

**SKRIPSI**

**PENERAPAN GREEN PRACTICE  
PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT DALAM UPAYA  
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN  
DI RADISSON BLU BALI ULUWATU**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**PUTU TANIA LYARTHA**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2023**

**SKRIPSI**

**PENERAPAN GREEN PRACTICE  
PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT DALAM UPAYA  
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN  
DI RADISSON BLU BALI ULUWATU**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Oleh :**

**PUTU TANIA LYARTHA  
NIM. 1915834161**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2023**

**SKRIPSI**  
**PENERAPAN GREEN PRACTICE**  
**PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT DALAM UPAYA**  
**MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN**  
**DI RADISSON BLU BALI ULUWATU**

Disusun sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Studi pada Program  
Studi Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata,  
Politeknik Negeri Bali



**Politeknik Negeri Bali**

**Oleh :**

**PUTU TANIA LYARTHA**  
**NIM. 1915834161**

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

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**  
**PENERAPAN GREEN PRACTICE**  
**PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT DALAM UPAYA**  
**MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN**  
**DI RADISSON BLU BALI ULUWATU**

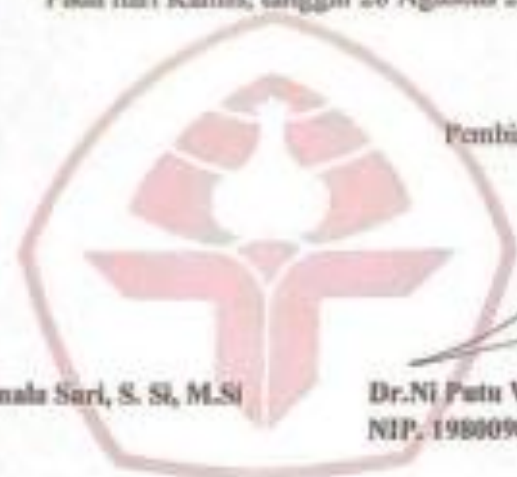
Skripsi ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan  
Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali  
Pada hari Kamis, tanggal 28 Agustus 2023

Pembimbing I,

I Gusti Agung Mas Krishna Komala Sari, S. Si, M.Si  
NIP. 198409282014042001

Pembimbing II,

Dr.Ni Putu Wiwiek Ary Susyarlal, SE.,MM.  
NIP. 198009032008122002



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

Mengetahui Ketua Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali



Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D  
NIP. 196312281990102001

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skrripsi Berjudul:  
**PENERAPAN GREEN PRACTICE  
PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT DALAM UPAYA  
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN  
DI RADISSON BLU BALI ULUWATU**  
Yang disusun oleh Pata Tania Lyartika (NIM: 1915834161) telah dipertaharkan  
dalam Sidang Skripsi di depan Tim Penguji pada  
Hari Kamis, tanggal 28 Agustus 2023

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	I Gusti Agung Mas Krisna Korpala Sari, S.Si, M.Si NIP. 198809282014042001	
Anggota	Dra. Nyoman Mastiani Nadra, M. Paer NIP. 196211251990032001	
Anggota	Dra. Ni Nyoman Triyanti, MM NIP. 196212311990102001	

JURUSAN PARAWISATA  
POLITEKNIK NEGERI  
BALI



Mengesahkan  
Ketua Jurusan Parawisata  
Politeknik Negeri Bali  
Prof. Ni Made Ernawati, M.ATM., 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  
Lamar: [www.pnb.ac.id](http://www.pnb.ac.id) Email: [pnbelek@pnb.ac.id](mailto:pnbelek@pnb.ac.id)

**PERNYATAAN ORISINALITAS**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Putu Tania Lyantha

NIM : 1915834161

Program Studi : Manajemen Bisnis Pariwisata

Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa skripsi berjudul:

**"Penerapan Green Practice pada Front Office department dalam upaya  
Meningkatkan Kualitas Pelayanan  
di Radisson Blu Bali Uluwatu"**

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, 28 Agustus 2023  
Yang membuat pernyataan,

Putu Tania Lyantha

## KATA PENGANTAR

Pertama-tama, puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat-Nya dalam menyelesaikan skripsi yang berjudul “Penerapan Green Practice pada Front Office Department Dalam Upata Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Radisson Blu Bali Uluwatu ”. Skripsi ini disusun bertujuan untuk memenuhi salahsatu syarat yang harus dipenuhi mahasiswa untuk meraih gelar sarjana terapan pada Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik NegeriBali.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak dapat diselesaikan tanpa dukungan, bimbingan, dan bantuan dari berbagai pihak selama proses penyusunan dan penulisan. Pada kesempatan ini saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE., M.eCom. Selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang memberikan fasilitas kepada mahasiswa Politeknik Negeri Bali khususnya penulis untuk belajar dan menimba ilmu di Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan pedoman dan arahan selama penulismenempuh studi.
3. I Gusti Agung Mas Krisna Komala Sari, S.Si, M.Si, selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak memberikan saran, motivasi, dan dukungan selama pengembangan penelitian ini
4. Dr. Ni Putu Wiwiek Ary Susyarini, SE., MM., selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak memberikan arahan, motivasi, dan dukungan selama pengembangan penelitian ini.

5. Seluruh dosen Jurusan Pariwisata atas motivasi, ilmu, dan pendidikan yang diberikan kepada penulis dan seluruh mahasiswa.
6. Bapak Raj Jhadav selaku *General Manager* Radisson Blu Bali Uluwatu yang telah mengizinkan dilakukannya penelitian ini di perusahaannya.
7. Bapak I Putu Ananta Wijaya, selaku Jr. Asst. Training Manager & HR Coordinator di Radisson Blu Bali Uluwatu yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melaksanakan Penelitian.
8. Bapak I Wayan Budiarsa selaku Room Division Manager dan yang telah mengizinkan dilakukannya penelitian ini di *Front Office* Department.
9. Putu Sandy Artha dan Desy Willyani Kedua orang tuaku tercinta, karena dengan dukungan mereka skripsi ini dapat selesai tepat waktu.
10. Semua teman-teman dari Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata dan kekasih tercinta yang selalu memberikan motivasi, semangat, dan inspirasi kepadapenulis.

Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran untuk perbaikan penulisan selanjutnya. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi kajian maupun pengembangan industri pariwisata.

Badung, Agustus 2023  
Penulis,

Putu Tania Lyartha



## ABSTRAK

Tania Lyartha, Putu. (2023). Penerapan Green Practice pada Front Office Department dalam upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Radisson Blu Bali Uluwatu. Skripsi: Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Skripsi ini telah disetujui dan diperiksa oleh Pembimbing I: I Gusti Agung Mas Krisna Komala Sari, S.Si, M.Si dan Pembimbing II: Dr. Ni Putu Wiwiek Ary Susyarini, SE.,MM.

Kata kunci: *Green Practice*, Kualitas Pelayanan, *Front Office*

Penelitian ini dilaksanakan di Radisson Blu Bali Uluwatu. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Penerapan Green Practice pada Front Office Department dalam upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Radisson Blu Bali Uluwatu. dan untuk menganalisis Keterkaitan Penerapan *Green Practice* dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Departemen Front Office di Radisson Blu Bali Uluwatu. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, kuesioner dan studi pustaka Sample yang digunakan sebanyak 19 responden dengan pengambilan sample dilakukan dengan teknik pendekatan umum *non-probability* sampling yaitu dengan teknik pengambilan sampling total atau jenuh. Teknik analisis yang dilakukan di penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dan statistik deskriptif. Pengolahan data dilakukan dengan bantuan *Microsoft Excel* dan *IBM SPSS Statistict* versi 26 *from window*. Data yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner yang selanjutnya dihitung skor dan persentasenya sehingga dari hasil perhitungan tersebut kemudian diklasifikasikan menjadi 5 kriteria yaitu: Sangat Tidak Baik, Tidak Baik, Netral, Baik, Sangat Baik Sekali. Hasil penelitian pertama yaitu penerapan *Green Practice* dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan di Radisson Blu Bali Uluwatu pada variabel *green action* mendapatkan skor persentase 92%, variabel *green food* 92% dan variabel *green donation* mendapatlan 91%. mendapatkan kriteria sangat tinggi, yang menyatakan bahwa penerapan green practice dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan sudah diterapkan dengan sangat baik. kemudian dari nilai masing-masing variabel tersebut dirata-ratakan sehingga memperoleh hasil 92% secara keseluruhan dan berarti sudah diterapkan dengan baik serta memiliki keterkaitan dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan. Saran yang daoat penulis berikan Bagi Radisson Blu Bali Uluwatu serta seluruh karyaran diharapkan mempertahankan penerapan *Green Practice* dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan serta menciptakan lingkungan yang bersih, asri dan bebas dari pencemaran. Diharapkan juga bagi Radisson Blu Bali Uluwatu membuat SOP tentang pentingnya menerapkan *Green Practice* untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta menjaga lingkungan agar tetap asti dan terbebas dari pencemaran sampah.

## ABSTRACT

Tania Lyartha, Putu. (2023). Implementation of Green Practice in the Front Office Department to Improve Service Quality at Radisson Blu Bali Uluwatu. Thesis: Tourism Business Management, Department of Tourism, Bali State Polytechnic.

This thesis has been approved and reviewed by Supervisor I: I Gusti Agung Mas Krisna Komala Sari, S.Si, M.Si and Supervisor II: Dr. Ni Putu Wiwiek Ary Susyarini, SE., MM.

Keywords: Green Practice, Service Quality, Front Office

This research was conducted at Radisson Blu Bali Uluwatu. This study aims to analyze the application of Green Practice in the Front Office Department to improve service quality at Radisson Blu Bali Uluwatu. and to analyze the Linkage of the Implementation of Green Practice in Efforts to Improve Service Quality of the Front Office Department at Radisson Blu Bali Uluwatu. Data collection methods used were observation, interviews, questionnaires, and literature study. The sample used was 19 respondents. The sample was taken using a general non-probability sampling approach, namely the total or saturated sampling technique. The analysis technique used in this research is descriptive qualitative and descriptive statistics. Data processing was carried out with the help of Microsoft Excel and IBM SPSS Statistics version 26 from window. The data obtained through the distribution of questionnaires was then calculated for scores and percentages so that the results of these calculations were then classified into 5 criteria, namely: Very Bad, Not Good, Neutral, Good, Very Good. The results of the first study, namely the application of Green Practice in an effort to improve the quality of service at Radisson Blu Bali Uluwatu in the green action variable got a percentage score of 92%, the green food variable got 92% and the green donation variable got 91%. get very high criteria, which states that the application of green practice in an effort to improve service quality has been implemented very well. Then the value of each of these variables is averaged to obtain a result of 92% overall and means that it has been implemented properly and has relevance in Efforts to Improve Service Quality. Suggestions that the author can give Radisson Blu Bali Uluwatu and all employees are expected to maintain the application of Green Practice in an effort to improve service quality and create a clean, beautiful and pollution-free environment. It is also hoped that Radisson Blu Bali Uluwatu will make an SOP on the importance of implementing Green Practice to improve service quality and maintain the environment so that it remains clean and free from waste pollution.

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSYARATAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRAKA</b> .....	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	6
1.4.2 Manraat Praktis .....	6
1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian.....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>8</b>
2.1 Landasan Teori .....	8
2.1.1 Penerapan.....	8
2.1.2 Hotel .....	9
2.1.3 Pengertian Front Office .....	11
2.1.4 Green Practice.....	12
2.1.5 Kualitas Pelayanan .....	13
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya .....	15
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>19</b>
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian.....	19
3.2. Objek Penelitian.....	19
3.3. Identifikasi Variabel .....	20
3.4. Definisi Operasional Variabel .....	21
3.5. Jenis dan Sumber Data.....	23
3.6. Populasi dan Sampel .....	25

3.7. Metode Pengumpulan Data.....	26
3.8. Teknik Analisis Data .....	28
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>32</b>
4.1 Gambaran Umum Radisson Blu Bali Uluwatu.....	32
4.2 Hasil dan Pembahasan .....	46
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>81</b>
5.1 Simpulan .....	81
5.2 Saran .....	82
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>84</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>85</b>



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 2. 1</b> Penelitian Sebelumnya .....	15
<b>Tabel 3. 1</b> Identifikasi Variabel .....	20
<b>Tabel 3. 2</b> Indikator Green Action.....	21
<b>Tabel 3. 3</b> Indikator Green Food .....	22
<b>Tabel 3. 4</b> Indikator Green Donation.....	22
<b>Tabel 4. 1</b> Jumlah Kamar di Radisson Bli Bali Uluwatu .....	35
<b>Tabel 4. 2</b> Hasil Penerapan Green Practice pada Front Office Department.....	50
<b>Tabel 4. 3</b> Hasil Penerapan Green Action pada Front Office Department.....	<b>51</b>
<b>Tabel 4. 4</b> Hasil Penerapan Green Food pada Front Office Department.....	65
<b>Tabel 4. 5</b> Hasil Penerapan Green Action pada Front Office Department.....	68
<b>Tabel 4. 6</b> Tabel Rata-rata Penerapan Green Practice .....	72
<b>Tabel 4. 7</b> Hasil Kuesioner Variabel Green Action.....	72
<b>Tabel 4. 8</b> Hasil Kuesioner Variabel Green Food .....	77
<b>Tabel 4. 9</b> Hasil Kuesioner Variabel Green Food .....	79

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 4. 1</b> Logo Radisson Blu Bali Uluwatu .....	33
<b>Gambar 4. 2</b> Deluxe Room with ocean view .....	36
<b>Gambar 4. 3</b> Deluxe Room with panoramic view .....	36
<b>Gambar 4. 4</b> Deluxe Terrace.....	37
<b>Gambar 4. 5</b> Suite Ocean View .....	38
<b>Gambar 4. 6</b> GY,M.....	38
<b>Gambar 4. 7</b> Spa ESC .....	39
<b>Gambar 4. 8</b> Wedding.....	40
<b>Gambar 4. 9</b> Artichoke Restaurant .....	41
<b>Gambar 4. 10</b> Finili Restaurant .....	42
<b>Gambar 4. 11</b> Lookout Bar .....	42
<b>Gambar 4. 12</b> Choka Bar .....	43
<b>Gambar 4. 13</b> Meeting Room .....	44
<b>Gambar 4. 14</b> Pool.....	45
<b>Gambar 4. 15</b> Struktur Organisasi Front Office .....	46
<b>Gambar 4. 16</b> Tamu memberikan kartu kredit untuk melakukan pembayaran ....	47
<b>Gambar 4. 17</b> Penerimaan bahan-bahan lokal dari suplier lokal.....	48
<b>Gambar 4. 18</b> Barcode .....	53
<b>Gambar 4. 19</b> Mesin EDC .....	55
<b>Gambar 4. 20</b> Face towel.....	57
<b>Gambar 4. 21</b> Paper Bag Biodegradable .....	59
<b>Gambar 4. 22</b> Tablet Promosi.....	61
<b>Gambar 4. 23</b> Biodegradable Straw.....	62
<b>Gambar 4. 24</b> Sepeda yang Disediakan Untuk Tamu .....	64
<b>Gambar 4. 25</b> Welcome Drink.....	66

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran 1 Surat Permohonan Pengisian Kuesioner .....</b>	<b>87</b>
<b>Lampiran 2 Kuesioner Penelitian .....</b>	<b>88</b>
<b>Lampiran 3 Pedoman Wawancara dan Hasil Wawancara .....</b>	<b>90</b>
<b>Lampiran 4 Dokumentasi Wawancara dengan front office duty manager dan juga front office supervisor .....</b>	<b>95</b>
<b>Lampiran 5 Tabulasi Data Kuesioner .....</b>	<b>96</b>
<b>Lampiran 6 Hasil Tabel Frekuensi .....</b>	<b>97</b>



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Pariwisata adalah salah satu tumpuan perekonomian di Indonesia. Pariwisata memegang peranan penting dalam memperkenalkan Indonesia dalam kancah internasional melalui keindahan dan kekayaan alam yang dimiliki. Bali adalah satu tempat dimana pariwisata di Indonesia yang sangat dikenal dengan baik di mata internasional (Purnomo & Kurniawan, 2018). Bali merupakan destinasi wisata yang terkenal akan budayanya serta keindahan alam yang dimiliki oleh sebab itu banyak wisatawan yang ingin berkunjung ke Bali untuk menikmati keindahan alam yang asri dan indah.

Pertumbuhan ekonomi di Indonesia khususnya di Bali telah demikian pesatnya dan memberikan kontribusi yang tidak sedikit bagi kesejahteraan masyarakat. Karenanya industri pariwisata merupakan integrasi dari berbagai bidang usaha yang secara bersama-sama menghasilkan produk maupun jasa yang secara langsung maupun tidak langsung dibutuhkan wisatawan dalam kunjungannya. Salah satunya adalah jasa inap di hotel (Thoha & Miyanto, 2015).

Dalam era globalisasi ini, industri perhotelan menjadi salah satu sektor yang mengalami pertumbuhan pesat. Hal ini tidak terkecuali di Bali, yang dikenal sebagai destinasi pariwisata populer di Indonesia. Dengan semakin meningkatnya jumlah wisatawan yang datang, hotel-hotel di Bali dituntut untuk memberikan pelayanan terbaik dan pengalaman yang tak terlupakan bagi para tamu. Salah satu hotel yang mencoba untuk selalu unggul dalam memberikan layanan adalah



Radisson Blu Bali Uluwatu. *Front Office Department* dalam hotel ini memegang peranan penting dalam menyambut tamu dan mengatur aspek-aspek administratif yang berkaitan dengan penginapan mereka.

Kerusakan lingkungan seperti pencemaran lingkungan akibat sampah plastik, penebangan pohon sembarangan, pencemaran air yang disebabkan oleh limbah-limbah sabun, polusi udara serta pemanasan global. Seperti yang kita ketahui hotel merupakan salah satu bidang usaha yang bergerak di bidang jasa dan beroperasi setiap hari selama 24 jam full, tak heran jika banyaknya sampah yang ditimbulkan dari usaha jasa perhotelan.

Untuk mencegah terjadinya kerusakan lingkungan yang terjadi maka manajemen hotel menerapkan praktik-praktik ramah lingkungan untuk meminimalisir terjadinya kerusakan lingkungan dan menjaga lingkungan agar tetap asri dan indah sehingga para tamu yang akan menginap di area sekitar hotel tersebut akan merasa nyaman dan nyaman karena lingkungan yang bersih, sehingga mereka akan berkunjung kembali, dan merekomendasikan kepada teman-temannya tentang hotel tersebut. Lingkungan yang rusak dan tercemar dapat meminimalisir kunjungan tamu serta kualitas layanan yang dianggap buruk oleh tamu yang menginap maupun yang akan menginap.

Kualitas Pelayanan menurut Arianto (2018:83) Kualitas Pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Terciptanya Kepuasan Pelanggan dapat memberikan manfaat diantaranya hubungan antara Perusahaan dan Pelanggan menjadi harmonis, Pelanggan akan melakukan

pembelian ulang hingga terciptanya loyaltas Pelanggan, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan Perusahaan. Jika kualitas pelayanan baik maka tamu akan merasa nyaman dan akan kembali berkunjung ke hotel tersebut. Selain itu tamu yang puas akan merekomendasikan hotel tersebut kepada teman-temannya maupun kerabatnya.

Di Radisson Blu Bali Uluwatu sudah menerapkan praktik ramah lingkungan khususnya pada bagian *Front Office department* untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta kunjungan tamu yang menginap di hotel tersebut. *Front office department* merupakan wajah utama dari Hotel. Penerapan *green practice* ini sangat bermanfaat diterapkan baik untuk meningkatkan kualitas pelayanan maupun menjaga lingkungan agar tetap bersih.

Penerapan yang telah dilakukan oleh departemen *front office* untuk meningkatkan kualitas pelayannya yaitu menggunakan *scan* barcode untuk mempermudah tamu dalam mengakses informasi seputaran hotel, para tamu dapat mengakses dimana saja dan kapan saja. Selain itu penggunaan barcode ini untuk meminimalisir penggunaan kertas brosur yang berlebih agar tidak mencemari lingkungan. Penerapan selanjutnya yaitu penggunaan tablet promosi yang disediakan di meja area sekitar loby. Tablet promosi ini berguna untuk memberikan informasi kepada tamu tentang diskon dan beberapa penawaran menarik yang berlaangsung di sekitar hotel.

Sebelum diterapkannya *green practice* ada beberapa komplain dari tamu mengenai kurangnya informasi yang didapatkan di dalam brosur dan beberapa penulisan di brosur sangat kecil dan susah dibaca. sehingga pihak hotel menerapkan

penggunaan informasi yang dapat diakses melalui handphone serta dapat melakukan *booking* dan reservasi online pada web tersebut.

Dari uraian latar belakang di atas dapat dilihat bahwa penerapan green practice sangat penting dilakukan oleh hotel untuk menjaga lingkungan agar tetap bersih dan asri. Maka dari itu penulis tertarik untuk mengambil judul penelitian “Penerapan Green Practice pada Front Office Department dalam upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Radisson Blu Bali Uluwatu”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, pokok permasalahan yang dijadikan sebagai masalah adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan *Green Practice* pada Front Office Department di Radisson Blu Bali Uluwatu ?
2. Bagaimanakah Keterkaitan Penerapan *Green Practice* dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Departemen Front Office di Radisson Blu Bali Uluwatu?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, tujuan dari skripsi ini adalah sebagai berikut:

- 1 Untuk Menganalisis Penerapan *Green Practice* pada Front Office Department di Radisson Blu Bali Uluwatu
- 2 Untuk Menganalisis Keterkaitan Penerapan *Green Practice* dalam Upaya

Meningkatkan Kualitas Pelayanan Departemen Front Office di Radisson Blu  
Bali Uluwatu

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis. Manfaat yang akan diperoleh dalam penelitian ini adalah:

##### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan informasi untuk mendukung penelitian lain di lingkungan akademik. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi bagi peneliti selanjutnya dan masukan bagi yang membaca. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan tentang bagaimana penerapan *Green Practice* pada *Front Office Department* dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Radisson Blu Bali Uluwatu.

##### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan pedoman yang bermanfaat bagi perusahaan mengenai apa saja yang perlu diperbaiki dalam penerapan *Green Practice* pada *Front Office Department* dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Radisson Blu Bali Uluwatu dan memiliki harapan besar agar sistem penerapan ini dapat dilakukan oleh departemen lain tidak hanya di departemen *front office* dan mengatasi permasalahan yang sering dihadapi dalam penerapan *Green Practice* di Radisson Blu Bali Uluwatu.

### 1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian

Ruang lingkup yang diangkat dalam penelitian ini yaitu Penerapan Green Practice pada Front Office Department dalam upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Radisson Blu Bali Uluwatu. Adapun batas penelitian yaitu:

1. Variabel dalam penelitian ini adalah *green practice* dan kualitas pelayanan.
2. Indikator dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:
  - a. *Green Practice: Green Action, Green Product dan Green Donation*
  - b. Kualitas Pelayanan: Bukti fisik (*tangibles*), Reliabilitas (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), dan Empati (*emphaty*).

Penelitian ini hanya dilakukan di satu tempat yaitu di Radisson Blu Bali Uluwatu dan berfokus pada staf di Radisson Blu Bali Uluwatu.



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai penerapan *Green Practice* pada *Front Office Department* dalam upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Radisson Blu Bali Uluwatu, adapun kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

##### 1. Penerapan *Green Practice* pada *Front Office Department* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Radisson Blu Bali Uluwatu

Penerapan *Green Practice* di Radisson Blu Bali Uluwatu diketahui dari hasil skor dan persentase dari penyebaran kuesioner kepada *staf Front Office Department* pada variabel *green action* mendapatkan skor persentase 92% berarti penerapan *green practice* pada indikator *green action* sudah diterapkan dengan baik, pada variabel *green food* mendapatkan persentase 92% berarti penerapan *green practice* pada indikator *green food* sudah diterapkan dengan baik dan pada variabel *green donation* mendapatlan 91% berarti penerapan *green practice* pada indikator *green donation* sudah diterapkan dengan baik. Dari hasil ketiga variabel *Green Practice* berupa *green action*, *green food* dan *green donation* mendapatkan skor total keseluruhan 92% dan berada pada kriteria sangat tinggi hal ini menyatakan bahwa penerapan *green practice* dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan sudah diterapkan dengan sangat baik. Dilihat pada menggunakan barcode pengganti brosur untuk mempermudah tamu mengakses informasi kapan

saja dimana saja, menggunakan mesin EDC untuk melakukan pembayaran agar tamu lebih mudah melakukan pembayaran tanpa harus menggunakan cash, menggunakan welcome drink yang menggunakan produk lokal yang dibeli melalui supplier lokal, dan mengikuti kegiatan beach cleaning dan pembersihan area sekitar pantai untuk menjaga kebersihan lingkungan dan membuat tamu merasa nyaman ketika berkunjung.

## 2. Keterkaitan Penerapan *Green Practice* dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan *Front Office Department* di Radisson Blu Bali Uluwatu.

Berdasarkan hasil dari penyebaran kuesioner yang dilakukan kepada staf *front office* dan mendapatkan hasil tabulasi data berupa skor rata-rata persentase hasil penerapan *Green Practice* dalam upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan. *Green Practice* memiliki keterkaitan dalam upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan. Berdasarkan hasil skor keseluruhan rata-rata variabel *green action*, *green food* dan *green donation* bahwa ketiga variabel ini memiliki keterkaitan sebesar 91% dengan kriteria sangat tinggi. Hal ini berarti *Green Practice* memiliki keterkaitan erat dalam upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan dan dapat meminimalisir kerusakan lingkungan sehingga tamu merasa nyaman dan puas karena lingkungan bersih dan pelayanan yang diberikan.

## 5.2 Saran

Berdasarkan pembahasan mengenai penerapan *Green Practice* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Radisson Blu Bali Uluwatu adalah sebagai berikut:

### 1. Bagi Radisson Blu Bali Uluwatu

Bagi Radisson Blu Bali Uluwatu diharapkan mempertahankan penerapan *Green Practice* dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan serta menciptakan lingkungan yang bersih, asri dan bebas dari pencemaran. Diharapkan juga bagi Radisson Blu Bali Uluwatu membuat SOP tentang pentingnya menerapkan *Green Practice* untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta menjaga lingkungan agar tetap asri dan terbebas dari pencemaran sampah.

## 2. Bagi *Saff Front Office*

Bagi seluruh karyawan *Front Office* diharapkan untuk tetap mempertahankan penerapan yang telah dilakukan serta meningkatkan kembali beberapa variabel yang belum sepenuhnya diterapkan dan mengikuti lebih banyak kegiatan ramah lingkungan.



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI



## DAFTAR PUSTAKA

- Abubakar, M.A, D. D. H. R. (2021). Pengantar Metodologi Penelitian. In *Antasari Press*.
- Budiaji, W. (2013). The Measurement Scale and The Number of Responses in Likert Scale. *Jurnal Ilmu Pertanian Dan Perikanan Desember*, 2(2), 127–133.
- Chan, E. S. W., Fevzi, O., & Wilco, C. (2020). What hinders hotels' adoption of environmental technologies: A quantitative study. *International Journal of Hospitality Management*, 84. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2019.102324>
- Dewi, Y. A. S. (2018). *Pengaruh Alat Permainan Edukatif (APE) Lempas Bola Terhadap Perkembangan Fisik Motorik Kasar Anak Kelompok B di RA Siti Aisyah Pajaran Rembang Pasuruan*.
- Faizin, M., Handayani, S. R., & Selfiani, S. (2023). Pengembangan Modul Pembelajaran IPS Berbasis Multikultural untuk Siswa SD. *Jurnal Papeda: Jurnal Publikasi Pendidikan Dasar*, 5(1), 62–66. <https://doi.org/10.36232/jurnalpendidikandasar.v5i1.3644>
- Hardani, S.Pd., M.Si., D. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif* (A. Husnu Abadi, A.Md. (ed.)).
- Hasanah, H. (2016). *Teknik-Teknik Observasi (Sebuah Alternatif Metode Pengumpulan Data Kualitatif Ilmu-ilmu Sosial)*.
- I Ketut Astawa, I. N. M. (2017). Metode Penelitian Metode Penelitian. *Metode Penelitian Kualitatif*, 17, 43.
- Irawan, A. (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>
- Iryana, & Kawasati, R. (2018). *Teknik Pengumpulan Data Metode Kualitatif*. 21(58).
- Krisnaldy, K., & Deliana, M. (2018). Analisis Rasio Keuangan Apbd Provinsi Dki Jakarta. *KREATIF : Jurnal Ilmiah Prodi Manajemen Universitas Pamulang*, 6(3), 49. <https://doi.org/10.32493/jk.v6i3.y2018.p49-58>
- Lesmana, R. (2017). *PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PT. RADEKATAMA PIRANTI NUSA*. 2(2), 115–129.
- Mariansyah, A., & Syarif, A. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen Cafe Kabalu. *EKOMABIS: Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*, 1(01), 1–14.
- Muzammil, A., Yunus, M., & Darsono, N. (2017). “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Indihome Pt. Telkom Indonesia Di Banda Aceh Dengan Kepuasan Dan Kepercayaan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi.” *Jurnal Manajemen Dan Inovasi*, 8(3), 104–133.
- Ningtyas, M. (2018). Bab III - Metode Penelitian Metode Penelitian industri

- manufaktur. *Metode Penelitian*, 32–41.
- Patriani, K., Mataram, G., Oka, M., & Sadia, K. (2018). the Analysis of Receptionist Service Quality for the tourist satisfaction at the Grand Inna Hotel Kuta. *Journal of Applied Sciences in Travel and Hospitality*, 1(3), 228–236.
- Perramon, J., Oliveras-Villanueva, M., & Llach, J. (2022). Impact of service quality and environmental practices on hotel companies: An empirical approach. *International Journal of Hospitality Management*, 107(July), 103307. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2022.103307>
- Puspitawaty, S. (2020). Pengaruh Motivasi Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Front Office Yang Berdampak Pada Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 2(2), 148–159. <https://doi.org/10.31933/jemsi.v2i2.379>
- Putu, N., Puspita, T., Agung, I. G., & Mataram, B. (2023). *Implementation of Green Practices in Improving Service Quality of Food & Beverage Department at Hotel Indigo Bali Seminyak Beach*. 4(2). <https://doi.org/10.58982/injogt>
- Saleh, A. S., & Elsaied, M. A. (2018). Green Practices In Quick Service Restaurants: Dimensions And Obstacles. *KOMUNIKA: Jurnal Dakwah Dan Komunikasi*, 10(2), 342–362. <https://doi.org/10.37170/1986-000-007-037>
- Schubert, F., Kandampully, J., Solnet, D., & Kralj, A. (2012). Exploring Consumer Perceptions of Green Restaurants in the US. *Tourism and Hospitality Research*, 10(4), 286–300. <https://doi.org/10.1057/thr.2010.17>
- Sholikhah, A. (2016a). ST A TISTIK DESKRIPTIF A TIF Amirotnun Sholikhah. *Komunika*, 10(2), 342–362.
- Sholikhah, A. (2016b). Statistik Deskriptif Dalam Penelitian Kualitatif. *KOMUNIKA: Jurnal Dakwah Dan Komunikasi*, 10(2), 342–362. <https://doi.org/10.24090/komunika.v10i2.953>
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Bisnis*.
- Sugiyono, P. D. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D. In *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. CV ALFABETA.
- Sugiyono, P. D. (2019). Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, dan R&D / Sugiyono. In *Metode Penelitian Bisnis* (p. 39). Alfabeta : Bandung, 2019. S
- Sutopo. (2019). Metode Penelitian. *Acta Universitatis Agriculturae et Silviculturae Mendelianae Brunensis*, 53(9), 1689–1699.
- Tjiptono, F. (2023). *Service , Quality & Satisfaction*. March.