

# Tingkat Kepuasan Wisatawan Terkait Pelayanan Front Office Department Di Sofitel Nusa Dua Bali

*Ngurah Made Angga Arsa Wibawa<sup>1</sup>, Ni Putu Wiwiek Ary Susyarini<sup>2</sup>, LienDarlina<sup>3</sup>*

<sup>1</sup> D4 Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

<sup>2</sup> D4 Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

<sup>3</sup> D4 Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

\*Corresponding Author: [anggangurah776@gmail.com](mailto:anggangurah776@gmail.com)

**Abstrak:** Penelitian ini membahas tentang Tingkat Kepuasan Wisatawan Terkait Pelayanan Front Office Departement Di Sofitel Nusa Dua Bali Resort. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis Tingkat Kepuasan Wisatawan Terkait Pelayanan Front Office Departement dan untuk menganalisis indikator pelayanan green practice yang perlu untuk ditingkatkan dan dipertahankan dalam meningkatkan kualitas pelayanan front office. Metode pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner, wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik accidental sampling dengan total sampel sebanyak 75 responden dan informan sejumlah 1 orang. Teknik analisis data menggunakan uji servqual (service quality) dan importance performance analysis (IPA). Hasil penelitian menunjukkan bahwa Tingkat Kepuasan Wisatawan Terkait Pelayanan Front Office Departement Di Sofitel Nusa Dua Bali Resort sudah dilaksanakan dengan maksimal yang ditunjukkan dengan adanya gap pada skor uji servqual yakni dari 16 indikator pertanyaan menghasilkan 14 gap (+) dan 2 gap (-), dan hasil dari uji importance performance analysis (IPA) menunjukkan terdapat 2 indikator yang perlu ditingkatkan kualitas pelayanannya yaitu indikator 1 (Lobby hotel menggunakan pencahayaan yang cukup dan indikator 10 (Staff merespon permintaan dan keluhan tamu secara cepat). Serta terdapat 2 indikator yang perlu untuk dipertahankan kualitas pelayanannya oleh front office department yaitu Kelengkapan fasilitas yang disediakan mempertimbangkan aspek ramah lingkungan (Indikator 3) (Front office menyiapkan welcome drink menggunakan bahan local dan organic (Indikator 11).

**Kata kunci:** Green Practice, Kualitas Pelayanan, front Office Department

**Abstract:** This study discusses the Level of Tourist Satisfaction Related to Front Office Department Services at Sofitel Nusa Dua Bali Resort. The purpose of this study is to analyze the level of tourist satisfaction related to Front Office Department services and to analyze green practice service indicators that need to be improved and maintained in improving the quality of front office services. Methods of data collection is done by distributing questionnaires, interviews, observation, and documentation. The sampling technique used in this study was accidental sampling with a total sample of 75 respondents and 1 informant. The data analysis technique used servqual test (service quality) and importance performance analysis (IPA). The results showed that the level of tourist satisfaction related to Front Office Department Services at Sofitel Nusa Dua Bali Resort has been carried out to the maximum as indicated by the gap in the servqual test score, namely from 16 question indicators it produces 14 gaps (+) and 2 gaps (-), and the results of the importance performance analysis (IPA) test show that there are 2 indicators that need to be improved in terms of service quality, namely indicator 1 (Hotel lobby uses adequate lighting and indicator 10 (Staff responds to guest requests and complaints quickly). And there are 2 indicators that need to be To maintain the quality of service by the front office department, namely the completeness of the facilities provided considering environmental friendly aspects (Indicator 3) (Front office prepares welcome drinks using local and organic ingredients (Indicator 11).

**Keywords:** Green Practice, Service Quality, Front Office Department

**Informasi Artikel:** Pengajuan Repository pada September 2022/ Submission to Repository on September 2022

## Pendahuluan

Pulau Bali adalah salah satu destinasi wisata terbaik di Indonesia bahkan di dunia, hal ini ditunjukkan dengan perkembangan akomodasi yang berkembang sangat pesat. Namun seiring dengan perkembangan dan semakin banyaknya akomodasi, masyarakat sadar akan pencemaran lingkungan yang disebabkan oleh industri hotel dan produk yang digunakan merupakan salah satu penyebab kerusakan lingkungan. Menurut Chen & Chen, (2012:211) bahwa 75% dari pencemaran lingkungan yang disebabkan oleh industri hotel adalah energi, air limbah, dan asap. Menyadari isu lingkungan yang semakin penting tersebut, industri hotel kini mulai menganggap isu lingkungan sebagai bagian dari proses pengambilan keputusan, termasuk untuk bidang operasional. Oleh karena itu sekarang

banyak hotel sudah mulai menggunakan metoda inovatif salah satunya yaitu dengan menerapkan green practice dalam beroperasional. Green practice mengarah pada tindakan untuk melindungi lingkungan dan produk yang dihasilkan minim pada kerusakan lingkungan. Tindakan "hijau" yang diterapkan di bisnis hospitality antara lain menggunakan produk lokal atau organik, memasang alat penghemat air, dan melakukan penghematan energy, menurut Irawan & Vianney, (2017:87). Mengelompokkan green practice menjadi green action, green food, and green donation. Green Action berarti kegiatan yang bertujuan melindungi dan memberikan dampak yang positif kepada lingkungan, seperti mendaur ulang dan mengurangi penggunaan plastik dan kertas termasuk di dalamnya efisiensi energi dan air, serta penggunaan bahan-bahan ramah lingkungan, daur ulang dan pencegahan polusi. Sedangkan Green Food adalah bahan makanan lokal dan organik yang mendukung lingkungan ke depannya dalam jangka panjang. Sedangkan Green Donation merujuk pada upaya untuk menyumbang dana, ikut serta dalam proyek komunitas, dan mengedukasi masyarakat tentang dampak kerusakan lingkungan oleh akomodasi dan cara penanggulangannya Hal ini salah satunya juga untuk menjawab tuntutan wisatawan saat ini yang juga mulai selektif untuk memilih akomodasi/penginapan yang ramah lingkungan (Lestari et al., 2020)..

Hotel merupakan bagian yang integral dari usaha pariwisata yang menurut keputusan menparpostel disebutkan sebagai suatu usaha akomodasi yang dikomersilkan. Tujuan dari setiap usaha perhotelan adalah mencari keuntungan dengan menyewakan fasilitas dan menjual pelayanan kepada para pengguna jasa akomodasi, berdasarkan pada pengertian hotel yang telah diuraikan, maka hotel selalu menjalankan dan melakukan kegiatan-kegiatan sebagai berikut: diantaranya penyewaan kamar, penjualan makanan dan minuman, penyediaan pelayanan-pelayanan penunjang yang bersifat komersial. Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan pelanggan atau konsumen setelah mendapatkan produk atau pelayanan dari sebuah perusahaan. Perasaan tersebut timbul karena pelanggan membandingkan harapan mengenai produk atau jasa yang akan diperoleh dengan kenyataan. Oleh sebab itu kepuasan memang subjektif. Penilaian tergantung dengan pelanggan itu sendiri.

Hotel merupakan suatu perusahaan yang bergerak di bidang jasa sebagai penyedia tempat peristirahatan bagi wisatawan, yang dilengkapi dengan penyediaan makanan dan minuman serta pelayanan bagi wisatawan yang berkunjung atau menginap. Menyelenggarakan usaha perhotelan harus didukung dengan sarana dan prasarana yang memadai. Secara umum fasilitas dan pelayanan yang harus disediakan meliputi layanan kamar, makanan, dan minuman, serta berbagai fasilitas pendukung lainnya yang dapat dinikmati oleh para wisatawan selama menginap dengan syarat pembayaran (A. Susepti & dkk, 2017). Sofitel Nusa Dua Bali Resort merupakan hotel bintang 5 di Bali yang beralamat di Lot N5 Kawasan ITDC Nusa dua, Badung, Bali ,Bali 80363. Hotel Sofitel Nusa Dua Bali Resort menerapkan green practice merupakan standar sistem manajemen berdasarkan persyaratan terinci yang dapat diterapkan pada bisnis dan pengoperasian hotel dengan tujuan mengurangi dampak lingkungan dari penggunaan energi, air, pengelolaan limbah, dan faktor terkait lainnya, termasuk keselamatan hotel dan orang yang ada di dalamnya. Green Practice yaitu meliputi Reduce, Reuse, Recycle atau pemakaian bahan daur ulang, memakai lampu rendah energy, dan juga menerapkan program hemat air. Sofitel Nusa Dua Bali Resort berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang baik dengan menerapkan Green Practice, salah satu departemen yang mendukung pelayanan dengan menerapkan Green Practice di Sofitel Nusa Dua Bali Resort yaitu Front office Department.

Front office department merupakan salah satu departemen yang berhubungan langsung kepada tamu ketika tamu check-in sampai tamu check-out. Menurut Sugiarto, (2014:1), Departemen Front office memberikan pelayanan yang penuh kepada tamu dari sebelum tamu menginap, saat kedatangan tamu, selama tamu tinggal di hotel, dan saat tamu hendak meninggalkan hotel, tugas – tugas dari front office yaitu mulai dari membuat reservasi kamar, meng-handle check – in dan check – out, sampai penerimaan barang tamu. Adapun upaya yang sudah dilakukan front office department dalam menerapkan green practice yaitu menghemat pemakaian kertas, menggunakan kertas daur ulang dan juga menghemat pemakaian energi listrik seperti mengurangi penggunaan ac di lobby, mengurangi pemakaian lampu dan juga menambahkan tanaman hijau di area front office department. Akan tetapi masih ada penerapan mengenai green practice seperti green action, green food dan green donation di front office department yang belum dilakukan secara maksimal. Pelayanan yang maksimal agar penerapan program green practice dilakukan dengan lancar hendaknya dilakukan dengan hati-hati mengingat para pengunjung memiliki karakter dan budaya yang berbeda, sehingga pemahaman staff terhadap lintas budaya menjadi prioritas utama. Hal ini dilakukan untuk mempertemukan kebutuhan tamu sebagaimana yang diharapkan. Minimnya pengetahuan staff terhadap budaya tamu dapat menyebabkan kekecewaan di pihak pengunjung yang berdampak dengan reputasi hotel.

Tingginya tingkat persaingan pada industri hospitality menuntut pelayanan yang berkualitas ditawarkan kepada tamu agar jangan ditinggalkan pasar. Upaya memberikan pelayanan yang optimal dibutuhkan kerjasama antar team disemua departemen dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Hal serupa juga menuntut kepada pihak Hotel khususnya front office department. Dalam konteks tulisan ini adalah front office department di Sofitel Nusa Dua Bali Resort. Latar belakang masalah di atas, maka penulis ingin melakukan penelitian tentang "TINGKAT KEPUASAN WISATAWAN TERKAIT PELAYANAN FRONT OFFICE DEPARTMENT SOFITEL NUSA DUA BALI RESORT "

## Metode

Penelitian ini dilakukan di salah satu hotel bintang 5 di Bali yaitu Hotel Sofitel Nusa Dua Bali Resort. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif. Peneliti menggunakan metode kualitatif dengan pengertian bahwa metode kualitatif semata-mata mengacu pada identifikasi sifat-sifat yang membedakan atau karakteristik sekelompok manusia, benda atau peristiwa, (Nurwanda & Badriah, 2020). Metode pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner, wawancara, observasi, dan dokumentasi (Liani et al., 2020:38). Teknik penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik acidental sampling dengan total sampel sebanyak 75 responden dan informan sejumlah 1 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Tingkat Kepuasan Wisatawan Terkait Pelayanan Front Office Departement Di Sofitel Nusa Dua Bali Resort sudah dilaksanakan dengan maksimal yang ditunjukkan dengan adanya gap pada skor uji servqual

yakni dari 16 indikator pertanyaan menghasilkan 14 gap (+) dan 2 gap (-), dan hasil dari uji importance performance analysis (IPA) menunjukkan terdapat 2 indikator yang perlu ditingkatkan kualitas pelayanannya yaitu indikator 1.

Metode purposive sampling merupakan metode pengambilan sampel yang didasarkan pada beberapa pertimbangan atau kriteria tertentu, (Taslim et al., 2016). Langkah – langkah yang dilakukan menurut (Miles et al., 2018) sebagai berikut :

### 1). Pengumpulan Data

Data dan informasi diperoleh yang telah didapatkan dari para informan dengan cara wawancara dengan front office manager, human resources staff dan duty manager, observasi ataupun dokumentasi yang dilakukan di Prama Sanur Beach Hotel dan disatukan dalam sebuah catatan penelitian yang didalamnya terdapat dua aspek yaitu catatan deskripsi yang merupakan catatan alami yang berisi tentang apa yang didengar, dialami, dicatat, dilihat, dirasakan tanpa ada tanggapan dari peneliti terhadap fenomena yang terjadi. Kedua adalah catatan re-fleksi yaitu catatan yang memuat kesan pesan, komentar dan tafsiran peneliti tentang peranan green hotel dalam mendukung pariwisata berkelanjutan di Sofitel Nusa Dua Bali Resort.

### 2). Reduksi data

Reduksi data merupakan proses pemilihan, pemusatan perhatian pada langkah-langkah penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis dilapangan. Reduksi data dalam penelitian ini dilakukan dengan melakukan seleksi, membuat ringkasan atau uraian singkat, menggolong-golongkan untuk lebih mempertajam, mempertegas, menyingkat, membuang bagian yang tidak diperlukan, dan mengatur data agar dapat di tarik kesimpulan secara tepat mengenai peranan green hotel dalam mendukung pariwisata berkelanjutan di Sofitel Nusa Dua Bali Resort.

### 3). Penyajian Data

Penyajian data dimaksudkan untuk mempermudah peneliti dalam melihat hasil penelitian. Banyaknya data yang diperoleh menyulitkan peneliti dalam melihat gambaran hasil penelitian maupun proses pengambilan kesimpulan, sebab hasil penelitian masih berupa data-data yang berdiri sendiri.

### 4). Pengambilan Kesimpulan

Langkah terakhir dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan. Penarikan kesimpulan adalah usaha untuk mencari atau memahami makna keteraturan pola-pola, kejelasan, alur sebab akibat atau proposis, sehingga dapat disimpulkan mengenai peranan green hotel dalam mendukung pariwisata berkelanjutan di Sofitel Nusa Dua Bali Resort.

## Hasil dan Pembahasan

### Untuk menganalisis penerapan green practice yang diterapkan oleh front office department di Sofitel Nusa Dua Bali Resort.

Hasil dari penyebaran kuesioner yang dilakukan kepada seluruh tamu yang menginap di Sofitel Nusa Dua Bali Resort dengan total 75 responden. Berdasarkan 75 responden yang dibagi menjadi beberapa kategori, yaitu jenis kelamin, dan usia.

**Tabel 1.** Profil Responden berdasarkan jenis kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1	laki laki	37	48%
2	perempuan	39	52%
	total	75	100%

Berdasarkan jenis kelamin dapat diketahui bahwa sebanyak 37 orang (48%) merupakan laki-laki, dan 39 orang (52%) merupakan perempuan. Jadi dapat diketahui bahwa sebagian besar tamu yang mengisi kuisisioner adalah

laki-laki. Data selanjutnya adalah identitas responden berdasarkan usia.

**Tabel 2** Profil Responden berdasarkan usia

No	Usia	Jumlah	Persentase (%)
1	<20 Tahun	11	14,7%
2	20 - 30 Tahun	24	32%
3	31 - 40 Tahun	28	37,3%
4	>40 Tahun	14	18,7%
Total		75	100%

Berdasarkan usia dapat diketahui bahwa sebanyak 11 orang (14,7%) merupakan orang yang memiliki rentang usia di bawah 20 tahun, 24 orang (32%) merupakan orang yang memiliki rentang usia mulai dari usia 20 sampai 30 tahun, 28 orang (37,3%) merupakan orang yang memiliki rentang usia mulai dari usia 31 sampai 40 tahun, dan 14 orang (18,7%) merupakan orang yang memiliki rentang usia lebih dari 40 tahun, Jadi dapat diketahui bahwa sebagian besar tamu yang mengisi kuisisioner adalah orang yang memiliki rentang usia di 31-40 dan yang mengisi kuisisioner adalah wisatawan lokal.

**Tabel 3** Hasil Uji Validitas Persepsi dan Harapan

Atribut	R	kepentingan ( <i>importance</i> )		tingkat kerja ( <i>performance</i> )	
		korelasi item total	Keterangan	korelasi item total	keterangan
Q1	0,1914	0,235	Valid	0,247	Valid
Q2	0,1914	0,503	Valid	0,642	Valid
Q3	0,1914	0,534	Valid	0,575	Valid
Q4	0,1914	0,260	Valid	0,438	Valid
Q5	0,1914	0,259	Valid	0,507	Valid
Q6	0,1914	0,343	Valid	0,460	Valid
Q7	0,1914	0,628	Valid	0,538	Valid
Q8	0,1914	0,628	Valid	0,575	Valid
Q9	0,1914	0,523	Valid	0,477	Valid
Q10	0,1914	0,340	Valid	0,242	Valid
Q11	0,1914	0,303	Valid	0,584	Valid
Q12	0,1914	0,272	Valid	0,621	Valid
Q13	0,1914	0,349	Valid	0,406	Valid
Q14	0,1914	0,619	Valid	0,489	Valid
Q15	0,1914	0,319	Valid	0,398	Valid
Q16	0,1914	0,346	Valid	0,363	Valid

**Tabel 4** Hasil Uji Reliabilitas Persepsi

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.844	16

**Tabel 5** Hasil Uji Reliabilitas Harapan  
**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.751	16

menunjukkan bahwa variabel persepsi memiliki Cronbach's Alpha sebesar 0,751 dan variabel harapan memiliki Cronbach's Alpha sebesar 0,751. Suatu instrument dikatakan reliabel apabila memiliki koefisien reliabilitas atau Cronbach's Alpha sebesar 0,6 atau lebih besar dari 0,6. Jadi, dapat dikatakan bahwa kuesioner variabel persepsi dan harapan dapat dinyatakan reliable sehingga dapat digunakan dalam penelitian ini.

**Tabel 6** Tabel Servqual

No	Pertanyaan	Tingkat kerja	Kepentingan	GAP
1	<i>Efisiensi</i> penggunaan pencahayaan di area lobby.	3,15	4.65	-0.84
2	Edukasi mengenai program green practice yang diberikan oleh karyawan.	4.53	3.91	0.63
3	Fasilitas yang disediakan mendukung penggunaan berbahan plastik.	4.37	3.68	0.12
4	Area lobby merupakan area bebasrokok.	4.41	3.80	0.61
5	Tersedia tempat sampah organik dan anorganik di area lobby.	4.56	3,61	0.95
6	Efisiensi penggunaan energy seperti ac di area lobby.	4.44	3.64	0.80
7	Registration form yang digunakan yakni menggunakan kertas recycle.	4.47	3.76	0.71
8	<i>Lobby</i> menggunakan dekorasi dengan konsep <i>green</i> .	4.47	3.79	0.68
9	Pemasangan pamflet tentang program green practice di area lobby.	4.59	3.64	0.76
10	Straw yang digunakan berbahan stainless steel pada minuman.	3.35	4.56	-1.21

11	<i>Welcome drink yang di sediakan menggunakan bahan local dan organic</i>	4.56	3.83	0.73
12	Kebersihan area lobby dengan berkurangnya sampah plastic.	4.40	4.67	0.73
13	Pemakaian barang yang bisa digunakan kembali seperti key room dan guest card.	4.43	3.64	0.79
14	<i>Lobby</i> hotel merupakan area terbuka.	4.43	3.64	0.79
15	Area lobby dijumpai tanaman hijau.	4.52	3.80	0.72
16	Gelas welcome drink yang digunakan merupakan gelas kaca.	4.03	3.79	0.24

Dapat dijelaskan hasil dari uji servqual dari kinerja/performance dan kepentingan/importance yang terdiri dari 16 indikator sebagai berikut:

1. Efisiensi penggunaan pencahayaan di area lobby. Pada pertanyaan pernyataan pertama rata-rata untuk kinerja dari responden adalah 3,15 dan untuk kepentingan 4,65, karena rata-rata kepentingan responden lebih besar dari rata-rata kinerja sehingga menghasilkan Gap negative -0,84 artinya responden merasa penerapan terkait program green practice perlu ditingkatkan.
2. Edukasi mengenai program green practice yang diberikan oleh karyawan. pada pertanyaan kedua, rata-rata untuk kinerja responden adalah 4,53 dan untuk kepentingan 3,91, karena rata-rata kepentingan responden lebih besar dari rata-rata kinerja sehingga menghasilkan Gap negative 0,63 artinya responden merasa penerapan terkait program green practice perlu ditingkatkan.
3. Fasilitas yang disediakan mengurangi penggunaan berbahan plastik. Pada pertanyaan ketiga, rata-rata kinerja dari responden adalah 4,37 dan untuk kepentingan 3,68 sehingga menghasilkan Gap positif yaitu 0,12 artinya responden merasa penerapan terkait program green practice sudah maksimal.
4. Area lobby merupakan area bebas rokok. Pada pertanyaan keempat, rata-rata kinerja responden yaitu 4,41 dan untuk kepentingan yaitu 3,80 sehingga menghasilkan Gap positif yaitu 0,61 artinya responden merasa penerapan terkait program green practice sudah maksimal akan area lobby sudah area bebas rokok.
5. Tersedia tempat sampah organik dan anorganik di area lobby. Pada pertanyaan kelima rata-rata kinerja responden adalah 4,56 sedangkan untuk kepentingan adalah 3,61 sehingga menghasilkan Gap positif yaitu 0,95 artinya pada indikator ini responden merasa penerapan terkait program green practice sudah maksimal.
6. Efisiensi penggunaan energy seperti ac di area lobby. Pada pertanyaan ke enam, rata-rata kinerja responden adalah 4,44 sedangkan untuk kepentingan 3,64 sehingga menghasilkan Gap positif yaitu 0,80 artinya pada pertanyaan ini responden merasa penerapan terkait program green practice sudah maksimal.
7. Registrasi form yang digunakan yakni menggunakan kertas recycle. Pada pertanyaan ke tujuh, rata-rata kinerja responden adalah 4,47 dan untuk kepentingan adalah 3,76 sehingga menghasilkan Gap positif yaitu 0,71 artinya pada pertanyaan ini responden merasa penerapan terkait program green practice sudah maksimal.
8. Lobby menggunakan dekorasi dengan konsep green. Pada pertanyaan ke delapan rata-rata kinerja responden adalah 4,47 sedangkan untuk kepentingan adalah 3,76 sehingga menghasilkan Gap positif yaitu 0,71 artinya pada pertanyaan ini responden merasa penerapan terkait program green practice sudah maksimal.
9. Pemasangan pamflet tentang program green practice di area lobby, rata-rata kinerja responden adalah 4,47 sedangkan untuk kepentingan adalah 3,79 sehingga menghasilkan Gap positif yaitu 0,68 artinya pada pertanyaan ini responden merasa penerapan terkait program green practice sudah maksimal.
10. Straw yang digunakan berbahan stainless steel pada minuman. Pada pertanyaan ke sepuluh, rata-rata kinerja responden adalah 3,35 dan untuk kepentingan adalah 4,56 sehingga menghasilkan Gap positif yaitu 1,21 artinya pada pertanyaan ini responden sudah merasa penerapan terkait program green practice sudah maksimal.
11. Welcome drink yang di sediakan menggunakan bahan lokal dan organik. Pada pertanyaan ke sebelas, rata-rata kinerja responden adalah 4,56 sedangkan untuk kepentingan adalah 3,83 sehingga menghasilkan Gap positif yaitu 0,73 artinya pada pertanyaan ini responden merasa penerapan terkait program green practice sudah maksimal.
12. Jaminan kebersihan area lobby dengan berkurangnya sampah plastic. Pada pertanyaan ke dua belas, rata-rata kinerja responden adalah 4,40 sedangkan untuk kepentingan adalah 4,67 sehingga menghasilkan Gap positif yaitu 0,73 artinya pada pertanyaan ini responden merasa penerapan terkait program green practice sudah maksimal.
13. Pemakaian barang yang bisa digunakan kembali seperti key room dan guest card. Pada pertanyaan ke tiga

belas, rata-rata kinerja responden adalah 4,43 sedangkan untuk kepentingan adalah 3,64 sehingga menghasilkan Gap positif yaitu 0,79 artinya pada pertanyaan ini responden merasa penerapan terkait program green practice sudah maksimal.

14. Lobby hotel merupakan area terbuka. Pada pertanyaan ke empat belas, rata-rata kinerja responden adalah 4,43 sedangkan untuk kepentingan adalah 3,64 sehingga menghasilkan Gap positif yaitu 0,79 artinya responden merasa penerapan terkait program green practice sudah maksimal.

15. Area lobby dijumpai tanaman hijau. Pada pertanyaan ke lima belas, rata-rata kinerja responden adalah 4,52 sedangkan untuk kepentingan adalah 3,80 sehingga menghasilkan Gap positif yaitu 0,72 artinya responden merasa penerapan terkait program green practice sudah maksimal.

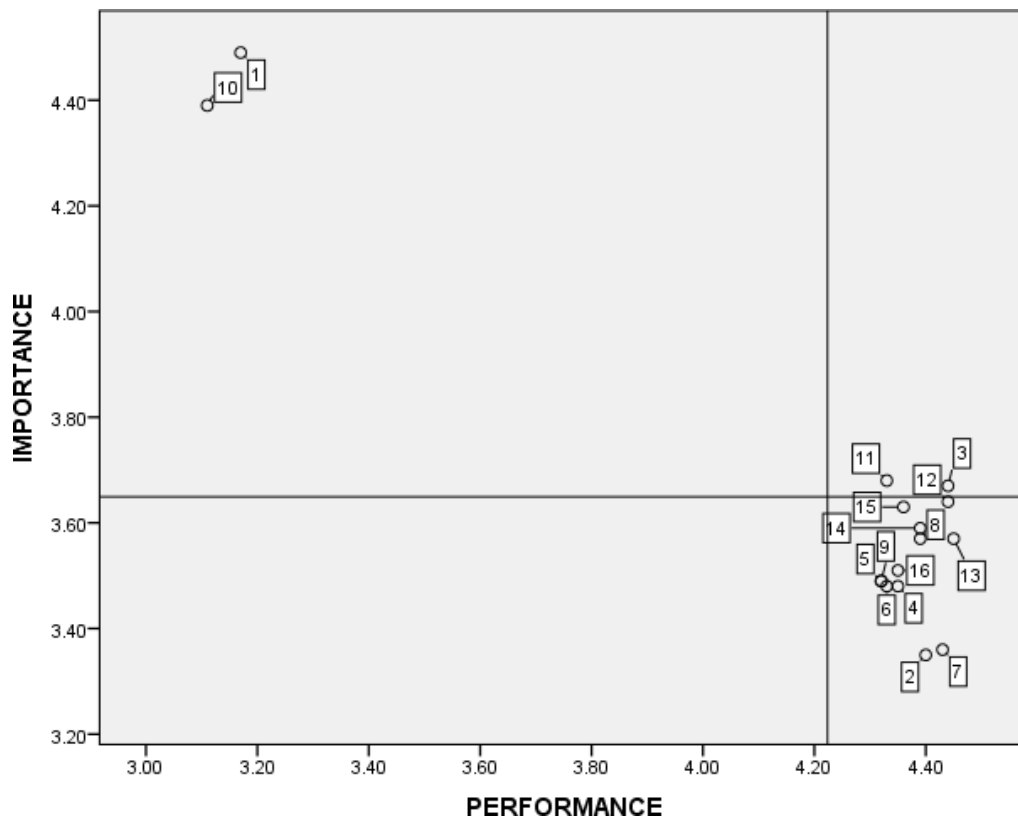
16. Gelas welcome drink yang digunakan merupakan gelas kaca. Pada pertanyaan terakhir rata-rata kinerja responden adalah 4,03 sedangkan untuk kepentingan adalah 4,79 sehingga menghasilkan Gap positif yaitu 0,24 artinya pada pertanyaan ini responden merasa penerapan terkait program green practice sudah maksimal.

Hasil analisis uji servqual di atas menunjukkan bahwa dari 16 indikator pernyataan mengenai kualitas pelayanan saat menerapkan green practice di department Front office menunjukkan bahwa gap positif (+) lebih banyak dibandingkan gap negatif (-) yang mana jumlah gap positif sebanyak 14 indikator sedangkan gap negative (-) sebanyak 2 indikator, artinya penerapan green practice dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan front office di Sofitel Nusa Dua Bali Resort sudah dilakukan dengan baik.

### Indikator yang harus ditingkatkan dan dipertahankan untuk meningkatkan kualitas pelayanan front office department di Sofitel Nusa Dua Bali Resort

Indikator yang harus ditingkatkan dan dipertahankan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam menerapkan green practice di front office Sofitel Nusa Dua Bali Resort menggunakan metoda Importance Performance Analysis yang disajikan dalam bentuk diagram kartesius. Teknik Importance Performance Analysis ini menggunakan program SPSS versi 20. Diagram kartesius terdiri dari empat kuadran yakni kuadran A merupakan prioritas utama yang artinya indikator yang berada pada kuadran ini merupakan indikator yang perlu untuk ditingkatkan pelayanannya. Kuadran B merupakan pertahankan prestasi yang menunjukkan bahwa indikator yang terdapat pada kuadran ini sudah memiliki pelayanan yang baik sehingga perlu untuk dipertahankan prestasinya. Kuadran C merupakan prioritas rendah yang memiliki arti bahwa pada kuadran ini tidak terlalu berpengaruh terhadap kepuasan tamu. Kuadran D menunjukkan bahwa seluruh indikator yang berada pada kuadran ini dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya.

**Gambar 1** Diagram Kartesius



Gambar di atas menampilkan indikator kualitas pelayanan penelitian ini pada 4 kuadran, yaitu: Kuadran A, Kuadran B, Kuadran C, dan Kuadran D. Indikator untuk tiap-tiap kuadran tersebut disajikan sebagai berikut:

1. Kuadran A (Prioritas Utama)
  - a. Efisiensi penggunaan pencahayaan di area lobby ( Indikator 1)
  - b. Straw yang digunakan berbahan stainless steel pada minuman (Indikator 10)
2. Kuadran B (Pertahankan Prestasi)
  - a. Fasilitas yang disediakan mengurangi penggunaan berbahan plastik (Indikator 3)
  - b. Welcome drink yang di sediakan menggunakan bahan local dan organic (Indikator 11)
3. Kuadran C (Prioritas Rendah) Pada kuadran ini tidak terdapat indikator yang prioritas rendah.
4. Kuadran D (Berlebihan)
  - a) Edukasi mengenai program green practice yang diberikan oleh karyawan (Indikator 2)
  - b) Pemasangan pamflet tentang program green practice di area lobby (Indikator 9)
  - c) Area lobby merupakan area bebas rokok (Indikator 4)
  - d) Tersedia tempat sampah organik dan anorganik di area lobby (Indikator 5)
  - e) Efisiensi penggunaan energy seperti ac di area lobby (Indikator 6)
  - f) Registration form yang digunakan yakni menggunakan kertas recycle (Indikator 7)
  - g) Lobby menggunakan dekorasi dengan konsep green (Indikator 8)
  - h) Kebersihan area lobby dengan berkurangnya sampah plastic (Indikator 12)
  - i) Pemakaian barang yang bisa digunakan kembali seperti key room dan guest card (Indikator 13)
  - j) Lobby hotel merupakan area terbuka (Indikator 14)
  - k) Area lobby dijumpai tanaman hijau (Indikator 15)

#### 1. Kuadran A

Kuadran A terletak pada kiri atas, indikator yang berada dalam kuadran A adalah indikator yang harus diprioritaskan untuk segera diperbaiki sehingga kualitas pelayanan yang diberikan oleh Front office Department Sofitel Nusa Dua Bali Resort menjadi lebih maksimal. Terdapat 2 indikator yang diprioritaskan untuk segera diperbaiki yaitu:

##### a. Efisiensi penggunaan pencahayaan di area lobby. (Indikator 1)

Efisiensi penggunaan pencahayaan di area lobby. berada di kuadran A dikarenakan nilai rata-rata kepentingan responden lebih besar dari nilai rata-rata kinerja, sehingga responden merasa belum puas terhadap pelayanan "Efisiensi penggunaan pencahayaan di area lobby". Upaya untuk penghematan energy di lobby yang dilakukan oleh front office department Sofitel Nusa Dua Bali Resort dalam menerapkan green practice tidak selalu berjalan dengan baik salah satunya pada pengurangan pemakaian energy di area lobby, harapan responden terhadap penerapan green practice ini seharusnya penghematan energy dilakukan dengan maksimal, nyatanya masih banyak pencahayaan atau lampu yang dihidupkan pada saat siang hari, tentunya penghematan energy harus dikurangi pada saat siang hari atau dihidupkan saat perlunya saja.

##### b. Straw yang digunakan berbahan stainless steel pada minuman. (Indikator 10)

Indikator 10 berada pada kuadran B, sehingga responden merasa belum puas terhadap pelayanan kurang maksimal sehingga responden merasa penerapan green practice terkait Straw yang digunakan berbahan stainless steel pada minuman. Pada saat memberikan welcome drink kepada tamu yang baru datang straw yang digunakan yaitu berbahan stainless dan juga pada saat tamu memesan makanan di room service untuk take away juga tidak menyediakan kantong plastik dan sendok plastik.

#### 2. Kuadran B

Indikator yang berada pada kuadran B adalah indikator yang harus dipertahankan kualitasnya agar tetap bisa bersaing dengan competitor lainnya. Terdapat 2 indikator yang harus dipertahankan kualitasnya yaitu :

##### a. Fasilitas yang disediakan mengurangi penggunaan berbahan plastik. (Indikator 3).

Indikator 3 berada pada kuadran B, karena nilai rata-rata kepentingan kinerja lebih besar dari pada nilai rata-rata kepentingan responden sehingga responden merasa kualitas pelayanan yang diberikan front office department dalam hal fasilitas yang disediakan mengurangi penggunaan berbahan plastik sudah maksimal. Front office Department sudah memaksimalkan fasilitas yang disediakan mempertimbangkan aspek ramah lingkungan seperti tidak menyediakan sendok plastic, gelas welcome drink yang digunakan merupakan gelas kaca, dan tidak menyediakan kantong berbahan plastic.

##### b. Front office menyiapkan welcome drink menggunakan bahan local dan organic (11)

Welcome drink adalah minuman yang disajikan untuk tamu yang baru saja datang ke hotel/check in. menjadi kesan awal pelayanan tamu, sehingga penyajiannya suatu yang perlu diperhatikan. Sofitel Nusa Dua Bali Resort menyediakan welcome drink dari bahan organic dan bahan local yang dimana bahan-bahan tersebut masih fresh dan tidak menggunakan alcohol dan disajikan dengan es, sehingga cocok untuk tamu yang baru saja check in. tamu menganggap indiktaor ini pelayanannya sudah baik dan harus di pertahankan.

#### 3. Kuadran C

Indikator yang berada pada kuadran C adalah indikator yang tingkat kepentingannya rendah. Hal ini berarti atribut



dalam kuadran ini tidak memerlukan banyak prioritas untuk diperbaiki. Bahwa di kuadran ini tidak terdapat indikator yang prioritas rendah

#### 4. Kuadran D

Indikator-indikator yang termasuk dalam kuadran D ini dinilai memiliki tingkat kepentingan yang rendah menurut responden namun memiliki kinerja yang baik sehingga dianggap berlebihan oleh responden. Peningkatan kinerja pada indikator-indikator ini hanya akan menyebabkan terjadinya pemborosan sumber daya, akan tetapi ini tidak menjadi masalah yang berarti karena tamu tetap merasa puas atas pelayanan yang dirasakan. Indikator-indikator yang termasuk dalam kuadran ini adalah sebagai berikut:

a. Edukasi mengenai program green practice yang diberikan oleh karyawan. (Indikator 2)

Indikator 2 "Edukasi mengenai program green practice yang diberikan oleh karyawan." berada di kuadran A dikarenakan nilai rata-rata kepentingan responden lebih besar dari nilai rata-rata kinerja, sehingga responden merasa belum puas terhadap pelayanan Edukasi mengenai program green practice yang diberikan oleh karyawan. Upaya yang dilakukan karyawan front office department di Sofitel Nusa Dua Bali Resort mengenai edukasi tentang program green practice belum dilakukan dengan maksimal, yakni masih ada karyawan yang belum paham akan pentingnya program green practice untuk berkelanjutan dan belum menjelaskan secara detail program green practice yang dilakukan di hotel.

b) Area lobby merupakan area bebas rokok. (Indikator 4)

Indikator 4 berada pada kuadran B, karena nilai rata-rata kinerja melebihi nilai rata-rata kepentingan responden, sehingga responden merasa kualitas pelayanan terkait kondisi area lobby hotel yang merupakan area bebas rokok sudah maksimal. Lobby Sofitel Nusa Dua Bali Resort merupakan area bebas rokok, lobby hotel dijadikan area bebas rokok karena apabila terdapat seseorang yang merokok dinilai dapat mengganggu tamu lain yang berada di area lobby. Alat pendeteksi asap juga sudah diletakkan pada area lobby, sehingga tamu tidak bisa leluasa untuk merokok. Hal ini dilakukan sebagai upaya melindungi lingkungan dari adanya polusi udara akibat dari asap rokok. Indikator 4 ini harus dipertahankan untuk memberikan kepuasan dan kenyamanan tamu selama berada pada area hotel khususnya area lobby pada front office department.

b. Tersedia tempat sampah organik dan anorganik di area lobby. (Indikator 5)

Front office department di Sofitel Nusa Dua Bali Resort sudah melakukan pengadaan tempat sampah sesuai jenisnya atau sudah menyediakan tempat sampah, namun masih ada di beberapa section pengadaan tempat sampah sesuai jenisnya belum disediakan dengan lengkap.

c. Efisiensi penggunaan energy seperti ac di area lobby. (Indikator 6)

Area lobby front office department di Sofitel Nusa Dua Bali Resort sudah melakukan efisiensi penggunaan energy seperti ac untuk mendukung program green practice yakni juga menghidupkan ac pada saat perlunya saja.

d. Registration form yang digunakan yakni menggunakan kertas recycle. (Indikator 7)

Indikator 7 berada pada kuadran B, karena nilai rata-rata kinerja melebihi nilai rata-rata kepentingan responden, sehingga responden merasa penerapan green practice terkait Registration form yang digunakan yakni menggunakan kertas recycle sudah dilakukan dengan maksimal karena penggunaan kertas recycle ini mampu mendukung jalannya program green practice.

e. Lobby menggunakan dekorasi dengan konsep green. (Indikator 8)

Sofitel Nusa Dua Bali Resort menggunakan beberapa desain dan sistem yang dirancang khusus dengan konsep green. Misalnya seperti merancang konstruksi bangunan yang sejuk agar bisa meminimalkan penggunaan AC, dan mengurangi pemakaian energi dan juga Front office Department menerapkan program 3R (Reduce, Reuse, Recycle) jadi barang-barang yang masih layak dipakai akan di pergunakan kembali sehingga akan meminimalisir kerusakan lingkungan.

f. Pemasangan pamflet tentang program green practice di area lobby. (Indikator 9)

Area lobby front office department di Sofitel Nusa Dua Bali Resort sudah terdapat atau sudah di pasang pamflet tentang penerapan program green practice, secara tidak langsung tamu akan memahami informasi terkait penerapan green practice yang dilakukan.

g. Kebersihan area lobby dengan berkurangnya sampah plastik. (Indikator 12)

Indikator 12 berada pada kuadran B karena nilai rata-rata kinerja melebihi nilai rata-rata kepentingan responden, sehingga responden merasa penerapan green practice terkait kebersihan area lobby dengan berkurangnya sampah plastic sudah dilakukan dengan maksimal. Area lobby sudah bebas dari sampah plastik karena fasilitas atau prodak yang disediakan tidak berbahan plastik.

h. Lobby hotel merupakan area terbuka. (Indikator 14)

Indikator 14 berada pada kuadran B dikarenakan nilai rata-rata kinerja lebih besar dari nilai rata-rata kepentingan responden, sehingga responden merasa penerapan green practice terkait lobby hotel merupakan area terbuka sudah bagus. Area lobby front office department di Sofitel Nusa Dua Bali Resort merupakan area terbuka dikarenakan untuk mendukung program penghematan energi seperti ac, jika area lobby terbuka maka sirkulasi udara menjadi bagus.

i. Area lobby dijumpai tanaman hijau (Indikator 15)

Indikator 15 berada di kuadran B dikarenakan nilai rata-rata kinerja lebih besar dari nilai rata-rata kepentingan responden, sehingga responden merasa penerapan green practice terkait area lobby dijumpai tanaman hijau sudah maksimal. Pada indikator ini tamu menganggap area lobby sudah banyak dijumpai tanaman hijau tanaman hijau tersebut berfungsi untuk memperindah area lobby, memberikan kesan hijau (ramah terhadap lingkungan)

dan tentunya jika di lobby banyak dijumpai tumbuhan akan membuat udara menjadi sejuk dan bisa memaksimalkan program hemat energy.

j. Gelas welcome drink yang digunakan merupakan gelas kaca. (Indikator 16)

Indikator 16 berada pada kuadran B dikarenakan nilai rata-rata kinerja melebihi dari nilai rata-rata kepentingan responden, sehingga responden merasa pelayanan terkait gelas welcome drink yang digunakan merupakan gelas kaca sudah maksimal. Dalam pelayanan memberikan welcome drink Sofitel Nusa Dua Bali Resort sudah menggunakan gelas berbahan kaca dan bukan berbahan kertas maupun plastik, pada indikator ini tamu menganggap pelayannya sudah di lakukan dengan maksimal dan harus dipertahankan.

Indikator yang perlu dipertahankan yaitu sebanyak dua indikator yaitu:

- a. Fasilitas yang disediakan mengurangi penggunaan berbahan plastik (Indikator 3)
- b. Welcome drink yang di sediakan menggunakan bahan local dan organic (Indikator 11)

## Simpulan

Berdasarkan hasil analisis penelitian dan hasil pembahasan yang sudah diuraikan sebelumnya maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

Dalam implementasi green hotel pada front office department yang dilakukan oleh Hilton Bali Resort telah diterapkan sebesar 91.5 % dari empat indikator menurut Abdullah dan Pebriyanti (2016), yang menunjukkan bahwa implementasi green hotel pada front office department di Hilton Bali Resort sudah diterapkan dengan penuh. Hal tersebut didukung dengan telah diterapkannya tiga indikator dari empat indikator green hotel yaitu Recyclables (Pemisahan sampah, Pendaaur ulangan sampah, Mengurangi penggunaan plastik), Low-polluting (Perlindungan terhadap lingkungan operasi-operasi daur ulang, Perencanaan sistem daur ulang), Energy-saving (Penghematan air, Penghematan energi). Sedangkan terdapat satu indikator yang penerapannya belum optimal yaitu Recycled Material pada sub indikator efek radiasi.

Keterkaitan antara green hotel dengan kepedulian lingkungan mendapatkan nilai dengan rata - rata 4.19 yang berarti keterkaitannya tinggi. Hal ini berarti bahwa dengan menerapkan green hotel pada Hilton Bali Resort dapat meningkatkan kepedulian terhadap lingkungan seperti Pengurangan penggunaan plastik, Pengelolaan sampah sesuai jenisnya dan Penghematan energi.

## Ucapan Terima Kasih

Penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih kepada Sofitel Bali Nusa Dua Bali Resort yang sudah berkenan untuk dijadikan objek dan lokasi penelitian. Terimakasih juga saya ucapkan kepada I Made Darma Oka dan Kanah selaku penguji yang telah memberikan masukan dalam menyempurnakan penelitian ini.

## Referensi

- Chen, Y.-C., & Chen, Y.-T. (2012). The advantages of green management for hotel competitiveness in Taiwan: Inthe Viewpoint of Senior Hotel Managers. *Journal of Management and Sustainability*, 2(2), 211–218. <https://doi.org/10.5539/jms.v2n2p211>
- Irawan, A., & Vianney, A. (2017). Pengaruh green practice terhadap green consumer behavior di the Kemangi Restaurant, Hotel Santika Pandegiling Pandegiling Surabaya. *Pengaruh Green Practice Terhadap Green Consumer Behavior Di the Kemangi Restaurant, Hotel Santika Pandegiling Pandegiling Surabaya*, 86–101.
- Sugiarto. (2014). Guest relation officer.
- Susepti, A., & dkk. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas tamu hotel. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 50(5), 3–4.
- Susepti, D. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Tamu Hotel (Studi Tentang Persepsi Tamu Hotel Mahkota Plengkung Kabupaten Banyuwangi). *Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya*, 50(5), 27–36.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2018). *Qualitative data analysis: a methods sourcebook*. sage publications.
- Nurwanda, A., & Badriah, E. (2020). *Analisis Program Inovasi Desa Dalam Mendorong Pengembangan Ekonomi Lokal Oleh Tim Pelaksana Inovasi Desa (Pid) Di Desa Bangunharja Kabupaten Ciamis* (Vol. 7, Issue 1).
- Sinangjoyo, N. J., Tinggi, S., & Ampta, P. (2013). Green Hotel Sebagai Daya Saing Suatu Destinasi (Studi Kasus Pada Industri Hotel Berbintang Di Wilayah Yogyakarta). *Jurnal Nasional Pariwisata*, 5, 83–93. <http://www.asean-tourism.com>
- Studi Destinasi Pariwisata Sekolah Tinggi Pariwisata Nusa Dua Bali Jl Dharmawangsa Kampil, P., & Dua Bali, N. (2017). Konsep Green Tourism Dan Trend Green Tourism Marketing (Studi Literatur Kajian Green Tourism Dan Implementasinya) I Wayan Sukma Winarya Prabawa. *Jurnal kepariwisataan*, 16.
- Taslim, A., Wijayanto, A., Manajemen, J., Ekonomi, F., & Negeri Semarang, U. (2016). Pengaruh Frekuensi Perdagangan Saham, Volume Perdagangan Saham, Kapitalisasi Pasar Dan Jumlah Hari Perdagangan Terhadap Return Saham. In *Management Analysis Journal* (Vol. 5, Issue 1). <http://maj.unnes.ac.id>

