

**SKRIPSI**

**PENERAPAN GREEN PRACTICE  
DALAM UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS  
PELAYANAN FRONT OFFICE DEPARTMENT DI PRAMA  
SANUR BEACH HOTEL**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**I GEDE BRAMA RENO GANGGAS**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2022**

**SKRIPSI**

**PENERAPAN GREEN PRACTICE  
DALAM UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS  
PELAYANAN FRONT OFFICE DEPARTMENT DI PRAMA  
SANUR BEACH HOTEL**



Oleh:

**I GEDE BRAMA RENO GANGGAS**

**NIM. 1815834100**

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

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

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

---

### PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : I Gede Brama Reno Ganggas  
NIM : 1815834100  
Program Studi : Manajemen Bisnis Pariwisata  
Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi berjudul:

### PENERAPAN GREEN PRACTICE DALAM UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN FRONT OFFICE DEPARTMENT DI PRAMA SANUR BEACH HOTEL

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, 03 Agustus 2022  
Yang membuat pernyataan,



I Gede Brama Reno Ganggas

**SKRIPSI  
PENERAPAN GREEN PRACTICE  
DALAM UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS  
PELAYANAN FRONT OFFICE DEPARTMENT DI PRAMA  
SANUR BEACH HOTEL**

Disusun sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Terapan  
pada Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata di Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali



Oleh:

**I GEDE BRAMA RENO GANGGAS**

**NIM. 1815834100**

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

**PENERAPAN GREEN PRACTICE  
DALAM UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN  
FRONT OFFICE DEPARTMENT DI PRAMA SANUR BEACH  
HOTEL**

Diajukan Oleh:

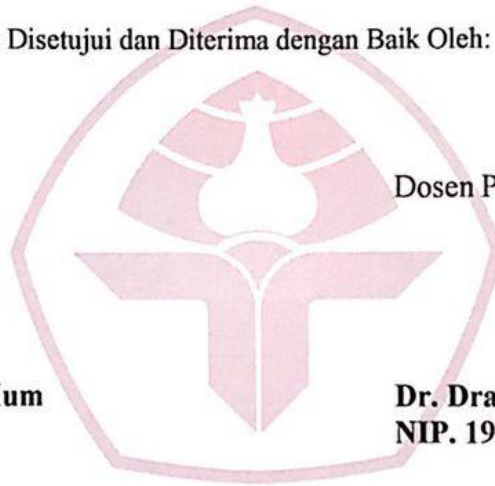
**I GEDE BRAMA RENO GANGGAS  
NIM. 18158340100**

Telah Disetujui dan Diterima dengan Baik Oleh:

Dosen Pembimbing I,



**Dr. Dra Lian Darlina, M.Hum  
NIP 196612081993032001**



Dosen Pembimbing II,



**Dr. Dra I Gusti Made Wendri, M.Par  
NIP. 195809231990122001**

**JURUSAN PARIWISATA  
Mengetahui  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
Ketua Jurusan Pariwisata**



**Prof. Ni Made Ernawati, MATM., PhD**

**NIP-196312281990102001**

**PENERAPAN GREEN PRACTICE  
DALAM UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN  
FRONT OFFICE DEPARTMENT DI PRAMA SANUR BEACH  
HOTEL**

**Telah Diujikan dan Dinyatakan Lulus Ujian pada:**

**Hari Rabu, 03 Agustus 2022**

**PENGUJI**

**KETUA:**

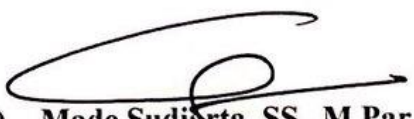


**Dr. Dra. Lien Darlina, M.Hum  
NIP 196612081993032001**

**ANGGOTA:**



**( I ) I Nyoman Rajin Aryana, S.Pd., M.hum  
NIP 197507042002121002**



**( II ) Made Sudiarta, SS., M.Par  
NIP 196812062002121002**

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat dan anugerah-Nya, penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“Penerapan *Green practice* Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan *Front Office Department* di Prama Sanur Beach Hotel”** dengan baik dan tepat pada waktunya.

Adapun maksud penyusunan Skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menuntaskan perkuliahan. Dalam penyusunan Skripsi penulis banyak menghadapi kendala. Namun atas bantuan serta dorongan dari berbagai pihak akhirnya penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Skripsi ini, antara lain:

1. I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom. sebagai Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menuntut ilmu selama empat tahun di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM, Ph.D, sebagai Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan fasilitas yang memadai serta membantu kelancaran perkuliahan di Jurusan Pariwisata.
3. Dr. Gede Ginaya, M.Si sebagai Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan bimbingan selama mengikuti proses perkuliahan di Jurusan Pariwisata.
4. Dra. Ni Nyoman Triyuni, MM sebagai Ketua Program Studi Manajemen

Bisnis Pariwisata yang telah membantu mengarahkan mengenai pedoman penulisan serta membantu kelancaran dalam proses penulisan proposal ini.

5. Dr. Dra Lien Darlina, M.Hum selaku Pembimbing 1 atas waktu, saran dan motivasi yang sudah diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Skripsi ini.
6. Dr. Dra I Gusti Made Wendri, M.Par selaku Pembimbing II atas waktu, saran dan motivasi yang sudah diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Skripsi ini.
7. Ni Luh Eka Armoni SE., M.Par sebagai Koordinator Praktik Kerja Lapangan dan penasehat pelatihan yang memberikan bimbingan selama proses Praktik Kerja Lapangan (PKL) berlangsung.
8. Seluruh Dosen Pengajar Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah sabar mengajar dan membimbing penulis dengan banyak ilmu pengetahuan selama mengikuti perkuliahan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
9. Pihak Manajemen Prama Sanur Beach Hotel khususnya di bagian *Front Office Department* yang telah membantu penulis selama melaksanakan kegiatan training, memberikan motivasi, kesempatan dan masukan untuk mengumpulkan data dalam Skripsi ini.
10. I Made Sumerta dan Ni Made Suryati sebagai orang tua penulis yang telah memberikan semangat, motivasi, cinta dan kasih kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penulisan Skripsi penelitian ini.



11. Sahabat 5 sekawan yang telah memberikan bantuan serta motivasi dalam penyusunan Skripsi ini.
12. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu, yang telah membantu dan mendukung kelancaran penyusunan Skripsi ini.
13. Akhir kata, penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, diharapkan kritik dan saran dari berbagai pihak yang bersifat membangun demi perbaikan dan penyempurnaan Skripsi ini dan mengharapkan semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca.
14. *Last but not least, I wanna thank me, I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna thank me for having no days off, I wanna thank me for, for never quitting.*

Badung, 2022

Penulis

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
I Gede Brama Reno Ganggas

**IMPLEMENTATION GREEN PRACTICE IN  
AN EFFORT TO IMPROVE THE QUALITY OF FRONT OFFICE  
DEPARTMENT SERVICES AT PRAMA SANUR BEACH HOTEL**

**I Gede Brama Reno Ganggas  
NIM. 1815834100**

**ABSTRACT**

*This study discusses the implementation of green practice in an effort to improve the service quality of the front office department at Prama Sanur Beach Hotel. The purpose of this study is to determine the implementation of green practice in the front office department and to determine the indicators of green practice that need to be improved and maintained at the front office department at Prama Sanur Beach Hotel. Methods of data collection is done by distributing questionnaires, interviews, observation, and documentation. sampling technique used in this study was accidental sampling with a total sample of 75 respondents and 1 informant. test servqual and importance performance analysis (IPA). The results of the study indicate that the application of green practice in an effort to improve the service quality of the front office department has been carried out to the maximum as indicated by the gap in the servqual namely from 16 question indicators it produces 14 gaps (+) and 2 gaps (-), and the results of the test importance performance analysis (IPA) shows that there are 2 indicators that need to be improved in terms of service quality, namely indicator 1 (efficiency of using lighting in the lobby area) and indicator 2 (Education regarding green practice programs provided by employees). And there are 9 indicators that need to be maintained by the front office department, namely indicator 3 (the facilities provided reduce the use of plastic materials), indicator 4 (lobby area is a smoking area.), indicator 7 (Registration form used is using recycled paper). ), indicator 10 (Straw used is made of stainless steel in drinks), indicator 11 (Front office prepares welcome drink using local and organic), indicator 12 (Cleanliness of the lobby area with reduced plastic waste), indicator 14 (lobby is an open area), indicator 15 (Lobby area has greenery), indicator 16 (welcome drink glass used is glass).*

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

**PENERAPAN GREEN PRACTICE  
DALAM UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS  
PELAYANAN FRONT OFFICE DEPARTMENT DI PRAMA  
SANUR BEACH HOTEL**

**I Gede Brama Reno Ganggas  
NIM. 1815834100**

**ABSTRAK**

Penelitian ini membahas tentang penerapan *green practice* dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan *front office department* di Prama Sanur Beach Hotel. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan *green practice* pada *front office department* dan untuk mengetahui indikator pelayanan *green practice* yang perlu untuk ditingkatkan dan dipertahankan pada *front office department* di Prama Sanur Beach Hotel. 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 penerapan *green practice* dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan *front office department* 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 (*Efisiensi* penggunaan pencahayaan di area lobby) dan indikator 2 (Edukasi mengenai program *green practice* yang diberikan oleh karyawan). Serta terdapat 9 indikator yang perlu untuk dipertahankan kualitas pelayanannya oleh *front office department* yaitu indikator 3 (Fasilitas yang disediakan mengurangi penggunaan berbahan plastik), indikator 4 (Area lobby merupakan area bebas rokok.), indikator 7 (Registration form yang digunakan yakni menggunakan kertas recycle), indikator 10 (Straw yang digunakan berbahan stainless steel pada minuman), indikator 11 (*Front office* menyiapkan *welcome drink* menggunakan bahan *local* dan *organic*), indikator 12 (Kebersihan area lobby dengan berkurangnya sampah plastic), indikator 14 (*Lobby* hotel merupakan area terbuka), indikator 15 (Area lobby dijumpai tanaman hijau), indikator 16 (Gelas *welcome drink* yang digunakan merupakan gelas kaca).

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

## DAFTAR ISI

Isi	Halaman
<b>COVER .....</b>	<b>1</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>2</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS.....</b>	<b>3</b>
<b>PERSETUJUAN GELAR SARJANA TERAPAN .....</b>	<b>4</b>
<b>HALAMAN PENETAPAN KELULUSAN .....</b>	<b>6</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>7</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>10</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>11</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>12</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	Error! Bookmark not defined.
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	Error! Bookmark not defined.
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	Error! Bookmark not defined.
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>13</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	13
1.2 Rumusan Masalah .....	17
1.3 Tujuan Penelitian.....	17
1.4 Manfaat Penelitian.....	17
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	17
1.4.1 Manfaat praktis .....	18
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>19</b>
5.1 Simpulan.....	19
5.2 Saran .....	20
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>22</b>

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pariwisata merupakan salah satu sektor terpenting bagi kehidupan masyarakat Indonesia. Pada saat ini, perkembangan sektor pariwisata sangat pesat, terbukti dengan jumlah sarana dan prasarana pariwisata yang berkembang pesat seluruh Indonesia, seperti : hotel, restoran, transportasi jasa, *spa*, *money changer*, objek wisata, dan fasilitas lainnya.

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 metode 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. Beberapa 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). Mengelompokan *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.

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).

Prama Sanur Beach Bali Hotel merupakan hotel bintang 5 di Bali yang beralamat di Jl. Cemara, Sanur Kauh, Denpasar Selatan, Kota Denpasar, Bali 80228. Hotel yang sudah bersertifikat *Eco Hotel Management* yang ditanda tangani oleh Pt Tuv Rheinland Indonesia pada tanggal 11 februari 2015 di Jakarta (lihat pada lampiran 11). *Eco Hotel Management System* (EMS) 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. Sistem *Eco Hotel Management* yaitu meliputi *Reduce, Reuse, Recycle* atau pemakaian bahan daur ulang, memakai lampu rendah *energy*, dan juga menerapkan program hemat air. Hotel Prama Sanur Beach Bali berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang baik dengan menerapkan *Eco-Hotel Managament*, salah satu departemen yang mendukung pelayanan dengan menerapkan *Eco-Hotel Management* di Hotel Prama Sanur Beach Bali 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 penerapan mengenai *green practice di front office department* belum dilakukan secara maksimal.

Memberikan 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 dituntut kepada pihak Hotel khususnya *front office department*. Dalam konteks tulisan ini adalah *front office department* di Prama Sanur Beach Hotel.

Sebagaimana latar belakang masalah di atas, maka penulis ingin melakukan penelitian tentang **“Penerapan *Green practice* Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front office Department Di Prama Sanur Beach Hotel”**



## 1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah penerapan *green practice* pada *front office department* di Prama Sanur Beach Hotel?
2. Indikator *green practice* manakah yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan pada *front office department* di Prama Sanur Beach Hotel?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada latar belakang dan rumusan masalah, maka penelitian ini bertujuan

1. Untuk mengetahui penerapan *green practice* yang diterapkan oleh *front office department* di Prama Sanur Beach Hotel.
2. Untuk mengetahui *green practice* indikator manakah yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan pada *front office department* di Prama Sanur Beach Bali.

## 1.4 Manfaat Penelitian

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

### 1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat membantu dalam memberikan referensi serta informasi untuk penelitian selanjutnya, yang nantinya dapat dikembangkan kembali khususnya yang berhubungan penerapan *Green practice* di hotel.

### 1.4.1 Manfaat praktis

Penelitian ini dilakukan dengan harapan bahwa akan memberikan manfaat bagi:

#### 1. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi perusahaan dalam penerapan *Green practice* yang efektif dan efisien sehingga dapat membantu kinerja perusahaan.

#### 2. Bagi Akademik

Sebagai bahan kajian dan referensi bagi mahasiswa Politeknik Negeri Bali dalam melakukan penelitian selanjutnya terkhususnya mengenai *Green Practice*.

#### 3. Bagi Peneliti

Menambah wawasan serta pengalaman peneliti dalam mengaplikasikan ilmu dan pengetahuan mengenai pembuatan suatu karya ilmiah.



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil pembahasan dan analisis yang didapatkan terkait dengan penerapan *green practice* dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan *front office department* di Prama Sanur Beach Hotel maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Penerapan *green practice* dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan *front office department* di Prama Sanur Beach Hotel dapat dikatakan sudah bagus, dapat dilihat dari hasil uji *servqual* yakni dari 16 indikator pertanyaan yang disebar melalui kuesioner menghasilkan 2 indikator *negative* (-) dan 14 indikator *positive* (+). Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa penerapan *green practice* dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan *front office department* di Prama Sanur Beach Hotel sudah maksimal.
2. Berdasarkan hasil dari *Importance Performance Analysis* (IPA), dari hasil uji ipa indikator yang perlu ditingkatkan pada penerapan *green practice* pada *front office department* di Prama Sanur Beach Hotel ada dua indikator yaitu indikator 1 (*Efisiensi* penggunaan pencahayaan di area *lobby*) dan indikator 2 (Edukasi mengenai program *green practice* yang diberikan oleh karyawan) yang berada pada kuadran A. Adapun 14 indikator yang memiliki prestasi kerja yang sudah maksimal atau indikator yang perlu dipertahankan yaitu indikator 3 (Fasilitas yang disediakan mengurangi penggunaan berbahan

plastik), indikator 4 (*Area lobby* merupakan area bebas rokok.), indikator 7 (*Registration form* yang digunakan yakni menggunakan kertas *recycle*), indikator 10 (*Straw* yang digunakan berbahan *stainless steel* pada minuman), indikator 11 (*Front office* menyiapkan *welcome drink* menggunakan bahan *local* dan *organic*), indikator 12 (Kebersihan area *lobby* dengan berkurangnya sampah plastik), indikator 14 (*Lobby* hotel merupakan area terbuka), indikator 15 (Area *lobby* dijumpai tanaman hijau), indikator 16 (Gelas *welcome drink* yang digunakan merupakan gelas kaca).

## 5.2 Saran

Bedasarkan kesimpulan yang telah dibahas sebelumnya adapun saran yang dapat diberikan kepada pihak *front office department* Prama Sanur Beach Hotel terkait dengan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Saran atau upaya yang dapat dilakukan untuk menunjang keberhasilan penerapan *green practice* dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan *front office department* yaitu dengan memberikan pemahaman dan *training class* kepada setiap *staff*, melakukan kontrol ataupun pengawasan secara berkala, dan melakukan evaluasi terhadap kinerja yang telah dilaksanakan dan itu akan membuat penerapan program *green practice* atau *eco hotel management* menjadi maksimal.
2. *Front Office Department* Prama Sanur Beach Hotel harus mempertahankan indikator yang memiliki nilai kesenjangan positif. Langkah yang dapat dilakukan untuk mempertahankan nilai positif yang telah dicapai adalah

mempertahankan kinerja dengan standar operasional prosedur sebagai acuan dalam memberikan pelayanan yang maksimal.



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR PUSTAKA

- A.E. Sagita; M. Najib; M. Yasid. (2020). *Marketing Mix and Consumer Characteristics on Purchasing Decisions and Customer Satisfaction in Muslimah Salons in Bogor City*. 6, 47–57.
- Budiantoro, A. V., Irawan, A., & Kristanti, M. (2015). Pengaruh Green Practice Terhadap Green Consumer Behavior di The Kemangi Restaurant, Hotel Santika Pandegiling Surabaya. *Jurnal Hospitality Dan Manajemen Jasa*, 3(2), 86–101.
- Bungin, B. (2013). *Metode penelitian sosial & ekonomi: format-format kuantitatif dan kualitatif untuk studi sosiologi, kebijakan, publik, komunikasi, manajemen, dan pemasara edisi pertama*. Jakarta: kencana prenada media goup.
- Chen, Y.-C., & Chen, Y.-T. (2012). The Advantages of Green Management for Hotel Competitiveness in Taiwan: In the Viewpoint of Senior Hotel Managers. *Journal of Management and Sustainability*, 2(2), 211–218. <https://doi.org/10.5539/jms.v2n2p211>
- Daryanto dan Ismanto Setyabudi. (2019). *Konsumen dan Pelayanan Prima*, 135 (Vol. 1).
- Dharmawan, A., & Wurjaningrum, F. (2016). Rancangan Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Dengan Metode Servqual, Importance Performance Analysis, Dan Quality Function Deployment Pada Plasa Telkom Cabang Dinoyo Surabaya. *Jurnal Manajemen Teori Dan Terapan/ Journal of Theory and Applied Management*, 7(3), 207–224. <https://doi.org/10.20473/jmtt.v7i3.2712>
- Fandy Tjipono. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 9(1), 18–53.
- Haenady, F. A., Wahono, B., & Asiyah, S. (2016). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Lokasi Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Pada Toko Prabujaya Malang). *E – Jurnal Riset Manajemen PRODI MANAJEMEN Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Unisma*, 81–95.
- 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.
- Janna, N. M. (2020). Konsep Uji Validitas dan Reliabilitas dengan Menggunakan SPSS. *Artikel : Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) Darul Dakwah Wal-Irsyad (DDI) Kota Makassar, 18210047*, 1–13.

- Liani, D. A., Fikry, M., & J. Hutajulu, M. (2020). Analisa Metode Webqual 4.0 dan Importance-Performance Analysis (IPA) Pada Kualitas Situs Detik.com. *Jurnal Ilmiah Merpati (Menara Penelitian Akademika Teknologi Informasi)*, 8(1), 34. <https://doi.org/10.24843/jim.2020.v08.i01.p04>
- Nazmi, M. nanda. (2017). *PERANAN RECEPTIONIST DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN TAMU PADA FRONT OFFICE DEPARTEMEN DI MATARAM SQUARE HOTEL KARYA*. 93(I), 259.
- Ni'matuzahroh, S., & Prasetyaningrum, S. (2018). *Observasi: Teori dan Aplikasi dalam Psikologi (Vol 1)*. UMMPress.
- Nikmatuzaroh, R. . dan N. M. (2019). *Skripsi*.
- Novia, M. A., Semmaila, B., & Imaduddin, I. (2020). Pengaruh kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Tata Kelola*, 7(2), 201–212. <https://doi.org/10.52103/tatakelola.v7i2.174>
- Ohoirenan, M. H., & Fithria, A. (2020). Analisis Penerapan PSAK 109 Pada Badan Amil Zakat Nasional Kota Tual. *AKTSAR: Jurnal Akuntansi Syariah*, 3(2), 135. <https://doi.org/10.21043/aktsar.v3i2.8123>
- Pratama, S. (2019). Bab II Landasan Teori. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Purba, M. M. (2014). Penerapan E-Bisnis Dalam Sistem Informasi Pemesanan Kamar Hotel. *Jurnal Sistem Informasi Universitas Suryadarma*, 3(1). <https://doi.org/10.35968/jsi.v3i1.56>
- Retnawati, H. (2015). *THE COMPARISON OF THE ACCURACY OF LIKERT SCALE*. Vol. 45, N.
- Rosidah, R. (2015). Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan dalam Organisasi. *Efisiensi - Kajian Ilmu Administrasi*, 7(1), 209–234. <https://doi.org/10.21831/efisiensi.v7i1.3912>
- Sugiarto. (2014). *Guest relation officer*.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono, D. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*.
- Sugiyono, P. D. (2017). *Metode penelitian bisnis: pendekatan kuantitatif, kualitatif, kombinasi, dan R&D* (p. 121). Penerbit CV. Alfabeta: Bandung.
- Suparno Saputra, R. Y. S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Grand Setiabudi Hotel& Apartment. *Jurnal Bisnis Dan Pemasaran*, 9(2), 21–31.
- 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.

Widhiawati, I A Rai, Ciawi, Yenni, Laksana, I. D. G. M. (2018). Evaluasi Penerapan Manajemen Eco Hotel di Grand Nikko Bali. *Jurnal Ilmiah Teknik Sipil*, 2, 58–63. <https://doi.org/10.24843/JITS.2018.v22.i01.p08>

Yuandari, E., & Aditya Rahman, R. T. (2017). *Metodologi Penelitian dan Statistika*. IN MEDIA.



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI