

**SKRIPSI**

**IMPLEMENTASI *GREEN PRACTICE*  
OLEH STAFF DEPARTEMEN *FRONT OFFICE*  
UNTUK MENINGKATKAN *SUSTAINABILITY*  
DI CONRAD BALI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Ni Wayan Desi Antari**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2024**

**SKRIPSI**  
**IMPLEMENTASI *GREEN PRACTICE***  
**OLEH STAFF DEPARTEMEN *FRONT OFFICE***  
**UNTUK MENINGKATKAN *SUSTAINABILITY***  
**DI CONRAD BALI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Ni Wayan Desi Antari**  
**NIM: 2015834052**

**JURUSAN PARIWISATA**  
**POLITEKNIK NEGERI BALI**  
**BADUNG**  
**2024**

**SKRIPSI**

**IMPLEMENTASI *GREEN PRACTICE*  
OLEH STAFF DEPARTEMEN *FRONT OFFICE*  
UNTUK MENINGKATKAN *SUSTAINABILITY*  
DI CONRAD BALI**

**Skripsi ini diusulkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Srjana Terapann Manajemen Bisnis Pariwisata  
di Polteknik Negeri Bali**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Ni Wayan Desi Antari  
NIM: 2015834052**

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

## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

### IMPLEMENTASI *GREEN PRACTICE* OLEH STAFF DEPARTEMEN *FRONT OFFICE* UNTUK MENINGKATKAN *SUSTAINABILITY* DI CONRAD BALI

Skripsi ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan  
Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali  
Pada Jumat, 28 Juni 2024

Pembimbing I

Pembimbing II

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

Ni Ketut Bagiastuti, SH., M.H  
NIP. 197203042005012001

Mengetahui

Ketua Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali



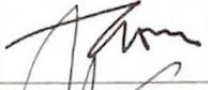
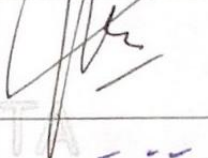
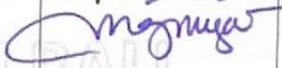
Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST. Par., M. Par  
NIP. 198409082008122004

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi berjudul:

**IMPLEMENTASI *GREEN PRACTICE*  
OLEH STAFF DEPARTEMEN *FRONT OFFICE*  
UNTUK MENINGKATKAN *SUSTAINABILITY*  
DI CONRAD BALI**

Yang disusun oleh **Ni Wayan Desi Antari (2015834052)** telah  
dipertahankan dalam **sidang skripsi** di depan Tim Penguji  
pada hari Kamis, tanggal 18 Juli 2024.

	<b>Nama Tim Penguji</b>	<b>Tanda Tangan</b>
<b>Ketua</b>	Ni Luh Eka Armoni, SE., M.Par NIP. 196310261989102001	
<b>Anggota</b>	I Gusti Agung Mas Krisna Komala Sari, S.Si, M.Si NIP. 198809282014042001	
<b>Anggota</b>	Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd NIP. 199009222022032010	

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 dibawah ini

Nama : Ni Wayan Desi Antari

NIM : 2015834052

Program Studi : D-IV Manajemen Bisnis Pariwisata

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**IMPLEMENTASI *GREEN PRACTICE*  
OLEH STAFF DEPARTEMEN *FRONT OFFICE*  
UNTUK MENINGKATKAN *SUSTAINABILITY*  
DI CONRAD BALI**

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

Apabila di kemudian hari diketahui bahwa sebagian atau keseluruhan tesis 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, 18 Juli 2024



Ni Wayan Desi Antari

## KATA PENGANTAR

Puji syukur yang sebesar – besarnya Penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas segala rahmat-Nya Penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Implementasi *Green Practice* Oleh Staff Departemen *Front office* Untuk Meningkatkan *Sustainability* di Conrad Bali**” secara tepat waktu. Tujuan dari penulisan skripsi ini adalah sebagai media untuk mewadahi ilmu dan minat mahasiswa dalam melakukan penulisan sebagai langkah awal dalam memenuhi syarat penyusunan skripsi agar dapat menyelesaikan Pendidikan Terapan S1 Manajemen Bisnis Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.

Awal mulai hingga terselesaikannya penulisan skripsi ini ini tidak lepas dari berbagai pihak yang selalu memberikan dukungan serta masukkan kepada Penulis, maka dengan ini Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak tersebut, diantaranya:

1. I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang memberikan fasilitas serta kesempatan pada Penulis untuk melaksanakan perkuliahan 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 izin dalam melaksanakan perkuliahan pada Jurusan Pariwisata serta turut membantu kelancaran Penulis dalam melakukan penyusunan skripsi.
3. Putu Tika Virginiya., S.Pd., M. Pd, selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata yang serta membantu memberikan kelancaran dan masukan bagi Penulis.
4. Dr. Made Satria Pramanda Putra, S.H., S.E., M.H, selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata yang serta memberikan banyak panduan, dorongan, dan masukan dalam melaksanakan penyusunan skripsi.
5. Ni Luh Eka Armoni, SE., M. Par., selaku Dosen Pembimbing I yang serta memberikan pandangan, arahan, motivasi dan telah meluangkan waktu untuk membimbing Penulis demi kelancaran penyusunan skripsi ini dari tahap awal sampai akhir.

6. Ni Ketut Bagiastuti, SH., M.H., selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan saran, dukungan, dan bimbingan nya tanpa henti untuk membantu Penulis agar dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu.
7. Seluruh Dosen Jurusan Pariwisata atas ilmu dan Pendidikan yang diberikan kepada penulis dan seluruh mahasiswa.
8. Semua senior di Conrad Bali khususnya di bagian *front office* yang telah dapat menerima Penulis untuk belajar di hotel tersebut, memberikan dukungan, bantuan dalam pengumpulan data, pemahaman serta penyaluran ilmu baru bagi Penulis yang sangat berguna untuk kelancaran penulisan skripsi ini.
9. I Wayan Suarta dan Ni Wayan Winiasih serta seluruh anggota keluarga yang telah memberikan dukungan dan motivasi dalam bentuk fisik, materi maupun doa selama melakukan penulisan skripsi ini.
10. Teman-teman, dan sahabat yang senantiasa memberikan dorongan motivasi, dukungan secara terus menerus sehingga Penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
11. Kepada diri saya sendiri, terimakasih banyak telah berjuang sejauh ini dan memilih untuk tidak menyerah dalam kondisi apapun, hingga penulisan skripsi ini dapat diselesaikan ditengah banyaknya kesulitan yang dilalui.

Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna mengingat keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki Penulis sehingga besar harapan Penulis agar skripsi ini bisa bermanfaat bagi mahasiswa. Akhir kata Penulis mengucapkan terima kasih dan mohon maaf atas kesalahan dalam melakukan penulisan skripsi ini.

**Penulis**

**Ni Wayan Desi Antari**



## ABSTRAK

Antari, Ni Wayan Desi (2024). Implementasi *Green Practice* Oleh Staff Departemen *Front Office* Untuk Meningkatkan *Sustainability* di Conrad Bali. Skripsi: Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

Skripsi ini telah disetujui dan diperiksa oleh Pembimbing I: Ni Luh Eka Armoni, SE., M. Par dan Pembimbing II: Ni Ketut Bagiastuti, SH., M.H

Kata kunci: Implementasi, hotel, *green practice*, *sustainability*, meningkatkan *sustainability*

Penelitian ini bertujuan untuk mengalalisa implementasi *green practice* oleh staff departemen *front office* serta untuk mengetahui besarnya pengaruh *green practice* untuk meningkatkan *sustainability* di Conrad Bali. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data campuran atau *mix method* dengan jumlah responden 47 orang serta melibatkan 2 orang informan. Metode pengumpulan data dilakukan dengan observasi, kuisioner, wawancara, serta studi pustaka. Penelitian ini menggunakan sampel jenuh dengan penentuan populasi menggunakan teknik *purposive sampling*. Sebagai teknik analisis data, penelitian ini menggunakan regresi linear sederhana. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *green practice* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan untuk meningkatkan *sustainability* di Conrad Bali. Hal tersebut terbukti dengan hasil uji korelasi dengan nilai 0,665, yang menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan terhadap *sustainability*. Hasil analisis linear sederhana menunjukkan jika implementasi *green practice* meningkat, maka *sustainability* juga akan meningkat dengan nilai konstanta 19.351 yang artinya jika implementasi *green practice* ( $X$ ) = 0, maka nilai *sustainability* adalah 19.351. Besarnya nilai koefisien regresi adalah 0,57, artinya implementasi *green practice* memberikan pengaruh sebesar 57% untuk meningkatkan *sustainability* di Conrad Bali, sebanyak 43% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini. Sehingga hasil dari penelitian ini membuktikan bahwa *green practice* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan untuk meningkatkan *sustainability* di Conrad Bali.

## ABSTRACT

Antari, Ni Wayan Desi (2024). *Implementation of Green Practice by Front Office Department Staff to Improve Sustainability at Conrad Bali*. Thesis: Tourism Business Management, Department of Tourism, Bali State Polytechnic

*This thesis has been approved and examined by Supervisor I: Ni Luh Eka Armoni, SE, M.Par and Supervisor II: Ni Ketut Bagiastuti, SH, M.H.*

*Keywords: Implementation, hotel, green practice, sustainability, improving sustainability*

*This study aims to analyze the implementation of green practices by front office department staff and describe the influence of green practice to improve sustainability at Conrad Bali. This research uses mixed data analysis techniques or mx method with 47 respondents and involves 3 informants. Data collection methods were carried out by observation, interviews, questionnaires and literature studies. The population of this study was determined by purposive sampling technique. As a data analysis technique, this research uses simple linear regression. The results of this study indicate that green practices have a positive and significant influence to improve sustainability at Conrad Bali. This is evidenced by the results of the correlation test with a value of 0.665, which shows a positive and significant influence on sustainability. The results of simple linear analysis show that if the implementation of green practice increases, then sustainability will also increase with a constant value of 19,351, which means that if the implementation of green practice ( $X$ ) = 0, then the value of sustainability is 19,351. The magnitude of the regression coefficient value is 0.57, meaning that the implementation of green practice has an influence of 57% to increase sustainability at Conrad Bali, as much as 43% is influenced by other factors not included in this study. This research shows that green practice has a positive and significant influence to improve sustainability at Conrad Bali.*

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	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
<i>ABSTRACT</i> .....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	6
1.3. Tujuan Penelitian .....	6
1.4. Manfaat Penulisan.....	6
1.4. 1 Manfaat Teoritis .....	6
1.4. 2 Manfaat Praktis .....	7
1.5. Ruang Lingkup dan Batasan Penulisan.....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>9</b>
2.1 Landasan Teori.....	9
2.1.1 Hotel .....	9
2.1.2 Departemen Front office.....	10
2.1.3 Implementasi .....	12
2.1.4 Green Practice.....	13
2.1.5 <i>Sustainability</i> / Keberlanjutan .....	16
2.2 Penelitian Sebelumnya.....	18
2.3 Hipotesis .....	23
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>24</b>
3.1. Lokasi dan Periode Penelitian.....	24
3.2. Objek Penelitian.....	24
3.3. Identifikasi Variabel.....	25
3.4. Definisi Operasional Variabel.....	26

3.5. Jenis dan Sumber Data .....	31
3.6. Penentuan Populasi dan Sampel.....	32
3.7. Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.8. Teknik Analisis Data.....	35
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>42</b>
4.1 Gambaran Umum Conrad Bali.....	42
4.1.1 Sejarah Conrad Bali .....	43
4.1.2 Fasilitas Hotel .....	44
4.1.3 Struktur Organisasi .....	55
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	61
4.2.1 Implementasi <i>Green Practice</i> Oleh Staff Departemen <i>Front Office</i> di Conrad Bali .....	77
4.2.2 Besarnya Pengaruh Implementasi <i>Green Practice</i> Oleh Staff Departemen <i>Front Office</i> Untuk Meningkatkan <i>Sustainability</i> di Conrad Bali .....	83
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>85</b>
5.1 Simpulan .....	85
5.2 Saran.....	86
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>88</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>91</b>



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Komitmen Hilton Mewujudkan ESG Hilton.....	3
Gambar 4. 1 Logo Conrad Bali .....	40
Gambar 4.2 Deluxe Room.....	44
Gambar 4.3 Infinity Chapel.....	50
Gambar 4.4 Struktur Organisasi Departemen Front Office .....	54
Gambar 4 5 Dekorasi ramah lingkungan.....	81
Gambar 4.6 Peresmian rooftop herb garden.....	82
Gambar 4.7 Memberikan punia pada di Pura Dukuh oleh Komite Hindu .....	83



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Identifikasi Variabel .....	25
Tabel 4.1 Jenis Kamar di Conrad Bali.....	45
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	62
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan.....	63
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Section .....	63
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	64
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas .....	65
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas .....	67
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Masing-Masing Instrumen.....	67
Tabel 4.9 Hasil Analisis Korelasi Sederhana .....	68
Tabel 4.10 Kriteria Hubungan Antar Variabel .....	69
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas .....	70
Tabel 4.12 Hasil Uji Linearitas.....	71
Tabel 4.13 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	72
Tabel 4.14 Hasil Uji Kecocokan Model .....	73
Tabel 4.15 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana.....	74
Tabel 4.16 Hasil Uji T Hitung .....	75
Tabel 4.17 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	77
Tabel 4.18 Rentang Pengambilan Keputusan.....	78
Tabel 4.19 Tabel Implementasi Green Practice.....	79



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran: 1	Kuisisioner Penelitian
Lampiran: 2	Pedoman Wawancara
Lampiran: 3	Tabulasi Data
Lampiran: 4	Uji Validitas dan Reliabilitas
Lampiran: 5	Uji Korelasi
Lampiran: 6	Uji Asumsi Klasik
Lampiran: 7	Uji Kecocokan Model
Lampiran: 8	Analisis Linear Sederhana
Lampiran: 9	Uji t
Lampiran: 10	Uji Koefisien Determinasi
Lampiran: 11	Hasil Wawancara Informan I
Lampiran: 12	Hasil Wawancara Informan II
Lampiran: 13	Dokumentasi Wawancara



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

# **BAB I**

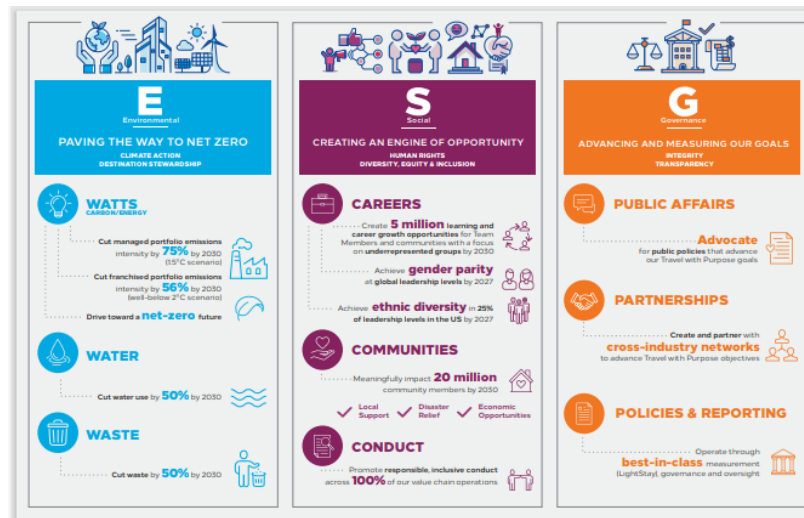
## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Perkembangan di bidang pariwisata telah menjadi perhatian banyak negara termasuk Indonesia. Keberlangsungan sektor pariwisata perlu didukung oleh tersedianya berbagai jenis sarana pariwisata seperti akomodasi, transportasi, biro perjalanan, restoran serta sarana lainnya. Hotel merupakan suatu bisnis yang menjadikan seluruh atau sebagian bangunannya secara khusus sebagai tempat menginap, dengan menyediakan pelayanan makanan serta minum dan fasilitas lainnya kepada tamu yang menginap dengan memberikan sejumlah bayaran. Perkembangan industri perhotelan yang semakin meningkat menyebabkan ancaman yang serius bagi lingkungan. Salah satu dampaknya adalah pencemaran lingkungan sebagai akibat dari limbah penggunaan air, energi. Dewasa ini pilihan wisatawan yang menjadikan keberlanjutan sebagai parameter dalam memilih akomodasi, membuat pelaku usaha untuk menerapkan berbagai praktik inovatif untuk melaksanakan perilaku yang berlandaskan pada “ramah lingkungan” untuk menanggapi isu pencemaran lingkungan sebagai akibat dari pemanfaat energi secara besar – besaran. Untuk mengurangi pencemaran lingkungan sebagai akibat dari operasional perusahaan perhotelan maka perlu diterapkannya konsep keberlanjutan atau *Sustainability* (Rokip *et al.*, 2022).

*Sustainability* adalah suatu konsep yang diterapkan di industri perhotelan yang dilihat dari aspek lingkungan, sosial, dan ekonomi untuk memenuhi kebutuhan dimasa sekarang tanpa mengurangi kebutuhan dimasa depan dengan menerapkan efisiensi energi, mengurangi penggunaan air, pengelolaan limbah yang tepat, memiliki kebijakan pembelian yang ramah lingkungan, serta mengurangi biaya operasional (Jasmim *et al.*, 2020). Penerapan *Sustainability* merupakan salah satu bentuk penerapan dari pariwisata berkelanjutan mengenai pelaksanaan pariwisata yang memperhatikan keadaan lingkungan, sosial, serta ekonomi untuk generasi masa sekarang dan juga generasi di masa depan. Pelaksanaan pariwisata di Indonesia diatur dalam Peraturan Menteri Pariwisata Nomor 14 Tahun 2016 mengenai pedoman destinasi wisata berkelanjutan yang mencakup pengelolaan destinasi pariwisata berkelanjutan, pemanfaatan ekonomi untuk masyarakat local, pelestarian budaya bagi masyarakat dan pengunjung, serta pelestarian lingkungan.

Conrad Bali adalah hotel bintang lima yang berlokasi di kawasan pariwisata Tanjung Benoa yang dikelola oleh *Hilton Worldwide* pada kategori *luxury brand* untuk dapat memberikan pelayanan yang lebih personal, bergaya, dan mewah. Hilton memiliki moto yaitu “*travel with purpose*” yang merupakan strategi ESG Hilton (lingkungan, sosial, dan tata Kelola) (*Travel with Purpose Is an Implementation of Hilton ESG (Environmental, Social and Governance)*, n.d.) untuk mendorong perjalanan wisata yang bertanggung jawab secara global dengan menciptakan dampak lingkungan dan sosial yang positif di semua properti milik Hilton seperti yang tertera pada gambar 1.1



**Gambar 1.1** Komitmen Hilton Mewujudkan ESG Hilton

Sumber: <https://esg.hilton.com/our-approach/>

Pada gambar 1.1 merupakan gambaran dari strategi ESG (Environment, Social, and Governance) yang dimiliki oleh Hilton dalam rangka mewujudkan partisipasinya untuk mendukung konsep keberlanjutan. *Environment* (lingkungan) mencakup berbagai aspek yang dilakukan untuk mewujudkan *zero-waste*, seperti mengurangi penggunaan energi/karbon, penggunaan air, serta pengurangan sampah/limbah. *Social* (sosial) bermakna untuk menciptakan peluang yang sama bagi semua sumber daya manusia untuk mengembangkan karier tanpa melihat gender ataupun latar belakang budaya, bergabung ke dalam komunitas sosial, serta bertanggung jawab dalam semua kegiatan bisnis yang dilakukan. *Governance* (Tata Kelola), bermakna bahwa pelaksanaan bisnis dilakukan dengan tujuan untuk mewujudkan *travel with purpose* dengan menjalin kerjasama dan mendukung pelaksanaan industri terkait dan tetap mengimplementasikan berbagai peraturan pemerintah. Conrad Bali sebagai bagian dari Hilton sangat mendukung terealisasinya konsep keberlanjutan lingkungan. Konsep ramah lingkungan selain untuk menarik minat tamu untuk menginap, juga

berguna untuk nilai investasi jangka panjang yang mampu membentuk loyalitas pelanggan, terciptanya reputasi yang baik, serta terjalinnya hubungan yang sehat antara perusahaan dengan lingkungan di sekitar. Untuk mendukung terwujudnya *Sustainability*, pihak manajemen dengan rutin mengadakan pelatihan kepada semua staff termasuk *trainee* dan *daily worker* yang ada pada semua departemen di Conrad Bali. Salah satunya adalah departemen *front office*. Departemen *Front office* memegang peranan yang penting bagi kelancaran operasional hotel, karena dianggap sebagai *heart of hotel*. Departemen *front office* menyediakan beragam informasi yang dibutuhkan oleh tamu yang akan berpengaruh pada penilaian tamu terhadap citra hotel. Sehingga sebagai partisipasinya dalam mendukung terwujudnya *Sustainability*, departemen *front office* dituntut untuk mampu mencerminkan perilaku yang professional dalam bekerja dengan menerapkan konsep keberlanjutan atau yang disebut dengan dengan *green practice*.

*Green practice* adalah suatu konsep perilaku atau tindakan untuk melindungi lingkungan dengan menghasilkan produk yang minim pada kerusakan lingkungan (Tzschentke, N., Kirk, D. and LYNCH, 2004). Implementasi *green practice* dirancang dengan mengedepankan lingkungan sebagai fokus utama, penggunaan bahan – bahan lokal untuk makanan serta keterlibatan dalam aksi sosial (Afum, 2021). Conrad Bali telah menerapkan konsep *green practice* yang dikategorikan menjadi *green action*, *green food*, dan *green donation* (Schubert, 2008). *Green action* dilaksanakan dengan menggunakan bahan serta peralatan yang ramah lingkungan, hemat menggunakan kertas, serta tidak menyediakan tas/peralatan yang terbuat dari plastik. *Green food* pada departemen *front office* dicerminkan

dengan penggunaan bahan – bahan alami dan gelas pada *welcome drink* terbuat dari bambu disertai dengan sedotan kertas. *Green donation* di implementasikan dengan rutin melaksanakan donasi untuk kegiatan amal, seperti donasi menjual *pink conrad monkey* untuk donasi kanker payudara yang dilaksanakan pada bulan Oktober, serta menjual *conrad christmast monkey* untuk donasi anak yatim piatu yang dilaksanakan bulan Desember.

Berdasarkan penerapan *green practice* yang sudah dilakukan oleh departemen *front office* di Conrad Bali, ada beberapa hal yang masih perlu ditingkatkan untuk mendukung upaya program *green practice* di departemen *front office* yaitu pada aspek *green action* dan *green food*. Pada aspek *green action*, penggunaan kertas untuk mencetak *invoice* pada saat tamu *check – out* masih sering dilakukan, yang mana seharusnya bisa diganti dengan pengiriman *invoice* melalui email tamu. Pada aspek *green food*, karyawan di departemen *front office* masih menggunakan bungkus makanan dan minuman sekali pakai, yang bisa diganti dengan penggunaan peralatan makan yang tidak termasuk sekali pakai. Hal tersebut yang melatar belakangi penulis untuk membahas penelitian yang berjudul “Implementasi *Green Practice* Oleh Staff Departemen *Front office* Untuk Meningkatkan *Sustainability* di Conrad Bali”.



## 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang tersebut, adapun rumusan permasalahan pada penelitian ini yakni:

1. Bagaimana implementasi *green practice* oleh staff departemen *front office* di Conrad Bali?
2. Seberapa besar pengaruh implementasi *green practice* oleh staff departemen *front office* untuk meningkatkan *sustainability* di Conrad Bali?

## 1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada latar belakang tersebut, berikut adalah tujuan dari penulisan penelitian ini adalah:

1. Untuk memaparkan implementasi dari *green practice* oleh staff departemen *front office* di Conrad Bali
2. Untuk menganalisis besarnya pengaruh dari *green practice* oleh staff departemen *front office* untuk meningkatkan *sustainability* di Conrad Bali

## 1.4. Manfaat Penulisan

Manfaat dari penulisan penelitian ini dapat diuraikan secara teoritis dan praktis yaitu:

### 1.4.1 Manfaat Teoritis

Adapun manfaat teoritis dari penulisan skripsi ini adalah sebagai kontribusi pada literatur dan sumber informasi yang berkaitan dengan *green practice* dan *sustainability* yang bisa dijadikan sebagai acuan dan referensi untuk penulisan di masa depan.

### 1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan yang bermanfaat untuk beberapa pihak sebagai berikut:

1. Bagi Politeknik Negeri Bali

Hasil penulisan ini dapat dipergunakan sebagai acuan untuk penulisan selanjutnya khususnya mengenai *green practice* dalam upaya mencapai *sustainability* serta untuk menambah Pustaka di Politeknik Negeri Bali.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penulisan ini bisa dipergunakan sebagai masukan dan sumber informasi yang berguna bagi perusahaan untuk pengambilan keputusan yang berkaitan dengan *green practice* sebagai upaya mencapai *sustainability* di Conrad Bali.

3. Bagi Penulis

Manfaat yang didapatkan oleh Penulis dari penulisan ini adalah menambah pengetahuan, dan sebagai implementasi serta kontribusi akademis mengenai *green practice* dan *sustainability*.

### 1.5. Ruang Lingkup dan Batasan Penulisan

Ruang lingkup dan batasan penulisan ini membahas implementasi dari variabel *green practice* oleh staff departemen *front office* untuk meningkatkan *sustainability* di Conrad Bali. Penelitian ini terbatas pada karyawan di departemen *front office*. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan observasi, kuisisioner, wawancara serta studi pustaka dengan menggunakan metode *purposive sampling* dan sampel jenuh untuk proses

penentuan sampel. Teknik analisis data dilakukan dengan menggunakan teknik analisis kuantitatif dan analisis kualitatif



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan hasil dari pembahasan penelitian pada bagian sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa staff department *front office* telah menerapkan *green practice* di Conrad Bali. Hal tersebut dibuktikan dengan perolehan skor rata-rata total sebesar 4.35. Perolehan nilai rata-rata *green action* sebesar 4.49 dari 4 butir pertanyaan. Nilai tersebut membuktikan bahwa implementasi *green action* yang dilakukan oleh staff departemen *front office* sudah tergolong baik. Indikator kedua adalah *green food* yang telah di implementasikan oleh staff departemen *front office* dengan nilai skor rata-rata sebesar 4.31 dari 3 butir pertanyaan. Nilai tersebut menunjukkan bahwa implementasi *green food* oleh staff departemen *front office* sudah terimplementasi dengan sangat baik. Indikator terakhir adalah *green donation* yang telah di implementasikan oleh staff departemen *front office* dengan perolehan nilai rata-rata total sebesar 4.48. Nilai tersebut membuktikan bahwa staff departemen *front office* sudah mengimplementasikan *green donation* dengan baik. Berdasarkan hal tersebut, nilai rata-rata implementasi *green practice* oleh staff departemen *front office* sebesar 4.35 yang dikategorikan sebagai sangat teimplementasi.

Besarnya pengaruh *green practice* untuk meningkatkan *sustainability* berdasarkan hasil uji koefisien determinasi, ditunjukkan oleh besarnya nilai *Adjusted R<sup>2</sup>* adalah 0.570. Hal tersebut menunjukkan bahwa implemnetasi *green*

*practice* (X) berkontribusi mempengaruhi *sustainability* (Y) sebesar 57%. Sisanya sebanyak 43% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti pada kesempatan ini.

## 5.2 Saran

Berdasarkan observasi dan hasil uji kuisioner yang telah disebarkan, kepada staff departemen *front office* di Conrad Bali, ditemukan bahwa indikator *green food* memiliki nilai rata-rata paling rendah dibandingkan dengan indikator yang lain. Oleh karena itu, saran kepada pihak manajemen hotel agar memaksimalkan implementasi dari *green food* dengan cara memberikan pelatihan serta edukasi mengenai pentingnya menerapkan *green food* untuk meningkatkan program *sustainability* hotel. Pelatihan dapat dilakukan dengan cara mengadakan sosialisasi secara rutin kepada staff mengenai berbagai aktivitas dan perilaku yang dapat meningkatkan praktik *green food*. Pihak manajemen juga dapat memberikan kesempatan kepada staff untuk memberikan *feedback* dari pelaksanaan *green practice* yang telah dilakukan. Hal tersebut selain sebagai masukan, juga sebagai bahan untuk proses evaluasi serta terhadap penerapan *green practice*, khususnya *green food* yang telah dilaksanakan.

Penelitian ini hanya terbatas pada variabel *green practice* (X) dan *sustainability* (Y). Penulis menyarankan agar pada penelitian selanjutnya, dapat memperluas variabel penelitian khususnya mengenai faktor-faktor lain yang dapat meningkatkan *sustainability* seperti sertifikasi bangunan yang berkelanjutan, kualitas layanan, serta penyimpanan dan pembuangan bahan beracun dan berbahaya (B3). Agar memperoleh gambaran yang lebih spesifik mengenai implementasi dari *green practice* dan *sustainability*, diharapkan agar pada

penelitian selanjutnya menggunakan referensi yang lebih beragam dan mendekati kondisi yang sebenarnya, sehingga bisa dijadikan sebagai perbandingan antara penelitian yang dilakukan penulis dengan penelitian selanjutnya.



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI



## DAFTAR PUSTAKA

- Abdou, A. H., Hassan, T. H., & Dief, M. M. El. (2020). A description of green hotel practices and their role in achieving sustainable development. *Sustainability (Switzerland)*, 12(22), 1–21. <https://doi.org/10.3390/su12229624>
- Afum, E. R. Z. Y. A.-M. and Z. S. (2021). Sustainability excellence : the interactions of lean production , internal green practices and green product innovation. *International Journal of Lean Six Sigma Vol. 12 No. 6, 2021*, 12(6), 1089–1114. <https://doi.org/10.1108/IJLSS-07-2020-0109>
- Akbar, A. R., Sagitarini, L. L., & Ginaya, G. (2022). Implementasi Green Practices untuk Mendukung Sustainable Tourism di Bawang Putih Restaurant Hotel Sheraton Senggigi Beach. *Repository Politeknik Negeri Bali*, 1–5.
- Aminuddin, I., Krishnadianty, D., Syukur, A. G., & Dian, I. A. (2016). *Panduan Pengembangan Akomodasi Wisata Ramah Lingkungan*.
- Astawa, I. K., Budarma, I. K., Widhari, C. I. S., Suardani, A. A. P., & Suardani. (2019). *The Practice of Green Hospitality at the Operational Level (a Case of 5-Star Hotel in Bali)*. 383(Icss), 162–167. <https://doi.org/10.2991/icss-19.2019.9>
- Barakagira, A. (2023). Green Practice Implementation For Environmental Sustainability by Five-star hotels in Kampala, Uganda. *National Library of Medicine*.
- Diba, F. (2023). *Penerapan Green-Practice Dalam Mendukung Sustainability di Hotel Nihi Sumba*. Politeknik Negeri Bali.
- George S., Patton. (1990). *Perbedaan Metode Kualitatif dan Kuantitatif Serta Pentingnya Observasi dalam Penelitian*.
- Ghozali. (2018). *BAB III Metode Penelitian 3.1. Gambaran Umum Objek Penelitian*. 82–96.
- Herath, R. B., Tham, J., Khatibi, A., & Azam, S. M. F. (2023). *Implementation Of Green And Sustainable Practices By*. 1–34.
- Huberman, M. and. (1992). *Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber Tentang Metode-metode Baru*". 16.
- Irawan dan Vianney B. (2015). *Pengaruh Praktik Ramah Lingkungan ("Green Practice") Terhadap Perilaku Konsumen Hijau ("Green Consumer*

*Behavior*”) Di Restoran The Kemangi Restaurant, Hotel Santika Pandegiling Surabaya.

Janeiro, R. de. (1992). *Konferensi PBB tentang Lingkungan dan Pembangunan*.

Jasmim, M., Sampaio, M. C., & Costa, H. G. (2020). Criteria for assessing a sustainable hotel business. *Journal of Cleaner Production*, 262. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2020.121347>

Kune, F. M. A. L. (2023). *Implementasi Green Practice Dalam Mencapai Sustainable Development Di Risata Bali Resort and Spa*.

Michael E. Porter. (1991). *America's Green Strategy*. Scientific American.

Mulyadi. (2015). *Jurnal Ekonomi Bisnis Indonesia*. 45.

*National Organic Standards Boards of the U.S. Department of Agriculture*. (n.d.).

Nazir. Y. (2013). *Studi pustaka dalam konteks manajemen wakaf di Indonesia*.

Perrigot, R., Watson, A., & Dada, O. (Lola). (2021). Sustainability and green practices: the role of stakeholder power in fast-food franchise chains. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 33(10), 3442–3464. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-02-2021-0269>

Rokip, A., Murni, N. G. N. S., Prihatini, N. P. M., Nurjaya, I. W., & Pemayun, I. D. G. A. (2022). Green Tourism Implementation to Create an Environmentally Friendly Accommodation. *Jurnal Bali Membangun Bali*, 3(2), 157–166. <https://doi.org/10.51172/jbmb.v3i2.233>

Schubert, Friedrich. (2008). *Exploring and Predicting Consumer's Attitudes and Behaviors Toward Green Restaurants*.

Sodik, S. S. dan M. A. (2012). “*Dasar Metodologi Penelitian*.”

Sugiono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta (p. 54).

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta (p. 456).

Sugiyono. (2019). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D*. Gramedia.

Sulastiyono, Agus. (2006). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*". CV Alfabeta

Syafnidawaty. (n.d.). *Data Primer*. Universitas Raharja. [https://raharja.ac.id/2020/11/08/data-primer/#:~:text=Menurut Sunyoto \(2013%3A21,perusahaan dan dari sumber lainnya.](https://raharja.ac.id/2020/11/08/data-primer/#:~:text=Menurut Sunyoto (2013%3A21,perusahaan dan dari sumber lainnya.) Danang

*Travel with purpose is an implementation of Hilton ESG (Environmental, Social and Governance)*. (n.d.). <https://esg.hilton.com/>

Tzschentke, N., Kirk, D. and LYNCH, P. A. (2004). Reasons for Going Green in Serviced Accommodation Establishments,. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 16, 125–135.

Widanaputra, A. A. G. (2009). *Akuntansi Perhotelan: Pendekatan Sistem Informasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009.

Willy Legrand, Philip Sloan, dan J. S. C. (2016). “*Sustainability in the Hospitality Industry*.”



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI