

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI *GREEN PRACTICE* PADA *FRONT OFFICE*
DEPARTMENT UNTUK MENDUKUNG *GREEN HOTEL* DI
RENAISSANCE BALI ULUWATU RESORT & SPA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Gede Yoga Prananda Putra

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI *GREEN PRACTICE* PADA *FRONT OFFICE*
DEPARTMENT UNTUK MENDUKUNG *GREEN HOTEL* DI
RENAISSANCE BALI ULUWATU RESORT & SPA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**I Gede Yoga Prananda Putra
NIM 2015834139**

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI *GREEN PRACTICE* PADA *FRONT OFFICE DEPARTMENT* UNTUK MENDUKUNG *GREEN HOTEL* DI
RENAISSANCE BALI ULUWATU RESORT & SPA**

**Skripsi ini diusulkan sebagai salah satu syarat untuk menyusun skripsi
Program Studi D-IV Manajemen Bisnis Pariwisata
di Politeknik Negeri Bali**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**I Gede Yoga Prananda Putra
NIM 2015834139**

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

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

IMPLEMENTASI GREEN PRACTICE PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT UNTUK Mendukung GREEN HOTEL DI RENAISSANCE BALI ULUWATU RESORT & SPA

Skripsi ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan
Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali
pada Senin, 1 Juli 2024

Pembimbing 1,

Pembimbing 2,



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



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

Mengetahui,

Ketua Jurusan pariwisata
Politeknik Negeri Bali



Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, S.ST.Par., M.Par
NIP.198409082008122004

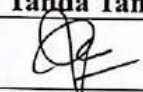
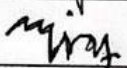

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi Berjudul :

**IMPLEMENTASI *GREEN PRACTICE* PADA *FRONT OFFICE DEPARTMENT*
UNTUK MENDUKUNG *GREEN HOTEL* DI *RENAISSANCE BALI ULUWATU*
RESORT & SPA**

Yang disusun oleh **I Gede Yoga Prananda Putra (NIM 2015834139)** telah disepakati dalam
Sidang Skripsi di depan Tim Penguji

Pada hari Kamis, 18 Juli 2024

| | Nama Tim Penguji | Tanda Tangan |
|----------------|---|---|
| Ketua | Dr. Dra. Lien Darlina, M. Hum NIP 196612081993032001 |  |
| Anggota | Ida Ayu Elistyawati, A.Par., M. Par NIP 196707141998032001 |  |
| Anggota | Made Sudiarta, SS., M.Par NIP 196812062002121002 |  |

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

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 Gede Yoga Prananda Putra
NIM : 2015834139
Program Studi : D-IV Manajemen Bisnis Pariwisata

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

**IMPLEMENTASI *GREEN PRACTICE*
PADA *FRONT OFFICE DEPARTMENT* UNTUK MENDUKUNG *GREEN HOTEL*
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 Gede Yoga Prananda Putra

ABSTRAK

Yoga Prananda Putra, I Gede. (2024). *Implementasi Green Practice Pada Front Office Department Untuk Mendukung Green Hotel Di Renaissance Bali Uluwatu Resort & SPA*. Skripsi: Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Skripsi ini telah disetujui dan diperiksa oleh Pembimbing I: Dr.Dra. Lien Darlina, M.Hum dan Pembimbing II: Ni Ketut Bagiastuti, S.H., M.H.

Kata Kunci : implementasi, *green practice*, *front office department*, *green hotel*

Penelitian ini dilakukan di hotel Renaissance Bali Uluwatu Resort & SPA yang bertujuan untuk mengetahui implementasi *green practice* Pada *Front Office Department* dan juga untuk mengetahui implementasi *green practice* untuk mendukung *green hotel* di Renaissance Bali Uluwatu Resort & SPA. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif dengan tahapan yaitu reduksi data, penyajian data, dan Kesimpulan. Teknik pengambilan data dalam penelitian ini yaitu Observasi, Studi Pustaka dan Wawancara. Teknik penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling* dengan jumlah informan 3 orang yaitu *front office manager*, *asisstant front office manager* & *duty manager*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Renaissance Bali Uluwatu Resort & SPA sudah menerapkan 3 dimensi dari *green practice* yang terdiri dari *green action*, *green food* dan *green donation* namun ada satu indikator dari *green action* yang belum terlaksanakan yaitu daur ulang dikarenakan *front office department* tidak bisa mendaur ulang limbahnya sendiri. Kemudian hasil dari penelitian berikutnya menunjukkan bahwa implementasi *green practice* sangat mendukung konsep *green hotel* di Renaissance Bali Uluwatu Resort & SPA dikarenakan semua indikator dari *green practice* saling berkaitan dengan dimensi *green hotel*.

POLITEKNIK NEGERI BALI

ABSTRACT

Yoga Prananda Putra, I Gede. (2024). Implementation of Green Practice in Front Office Department to Support Green Hotel 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: Dr.Dra. Lien Darlina, M.Hum Supervisor II: Ni Ketut Bagiastuti, S.H., M.H.

Keywords: implementation, green practice, front office department, green hotel

This research was conducted at the Renaissance Bali Uluwatu Resort & SPA hotel which aims to find out the implementation of green practices in the Front Office Department and also to find out the implementation of green practices to support green hotels at Renaissance Bali Uluwatu Resort & SPA. The research method used in this study is qualitative descriptive analysis with stages, namely data reduction, data presentation, and conclusion. The data collection techniques in this study are Observation, Literature Study and Interview. The technique for determining informants in this study uses purposive sampling with a total of 3 informants, namely front office manager, assistant front office manager & duty manager. The results of this study show that Renaissance Bali Uluwatu Resort & SPA has implemented 3 dimensions of green practice consisting of green action, green food and green donation, but there is one indicator of green action that has not been implemented, namely recycling because the front office department cannot recycle its own waste. Then the results of the next study show that the implementation of green practice strongly supports the concept of green hotels at Renaissance Bali Uluwatu Resort & SPA because all indicators of green practice are interrelated with the dimensions of green hotels.

KATA PENGANTAR

Puja dan puji syukur penulis panjatkan kehadirat tuhan yang Maha Esa Ida Sang Hyang Widhi Wasa karena atas tuntunan dan berkat-Nya sehingga penulis dapat menyusun skripsi yang berjudul “Implementasi *Green Practice* Pada *Front Office Department* Untuk Mendukung *Green Hotel* di Renaissance Bali Uluwatu Resort & SPA” dalam kondisi tepat waktu. Penulisan proposal penelitian ini adalah sebuah tempat untuk menyalurkan ilmu dan bakat mahasiswa dalam melakukan penelitian sebagai langkah awal dalam memenuhi syarat penyusunan skripsi agar dapat menyelesaikan Pendidikan Terapan Manajemen Bisnis Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.

Dimulainya penulisan proposal penelitian ini hingga dapat terselesaikan, tidak lepas dari berbagai pihak yang selalu memberikan dukungan dan masukan kepada penulis, sehingga pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak tersebut, di antaranya sebagai berikut:

1. I Nyoman Abdi, SE, 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, S.ST.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 proposal penelitian.
3. Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd. selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata yang serta membantu memberikan kelancaran dan masukan bagi penulis.
4. Made Satria Pramanda Putra, S.H., S.E., M.M. selaku Koordinator Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata yang serta memberikan banyak panduan, dorongan, dan masukan dalam melaksanakan penyusunan proposal penelitian ini.
5. Dr.Dra. Lien Darlina, M.Hum selaku Dosen Pembimbing I yang serta memberikan pandangan, arahan, motivasi dan telah meluangkan waktu untuk

membimbing penulis demi kelancaran penyusunan proposal penelitian ini dari tahap awal sampai akhir.

6. Ni Ketut Bagiastuti, SH., M.H. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan saran, dukungan dan bimbingan tanpa henti untuk membantu penulis agar dapat menyelesaikan penulisan proposal penelitian ini dengan baik dan tepat waktu.
7. Seluruh senior di Renaissance Bali Uluwatu Resort & SPA, khususnya di departemen *Front office* yang telah menerima penulis untuk belajar, memberikan dukungan, bantuan dalam pengumpulan data, pemahaman serta penyaluran ilmu baru bagi penulis yang sangat berguna untuk kelancaran penulisan proposal penelitian ini.
8. Kedua orang tua serta seluruh anggota keluarga yang telah memberikan dukungan dan motivasi dalam bentuk fisik, materi maupun doa selama melakukan penulisan proposal penelitian ini.
9. Sahabat dan teman-teman yang senantiasa memberikan motivasi dan dukungan secara terus menerus sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian ini.

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

Penulis

I Gede Yoga Prananda Putra

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------|
| HALAMAN SAMPUL | |
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PERSYARATAN GELAR SARJANA TERAPAN | ii |
| 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 | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah..... | 4 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 4 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 4 |
| 1.4.1 Manfaat Teoritis..... | 4 |
| 1.4.2 Manfaat Praktis | 5 |
| 1.5 Batasan dan Ruang Lingkup Penelitian | 5 |
| BAB II | 6 |
| 2.1 Landasan Teori..... | 6 |
| 2.1.1 Hotel | 6 |
| 2.1.2 Front Office | 7 |
| 2.1.3 <i>Green Practice</i> | 8 |
| 2.1.4 <i>Green Hotel</i> | 11 |
| 2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya | 12 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 16 |
| 3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian..... | 16 |

| | |
|--|-----------|
| 3.2 Objek Penelitian..... | 16 |
| 3.3 Identifikasi Variabel..... | 16 |
| 3.4 Definisi Operasional Variabel..... | 17 |
| 3.5 Jenis dan Sumber Data..... | 18 |
| 3.5.1 Jenis Data..... | 19 |
| 3.5.2 Sumber Data..... | 19 |
| 3.6 Penentuan Informan..... | 20 |
| 3.7 Metode Pengumpulan Data..... | 21 |
| 3.7.1 Observasi..... | 21 |
| 3.7.2 Studi Kepustakaan..... | 21 |
| 3.7.3 Wawancara..... | 21 |
| 3.8 Metode Analisis Data..... | 22 |
| BAB IV..... | 24 |
| 4.1 Gambaran Umum Perusahaan..... | 24 |
| 4.1.1 Sejarah Singkat..... | 24 |
| 4.1.2 Fasilitas Hotel..... | 25 |
| 4.1.3 Struktur Organisasi dan Job Description..... | 33 |
| 4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan..... | 39 |
| 4.2.1 Implementasi <i>Green Practice</i> Pada Front Office Department di Renaissance Bali Uluwatu Resort & SPA..... | 39 |
| 4.2.2 Implementasi <i>Green Practice</i> Pada Front Office Department dalam Mendukung <i>Green Hotel</i> Di Renaissance Bali Uluwatu Resort & SPA..... | 50 |
| BAB V..... | 61 |
| 5.1 Simpulan..... | 61 |
| 5.2 Saran..... | 62 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 63 |
| LAMPIRAN..... | 65 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Green Practice | 17 |
| Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel Green Hotel | 17 |



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 3.1 Model Analisis Data Interaktif Miles & Huberman | 22 |
| Gambar 4.1 Struktur Organisasi Front Office | 33 |
| Gambar 4.2 Stiker Himbauan Save Energy & Save Water..... | 41 |
| Gambar 4.3 Brosur Barcode | 43 |
| Gambar 4.4 Penggunaan Botol Kaca..... | 44 |
| Gambar 4.5 Buggy Electric | 45 |
| Gambar 4.6 Kegiatan Bersih-Bersih..... | 49 |
| Gambar 4.7 Lobby Renaissance Bali Uluwatu Resort & SPA | 52 |
| Gambar 4.8 Himbauan Save Energy & Save Water | 53 |
| Gambar 4.9 Keterkaitan Green Practice & Green Hotel | 60 |



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|---|----|
| Lampiran 1. Pedoman Wawancara | 65 |
| Lampiran 2. Hasil Wawancara | 67 |
| Lampiran 3. Dokumentasi Wawancara | 72 |



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan industri pariwisata telah menjadi suatu perhatian bagi banyak negara dunia termasuk Indonesia. Indonesia adalah negara dengan iklim alam tropis dan keanekaragaman budaya yang dapat membangkitkan minat Wisatawan melakukan perjalanan ke berbagai daerah di Indonesia. Perkembangan industri pariwisata harus didukung oleh ketersediaan jasa wisata seperti akomodasi, transportasi, biro perjalanan, restoran, serta layanan infrastruktur lainnya agar wisatawan dapat menikmati liburannya di Indonesia (Kementerian Pariwisata Republik Indonesia, 2016).

Hotel merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa yang dilengkapi dengan pelayanan makanan dan minuman, serta fasilitas lainnya (Solihin et al., 2021). Diketahui, jumlah hotel di Bali terus bertambah, mulai dari hotel *budget* hingga hotel bintang lima. Namun, semakin banyaknya pembangunan hotel di Bali tidak diragukan lagi berdampak pada lingkungan sekitarnya baik dalam skala kecil maupun besar. Salah satu dampaknya adalah pemanasan global dari tahap pembangunan fisik hingga tahap operasional yang menjadi perhatian pemerintah, masyarakat dan pemangku kepentingan lainnya di industri pariwisata (Erlangga et al., 2017).

Melihat dari isu pemanasan global atau global warming juga berdampak pada kecenderungan perubahan pola konsumsi wisatawan, maka konsep ramah lingkungan menjadi suatu keharusan bagi para pengelola hotel dalam menjalankan bisnisnya (Pramesti, 2019). Oleh karena itu hotel didorong untuk menerapkan konsep ramah lingkungan yang menuju pada keberlanjutan melalui tindakan seperti program eco-resort, reboisasi efisiensi energi, dan pengembangan bangunan yang sesuai standar yang sudah ditetapkan pemerintah (Pramono, 2016).

Green Hotel merupakan program yang menerapkan konsep ramah lingkungan, sehingga para pelaku bisnis tidak hanya memikirkan pendapatan tetapi juga pengusaha memikirkan bagaimana menjaga lingkungan dari dampak industri atau bisnis yang mereka kelola. Oleh karena itu, tujuan green hotel tidak hanya untuk menarik tamu atau pelanggan, tetapi juga untuk menjaga kepuasan pelanggan sehingga dapat menjadi pelanggan loyal (Mujahidin, 2015). Saat ini banyak hotel di Bali bahkan di Indonesia yang sudah menerapkan konsep green hotel, terlihat dari banyaknya partisipan pada Event Penganugerahan Green Hotel Award yang diselenggarakan oleh Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif dari tahun ke tahunnya (Erlangga et al., 2017)

Dalam sebuah hotel Front Office Department merupakan bagian paling penting dalam sebuah operasional karena sebagai ujung tombak dari seluruh bagian yang ada di sebuah hotel, mulai dari pemesanan kamar, operator telepon, menangani tamu check in maupun check out, sumber informasi, hingga sebagai tempat menangani keluhan tamu, Oleh karena itu, pelaksanaan *Green Practices* dalam *Front Office Department* sangat penting karena dapat mempengaruhi

persepsi tamu tentang upaya hotel dalam menjaga lingkungan. Pelaksanaan *Green Practices* dalam Front Office Department juga dapat membantu hotel dalam mengurangi biaya operasional dan meningkatkan efisiensi (Wachidyah, 2017). Saat ini di Hotel Renaissance Bali Uluwatu Resort & SPA sudah menerapkan *Green Practice*. Adapun penerapan yang telah dilakukan adalah penghematan energi, penggunaan produk ramah lingkungan, pencegahan polusi, menggunakan bahan lokal dalam penyajian *welcome drink* dan mengajak tamu untuk berdonasi guna membantu kegiatan-kegiatan lingkungan, namun penulis masih merasa penerapan dari *Green Practice* ini masih belum maksimal dilakukan karena masih adanya satu subindikator dari *Green Action* yang belum maksimal dilakukan yaitu Daur Ulang dikarenakan Front Office Department tidak bisa mendaur ulang limbah kertasnya sendiri karena Front Office Department hanya bisa meminimalisir penggunaan kertas dengan menggunakan sisi kosong dari kertas tersebut, selain itu pemilahan sampah berdasarkan kategorinya juga belum dilaksanakn sehingga semua sampah dijadikan satu yang mempersulit dalam pemilahannya.

Sebagaimana latar belakang dan permasalahan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang "Implementasi *Green Practice* Untuk Mendukung *Green Hotel* Pada *Front Office Department* di Renaissance Bali Uluwatu Resort & SPA"

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Bagaimanakah Implementasi *Green Practice* pada *Front Office Department* di Renaissance Bali Uluwatu Resort & SPA?
2. Bagaimanakah Implementasi *Green Practice* pada *Front Office Departement* Untuk Mendukung *Green Hotel* di Renaissance Bali Uluwatu Resort & SPA?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan penelitian yang dapat dijabarkan adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Implementasi *Green Practice* pada *Front Office Department* di Renaissance Bali Uluwatu Resort & SPA.
2. Untuk menganalisis Implementasi *Green Practice* pada *Front Office Department* Untuk mendukung *Green Hotel* di Renaissance Bali Uluwatu Resort & SPA.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun beberapa manfaat yang diperoleh dari penelitian ini untuk berbagai pihak, sebagai berikut :

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis manfaat dari penelitian ini adalah untuk menambah wawasan dan pengetahuan bagi penulis dan semua pihak yang membaca serta bisa menjadi tambahan referensi bagi penelitian selanjutnya sehingga menambah referensi

mengenai penerapan *Green Practice* pada *Front Office Departement* untuk mendukung *Green Hotel*.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Politeknik Negeri Bali

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi dan referensi bagi para peneliti berikutnya yang akan menganalisis masalah yang serupa yang bertujuan untuk memperbaiki dan menyempurnakan kelemahan dalam penelitian yang sudah ada.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini untuk memberikan informasi dan data tambahan kepada hotel untuk dapat dijadikan masukan dan bahan pertimbangan mengenai Implementasi *Green Practice* Untuk Mendukung *Green Hotel*.

3. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan untuk peneliti dan sebagai bentuk pengalaman peneliti dalam mengaplikasikan ilmu yang telah didapatkan ke dalam suatu penelitian ilmiah.

1.5 Batasan dan Ruang Lingkup Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, Dalam penelitian ini terdiri dari satu variabel independen yaitu *Green Practice* serta satu variabel dependen yaitu *Green Hotel*. Dimana penelitian ini hanya akan berfokus pada implementasi *Green Practice* di *Front Office Department*.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil pembahasan dan Analisis dari penelitian yang telah dilakukan dengan judul “Implementasi *Green Practice* Pada *Front Office Department* Untuk Mendukung *Green Hotel* di Renaissance Bali uluwatu Resort & SPA”, maka kesimpulan yang dapat ditarik adalah bahwa implementasi *Green Practice* yaitu *Green Action*, *Green Food* dan *Green Donation* di Renaissance Bali uluwatu Resort & SPA khususnya pada *Front Office Department* Sebagian besar telah dilaksanakan dengan baik dan sudah dilakukan secara maksimal, Hal ini dapat dilihat dari implementasi yang telah dilakukan seperti efisiensi energi dan air, Penggunaan produk-produk ramah lingkungan dalam kegiatan operasionalnya, Pencegahan polusi dengan menggunakan *buggy electric*, Menggunakan bahan lokal dan memberikan informasi khusus dalam penyajian *welcome drink* serta ikut serta dalam mendanai dan mendukung aktivitas proyek-proyek ramah lingkungan, Namun ada salah satu indikator dari *Green Action* yaitu kegiatan Daur Ulang belum dilaksanakan secara maksimal dikarenakan *Front Office Department* tidak bisa mendaur ulang limbahnya sendiri mereka hanya bisa meminimalisir penggunaan kertas dengan cara menggunakan sisi kertas yang kosong.

Sementara implementasi *Green Practice* pada *Front Office Department* untuk mendukung *Green Hotel* di Renaissance Bali uluwatu Resort & SPA sangat berkaitan dalam mendukung *Green Hotel*, Hal ini dapat dilihat dari hasil analisis

yang telah dilakukan bahwa semua indikator dari *Green Practice* saling berkaitan untuk mendukung *Green Hotel*.

5.2 Saran

Adapun saran yang ingin peneliti berikan pada pihak manajemen hotel Renaissance Bali uluwatu Resort & SPA yaitu supaya lebih maksimal dalam mengimplementasikan *Green Practice* terutama pada subindikator Daur Ulang. Hal tersebut jika dilakukan khususnya pada *Front Office Department* dapat mendukung terciptanya *Green Hotel* di Renaissance Bali uluwatu Resort & SPA.

Bagi peneliti selanjutnya jika ingin melakukan penelitian yang sama disarankan untuk menggunakan faktor pendukung lainnya yang tidak digunakan dalam penelitian ini serta menggunakan metode penelitian yang berbeda seperti metode kuantitatif.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Agusnawar. (2014). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office Department Melalui Tugas dan Tanggung Jawab Concierge Pada Hotel Savoy Homann. *Kajian Pariwisata*, 2(1), 13–28.
- Erlangga, T. E., Rahmafitria, F., & Rosita. (2017). Analisis Perbandingan Tamu Mancanegara Dengan Tamu Nusantara Terhadap Hotel Yang Berkonsep Green Hotel Di Kota Bandung. *Jurnal Manajemen Resort Dan Leisure*, 13(2), 103–118.
- Irawan, A., & Vianney, A. (2015). *the Influence of Green Practice on Green Consumer Behavior At the Kemangi Restaurant, Hotel Santika Pandegiling Surabaya*. 86–101.
- 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.
- Mujahidin, A. (2015). Pengaruh Green Hotel Terhadap Loyalitas Pelanggan Dan Positif Wom Melalui Kepuasan Pelanggan Di Hotel Shangrilla Jakarta. *Jurnal GICI*, 5(2), 34–43.
- Oktavia, R., & Rismawati, R. (2022). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan. *Jurnal Ilmu Dan Riset ...*, 458, 456.
- Pramesti, D. S. (2019). Implementasi Konsep Tri Hita Karana Pada Akomodasi Pariwisata Di Nusa Dua, Bali (Study Kasus: Melia Bali Villas And Spa Resort). *Journey: Journal of Tourismpreneurship, Culinary, Hospitality, Convention and Event Management*, 1(1 Special Edition), 207–228. <https://doi.org/10.46837/journey.v1i1.24>
- Pramono, J. (2016). Isu-Isu Pengelolaan Lingkungan Pada Hotel Berbintang Di Bali. *Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis Dan Kewirausahaan*, 10(1), 64–73.
- Rijali, A. (2018). *Analisis Data Kualitatif Ahmad Rijali UIN Antasari Banjarmasin*. 17(33), 81–95.
- Sari, N. Y., & Wisroni, W. (2020). The Urgency of Parental Guidance for Youth Education in the Belajar Dari Rumah (BDR) Era. *SPEKTRUM: Jurnal Pendidikan Luar Sekolah (PLS)*, 8(3), 309. <https://doi.org/10.24036/spektrumpls.v8i3.109565>
- siyanto dan sodik. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. February, 99–117.
- Solihin, Damayanti, I. A. K. W., & Suardani, M. (2021). Pengantar Hotel dan Restoran. *Pengantar Hotel Dan Restoran*, 1–109.
- 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.

Sugiono, P. D. (2014). Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif.pdf. In *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* (p. 12).

Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Kualitatif dan R and D. In *Bandung: Alfabeta* (Vol. 3, Issue April). Alfabeta.

Wachidyah, W. (2017). Front Office Department Dan Peranannya. *Wiwin Wachidyah*, 4, 1–11.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI