

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI GREEN HOTEL PADA
FRONT OFFICE DEPARTMENT DALAM MENINGKATKAN
ENVIRONMENTAL BEHAVIOR STAFF DI RENAISSANCE
BALI ULUWATU RESORT & SPA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

I KADEK SUDIYASA

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI GREEN HOTEL PADA
FRONT OFFICE DEPARTMENT DALAM MENINGKATKAN
ENVIRONMENTAL BEHAVIOR STAFF DI RENAISSANCE
BALI ULUWATU RESORT & SPA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**I KADEK SUDIYASA
NIM 2015834122**

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI GREEN HOTEL PADA
FRONT OFFICE DEPARTMENT DALAM MENINGKATKAN
ENVIRONMENTAL BEHAVIOR STAFF DI RENAISSANCE
BALI ULUWATU RESORT & SPA**

**Skripsi ini Diusulkan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Terapan Manajemen Bisnis Pariwisata
di Politeknik Negeri Bali**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**I KADEK SUDIYASA
NIM 2015834122**

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

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

IMPLEMENTASI GREEN HOTEL PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT DALAM MENINGKATKAN ENVIRONMENTAL BEHAVIOR STAFF DI RENAISSANCE BALI ULUWATU RESORT & SPA

Skripsi ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan
Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali
pada Rabu, 26 Juni 2024

Pembimbing I,

Pembimbing II,


Ni Ketut Bagiastuti, S.H., M.H.

NIP 197203042005012001


Drs. I Gusti Putu Sutarma, M. Hum.

NIP 196412311990031025

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Mengetahui
Ketua Jurusan Pariwisata,

Politeknik Negeri Bali




Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, S.ST.Par., M.Par.

NIP 198409082008122004

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi berjudul :

**IMPLEMENTASI GREEN HOTEL PADA
FRONT OFFICE DEPARTMENT DALAM MENINGKATKAN
ENVIRONMENTAL BEHAVIOR STAFF DI RENAISSANCE BALI
ULUWATU RESORT & SPA**

Yang disusun oleh **I Kadek Sudyasa (NIM 2015834122)** telah dipertahankan
dalam **Sidang Skripsi** di depan Tim Penguji
pada hari Kamis, 18 Juli 2024

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Ni Ketut Bagiastuti, S.H., M.H. NIP 198409082008122004	
Anggota	Made Sudiarta, SS., M.Par NIP 196812062002121002	
Anggota	Dra. Nyoman Mastiani Nadra, M. Par NIP 196211251990032001	

JURUSAN PARIWISATA

Mengetahui,

Ketua Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri-Bali,



Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, S.ST.Par., M.Par.

NIP 198409082008122004

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : I Kadek Sudiyasa
NIM : 2015834122
Program Studi : D-IV Manajemen Bisnis Pariwisata

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

**IMPLEMENTASI GREEN HOTEL PADA
FRONT OFFICE DEPARTMENT DALAM MENINGKATKAN
ENVIRONMENTAL BEHAVIOR STAFF DI RENAISSANCE BALI
ULUWATU RESORT & SPA**

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 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


I Kadek Sudiyasa

ABSTRAK

Sudiyasa, I Kadek. (2024). Implementasi *Green Hotel* Pada Front Office Department Dalam Meningkatkan *Environmental Behavior Staff* Di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa. Skripsi: Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Skripsi ini telah disetujui dan diperiksa oleh Pembimbing I: Ni Ketut Bagiastuti, S.H., M.H., dan Pembimbing II: Drs. I Gusti Putu Sutarma, M. Hum.

Kata Kunci: *green hotel*, *environmental behavior*, front office department, hotel, pariwisata

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi *green hotel* pada Front Office Department dalam meningkatkan *environmental behavior staff* di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dan statistik deskriptif dengan teknik pengumpulan data dengan observasi, dokumentasi, wawancara dan kuisioner. Sampel penelitian merupakan seluruh staf front office department yang berjumlah 26 orang. Berdasarkan hasil analisis menunjukkan implementasi *green hotel* pada front office department sudah di terapkan dengan baik, terlihat dari penerapan manajemen hotel berwawasan lingkungan, operasional ramah lingkungan, tata guna lahan, efisiensi energi, penggunaan material bangunan ramah lingkungan, efisiensi air, kualitas pengudaraan, serta manajemen pengelolaan limbah. Penerapan *green hotel* dapat meningkatkan *environmental behavior staff*, berdasarkan skor tinggi pada aspek *energy conservation* (92%), *mobility transportation* (80%), *waste avoidance* (92%), *recycle* (91%), *consumerism* (88%), dan *environment conservation* (89%). Kesimpulannya, Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa berhasil dalam mengimplementasikan konsep *green hotel* pada Front Office Department dan memberikan dampak positif dalam meningkatkan *environmental behavior staff*. Saran kepada hotel sebaiknya dapat terus melanjutkan dan meningkatkan penerapan dari *green hotel*, serta meningkatkan penyediaan fasilitas tempat sampah (organik & anorganik) di seluruh area hotel, dapat menggunakan panel surya sebagai penghemat energi dan memiliki sistem daur ulang internal untuk memanfaatkan kertas yang tidak terpakai.

ABSTRACT

Sudiyasa, I Kadek. (2024). Implementation of Green Hotel in the Front Office Department in Improving Environmental Behavior Staff at Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa. Undergraduate Thesis: Tourism Business Management, Tourism Department, Politeknik Negeri Bali.

This undergraduate thesis has been supervised and approved by Supervisor I: Ni Ketut Bagiastuti, S.H., M.H., and Supervisor II: Drs. I Gusti Putu Sutarma, M. Hum.

Keywords: green hotel, environmental behavior, front office department, hotel, tourism.

This study aims to determine the implementation of green hotels in the Front Office Department in improving the environmental behavior of staff at Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa. This research uses descriptive qualitative methods and descriptive statistics with data collection techniques with observation, documentation, interviews and questionnaires. The research sample is all front office department staff totaling 26 people. The results showed that the implementation of green hotels in the front office department has been well implemented, including environmentally hotel management, environmentally friendly operations, land use, energy efficiency, use of environmentally friendly building materials, water efficiency, air quality, and waste management. The implementation of green hotels can improve staff environmental behavior, based on high scores on aspects of energy conservation (92%), mobility transportation (80%), waste avoidance (92%), recycle (91%), consumerism (88%), and environmental conservation (89%). In conclusion, Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa is successful in implementing the green hotel concept in the Front Office Department and has a positive impact on improving staff environmental behavior. Suggestions to the hotel should be able to continue and improve the implementation of green hotels, as well as provide trash bin facilities (organic & inorganic) in all areas of the hotel, can use solar panels as energy savers and provide an internal recycling system to utilize unused paper.

KATA PENGANTAR

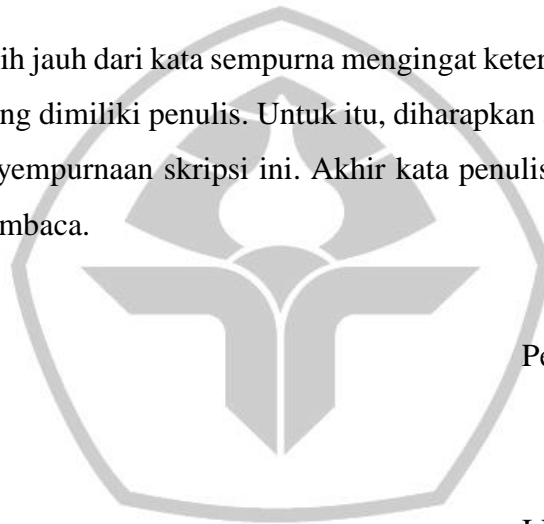
Puji Syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena rahmat-Nya dapat menyusun skripsi yang berjudul “Implementasi Green Hotel pada Front Office Department dalam Meningkatkan Environmental Behavior Staff di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa” dengan baik. Skripsi ini ditulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan pada Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Pada penyusunan skripsi ini penulis menerima bantuan berupa saran, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis untuk menyelesaikan skripsi ini, khususnya kepada:

1. I Nyoman Abdi, S.E., M. eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah menyediakan fasilitas selama proses pembelajaran.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, S.ST.Par., M.Par. selaku Ketua Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk belajar di Jurusan Pariwisata.
3. Putu Tika Virginiya, S.Pd., M. Pd. selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan dukungan dan saran kepada penulis.
4. Dr. Made Satria Pramanda Putra, S.H., S.E., M.M. selaku Koordinator Program Studi Diploma IV Manajemen Bisnis Pariwisata yang telah memberikan pedoman, waktu, motivasi dan saran untuk penulis.
5. Ni Ketut Bagiastuti, S.H., M.H. selaku Dosen pembimbing I dan Drs. I Gusti Putu Sutarma, M. Hum. selaku Dosen pembimbing II yang selalu memberi saran, dukungannya tanpa henti sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi dengan baik dan tepat waktu.
6. Seluruh Dosen Jurusan Pariwisata yang telah memberikan bimbingan dan pengetahuan yang luas kepada penulis selama mengikuti perkuliahan di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

7. Pihak Manajemen Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa yang telah membantu penulis selama melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Lapangan dengan memberikan motivasi, kesempatan dan masukan untuk mengumpulkan data dalam penulisan skripsi ini.
8. Terima kasih kepada kedua orang tua, I Made Reda & Ni Made Sudiki yang telah memberikan semangat, motivasi dan cinta kasih kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
9. Teman-teman serta sahabat yang selalu memberikan dorongan motivasi serta dukungan secara terus menerus sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna mengingat keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki penulis. Untuk itu, diharapkan adanya masukan dari pembaca guna penyempurnaan skripsi ini. Akhir kata penulis berharap skripsi ini bermanfaat bagi pembaca.



Penulis

I Kadek Sudyasa

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI 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
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	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.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	5
1.4.1 Manfaat Praktis.....	5
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 Hotel.....	7
2.1.2 Front Office	9
2.1.3 Pengertian <i>Green Hotel</i>	10
2.1.4 <i>Environmental Behavior</i>	15
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya	17
BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1 Lokasi dan Periode Penelitian	23
3.2 Objek Penelitian.....	23
3.3 Identifikasi Variabel	23
3.4 Definisi Operasional Variabel	24
3.5 Jenis dan Sumber Data.....	27
3.5.1 Jenis Data.....	27
3.5.2 Sumber Data	28
3.6 Metode Penentuan Sampel	28

3.7	Metode Pengumpulan Data.....	29
3.7.1	Observasi	29
3.7.2	Kuesioner.....	29
3.7.3	Wawancara	29
3.7.4	Dokumentasi	30
3.7.5	Studi Kepustakaan	30
3.8	Teknik Analisis Data	30
3.8.1	Analisis Deskriptif Kualitatif.....	30
3.8.2	Analisis Statistika Deskriptif	32
3.8.4	Triangulasi Data.....	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		35
4.1	Gambaran Umum Hotel.....	35
4.1.1	Sejarah Hotel	35
4.1.2	Fasilitas Hotel	37
4.1.3	Struktur Organisasi Front Office Department	45
4.2	Hasil dan Pembahasan	49
4.2.1	Implementasi <i>Green Hotel</i> pada Front Office Department di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa.....	49
4.2.2	<i>Green Hotel</i> yang Dapat Meningkatkan <i>Environmental Behavior staff</i> pada Front Office Department di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa	63
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		80
5.1	Simpulan.....	80
5.2	Saran	81
DAFTAR PUSTAKA		83
LAMPIRAN.....		86



 JURUSAN PARIWISATA
 POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Tabel Operasional Variabel.....	24
Tabel 3. 2 Kriteria Skor Variabel Penelitian	33
Tabel 4. 1: Ukuran Ballroom.....	44
Tabel 4. 2: Ukuran Meeting Room.....	45
Tabel 4. 4: Tanggapan Responden Mengenai Manajemen Hotel Berwawasan Lingkungan	63
Tabel 4. 5: Tanggapan Responden Mengenai Operasional Hotel yang Berwawasan Lingkungan	64
Tabel 4. 6: Tanggapan Responden Mengenai Tata Guna Lahan.....	66
Tabel 4. 7: Tanggapan Responden Mengenai Efisiensi Energi	66
Tabel 4. 8: Tanggapan Responden Mengenai Efisiensi Penggunaan Material Bangunan	67
Tabel 4. 9: Tanggapan Responden Mengenai Efisiensi Air	68
Tabel 4. 10: Tanggapan Responden mengenai Kualitas Pengudaraan.....	69
Tabel 4. 11: Tanggapan Responden Mengenai Manajemen Pengelolaan Limbah	70
Tabel 4. 12: Tanggapan Responden mengenai Energi Conseration.....	71
Tabel 4. 13: Tanggapan Responden Mengenai Mobility Transportation.....	72
Tabel 4. 14: Tanggapan Responden Mengenai Waste Avoidance	73
Tabel 4. 15: Tanggapan Responden Mengenai Recycle	74
Tabel 4. 16: tanggapan Responden Mengenai Consumerism	75
Tabel 4. 17: Tanggapan Responden Mengenai Environment Conservation	76
Tabel 4. 18: Kolerasi Implementasi Green Hotel untuk Meningkatkan Environmental Behavior Staff.....	77

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1: Hotel Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa.....	35
Gambar 4. 2: Struktur Organisasi Front Office	45
Gambar 4. 3: Barcode Marriott Bonvoy	51
Gambar 4. 4: Printer Multifungsi Renaissance Bali Uluwatu	51
Gambar 4. 5: Gelas Welcome Drink & Oshibori Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa	52
Gambar 4. 6: Sign Hemat Air di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa.....	53
Gambar 4. 7: Taman Hijau di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa	54
Gambar 4. 8: Suite Room Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa	55
Gambar 4. 9: Sign Penggunaan Tangga	56
Gambar 4. 10: Buggy Car Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa.....	57
Gambar 4. 11: Lobby Renaissance Bali Uluwatu Ressorst & Spa	58
Gambar 4. 12: Closet Berdiri Dengan Sensor	59
Gambar 4. 13: R Bar Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa.....	60
Gambar 4. 14: Mineral Bottle Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa.....	61
Gambar 4. 15: Tempat Sampah Area Kamar Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa.....	62



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Wawancara.....	86
Lampiran 2 Kuesioner	98
Lampiran 3 Tabulasi Data Kuisisioner	101



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bali merupakan destinasi pariwisata terbaik dunia yang dinobatkan oleh TripAdvisor pada tahun 2017. Bali sangat populer yang ditandai oleh banyak wisatawan dalam negeri sampai wisatawan luar negeri datang ke Bali untuk berlibur. Ini tidak terlepas karena keunikan budaya yang dimiliki dan panorama alam yang mempesona juga menjadi daya tarik bagi wisatawan untuk berlibur atau mengunjungi Pulau Dewata Bali.

Banyaknya wisatawan yang datang ke Bali untuk berlibur maupun perjalanan bisnis tidak dimungkiri mereka untuk mencari penginapan sebagai tempat mereka beristirahat seperti hotel. Hotel merupakan suatu usaha yang dikelola dengan baik oleh tuannya dengan memberikan sebuah pelayanan baik jasa maupun barang seperti makanan, minuman, dan kamar untuk mereka menetap sementara bagi wisatawan yang melakukan perjalanan sebelum kembali ke tempat asalnya (Sulastiyono, 2011: 15).

Banyaknya wisatawan yang menetap sementara di hotel mengakibatkan hotel semakin sering menggunakan bahan dan juga sumber yang kurang ramah terhadap lingkungan, seperti: penggunaan tas plastik, penggunaan energi dan air yang berlebih, penggunaan kertas, dan bahkan masih terdapat hotel yang membuang limbah secara sembarangan yang dapat mencemarkan lingkungan. Oleh karena itu, diperlukan penerapan *green hotel* guna mencapai perilaku karyawan hotel terhadap lingkungan. *Green hotel* ialah kegiatan operasional hotel yang

menerapkan berbagai macam program ramah lingkungan seperti mengurangi penggunaan air dan energi, serta mengurangi pembuangan emisi atau limbah guna menjaga lingkungan dan mengurangi biaya operational. (Green Hotel Association, 2018).

Industri hotel khususnya di Bali memiliki peranan penting dalam investasi pembangunan kepariwisataan secara nasional. Oleh karena itu, konsep *green hotel* menjadi suatu “keharusan” bagi para pengelola hotel dalam menjalankan bisnisnya. Konsep *green hotel* memiliki nilai investasi jangka panjang yang mampu menciptakan loyalitas wisatawan, menciptakan reputasi manajemen, penghematan biaya operasional, terjalinnya hubungan dengan komunitas lokal serta mampu menciptakan manajemen yang sehat (Sinangjoyo et al., 2013). Dengan mencegah terjadinya kerusakan terhadap lingkungan Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Kemenparekraf) mengharapkan hotel di Indonesia menerapkan konsep *green hotel* guna terciptanya hotel yang ramah lingkungan. Kemenparekraf menerbitkan buku Panduan dan Pedoman Pelaksanaan *green hotel* di Indonesia untuk mendorong sektor industri perhotelan untuk meminimalisasi terjadinya pemanasan global dan kerusakan lingkungan melalui program penghematan air, penghematan energi, penggunaan material ramah lingkungan, serta mengurangi limbah.

Salah satu hotel yang ada di Kabupaten Badung, Bali ialah Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa yang berlokasi di Jl. Pantai Balangan I No. 1, Ungasan, Kecamatan Kuta Selatan, Badung. Hotel ini merupakan hotel bintang 5 yang memiliki 208 kamar dengan berbagai jenis fasilitas untuk memberikan kenyamanan

kepada tamu yang menginap, seperti: *restaurant, spa, gym, swimming pool, kids club, meeting room, ballroom, art shop, wedding chapel*, dan *beach club*.

Hotel Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa dalam operasionalnya sudah menerapkan beberapa dari konsep *green hotel*, seperti menggunakan lampu LED, mematikan lampu-lampu kamar yang *vacant* pada malam hari, mengurangi penggunaan plastik, menggunakan AC central yang dapat mati otomatis jika *balcony* terbuka, area *lobby* yang terbuka sehingga tidak menggunakan energi yang berlebih, menyediakan tempat khusus merokok, melakukan kebersihan lingkungan, serta mempekerjakan masyarakat lokal untuk mendukung ekonomi. Walaupun demikian, masih terdapat penerapan *green hotel* yang belum maksimal pada Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa, seperti: masih belum menyediakan tempat sampah sesuai dengan jenisnya di area office dan halaman hotel (*organic & non-organic*) dan belum maksimal dalam penggunaan kertas bekas.

Salah satu departemen yang mendukung kelancaran operasional Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa adalah Front Office Department. *Front office* ialah departemen bagian depan yang memberikan pelayanan mulai dari reservasi hingga memberikan informasi yang dibutuhkan oleh tamu baik itu informasi mengenai hotel maupun di luar hotel selama tamu tersebut masih di dalam hotel (Putra et al., 2022). Front Office Department di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa sudah menerapkan beberapa dari *green hotel* seperti penggunaan *barcode* untuk mendaftarkan tamu sebagai member Marriott, *print double side* untuk menghemat kertas, menggunakan kendaraan listrik untuk mengantar tamu seperti buggy, tidak menggunakan barang sekali pakai seperti gelas *welcome drink* dan oshibori.

Green hotel merupakan komponen penting dalam keberhasilan pelaksanaan praktik perilaku ramah lingkungan bagi seorang karyawan dalam industri perhotelan (Chen, 2016). *Green hotel* bertujuan untuk mengurangi dampak lingkungan melalui praktik ramah lingkungan. *Green hotel* mampu mendorong dan meningkatkan kesadaran perilaku lingkungan (*Environmental Behavior*) baik antara karyawan dan juga tamu yang menginap di hotel, dan menggunakan bahan yang ramah lingkungan. Perilaku ramah lingkungan menurut Kaiser et al., (2007) berkaitan dengan konservasi energi, mobilitas & transportasi, pengurangan limbah, *recycling*, *consumerism*, dan kelestarian lingkungan lainnya.

Perilaku lingkungan (*Environmental Behavior*) karyawan *front office* di Renaissance Bali Uluwatu dalam operasionalnya sudah diterapkan. Beberapa contohnya adalah: mematikan AC di *back office* jika tidak diperlukan, staf menggunakan tangga dibandingkan lift untuk mejangkau tempat yang dekat, menggunakan *buggy car* dikarenakan *buggy* menggunakan sumber energi listrik untuk mengurangi polusi, staf membawa *tumbler* untuk mengurangi penggunaan botol plastik, menggunakan *paper bag*, mencetak dokumen dengan *double side* untuk menghemat penggunaan kertas, menggunakan kembali *oshibori*, dan berpartisipasi dalam kegiatan kebersihan lingkungan.

Berdasarkan latar belakang di atas penulis tertarik untuk meneliti tentang “Implementasi Green Hotel pada Front Office Department dalam Upaya Meningkatkan Environmental Behavior Staf di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana implementasi *green hotel* pada Front Office Department di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa?
2. Bagaimana *green hotel* dapat meningkatkan *environmental behavior staff* pada Front Office Department di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui implementasi *green hotel* pada Front Office Department di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa.
2. Untuk menganalisis *green hotel* pada Front Office Department dalam meningkatkan *environmental behavior staff* di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang didapatkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan dan wawasan tentang implementasi *green hotel* pada Front Office Department dalam upaya meningkatkan *envonmental behavior*.

1.4.1 Manfaat Praktis

Adapun manfaat praktis penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Bagi Politeknik Negeri Bali

Hasil penelitian ini dapat menambah informasi dan bacaan bagi para peneliti berikutnya yang membutuhkan referensi untuk melakukan penelitian yang serupa.

2. **Bagi Manajemen Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa**

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi hotel Renaissance Bali Uluwatu khususnya di bagian Front Office Department terhadap penerapan *green hotel* guna meningkatkan *environmental behavior*.

3. **Bagi Penulis**

Hasil penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengalaman yang sangat bermanfaat dalam menerapkan ilmu dan keterampilan yang telah diperoleh selama menuntut ilmu di Politeknik Negeri Bali.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini lebih fokus kepada implementasi *green hotel* di bagian Front Office Department dalam upaya meningkatkan *environmental behavior*.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

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

1. Implementasi *green hotel* pada Front Office Department di hotel Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa sudah diterapkan dengan baik hal ini didukung dari hasil-hasil wawancara, dokumentasi, dan observasi. Hal itu terlihat sudah diterapkannya manajemen hotel yang berwawasan lingkungan, operasional hotel yang ramah lingkungan, pemanfaatan tata guna lahan, efisiensi energi, penggunaan material bangunan yang ramah lingkungan, efisiensi air, kualitas pengudaraan yang baik, serta pengelolaan limbah. Beberapa penerapannya seperti penggunaan barcode dan email untuk mengurangi penggunaan kertas berlebih, menggunakan mesin printer multifungsi, meminimalisir penggunaan peralatan sekali pakai, menyediakan campaign/sign hemat energi, menyediakan ruang terbuka hijau, menyediakan alat efisiensi energi, menyediakan buggy untuk mengurangi emisi karbon, menyediakan alat efisiensi air seperti toilet dengan sistem sensor, menyediakan smoking area, serta memanfaatkan kembali limbah, namun masih terdapat penerapan yang belum maksimal pada indikator manajemen pengelolaan limbah di karenakan pihak hotel belum menyediakannya tempat sampah pembeda jenis (organik & anorganik) di seluruh area hotel dimana hal tersebut baru di terapkan di area kamar saja, serta pemanfaatan limbah kertas belum begitu maksimal di

gunakan dikarenakan pihak hotel tidak memiliki wadah untuk mendaur ulang kertas tersebut.

2. Penerapan *green hotel* pada Front Office Department berdampak positif dalam meningkatkan *environmental behavior staff* di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa. Hal ini dapat dibuktikan dari hasil kuisioner yang mendapatkan skor tinggi pada indikator-indikator *environmental behavior* seperti *energi conservation* (92%), *mobility transportation* (80%), *waste avoidance* (92%), *recycle* (91%), dan *consumerism* (88%). Dimana hal tersebut menunjukkan bahwa staf *front office* telah melakukan perilaku ramah lingkungan, seperti mematikan lampu dan peralatan elektronik saat tidak digunakan, menggunakan tangga dibandingkan lift, menggunakan buggy secara efisien, membawa tumbler dan alat makan yang dapat dipakai ulang, menghemat kertas atau memanfaatkan kertas kembali, menggunakan oshibori rusak sebagai kain lap, membeli produk yang ramah lingkungan, serta staff menjaga kebersihan area kerja dan ikut berpartisipasi dalam kegiatan peduli lingkungan yang diselenggarakan hotel.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang membahas mengenai implementasi *green hotel* pada Front Office Department dalam meningkatkan *environmental behavior staff* di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa, maka berikut merupakan beberapa saran yang dapat di berikan:

1. Beberapa penerapan *green hotel* sudah dilakukan dengan baik, untuk mempertahankan hal tersebut pihak hotel Renaissance Bali Uluwatu Resort

& Spa sebaiknya tetap melanjutkan dan meningkatkan penerapan dari green hotel di semua department, untuk mewujudkan hotel yang ramah lingkungan.

2. Dalam mendukung penerapan yang berkelanjutan, sebaiknya manajemen hotel menyediakan fasilitas seperti tempat sampah sesuai jenis di setiap area hotel dan menggunakan panel surya untuk menghemat energi listrik, serta hotel dapat bekerja sama dengan penyedia daur ulang lokal atau memiliki sistem daur ulang internal untuk memanfaatkan kertas yang tidak di pakai.
3. Manajemen hotel sebaiknya memberikan sosialisai/pelatihan kepada seluruh staff mengenai pentingnya penerapan green hotel maupun environmental behavior dan memberikan apresiasi atau penghargaan kepada staff yang sudah menerapkan konsep green hotel dan environmental behavior, sehingga dapat meningkatkan kesadaran dan pemahaman serta meningkatkan semangat bagi seluruh staff hotel.



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.
- Agus, S. (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Amalianingsih, R., & Herdi, H. (2021). Studi Literatur: Faktor Pendukung Dan Penghambat Dalam Penyelenggaraan Program Bimbingan Dan Konseling Di Sekolah Menengah Kejuruan. *Jurnal Bimbingan Dan Konseling Terapan*, 5(1), 50–56.
- Astuti, K. K. W., Ernawati, N. M., & Astawa, I. K. (2023). *Environmental Behavior of Front Office Department Staff to Support Green Hotel at Six Senses Uluwatu Bali*. Politeknik Negeri Bali.
- Bachtiar S. Bachri. (2010). Meyakinkan Validitas Data Melalui Triangulasi Pada Penelitian Kualitatif. *Teknologi Pendidikan, Vol 10, No 1 (2010)*.
- Bagyono, B. (2014). *Tourism and Hospitality*. In Bandung: Publisher Alfabeta.
- Bagyono, S. (2012). *Teori dan Praktek Hotel Front Office*. In Bandung: Alfabeta.
- Budiyani, N. K. S. U., Aryana, I. N. A., & Suarja, I. K. (2017). Penerapan Green Action Oleh Staff Frontoffice Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Le Meridien Bali Jimbaran. *Manajemen Bisnis Pariwisata, Politeknik Negeri Bali, 2017*, 1–11.
- Bungin, B. (2013). *Metodologi Penelitian Sosial & ekonomi: Format-format kuantitatif dan Kualitatif untuk studi sosiologi, kebijakan publik, komunikasi, manajemen, dan pemasaran*.
- Chen, C. (2016). Building green hotel , by employee 's green awareness , knowledge and skill. *Preprints, August*, 1–11.
- Coleman, B. D., & Fuoss, R. M. (2017). Statistik Deskriptif. *Jurnal Hikmah*, 14(21), 1829–8419.
- Firman. (2013). Analisis Data dalam Penelitian Kualitatif. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Green Hotel Association. (2018). *Green Hotel Association*.
- Hou, H., & Wu, H. (2021). Tourists' perceptions of green building design and their intention of staying in green hotel. *Tourism and Hospitality Research*, 21(1), 115–128.
- Huberman, a. M., & Miles, M. B. (2014). Qualitative Data Analisis. *Qualitative Data Analysis A Methods Sourcebook*, 47(Suppl 4).
- Kaiser, F. G., Oerke, B., & Bogner, F. X. (2007). Behavior-based environmental

- attitude: Development of an instrument for adolescents. *Journal of Environmental Psychology*, 27(3), 242–251.
- Kementrian Pariwisata Republik Indonesia. (2016). *Panduan dan Pedoman Pelaksanaan Green Hotel di Indonesia*.
- Kusuma Ningrum, N. F. M. (2023). Penerapan Green Office pada Food and Beverage Department dalam Peningkatan Kepedulian Lingkungan di Sheraton Bandung Hotel & Towers. *Journal of Mandalika Review*, 2(1), 27–38.
- Marhamah, S., & Asdi, Y. (2016). Studi Prestasi Mahasiswa Dengan Analisis Statistika Deskriptif (Studi Kasus: Mahasiswa Program Studi Matematika FMIPA Universitas Andalas Tahun 2009-2011). *Jurnal Matematika UNAND*, 5(4), 36–44.
- Moise, M. S., Gil-Saura, I., & Ruiz Molina, M. E. (2021). The importance of green practices for hotel guests: does gender matter? *Economic Research-Ekonomska Istrazivanja*, 34(1), 3508–3529.
- Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor Pm.53/Hm.001/Mpek/2013 Tentang Standar Usaha Hotel. (2013).
- Purwanti, D. (2017). Pendidikan Karakter Peduli Lingkungan Dan Implementasinya. *DWIJA CENDEKIA: Jurnal Riset Pedagogik*, 1(2), 14–20.
- Putra, M. D. V., Armoni, N. L. E., & Sagitarini, L. L. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan pada Front Office Department Terhadap Kepuasan Tamu di Sense Hotel Seminyak (Doctoral dissertation, Politeknik Negeri Bali)*.
- Putra, M. D. V., Armoni, N. L. E., & Sagitarini, L. L. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Front Office Departement Terhadap Kepuasan Tamu Sense Hotel Seminyak*.
- Saeed, B. Bin, Afsar, B., Hafeez, S., Khan, I., Tahir, M., & Afridi, M. A. (2019). Promoting employee's proenvironmental behavior through green human resource management practices. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, 26(2), 424–438.
- Sambodo, A. (2020). *Kantor Depan Hotel*. Nas Media Pustaka.
- Sinangjoyo, N. J., Tinggi, S., & Ampta, P. (2013). Green Hotel Sebagai Daya Saing Suatu Destinasi (Studi Kasus Pada Industri Hotel Berbintang Di Wilayah Yogyakarta). *Jurnal Nasional Pariwisata*, 5, 83–93.
- Siregar, S. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif: dilengkapi dengan perbandingan perhitungan manual dan SPSS*.
- Siyoto, S., & Sodik, M. A. (2015). *Dasar metodologi penelitian*. literasi media publishing.
- Sugianto, E., Kurniawan, C. J., & Kristanti, M. (2017). Pengaruh Program Green Hotel Terhadap Minat Beli Konsumen Di Hotel Di Indonesia. *Jurnal*

Hospitality Dan Manajemen Jasa, 5, 390–400.

Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*.

Sugiyono, P. (2015). Metode penelitian kombinasi (mixed methods). *Bandung: Alfabeta*, 28, 1–12.

Suharsimi, A. (2013). *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik (Edisi Revisi)*. Jakarta: Rineka Cipta.

Sujatno, B. (2008). *Hotel courtesy*. Yogyakarta: CV Andi Offset.

Suwito, J. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Cv Global Ac Banjarbaru. *Kindai*, 14(3), 255–262.

Yuniati, N. (2021). Green Hotel Concept and Practices in Indonesia. *E-Journal of Tourism*, 8(2), 184–196.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI