

**SKRIPSI**

**PENERAPAN *GREEN PRACTICES* DALAM  
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PADA *FOOD &  
BEVERAGE DEPARTMENT* DI HOTEL INDIGO BALI  
SEMINYAK BEACH**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**NI PUTU TRISNA PUSPITA DEWI**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2022**

**SKRIPSI**  
**PENERAPAN *GREEN PRACTICES* DALAM  
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PADA *FOOD &  
BEVERAGE DEPARTMENT* DI HOTEL INDIGO BALI  
SEMINYAK BEACH**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**NI PUTU TRISNA PUSPITA DEWI  
NIM. 1815834138**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2022**



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

POLITEKNIK NEGERI BALI Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali – 0364  
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 : Ni Putu Trisna Puspita Dewi

NIM : 1815834138

Pogram Studi : Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik  
Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa judul Skripsi :

**PENERAPAN *GREEN PRACTICES* DALAM MENINGKATKAN  
KUALITAS PELAYANAN PADA *FOOD & BEVERAGE DEPARTMENT*  
DI HOTEL INDIGO BALI SEMINYAK BEACH**

Benar bebas dari plagiat, dan apabila pernyataan ini terbukti tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Badung, Juli 2022

Yang membuat pernyataan,



Ni Putu Trisna Puspita Dewi

# **SKRIPSI**

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



Oleh :  
**NI PUTU TRISNA PUSPITA DEWI**  
**NIM. 1815834138**

**JURUSAN PARIWISATA**  
**POLITEKNIK NEGERI BALI**

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

**SKRIPSI**

**PENERAPAN *GREEN PRACTICES* DALAM  
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PADA *FOOD &  
BEVERAGE DEPARTMENT* DI HOTEL INDIGO BALI  
SEMINYAK BEACH**

**Diajukan oleh :**

**NI PUTU TRISNA PUSPITA DEWI**

**NIM.1815834138**

**Telah Disetujui dan Diterima dengan Baik Oleh :**

**Dosen Pembimbing I,**

**Dosen Pembimbing II,**



**Ir. I Gusti Agung Bagus Mataram, MIT**

**Made Sudiarta, SS., M.Par**

**NIP.196007021990031001**

**NIP.196812062002121002**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Mengetahui  
Jurusan Pariwisata  
Ketua,**



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

**PENERAPAN *GREEN PRACTICES* DALAM  
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PADA *FOOD &  
BEVERAGE DEPARTMENT* DI HOTEL INDIGO BALI  
SEMINYAK BEACH**

Telah Diuji dan Dinyatakan Lulus Ujian Pada :  
Hari Senin, 25 Agustus 2022

**PENGUJI**

**KETUA :**




**Ir. I Gusti Agung Bagus Matarm, MIT  
NIP. 196007021990031001**

**ANGGOTA :**



**1. Dra. Nyoman Mastiani Nadra, M.Par  
NIP. 196211251990032001**



**2. Ni Luh Eka Armoni, SE., M.Par  
NIP. 196310261989102001**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Ida Sang Hyang Widhi Wasa, karena berkat rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Penerapan *Green Practices* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada *Food & Beverage Department* Di Hotel Indigo Bali Seminyak Beach” dengan baik dan tepat pada waktunya.

Tujuan skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan program studi Manajemen Bisnis Pariwisata, Politeknik Negeri Bali. Tidak lupa peneliti ucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyelesaian proposal penelitian ini. Untuk itu, pada kesempatan yang baik ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom., selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah menyediakan fasilitas selama proses pembelajaran.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D. Selaku kepala Departemen Pariwisata di Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk belajar di jurusan Pariwisata.
3. Drs. Gede Ginaya, M.Si. Sebagai Sekretaris Departemen Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan dukungan dan saran kepada penulis.

4. Dra. Ni Nyoman Triyuni, MM. Selaku ketua Program Studi Diploma IV Manajemen Bisnis Pariwisata yang telah memberikan pedoman, waktu, motivasi dan saran untuk penulis.
5. Ni Luh Eka Armoni, SE., M.Par selaku Koordinator Praktik Kerja Lapangan dan penasehat pelatihan yang telah memberikan bimbingan kepada penulis selama proses Praktik Kerja Lapangan (PKL) berlangsung.
6. Ir. I Gusti Agung Bagus Mataram, MIT selaku Dosen Pembimbing I dalam penyusunan skripsi yang telah memberikan saran, pengarahan, dan motivasi dalam penyusunan skripsi ini.
7. Made Sudiarta, SS., M.Par selaku Dosen Pembimbing II dalam penyusunan skripsi yang telah memberikan saran dan motivasi dalam penyusunan skripsi ini.
8. Bapak Made Suarta selaku Training Manager yang telah memberikan kesempatan untuk bergabung membantu pemberian informasi serta bimbingan dalam pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL) dan membantu memberikan informasi dalam penyusunan skripsi ini.
9. Seluruh *staff* Hotel Indigo Bali Seminyak Beach yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.
10. Orang tua dan keluarga yang telah memberikan dukungan moril untuk kelancaran penulisan skripsi ini.
11. Seluruh teman – teman penulis yang telah membantu dan memberi semangat dan motivasi untuk penulis selama penyusunan skripsi ini.



Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari bahwa proposal penelitian ini masih jauh dari kata sempurna karena keterbatasan kemampuan yang penulis miliki sehingga masih terdapat banyak kekurangan. Untuk itu penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang bersifat membangun yang nantinya dapat digunakan untuk penyempurnaan penulisan skripsi di masa yang akan datang. Demikian yang dapat penulis sampaikan, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.



Badung, Juli 2022

Penulis

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

# ***Implementation Of Green Practices In Improving Service Quality In The Food & Beverage Department In Hotel Indigo Bali Seminyak Beach***

**NI PUTU TRISNA PUSPITA DEWI**

**NIM.1815834138**

## ***ABSTRACT***

*This study aims to determine how the application of green practices in improving the service quality of the food & beverage department at Hotel Indigo Bali Seminyak Beach. Data collection methods used were observation, questionnaires, interviews and literature study. The analytical technique used in this research is descriptive qualitative, namely systematically describing the data obtained during the study, so that it can describe the state or status of a problem clearly and quantitative descriptive analysis using a 4-level Likert by using the formula for the range of values : maximum score. The number of respondents used is 12 respondents from food & beverage department staff. The results of this study indicate that the overall application of green practices in service quality has been maximally implemented, but there are some that are still not implemented by food & beverage staff, the first in green action to provide fast to guest. Second in green food the packaging of take away box for food using stayrofoam. All of these still need to be improved in implementation. So it takes effort from the food & beverage to improve the application of green practices in improving service quality at Hotel Indigo Bali Seminyak Beach like with provide evaluations, conducting SOP training and conducting supervision while working.*

*Keyword : Green practices, Green action, Green food, Green donation, Service quality and SOP*

**PENERAPAN *GREEN PRACTICES* DALAM  
MENINGKATKAN KUALITAS *PELAYANAN FOOD &  
BEVERAGE DEPARTMENT* DI HOTEL INDIGO BALI  
SEMINYAK BEACH**

**NI PUTU TRISNA PUSPITA DEWI**

**NIM.1815834138**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan *green practices* dalam meningkatkan kualitas pelayanan *food & beverage department* di Hotel Indigo Bali Seminyak Beach. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, kuesioner, wawancara dan studi pustaka. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yaitu memaparkan secara sistematis data-data yang diperoleh selama penelitian, sehingga dapat menggambarkan keadaan atau status suatu masalah dengan jelas dan analisis deskriptif kuantitatif dengan menggunakan skala likert 4 tingkat dengan menggunakan rumus rentang nilai : skor maksimum. Jumlah responden yang digunakan 12 responden dari *staff food & beverage department*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan penerapan *green practices* dalam kualitas pelayanan sudah diterapkan secara maksimal, tetapi ada yang masih kurang diterapkan oleh *staff food & beverage* yaitu pertama dalam *green action* memberikan pelayanan yang cepat kepada tamu. Kedua dalam *green food* pengemasan *take away box* pada makanan yang menggunakan *stayrofoam*. Semua tersebut masih perlu ditingkatkan dalam pelaksanaannya. Sehingga perlu adanya usaha dari *food & beverage* untuk bisa meningkatkan penerapan *green practices* dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Hotel Indigo Bali Seminyak Beach dengan memberikan evaluasi, melakukan pelatihan SOP dan melakukan pengawasan saat bekerja.

Kata Kunci : *Green practices, Green action, Green food, Green donation,*  
Kualitas pelayanan dan SOP

## DAFTAR ISI

COVER.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN GELAR SARJANA.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iii
HALAMAN PENETAPAN KELULUSAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
<i>ABSTRACT</i> .....	x
ABSTRAK .....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	5
1.4.2 Manfaat Praktis .....	5
1.5 Sistematika Penulisan.....	6
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA.....</b>	<b>8</b>
2.1 Landasan Teori .....	8
2.1.1 Pengertian Hotel .....	8
2.1.2. Restaurant .....	11
2.1.3 Green Practices .....	15
2.1.4 Pelayanan .....	17
2.1.5 Kualitas Pelayanan.....	18
2.1.6 Food & Beverage Department .....	19
2.1.7 Hasil Penelitian Sebelumnya .....	20

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>24</b>
3.1 Lokasi Penelitian.....	24
3.2 Objek Penelitian.....	24
3.3 Identifikasi Variabel.....	25
3.4 Definisi Oprasional Variabel.....	25
3.5 Jenis dan Sumber Data .....	26
3.5.1 Jenis Data .....	27
3.6 Populasi Dan Sample .....	28
3.6.1 Populasi Penelitian.....	28
3.6.2 Sampel Penelitian.....	28
3.7 Metode Pengumpulan Data.....	29
3.8 Teknik Analisis Data.....	31
3.8.1 Teknik Analisis Deskriptif Kualitatif.....	31
3.8.2 Teknik Analisis Deskriptif Kuantitatif.....	33
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>35</b>
4.1 Gambaran Umum Hotel Indigo Bali Seminyak Beach .....	35
4.1.1 Sejarah Hotel.....	35
4.1.2 Fasilitas Hotel Indigo Bali Seminyak Beach .....	37
4.1.3 Struktur Organisasi .....	42
4.2 Hasil dan Pembahasan Penelitian .....	47
4.2.1 Penerapan <i>Green Practices</i> Oleh <i>Food &amp; Beverage Departement</i> .....	47
4.2.2 Meningkatkan Kualitas Pelayanan Yang Berbasis <i>Green Practices</i> Pada Hotel Indigo Bali Seminyak Beach.....	52
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>54</b>
5.1 Simpulan .....	54
5.2 Saran .....	55
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>56</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>58</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	19
Tabel 3. 1 Variabel & Indikator .....	25
Tabel 3. 2 Skala Likert .....	34



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Kunjungan Wisatawan Selama Covid.....	2
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Food & Beverage Department.....	42



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 Hasil Tabulasi Data Kuesioner

Lampiran 3 Hasil Nilai Keseluruhan Penerapan *Green Practices*

Lampiran 4 Daftar Pertanyaan Wawancara

Lampiran 5 Hasil Wawancara



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI



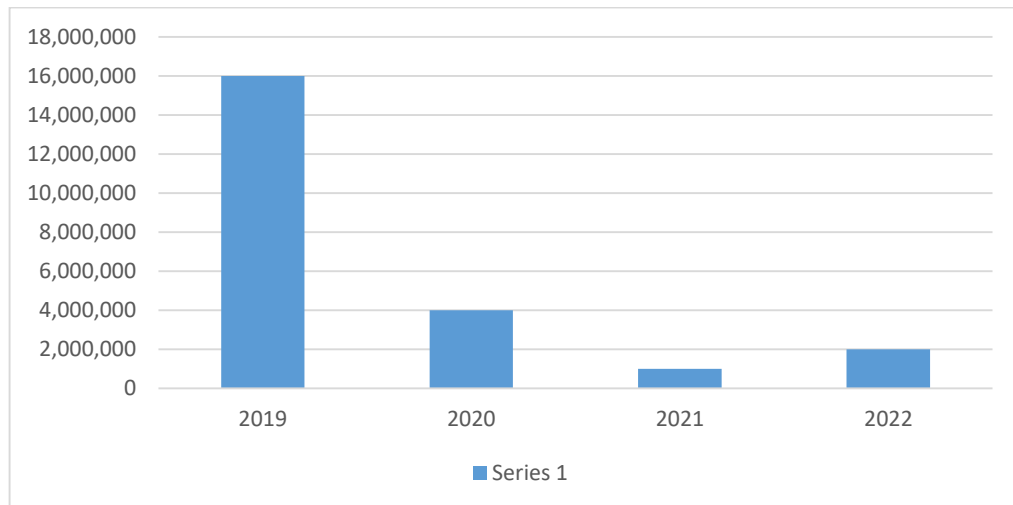
# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Sektor pariwisata yang terdapat pada bidang perekonomian merupakan salah satu sektor yang menjadi penggerak masyarakat yang nantinya diharapkan mampu menjadi sektor yang berkelanjutan melalui pengembangan bidang pariwisata dengan mengikut sertakan masyarakat. Pada masa seperti sekarang ini yaitu masa globalisasi, dimana sektor pariwisata adalah salah satu sektor industri global dan berpotensi untuk dikembangkan sebagai sumber devisa negara dan wilayah pendapatan pemerintah. Maka dari itu, sektor pariwisata harus dikelola dengan baik dengan konsep pengelolaan yang melibatkan sumber daya manusia maka dari itu, sektor pariwisata harus dikelola dengan baik dengan konsep pengelolaan yang melibatkan sumber daya manusia, maka dari itu seluruh komponen sumber daya manusia yang berperan pada sektor pariwisata, seperti pengelola yang harus memfokuskan pada suatu perencanaan yang berkaitan dengan pengorganisasian pada *staff*, penetapan pada program pelatihan kerja dan lain - lainnya.

Bali dapat dikatakan sebagai suatu wilayah atau kawasan yang sudah terkenal sampai ke luar negeri berkat pariwisata dan budaya yang dimilikinya, namun semenjak terjadinya pandemi *COVID-19*, tingkat kunjungan wisatawan ke Bali turun sangat drastis. Pada tahun 2020 hingga sekarang pariwisata Bali masih sangat sepi pengunjung, namun pada awal tahun 2021 semenjak diberlakukannya new normal oleh pemerintah kondisi ini bisa ditunjukkan melalui gambar sebagai berikut



**Gambar 1. 1 Kunjungan Wisatawan Selama Covid**

Sumber : Badan Pusat Statistik Provinsi Bali (2022)

Pariwisata Bali kembali ramai walau harus menerapkan protokol kesehatan. Hal ini membuktikan pariwisata di Bali masih diminati karena pemerintah telah memfasilitasi wisatawan dengan sarana dan prasarana wisata untuk menunjang kenyamanan dan keamanan seperti transportasi, perjalanan wisata, *restaurant*, dan juga hotel yang tetap menerapkan protokol kesehatan.

Pemanasan *global* atau *global warning* sudah mulai dirasakan oleh semua orang. Masyarakat harus mulai sadar untuk menggunakan produk yang ramah lingkungan dan efisien. Beberapa akomodasi atau hotel sudah mulai menerapkan program ramah lingkungan yang dimana menjadi *trend* baru yang saat ini banyak diminati oleh masyarakat luas. Penerapan ramah lingkungan pada hotel-hotel di Bali diperkirakan mampu meningkatkan daya saing dari hotel itu sendiri maupun daya saing Bali sebagai daerah tujuan wisata yang lebih bertanggung jawab terhadap lingkungan sekitar. Penerapan hotel ramah lingkungan di Bali

diintegrasikan dengan konsep kearifan lokal, sebagai upaya untuk membangun pariwisata Bali yang berkesinambungan dan harmonis dengan lingkungan. Bali sebagai tujuan destinasi wisata mulai menerapkan konsep pariwisata berkelanjutan yaitu dengan program *green hotel*.

Penerapan tentang *green hotel* dapat dilihat dari banyaknya partisipasi hotel di Bali saat ini banyak hotel-hotel di Bali yang ikut berpartisipasi dalam program *green hotel* salah satunya Hotel Indigo Bali Seminyak Beach.

Hotel Indigo Bali Seminyak Beach yang mempunyai program ramah lingkungan yang disebut *Green Engage* yang dimana *IHG Green Engage* ini adalah sebuah sistem keberlanjutan lingkungan *online inovatif* yang memberi sarana untuk mengukur dan mengelola dampak hotel terhadap lingkungan. Yang dimana merupakan usaha untuk memanfaatkan sumber daya alam secara bijaksana dengan tidak memberikan dampak negatif terhadap lingkungan. Salah satunya pada *food & beverage department*.

*Food & Beverage Department* merupakan bentuk usaha yang memiliki tanggung jawab pada kebutuhan, Serta memberikan pelayanan untuk menyediakan makanan dan minuman. Tidak hanya itu *food & beverage* juga memberikan pelayanan untuk menyediakan semua kebutuhan yang berkaitan dengan hotel. Dimana *service* yang diberikan harus mampu menciptakan pengalaman dan pelayanan yang berkesan yang tidak terlupakan oleh tamu. Pengalaman yang berkesan tentunya tercipta oleh para karyawan yang memiliki *service* dan *skill* yang dapat mendorong terciptanya *memorable experience*. Maka untuk itu perlu

adanya peningkatan kualitas pelayanan untuk memastikan tamu merasa puas. Peran *food & beverage department* dalam penerapan hotel ramah lingkungan ini tercermin dalam beberapa tindakan *green practices*.

*Green practices* merupakan gerakan hijau yang dapat melindungi lingkungan dengan pemakaian yang bersifat ramah lingkungan (Jargalsaikhan et al., 2019). penerapan *green practices* dalam lingkup *food & beverage department* bisa dilihat pada penggunaan *hand gloves* untuk pengambilan *buffet*, penggunaan kertas untuk taking order dan menu serta penggunaan *styrofoam* untuk *take way box*. Menu makanan dan minuman telah di ubah menggunakan *scan barcode* sehingga bisa mengurangi penggunaan kertas. Dalam pengamatan penulis selama mengikuti praktik kerja lapangan (PKL), penerapan *green practices* belum diterapkan secara maksimal dimana masih adanya penggunaan plastik, kertas dalam melayani kebutuhan tamu terkait dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Adapun beberapa complaint yang terjadi pada saat breakfast, lunch dan dinner seperti penggunaan tissue yang berlebihan, makanan yang tidak sesuai dengan pesanan dari tamu, buah-buahan yang dihidangkan kurang segar, tamu kurang nyaman karena karyawan kurang *profesional* dalam melayani, salah menghantarkan pesanan tamu dan terlalu lama menunggu makanan dan minuman yang diordernya.

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian terhadap “Penerapan *Green Practices* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada *Food & Beverage Department* Di Hotel Indigo Bali Seminyak Beach”

## 1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana penerapan *green practices* yang dilakukan oleh *Food & Beverage Department* di Hotel Indigo Bali Seminyak Beach ?
2. Bagaimana upaya meningkatkan kualitas pelayanan yang berbasis *green practices* pada Hotel Indigo Bali Seminyak Beach ?

## 1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui penerapan *green practices* yang dilakukan oleh *Food & Beverage Department* di Hotel Indigo Bali Seminyak Beach
2. Untuk mengetahui upaya meningkatkan kualitas pelayanan yang berbasis *green practices* pada Hotel Indigo Bali Seminyak Beach

## 1.4 Manfaat Penelitian

### 1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan wawasan tentang meningkatkan kualitas pelayanan *Food & Beverage Department* di Hotel Indigo Bali Seminyak Beach.

### 1.4.2 Manfaat Praktis

#### 1. Bagi Peneliti

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana serta dapat menjadi pengembangan ide-ide ilmiah dan pengembangan ilmu pengetahuan di bidang manajemen *Food & Beverage*.

#### 2. Bagi Hotel Indigo Bali Seminyak Beach

Sebagai referensi untuk memahami lebih dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Hotel Indigo Bali Seminyak Beach.

### 3. Bagi Politeknik Negeri Bali

Untuk menambah referensi perpustakaan sehingga dapat digunakan sebagai bahan-bahan bagi mahasiswa Jurusan Pariwisata dan pihak yang berkepentingan untuk bahan penelitian yang sama.

## 1.5 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika dalam penelitian ini sebagai berikut :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab I merupakan pendahuluan, yang diuraikan mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.

### **BAB II KAJIAN PUSTAKA**

Bab II merupakan kajian pustaka, yang diuraikan mengenai landasan teori, pengertian *green practices*, pengertian hotel, pengertian kualitas pelayanan, pengertian *food & beverage service department*, dan hasil penelitian sebelumnya.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab III merupakan metode penelitian, yang diuraikan mengenai lokasi dan objek penelitian, identifikasi variabel dan definisi operasional, jenis, sumber data, metode pengumpulan data, teknik penentuan informasi, teknik penentuan sampel dan teknik analisis data.

### **BAB IV PEMBAHASAN**

Bab IV yang berisi tentang gambaran umum perusahaan dan hasil penelitian secara sistematis kemudian, data akan dianalisis menggunakan teknik analisis dan dilakukan pembahasan tentang hasil analisis tersebut.

#### **BAB V KESIMPULAN**

Bab V yang berisi tentang simpulan dari hasil penelitian dan saran yang diberikan berkaitan dengan hasil penelitian ini.



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

1. Penerapan *green practices* secara garis besar sudah maksimal dalam meningkatkan kualitas pelayanan, tetapi ada beberapa tahapan dalam proses meningkatkan kualitas pelayanan yang dalam penerapan *green action* nilai rata-ratanya 3.11 yang artinya sudah maksimal diterapkan, *green food* nilai rata-ratanya 3.06 yang artinya cukup maksimal diterapkan, *green donation* dengan nilai rata-ratanya 2.86 yang sudah maksimal diterapkan. Jadi penerapan *green practices* sudah diterapkan dengan maksimal.
2. Meningkatkan kualitas pelayanan yang berbasis *green practices* adalah dengan mengurangi penggunaan plastik, kertas dan bangunan *restaurant* yang dikelilingi kebun yang rapi dan bersih, serta memiliki kawasan bebas rokok disini perlu usaha dari *food & beverage department* sehingga dapat memberikan kepuasan kepada tamu selama berkunjung ke *restaurant*, dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang berbasis *green practices* di Hotel Indigo Bali Seminyak Beach antara lain yaitu dengan mengadakan evaluasi terhadap penerapan SOP pada *service* dan melakukan pelatihan atau training secara berkala terhadap *staff food & beverage* serta meningkatkan komunikasi antar *department* lainnya .



## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan serta simpulan yang telah diuraikan maka ada beberapa saran yang ingin penulis sampaikan, antara lain :

1. Saling mem-*back up* sesama *staff* mengenai tugas-tugas dan tanggung jawab yang di dapat seperti misalnya tamu yang belum mendapatkan *infuse water* pada saat *breakfast*, dan membantu dalam mengambilkan orderan sehingga tamu tidak menunggu terlalu lama dan bisa menghindari adanya *complaint*.
2. Mengurangi penggunaan tisu yang berlebih terutama pada saat *breakfast* yang bisa diganti dengan menggunakan *napkin*, mengurangi penggunaan *styrofoam* dalam melakukan *take away box*, mengurangi penggunaan kertas dan mengikuti kegiatan sosial yang mengenai isu lingkungan.



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR PUSTAKA

- Amirullah. (2015). Populasi Dan Sampel (pemahaman, jenis dan teknik). *Wood Science and Technology*, 16(4), 293–303.
- Arikunto. (2018). *Prosedur Penelitian*. Rineka Cipta.
- Arsyad, S. (n.d.). *Kualitas Pelayanan Resepsionis Dalam Menangani*. 73–77.
- Candra, M. L. (2018). Peran Waiters/Waitress Dalam Meningkatkan Kepuasan Customers Di Restoran Bumbu Desa Aston Hotel And Conference Center. In *Skirpsi. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik* (Issue 150903102026). <http://ojs-journey.pib.ac.id/index.php/art/article/view/25/17>
- Dewi, N. L. P. A., Endiana, I. D. M., & Arizona, I. P. E. (2019). Pengaruh Rasio Likuiditas, Rasio Leverage dan Rasio Profitabilitas Terhadap Financial Distress Pada Perusahaan Manufaktur. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(November), 1689–1699. <https://e-journal.unmas.ac.id/index.php/kharisma/article/view/537>
- Etikan, I. (2016). Comparison of Convenience Sampling and Purposive Sampling. *American Journal of Theoretical and Applied Statistics*, 5(1), 1. <https://doi.org/10.11648/j.ajtas.20160501.11>
- Harahap, Z., Leonandri, D., & Julvitra, E. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Di 71st Omakase Restoran, Cikajang Jakarta. *Jurnal Akademi Pariwisata Medan*, 8(2), 120–131. <https://doi.org/10.36983/japm.v8i2.93>
- Hertanto, E. (2017). Perbedaan skala likert lima skala dengan modifikasi skala likert empat skala. *Metodologi Penelitian, September*, 1–5. [https://www.academia.edu/34548201/PERBEDAAN\\_SKALA\\_LIKERT\\_LIMA\\_SKALA\\_DENGAN\\_MODIFIKASI\\_SKALA\\_LIKERT\\_EMPAT\\_SKALA](https://www.academia.edu/34548201/PERBEDAAN_SKALA_LIKERT_LIMA_SKALA_DENGAN_MODIFIKASI_SKALA_LIKERT_EMPAT_SKALA)
- Hotel, G., Ermawati, Y., & Astuti, S. P. (2020). *Does Green Practices in the Hotel Attract Customer to Revisit ? A Study in*. 9(2).
- HP Laksmi. (2018). *04. 2 Bab 2. 241*, 7–26.
- Hymy, B. I., & Tanoto, S. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di PT Hastaco Tour and Travel. *Agora*, 7(1), 1–8.
- Inten Surya Utami, I., & Jatra, I. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Baruna Sanur. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 4(7), 252117.
- Iwan, H. (2019). *Metodologi Penelitian Pendidikan Kuantitatif & mixed methode*.
- Jargalsaikhan, B. E., Ganbaatar, N., Urtnasan, M., Uranbileg, N., Begzsuren, D., Patil, K. R., Mahajan, U. B., Unger, B. S., Goyal, S. N., Belemkar, S., Surana, S. J., Ojha, S., Patil, C. R., Mansouri, M. T., Hemmati, A. A., Naghizadeh, B.,

- Mard, S. A., Rezaie, A., Ghorbanzadeh, B., ... Yuanita, E. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Pop Di Bandar Lampung. *Molecules*, 9(1), 148–162. <http://jurnal.globalhealthsciencegroup.com/index.php/JPPP/article/download/83/65%0Ahttp://www.embase.com/search/results?subaction=viewrecord&from=export&id=L603546864%5Cnhttp://dx.doi.org/10.1155/2015/420723%0Ahttp://link.springer.com/10.1007/978-3-319-76>
- Leonardo, A., Utomo, S. L., Thio, S., Siaputra, H., Perhotelan, M., Kristen, U., & Surabaya, P. (2014). *Green Practices Di Restoran-Restoran Yang Ada Di Surabaya. 2011*, 496–515.
- Made, N., Sulistyawati, A., & Seminari, N. K. (2015). *12882-1-27881-1-10-20150814 (1)*. 4(8), 2318–2332.
- Manado, P. D., Ekonomi, F., & Manajemen, J. (2019). Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Royalâ€™MS Resto and Function Hall Di Kota Ternate. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 7(1), 871–880. <https://doi.org/10.35794/emba.v7i1.22917>
- Marlius, D. (2018). Loyalitas Nasabah Bank Nagari Syariah Cabang Bukittinggi Dilihat dari Kualitas Pelayanan. *Jurnal Pundi*, 1(3), 237–250. <https://doi.org/10.31575/jp.v1i3.60>
- Nazir. (2014). *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia.
- Rijali, A. (2018). *Analisis Data Kualitatif Ahmad Rijali UIN Antasari Banjarmasin*. 17(33), 81–95.
- Saras Pertami Putri, N. L. P. (2020). *Analisis Prosedur Pembelian Dan Pengendalian Persediaan Groceries Di Lv8 Resort Hotel Analisis Prosedur Pembelian Dan Pengendalian Persediaan Groceries Di Lv8 Resort Hotel*. 98.
- Siyoto, S. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*.
- Wahyuni, I. A. P. S. W., & Parma, I. P. G. (2020). Penerapan SOP Bagi Mahasiswa PKL Pada Departemen Food And Beverage Service The Oberoi Beach Resort, Bali. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, 3(1), 20. <https://doi.org/10.23887/jmpp.v3i1.28997>