

SKRIPSI

**PENERAPAN GREEN TRAINING DAN DEVELOPMENT
UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
DI STHALA, A TRIBUTE PORTFOLIO HOTEL UBUD BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Gede Ramanta Baskara Dwija

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

SKRIPSI

**PENERAPAN GREEN TRAINING DAN DEVELOPMENT
UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
DI STHALA, A TRIBUTE PORTFOLIO HOTEL UBUD BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**I Gede Ramanta Baskara Dwija
NIM 2015834100**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

SKRIPSI

PENERAPAN GREEN TRAINING DAN DEVELOPMENT UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI STHALA, A TRIBUTE PORTFOLIO HOTEL UBUD BALI

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

**I Gede Ramanta Baskara Dwija
NIM 2015834100**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

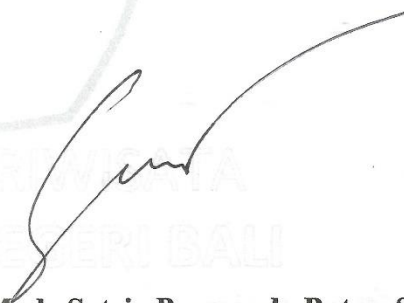
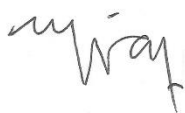
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

**PENERAPAN *GREEN TRAINING* DAN *DEVELOPMENT* UNTUK
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
DI STHALA, A TRIBUTE PORTFOLIO HOTEL UBUD BALI**

Skripsi ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan Ketua Jurusan
Pariwisata Politeknik Negeri Bali
Selasa, 02 Juli 2024

Pembimbing I

Pembimbing II



Ida Ayu Elistyawati, A.Par., M. Par.
NIP. 196707141998032001

Made Satria Pramanda Putra, S.H., S.E., M.M.
NIP. 198912302022031003

Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata,
Politeknik Negeri Bali



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

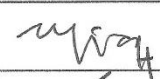
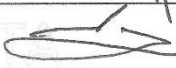
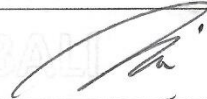
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi berjudul :

PENERAPAN *GREEN TRAINING* DAN *DEVELOPMENT* UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI STHALA, A TRIBUTE PORTFOLIO HOTEL UBUD BALI

yang disusun oleh **I Gede Ramanta Baskara Dwija (NIM 2015834100)** telah
dipertahankan dalam **Sidang Skripsi** di depan Tim Penguji

pada hari Jumat tanggal 19 Juli 2024

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Ida Ayu Elistyawati, A.Par., M. Par	
Anggota	Drs. I Ketut Suarja, M.Si	
Anggota	Ni Kadek Herna Lastari, M.Pd.	



Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata,
Politeknik Negeri Bali
Dr.Ni Nyoman Sri Astuti, SST. Par., M.Par.
NIP. 198409082008122004

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : I Gede Ramanta Baskara Dwija

NIM : 2015834100

Program Studi : D-IV Manajemen Bisnis Pariwisata

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PENERAPAN *GREEN TRAINING DAN DEVELOPMENT* UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI STHALA, A TRIBUTE PORTFOLIO HOTEL UBUD BALI

Yang ditulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Manajemen Bisnis Pariwisata merupakan hasil karya saya. Semua informasi yang tercantum dalam skripsi yang berasal dari karya orang lain telah diberikan penghargaan dengan mencantumkan nama sumber penulisan dengan benar sesuai norma, kaidah, dan etika akademik.

Apabila dikemudian hari diketahui bahwa Sebagian atau keseluruhan skripsi tersebut bukan karya asli saya atau terdapat kasus plagiarisme, saya dengan rela menerima konsekuensi pencabutan gelar akademik saya dan sanksi lainnya sebagaimana didalilkan oleh Hukum Nasional Indonesia

Badung, 02 Juli 2024



I Gede Ramanta Baskara Dwija

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul "Penerapan *Green Training dan Development* untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Sthala, a Tribute Portfolio Hotel Ubud Bali" Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan pendidikan pada Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak terkait dalam penyusunan skripsi yang telah memberikan dukungan secara moral, bimbingan dan doa tersebut, diantaranya sebagai berikut:

1. I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang memberikan fasilitas dan kesempatan untuk perkuliahan tertulis di kampus Politeknik Negeri Bali.
2. Dr.Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par. selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan ijin untuk perkuliahan di jurusan pariwisata dan juga dengan lancar membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd. selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata yang telah memberikan masukan kepada penulis.
4. Made Satria Pramanda Putra, S.H., S.E., M.M. selaku Koordinator Prodi Manajemen Bisnis Pariwisata yang telah memberikan panduan dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Ida Ayu Elistyawati, A.Par., M.Par. selaku dosen pembimbing 1, terima kasih atas, waktu, bimbingan serta motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
6. Made Satria Pramanda Putra, S.H., S.E., M.M. selaku dosen pembimbing 2, terima kasih atas waktu, bimbingan serta motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan dengan baik

7. Bapak Nyoman Harianta dan Ni Luh Sepundri dan seluruh keluarga yang telah memberikan semangat, motivasi, dukungan finansial, doa dan kasih sayang yang tulus kepada penulis sehingga dapat terselesaikannya penulisan skripsi ini.
8. Rekan-rekan dan sahabat-sahabat yang selalu memberikan dorongan motivasi kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik.

Penulis mencatat bahwa masih banyak kesenjangan dalam skripsi ini, oleh karena itu penulis mengharapkan masukan dan saran yang membangun agar untuk perbaikan.



Penulis
I Gede Ramanta Baskara Dwija

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

ABSTRAK

Dwija, I. (2024). *Penerapan Green Training dan Development untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Sthala, a Tribute Portfolio Hotel Ubud Bali*. Skripsi: Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Skripsi ini telah disetujui dan diperiksa oleh Pembimbing I: Ida Ayu Elistyawati, A.Par., M. Par dan Pembimbing II: Made Satria Pramanda Putra, S.H., S.E., M.M

Kata kunci: *Green Training, Development, Hotel, Bali*

Dalam penelitian ini bertujuan untuk meneliti dan mengetahui penerapan *green training* dan *development* dan terkaitannya dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Sthala, a Tribute Portfolio Hotel, Ubud Bali. Objek dalam penelitian ini adalah penerapan *green training* dan *development* untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Sthala, a Tribute Portfolio, Ubud Bali. Pokok dari penelitian yaitu bagaimana penerapan *green training* dan *development* dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Sthala, a Tribute Portfolio Hotel, Ubud Bali. Metode pengumpulan data yaitu observasi, wawancara, dokumentasi dan kuisioner. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Hasil dari penelitian *Green Training* dan *Development* di Sthala, a Tribute Portfolio Hotel, Ubud Bali, terbukti sangat efektif dalam meningkatkan kesadaran lingkungan di antara karyawan. Program pelatihan yang diberikan tidak hanya mencakup aspek operasional, namun juga menekankan pentingnya pelestarian lingkungan. Karyawan yang telah mengikuti pelatihan juga menunjukkan peningkatan pengetahuan dan keterampilan yang berdampak pada peningkatan kepuasan tamu.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Abstract

Dwija, I. (2024). Penerapan Green Training dan Development untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Sthala, a Tribute Portfolio Hotel Ubud Bali. Skripsi: Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

This thesis has been approved and checked by Supervisor I: Ida Ayu Elistyawati, A.Par., M. Par and Supervisor II: Made Satria Pramanda Putra, S.H., S.E., M.M

Keywords: Green Training, Development, Hotel, Bali

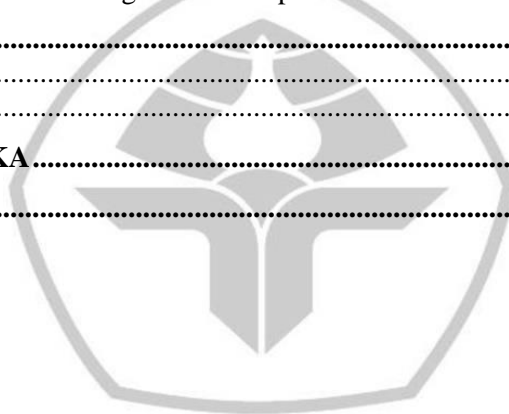
This research aims to research and determine the application of green training and development in improving service quality at Sthala, a Tribute Portfolio Hotel, Ubud Bali. The object of this research is the application of green training and development to improve service quality at Sthala, a Tribute Portfolio, Ubud Bali. The main point of the research is how to implement green training and development in improving service quality at Sthala, a Tribute Portfolio Hotel, Ubud Bali. Data collection methods are observation, interviews, documentation and questionnaires. This study used qualitative research methods. The results of Green Training and Development research at Sthala, a Tribute Portfolio Hotel, Ubud Bali, have proven to be very effective in increasing environmental awareness among employees. The training program provided not only covers operational aspects, but also emphasizes the importance of environmental conservation. Employees who have attended training also show increased knowledge and skills which have an impact on increasing guest satisfaction.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUL LUAR	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSYARATAN GELAR SARJANA TERAPAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	v
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	3
1.4.2 Manfaat Praktis.....	3
1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian.....	4
BAB II TINJUAN PUSTAKA	6
2.1 Landasan Teori	6
2.1.1 Hotel	6
2.1.2 Green Human Resources Management.....	7
2.1.2 Penerapan.....	8
2.1.3 Green Training dan Development.....	8
2.1.4 Kualitas Pelayanan.....	9
2.1.5 Manajemen Sumber Daya Manusia.....	10
2.1.6 Hasil Penelitian Sebelumnya	11
BAB III METODE PENELITIAN.....	15
3.1 Lokasi Penelitian dan Periode Penelitian.....	15
3.2 Objek Penelitian.....	16
3.3 Identifikasi Variable.....	16
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	17
3.5 Jenis dan Sumber Data.....	18
3.5.1 Jenis Data.....	18
3.5.2 Sumber Data.....	19
3.6 Penentuan Informan	20

3.7	Penentuan Populasi dan Sampel	20
3.7.1	Populasi.....	21
3.8	Pengumpulan Data.....	21
3.8.1	Observasi.....	21
3.8.2	Wawancara.....	22
3.8.3	Dokumentasi	22
3.8.4	Kuesioner	23
3.9	Analisis Data.....	23
BAB IV	25
4.1	Gambaran Umum Tempat Penelitian.....	25
4.1.1	Sthala, a Tribute Portfolio Hotel, Ubud Bali.....	25
4.1.2	Sejarah Hotel.....	25
4.1.3	Fasilitas Hotel	27
4.1.4	Struktur Organisasi dan Jabatan di Hotel Sthala Ubud Bali	32
4.2	Hasil-Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	38
4.2.1	Penerapan Green Training dan Development	39
4.2.2	Penerapan Green Training dan Development Untuk Kualitas Pelayanan.....	50
BAB V PENUTUP	60
5.1	Kesimpulan	60
5.2	Saran	61
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN	64



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel.....	17
Tabel 4. 1 Karakteristik Narasumber Penelitian	38
Tabel 4. 2 Hasil Kuesioner Pengembangan Karyawan Ramah Lingkungan	40
Tabel 4. 3 Hasil Kuesioner Pengembangan Karyawan Ramah Lingkungan.	41
Tabel 4. 4 Hasil Kuesioner Pengembangan Karyawan Ramah Lingkungan	41
Tabel 4. 5 Hasil Kuesioner Pelatihan Karyawan Ramah Lingkungan.....	42
Tabel 4. 6 Hasil Kuesioner Pelatihan Karyawan Ramah Lingkungan.....	44
Tabel 4. 7 Hasil Kuesioner Pelatihan Karyawan Ramah Lingkungan.....	45
Tabel 4. 8 Hasil Kuesioner Ramah Lingkungan	46
Tabel 4. 9 Hasil Kuesioner Ramah Lingkungan	46
Tabel 4. 10 Hasil Kuesioner Ramah Lingkungan.....	47
Tabel 4. 11 Hasil Kuesioner Kesadaran Lingkungan.....	48
Tabel 4. 12 Hasil Kuesioner Kesadaran Lingkungan.....	49
Tabel 4. 13 Hasil Kuesioner Kesadaran Lingkungan.....	51
Tabel 4. 14 Hasil Kuesioner Ulasan Tamu	52
Tabel 4. 15 Hasil Kuesioner Ulasan Tamu	52
Tabel 4. 16 Hasil Kuesioner Ulasan Tamu	53
Tabel 4. 17 Hasil Kuesioner Pengukuran Kinerja Karyawan	54
Tabel 4. 18 Hasil Kuesioner Pengukuran Kinerja Karyawan	55
Tabel 4. 19 Hasil Kuesioner Pengukuran Kinerja Karyawan	56
Tabel 4. 20 Hasil Kuesioner Penilaian Kinerja Karyawan	56
Tabel 4. 21 Hasil Kuesioner Penilaian Kinerja Karyawan	57

DAFTAR GAMBAR

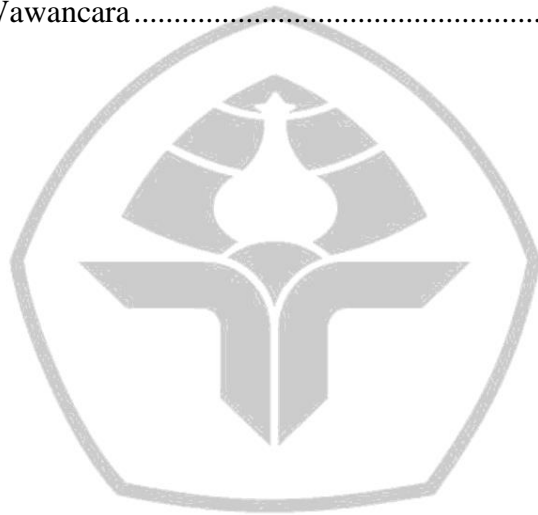
Gambar 3. 1 Komponen Analisis Data (Miles, M. B. & Huberman, A. M.(1992: 20)) ...	24
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Human Resources Sthala, a Tribute Portfolio Hotel Ubud Bali.....	32
Gambar 4. 2 Marriot Global Source.....	39
Gambar 4. 3 Ulasan Tamu.....	50



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Panduan Wawancara.....	64
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian.....	66
Lampiran 3 Dokumentasi Wawancara.....	70
Lampiran 4 Struktur Organisasi.....	71
Lampiran 5 Hasil Wawancara.....	72



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perhotelan yang merupakan salah satu penyedia layanan dalam mendukung sektor pariwisata tentu harus memiliki Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas demi tercapainya citra yang baik di mata wisatawan baik wisatawan lokal maupun mancanegara. Nining Purwaningsih, Tarto, Eka Oktavia Candraningsih (2023) SDM dalam hotel merupakan subjek utama atau bisa dikatakan sebagai pemeran penting dalam memberikan jasa dan layanan kepada tamu. Sehingga manajemen hotel yang bertugas dalam bidang perekrutan karyawan SDM memiliki tugas yang cukup berat untuk mendapatkan SDM yang berkualitas.

SDM dalam industri pariwisata khususnya pada hotel merupakan salah satu subjek pendukung utama untuk mendapatkan penilaian yang positif akan suatu pariwisata di suatu tempat. Hal ini karena hotel menjual jasa atau layanan kepada wisatawan. Sehingga pariwisata yang merupakan pendukung dalam peningkatan perekonomian, harus memiliki SDM yang berkualitas dalam memberikan pelayanannya.

Kepuasan tamu menjadi hal yang sangat penting dalam dunia perhotelan, karena hotel merupakan suatu bisnis yang bergerak dibidang jasa. Maka dari itu diperlukan SDM yang berkualitas dan memiliki pengetahuan yang bagus, agar suatu hotel memiliki reputasi yang bagus di mata tamu.

Hotel ini merupakan bagian dari chains international yang berada di bawah manajemen *Marriott International*. *Human Resources Department* telah menerapkan *green training* dan *development* dengan tujuan untuk meningkatkan dampak positif, dalam hal meningkatkan kualitas pelayanan.

Dalam penerapan *green training* dan *development* ini di operasional hotel masih ada sedikit kendala yang di alami oleh karyawan seperti *E-Learning* yang sudah di jalankan oleh karyawan masih ada ditemukan karyawan belum menerapkan tentang perlindungan kepada tamu hal ini sangat berpengaruh dengan kualitas pelayanan.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut peneliti didorong untuk melakukan penelitian tentang penerapan *green training* dan *development* bagi pelayanan di Sthala, a Tribute Portfolio Hotel, Ubud Bali dan dituangkan dalam bentuk penelitian dengan judul Penerapan *Green Training* dan *Development* untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Hotel Sthala, a Tribute Portfolio Hotel, Ubud Bali.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas, dapat diuraikan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan *green training* dan *development* di Sthala, a Tribute Portfolio Hotel, Ubud Bali ?
2. Bagaimana *green training* dan *development* dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Sthala, a Tribute Portfolio Hotel, Ubud Bali ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka penelitian ini bertujuan:

1. Untuk meneliti penerapan *green training* dan *development* dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Sthala, a Tribute Portfolio Hotel, Ubud Bali.
2. Untuk mengetahui *green training* dan *development* dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Sthala, a Tribute Portfolio Hotel, Ubud Bali.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian terdiri dari manfaat teoritis dan manfaat praktis dengan uraian sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Manfaat teoritisnya adalah kemampuan memahami penerapan pelatihan dan pengembangan ramah lingkungan untuk meningkatkan kualitas layanan. Penyelenggaraan pelatihan dan pengembangan ramah lingkungan dapat memberikan dampak positif tidak hanya terhadap peningkatan kualitas pelayanan, namun juga terhadap perkembangan dan kemajuan perusahaan.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Politeknik Negeri Bali

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi generasi penerus Politeknik Negeri Bali untuk melakukan penelitian serupa

2. Bagi Penulis

Semoga hasil penelitian ini bermanfaat dalam memberikan wawasan penerapan *green training* dan *development* untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Sthala, a Tribute Portfolio Hotel, Ubud Bali dan pengalaman berharga bagi peneliti dalam penerapan ilmu yang diperoleh dan diungkapkan dalam kegiatan penelitian ilmiah.

3. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan ketika mempertimbangkan hotel dalam rencana dan pedoman pelaksanaan kegiatan pelatihan dan pengembangan lingkungan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Sthala, a Tribute Portfolio Hotel, Ubud Bali.

1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian

Topik penelitian tentang penerapan *green training* dan *development* untuk meningkatkan kualitas pelayanan sangat luas. Maka dari itu perlu dilakukan pembatasan masalah untuk memfokuskan penelitian ini sehingga memiliki ruang lingkup. Penelitian ini mempunyai ruang lingkup dan batasan penelitian yaitu :
ruang lingkup penelitian:

1. Subjek penelitian, karyawan Hotel Sthala, a Tribute Portfolio Hotel, Ubud Bali, dengan fokus pada karyawan departemen *front office*, *housekeeping*, *food & beverage* departemen, dan *spa*.
2. Objek penelitian, penerapan *green training* dan *development* dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Hotel Sthala, a Tribute Portfolio Hotel, Ubud Bali.

3. aspek yang dianalisis:

- A. program *green training* dan *development* yang ada di Sthala, a Tribute Portfolio Hotel, Ubud Bali.
- B. Dampak program *green training* dan *development* terhadap meningkatkan kualitas pelayanan.

batasan penelitian:

1. Penelitian ini hanya fokus pada Hotel Sthala, a Tribute Portfolio Hotel, Ubud Bali, dan tidak dapat direalisasikan ke hotel lain.
2. Penelitian ini hanya menganalisis program *green training* dan *development* yang ada di Hotel Sthala, a Tribute Portfolio Hotel, Ubud Bali.
3. Penelitian ini tidak menganalisis dampak program *green training* dan *development* terhadap aspek lain di luar kualitas pelayanan.
4. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif sehingga hasil penelitian bersifat deskriptif dan tidak dapat diukur secara start

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa penerapan Green Training dan Development di Sthala, a Tribute Portfolio Hotel, Ubud Bali, terbukti sangat efektif dalam meningkatkan kesadaran lingkungan di antara karyawan. Program pelatihan yang diberikan tidak hanya mencakup aspek-aspek operasional, tetapi juga menekankan pentingnya pelestarian lingkungan. Materi yang disampaikan melalui platform e-learning memungkinkan karyawan untuk mengakses informasi penting kapan saja dan di mana saja, meskipun masih ada beberapa kendala teknis seperti ketergantungan pada koneksi internet. Namun, secara keseluruhan, karyawan menunjukkan tingkat partisipasi yang sangat tinggi, yang mencerminkan komitmen kuat mereka terhadap pembelajaran dan pengembangan diri dalam konteks keberlanjutan lingkungan.

Selain meningkatkan kesadaran lingkungan, Green Training dan Development juga memiliki dampak positif yang signifikan pada kualitas layanan yang diberikan kepada tamu. Karyawan yang telah mengikuti pelatihan menunjukkan peningkatan pengetahuan dan keterampilan yang diterapkan dalam operasional sehari-hari, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan tamu. Program ini mencakup berbagai topik penting seperti kebersihan, yang semuanya berkontribusi pada peningkatan standar layanan.

5.2 Saran

Penelitian ini menunjukkan bahwa Sthala, a Tribute Portfolio Hotel, Ubud Bali, telah menerapkan *green training* dan *development* untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Namun penting bagi manajemen sthala terutama pada bidang *Human Resources* untuk terus mendukung dan mengembangkan inisiatif *green training* dan *development* sebagai bagian integral dari strategi sumber daya manusia mereka. Hotel harus memastikan bahwa program-program tersebut terus diperbarui dan relevan dengan tantangan lingkungan saat ini, sehingga karyawan dapat tetap terinformasi dan termotivasi untuk mengadopsi praktik-praktik ramah lingkungan. Selain itu, institut pendidikan dan pelatihan juga disarankan untuk menawarkan kurikulum yang mendalam dan terstruktur dalam hal keberlanjutan kepada industri perhotelan. Hal ini akan memastikan bahwa lulusan mereka siap untuk menghadapi tuntutan dunia kerja yang semakin berorientasi pada keberlanjutan, memberikan mereka keunggulan kompetitif dan kontribusi positif terhadap upaya pelestarian lingkungan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adhandayani, A. (2020). Metode Observasi. *Satukan Tekad Menuju Indonesia Sehat*, 2(Psi 309).
- Ariana, R. (2020). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional, Budaya Organisasi dan Kinerja Pegawai Pada Pengadilan Negeri Bale Bandung Kelas 1A. *Repository.Unpas.Ac.Id*, 1–23. [http://repository.unpas.ac.id/61294/6/BAB III.pdf](http://repository.unpas.ac.id/61294/6/BAB%20III.pdf)
- Arta Naibaho, U., Akbar, H., & Hadibrata, B. (2022). Determinasi Kepuasan Pelanggan: Analisis Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kualitas Produk (Literature Review Strategic Marketing Management). *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3(2), 1079–1089. <https://doi.org/10.38035/jmpis.v3i2.1346>
- Bahriansyah, B., & Arista, N. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Pondok Losari Di Makassar. *Movere Journal*, 3(1), 104–114. <https://doi.org/10.53654/mv.v3i1.174>
- Cheryta, A. M. (2023). Upaya Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia Pada Taman Pendidikan Al-Quran. *Journal of Trends Economics and Accounting Research*, 4(1), 57–64. <https://doi.org/10.47065/jtear.v4i1.876>
- Derianto, P. S., & Kristiutami, Y. P. (2015). Standar Operasional Prosedur Room Service Amaroossa Hotel Bandung. *Jurnal Pariwisata*, 2(1), 15–21. <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/jp/article/view/295>
- Informan, T., Data, T. P., Negara, J., Blok, M., & Indonesia, U. (2020). *Pedoman wawancara*. 44–60.
- Insani, Y. D., & Setiyariski, R. (2020). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office Department Melalui Tugas Dan Tanggung Jawab Concierge Pada Hotel Savoy Homann. *Kajian Pariwisata*, 2(1), 13–28. <http://ejurnal.ars.ac.id/index.php/JIIP/article/view/297>
- Irmawati, B., & Trihardjanti, C. (2020). Implementasi Green Human Resources Management Pada Perusahaan Di Semarang. In *Laporan Penelitian: Vol. Pusat Peng.*
- Lely, & Faradina. (2019). Hubungan Kualitas Informasi dengan Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi. *Hubungan Kualitas Informasi Dengan Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi*, X, 76–126.
- Management, J. H., & Ekonomi, F. (n.d.). *PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP LOYALITAS STAF RECEPTION PADA HOTEL X DI MADIUN*

JAWA TIMUR. 493–501.

- Nina, N., & Rufani, E. P. (2021). Penerapan Hygienedan Sanitasi Dalam Proses Penyimpanan Dan Pengolahan Bahan Baku Makanan Di Dapur Cakra Kusuma Hotel Yogyakarta. *Jurnal Nusantara (Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Perhotelan)*, 4(2), 33–43.
- Purwaningsih. (2023). PENGARUH GREEN TRAINING, GREEN RECRUITMENT DAN GREEN TRANSFORMATIONAL LEADERSHIP TERHADAP SUSTAINABLE CORPORATE PERFORMANCE PT ABC Di TANGGERANG. *Dynamic Management Journal*, 7(1), 114. <https://doi.org/10.31000/dmj.v7i1.7660>
- Salam, N. F. S., Manap Rifai, A., & Ali, H. (2021). Faktor Penerapan Disiplin Kerja: Kesadaran Diri, Motivasi, Lingkungan (Suatu Kajian Studi Literatur Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial). *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 2(1), 487–508. <https://doi.org/10.38035/jmpis.v2i1.503>
- Sari. (2020). *Penerapan Model Pembelajaran Dan Kemampuan Penalaran Statistik*. 14–14.
- Sudarsono, B. (2020). Memahami Dokumentasi. *Acarya Pustaka*, 3(1), 47. <https://doi.org/10.23887/ap.v3i1.12735>
- Viera Valencia, L. F., & Garcia Giraldo, D. (2019). Metode Penelitian. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 2, 37–53.
- Wicaksono, S. Y. (2020). Pengaruh Harga, Promosi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Tiki Di Surabaya. ... *Ilmu Dan Riset Manajemen (JIRM)*, 9(7), 1–18. <http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jirm/article/view/3100>
- Wikanti Pratiwi. (2022). 3.2.2 Variabel Terikat (Dependent). 27–50.