakarta. *Jurnal Pariwisata Indonesia*, 110(1), 26–49.
- Putri, A. D. (2017). Fuzzy Logic Untuk Menentukan Lokasi Kios Terbaik Di Kepri Mall Dengan Menggunakan Metode Sugeno. *Edik Informatika*, 3(1), 49–59. <https://doi.org/10.22202/ei.2016.v3i1.1517>
- Rahmita, P., & Radiansyah, M. S. (2021). Kinerja Roomboy Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kamar Di Oasis Atjeh Hotel Banda Aceh. *Jurnal Real Riset* |, 3(2), 206–210. <https://doi.org/10.47647/jrr>
- Rodiyani Adi Saputro. (2019). Pengaruh Front Office, Housekeeping Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Volume Penjualan Kamar Di Hotel Swiss-Bellin Manyar Surabaya. *Jurnal Rodiyani Adi Saputro*, 53(9), 1689–1699.
- Saputra, S., & Yulistianis, S. R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Grand Setiabudi Hotel & Apartment. *Jurnal Bisnis Dan Pemasaran*, 9(2), 21–31.
- Sarmidi, S. I. R. (2018). Jurnal manajemen dan teknik informatika. *Rancang Bangun Sistem Informasi Pengolahan Bank Sampah Puspasari Kecamatan Purbaratu Kota Tasikmalaya*, 02(01), 181–190.
- Siregar, S., Pouw, M. E., Moons, K. G. M., Versteegh, M. I. M., Bots, M. L., Van Der Graaf, Y., Kalkman, C. J., Van Herwerden, L. A., & Groenwold, R. H. H. (2014). The Dutch hospital standardised mortality ratio (HSMR) method and cardiac surgery: Benchmarking in a national cohort using hospital administration data versus a clinical database. *Heart*, 100(9), 702–710. <https://doi.org/10.1136/heartjnl-2013-304645>
- Studi, P., & Resort, M. (2017). Analisis Perbandingan Tamu Mancanegara Dengan Tamu Nusantara Terhadap Hotel Yang Berkonsep Green Hotel Di Kota Bandung. *Jurnal Manajemen Resort Dan Leisure*, 13(2), 103–118.
- Wahyu, N. U., Mulyati, & Oktaviani, M. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Housekeeping Department Terhadap Tingkat Kepuasan Tamu Menginap Di Hotel Santika Premiere Harapan Indah Bekasi. *Journal of Mandalika Review*, 1(2), 24–29. <https://doi.org/10.55701/mandalika.v1i2.35>

- Wu, C. H. (2021). Exploring Green Hotel Competitive Strategies by Using the Hybrid Method for Complex Data Analysis. *Mathematical Problems in Engineering*, 2021. <https://doi.org/10.1155/2021/9982387>
- Wulanto, R. W., & Hadi, W. (2014). Peranan Housekeeping dalam Usaha Meningkatkan Kepuasan Tamu melalui Kebersihan Kamar pada Housekeeping Departemen di Sagan Huis Hotel Yogyakarta. *Jurnal Khasanah Ilmu*, *V*(1), 55–62.
- Yesiana, A., Suprayogi, A., & Haniah, H. (2016). Aplikasi Sistem Informasi Geografis (Sig) Persebaran Hotel Di Kota Semarang Berbasis Web. *Jurnal Geodesi Undip*, *5*(2), 9–16.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI