

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI GREEN PRACTICES
PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT UNTUK
MENDUKUNG KONSEP 3R (REDUCE, REUSE, RECYCLE)
DI DISCOVERY KARTIKA PLAZA HOTEL**



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Gusti Ayu Ari Tresna Dewi

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI GREEN PRACTICES
PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT UNTUK
MENDUKUNG KONSEP 3R (REDUCE, REUSE, RECYCLE)
DI DISCOVERY KARTIKA PLAZA HOTEL**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**I Gusti Ayu Ari Tresna Dewi
NIM 2315854010**

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

SKRIPSI

IMPLEMENTASI GREEN PRACTICES PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT UNTUK MENDUKUNG KONSEP 3R (REDUCE, REUSE, RECYCLE) DI DISCOVERY KARTIKA PLAZA HOTEL

**Skripsi ini diusulkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Terapan Manajemen Bisnis Pariwisata
di Politeknik Negeri Bali**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**I Gusti Ayu Ari Tresna Dewi
NIM 2315854010**

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

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

IMPLEMENTASI GREEN PRACTICES PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT UNTUK MENDUKUNG KONSEP 3R (REDUCE, REUSE, RECYCLE) DI DISCOVERY KARTIKA PLAZA HOTEL

Skripsi ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan
Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali
pada 15 Agustus 2024

Pembimbing I,



I Gusti Agung Mas Krisna Komala Sari, S.Si., M.Si.
NIP. 198809282014042001

Pembimbing II,



Nyoman Rajin Aryana, S.Pd, M.Hum
NIP. 197507042002121002



Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata,
Politeknik Negeri Bali



Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par
NIP. 1984090982008122004


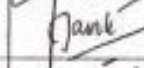
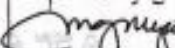
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi berjudul :

**IMPLEMENTASI GREEN PRACTICES
PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT UNTUK
MENDUKUNG KONSEP 3R (REDUCE, REUSE, RECYCLE)
DI DISCOVERY KARTIKA PLAZA HOTEL**

yang disusun oleh **I Gusti Ayu Ari Tresna Dewi (NIM 2315854010)** telah
dipertahankan dalam Sidang Skripsi di depan Tim Penguji
pada hari Senin tanggal 12 Agustus 2024

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	I Gusti Agung Mas Krisna Komala Sari, S.Si., M.Si NIP. 198809282014042001	
Anggota	Dra. I.A.Kade Werdika Damayanti, M.Par NIP. 196405011990112001	
Anggota	Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd. NIP. 199009222022032000	

Mengetahui,
**Ketua Jurusan Pariwisata,
Politeknik Negeri Bali**



Dr. Nj Nurhan Siti Astuti, SST.Par., M.Par
NIP. 1984090982008122004

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : I Gusti Ayu Ari Tresna Dewi

NIM : 2315854010

Program Studi : D-IV Manajemen Bisnis Pariwisata

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**IMPLEMENTASI GREEN PRACTICES
PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT UNTUK
MENDUKUNG KONSEP 3R (REDUCE, REUSE, RECYCLE)
DI DISCOVERY KARTIKA PLAZA HOTEL**

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 diadilkan oleh Hukum Nasional Indonesia.

Badung, 16 Agustus 2024



METERAI
TEMPEL
10000
B#CCAKX417103715

I Gusti Ayu Ari Tresna Dewi

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/ Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Implementasi *Green Practices* Pada *Front Office Department* Untuk Mendukung Konsep 3R (*Reduce, Reuse, Recycle*) Di Discovery Kartika Plaza Hotel” sesuai dengan waktu yang ditentukan. Tujuan pembuatan skripsi ini adalah sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan Pendidikan Sarjana Terapan Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

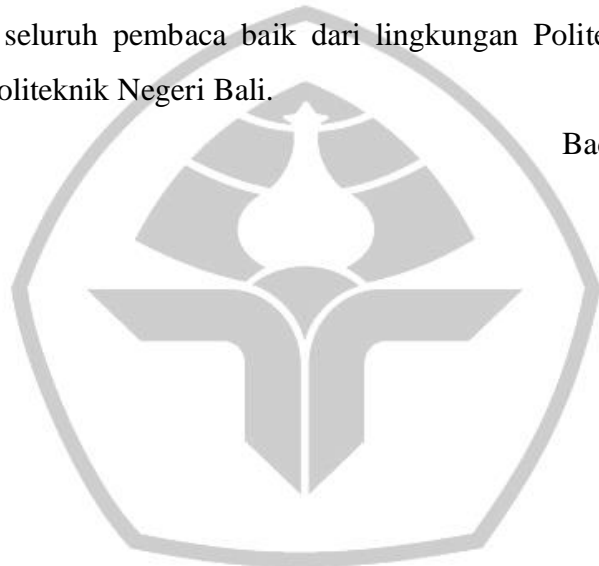
Dalam penyusunan skripsi ini ada beberapa kendala yang dihadapi seperti pengumpulan data, sumber informasi dan pengetahuan yang masih terbatas. Akan tetapi, berkat bantuan dari berbagai pihak kendala-kendala tersebut dapat diatasi. Untuk itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE, M.eCom., selaku Direktur Politeknik Negeri Bali atas kesempatan yang diberikan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali khususnya Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par., selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan petunjuk dan arahan selama mengikuti pendidikan pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.
3. Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd., selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
4. Made Satria Pramanda Putra, S.H, S.E, M.M., selaku Koordinator Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan masukan dan arahan selama menuntut ilmu di Politeknik Negeri Bali.
5. I Gusti Agung Mas Krisna Komala Sari, S.Si.,M.Si, selaku Pembimbing I yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan selama penyusunan skripsi ini.

6. I Nyoman Rajin Aryana, S.Pd, M.Hum, selaku Pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan selama penyusunan skripsi ini.
7. Keluarga dan teman-teman yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan dorongan dan bantuan dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari skripsi ini masih jauh dari sempurna, karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penulis dalam penyusunan skripsi, maka penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca agar tugas ini menjadi lebih sempurna. Sebagai akhir kata penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi seluruh pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun di luar Politeknik Negeri Bali.

Badung, April 2024



Penulis

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

ABSTRAK

Dewi, I Gusti Ayu Ari Tresna. (2024). Implementasi *Green Practices* Pada *Front Office Department* Untuk Mendukung Konsep 3R (*Reduce, Reuse, Recycle*) Di Discovery Kartika Plaza Hotel. Skripsi: Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

Skripsi ini telah disetujui dan diperiksa oleh Pembimbing I : I Gusti Agung Mas Krisna Komala Sari, S.Si., M.Si dan Pembimbing II : I Nyoman Rajin Aryana, S.Pd, M.Hum.

Kata Kunci: Hotel, *Front Office Department*, *Green Practices*, Konsep 3R (*Reduce, Reuse, Recycle*).

Green practices merupakan tindakan untuk melindungi lingkungan dan produk yang dihasilkan minim pada kerusakan lingkungan. Konsep 3R (*Reduce, Reuse, Recycle*) dalam pengelolaan sampah, yaitu *reduce, reuse, dan recycle*. *Reduce* adalah kegiatan yang dapat mengurangi dan mencegah timbunan sampah. *Reuse* adalah kegiatan penggunaan kembali sampah yang layak pakai untuk fungsi yang sama atau yang lain. *Recycle* adalah kegiatan mengolah sampah untuk dijadikan produk baru. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi *green practices* pada *front office department* dan menganalisis implementasi *green practices* pada *front office department* untuk mendukung konsep 3R (*reduce, reuse, recycle*) di Discovery Kartika Plaza Hotel. Data pada penelitian ini dikumpulkan melalui observasi, wawancara, studi pustaka, dokumentasi, serta penyebaran kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *mixed method*, yaitu analisis kuantitatif menggunakan statistik deskriptif dan deskriptif kualitatif dengan mendeskripsikan informasi yang diperoleh dari wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi *green practices* pada *front office department* di Discovery Kartika Plaza Hotel dapat dikategorikan terimplementasi dengan sangat baik dengan rata-rata sebesar 4.29 dan implementasi *green practices* pada *front office department* untuk mendukung konsep 3R (*reduce, reuse, recycle*) di Discovery Kartika Plaza Hotel dapat dikategorikan terimplementasi dengan sangat baik dengan nilai rata-rata sebesar 4,51.

ABSTRACT

Dewi, I Gusti Ayu Ari Tresna. (2024). Implementasi *Green Practices* Pada *Front Office Department* Untuk Mendukung Konsep 3R (*Reduce, Reuse, Recycle*) Di Discovery Kartika Plaza Hotel. Undergraduate Thesis: Tourism Business Management, Tourism Department, Politeknik Negeri Bali

This undergraduate thesis has been supervised and approved by Supervisor I : I Gusti Agung Mas Krisna Komala Sari, S.Si., M.Si and Supervisor II : I Nyoman Rajin Aryana, S.Pd, M.Hum.

Key words: Hotel, Front Office Department, Green Practices, 3R concept (Reduce, Reuse, Recycle).

Green practices are actions to protect the environment, the products produced cause minimal environmental damage. The 3R (Reduce, Reuse, Recycle) concept in waste management, namely reduce, reuse and recycle. Reduce is activities that can reduce and prevent waste accumulation. Reuse is the activity of reusing waste that is suitable for use for the same or another function. Recycling is the activity of processing waste to make new products. This research aims to analyze the implementation of green practices in the front office department and analyze the implementation of green practices in the front office department to support the 3R concept (reduce, reuse, recycle) at the Discovery Kartika Plaza Hotel. The data in this research were collected through observation, interviews, literature study, documentation, and distributing questionnaires. The data analysis technique used in this research is mixed method there are quantitative analyze using descriptive statistics and a qualitative descriptive by describing the information obtained from interviews. The research results show that the implementation of green practices in the front office department at Discovery Kartika Plaza Hotel can be categorized as very well implemented with an average of 4.29 and the implementation of green practices in front office department to support the 3R (reduce, reuse, recycle) at the Discovery Kartika Plaza Hotel is closely related, all indicators of green practices and the 3R (reduce, reuse, recycle) have almost the same practices to protect the environment from the bad effects of plastic and paper waste.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN SAMPUL DALAM	ii
HALAMAN PERSYARATAN PENGAJUAN SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	v
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 Hotel.....	8
2.1.2 Front Office.....	11
2.1.3 <i>Green Practices</i>	12
2.1.4 Konsep 3R (<i>Reduce, Reuse, dan Recycle</i>).....	13
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya.....	15
BAB III METODE PENELITIAN	19
3.1 Lokasi dan Periode Penelitian	19
3.2 Objek Penelitian	19
3.3 Identifikasi Variabel	19
3.4 Definisi Operasional Variabel	20
3.5 Jenis Data Dan Sumber Data.....	23
3.5.1 Jenis Data.....	23
3.5.2 Sumber Data.....	23
3.6 Penentuan Populasi dan Sampel	24
3.6.1 Populasi	24
3.6.2 Sampel	25
3.7 Penentuan Informan	25

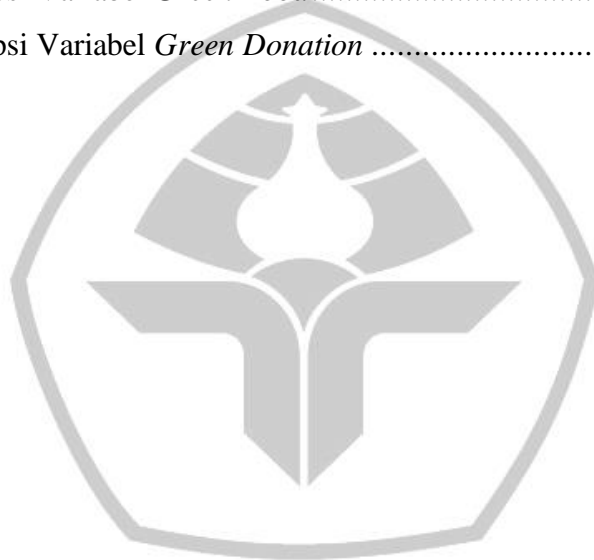
3.8 Pengumpulan Data.....	25
3.8.1 Observasi	25
3.8.2 Kuisisioner.....	26
3.8.3 Wawancara.....	27
3.8.4 Studi Pustaka.....	27
3.8.5 Dokumentasi	27
3.9 Analisis Data	27
3.9.1 Analisis Data Kuantitatif	27
3.9.2 Analisis Data Kualitatif.....	29
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	31
4.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian	31
4.1.1 Sejarah Hotel	31
4.1.2 Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel	32
4.2 Penyajian Hasil – Hasil Penelitian	40
4.2.1 Implementasi Green Practices pada Front Office Department di Discovery Kartika Plaza.....	41
4.2.2 Implementasi <i>Green Practices</i> pada <i>Front Office Department</i> untuk Mendukung Konsep 3R (<i>Reduce, Reuse, Recycle</i>) di Discovery Kartika Plaza... 64	64
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	72
5.1 Simpulan.....	72
5.2 Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA.....	75
LAMPIRAN.....	78



 JURUSAN PARIWISATA
 POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel	21
Tabel 3.2 Skor Skala <i>Likert</i>	28
Tabel 3.3 Hasil Interpretasi Skor Rata-Rata Responden.....	30
Tabel 4.1 Jumlah Kamar di Discovery Kartika Plaza Hotel	35
Tabel 4.2 <i>Meeting Room</i>	37
Tabel 4.3 Statistik Deskriptif <i>Green Practices</i>	43
Tabel 4.4 Deskripsi Variabel <i>Green Action</i>	45
Tabel 4.5 Deskripsi Variabel <i>Green Food</i>	60
Tabel 4.6 Deskripsi Variabel <i>Green Donation</i>	64



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Hotel Bintang 5 di Bali Tahun 2021-2023	3
Gambar 4.1 Logo Discovery Kartika Plaza Hotel.....	33
Gambar 4.2 <i>Struktur Organisasi Front Office Department</i>	38
Gambar 4.3 <i>Sign</i> mematikan lampu setelah digunakan	47
Gambar 4.4 Mematikan peralatan elektronik setelah digunakan.....	48
Gambar 4.5 Lampy LED di area <i>front office</i>	49
Gambar 4.6 <i>Hand dryer ecocare hygiene system</i>	50
Gambar 4.7 <i>Door closer</i>	51
Gambar 4.8 <i>Wooden keycard</i>	52
Gambar 4.9 Tanaman hidup sebagai riasan di <i>lobby</i>	53
Gambar 4.10 Botol bekas sebagai tempat <i>hand sanitizer</i>	54
Gambar 4.11 <i>Tumblr</i> pribadi milik <i>staff front office</i>	55
Gambar 4.12 Tempat sampah di area <i>front office</i>	56
Gambar 4.13 Linen bekas yang digunakan kembali di area <i>front office</i>	57
Gambar 4.14 <i>Sign</i> dilarang merokok di area <i>front office</i>	58
Gambar 4.15 <i>Signature welcome drink</i>	61
Gambar 4.16 <i>Cleaning Blitz</i> area pantai sekitar hotel	65
Gambar 4.17 Hubungan implementasi <i>green practices</i> untuk mendukung konsep 3R (<i>reduce, reuse, recycle</i>)	67
Gambar 4.18 S.A.R.A <i>operations platform</i>	68
Gambar 4.19 Penggunaan kertas <i>double side</i>	69
Gambar 4.20 <i>Guest passport/key docket</i> dari kertas daur ulang.....	70

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata adalah salah satu sektor utama dalam menghasilkan devisa negara serta menyediakan mata pencaharian bagi banyak orang. Sebagai industri yang relatif baru, pariwisata memiliki kemampuan untuk mendorong pertumbuhan ekonomi secara cepat, menciptakan lapangan kerja, dan meningkatkan standar hidup, serta memiliki potensi untuk mempengaruhi sektor-sektor produktif lainnya (Wahab, 2003). Ini menunjukkan bahwa pariwisata memberikan dampak besar terhadap perekonomian dengan memberikan dorongan pada pertumbuhan ekonomi melalui berbagai sektor terkait (Arghutashvili, 2018). Di Pulau Bali, hubungan antara pariwisata dan ekonomi sangat erat, di mana hampir seluruh daerah Bali dilengkapi dengan fasilitas akomodasi yang mendukung sektor pariwisata. Dengan perkembangan pesat pariwisata di Bali, kebutuhan akan fasilitas akomodasi juga semakin tinggi. Penyediaan fasilitas-fasilitas ini bertujuan untuk mendukung industri pariwisata dan memenuhi kebutuhan wisatawan yang datang (Mastuty, 2015).

Industri perhotelan di seluruh dunia semakin memperhatikan masalah lingkungan. Chen (2012) mengungkapkan bahwa 75% dari dampak pencemaran yang dihasilkan oleh industri hotel terkait dengan penggunaan energi, pengolahan air limbah, dan emisi asap. Menyadari pentingnya masalah lingkungan, banyak hotel kini mulai memasukkan pertimbangan lingkungan dalam proses pengambilan keputusan, termasuk dalam operasional mereka. Perubahan ini

mengarahkan banyak organisasi untuk bertransformasi menjadi hotel yang tidak hanya berfokus pada efisiensi ekonomi tetapi juga pada keberlanjutan lingkungan. Ini menunjukkan bahwa industri perhotelan sekarang tidak hanya memprioritaskan produksi barang dan jasa, tetapi juga berkomitmen untuk menjaga kelestarian lingkungan (Setiawati, 2014). Penny (2007) menambahkan bahwa inisiatif lingkungan yang diambil oleh hotel dapat menawarkan berbagai keuntungan operasional, seperti pengurangan konsumsi energi yang berimbas pada pengurangan biaya operasional, peningkatan daya saing, serta perbaikan reputasi hotel secara keseluruhan.

Menurut Irawan (2017) bahwa *green practices* memiliki arti sebagai tindakan atau gerakan hijau yang merujuk pada upaya melindungi lingkungan dengan menekan pemakaian produk yang bersifat tidak ramah lingkungan. Operasional hotel banyak menghasilkan limbah dan sampah yang berasal dari aktivitas operasional hotel, sehingga industri perhotelan memiliki tanggung jawab besar dalam mencegah pencemaran lingkungan serta penumpukan sampah (Sylvianisa, 2021). Upaya yang dilakukan dalam menangani pengendalian sampah yaitu dengan mengimplementasikan konsep 3R (*Reduce, Reuse, Recycle*). *Reduce* adalah tindakan mengurangi penumpukan sampah, *Reuse* tindakan penggunaan kembali barang yang tidak digunakan agar tidak menjadi sampah. *Recycle* dengan mendaur ulang kembali sisa sampah yang tidak terpakai agar dapat digunakan kembali (Wong et al., 2022).

Bali memiliki satu kota dan delapan kabupaten, dimana pertumbuhan akomodasi pada setiap daerah setiap tahunnya mengalami peningkatan. Jumlah

akomodasi paling banyak khususnya untuk hotel bintang lima berada di Kabupaten Badung. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik Provinsi Bali, tercatat pada tahun 2023 terdapat 69 hotel bintang lima yang ada di Kabupaten Badung, ini menyebabkan limbah yang dihasilkan oleh hotel-hotel tersebut semakin banyak. Adapun jumlah akomodasi khususnya hotel bintang lima di Bali tahun 2021-2023 dapat dijabarkan seperti diagram dibawah:

Gambar 1.1 Jumlah Hotel Bintang 5 Di Bali Tahun 2021-2023



Sumber: Badan Pusat Statistik Provinsi Bali, 2023

Pembangunan sarana pariwisata terutama jasa akomodasi sangat berkembang pesat seiring berjalannya waktu. Salah satu contohnya, yaitu Discovery Kartika Plaza Hotel merupakan hotel bintang lima yang berlokasi di Kuta, Badung dan diresmikan pada tahun 1990, dibangun di atas lahan seluas 10 hektar dan berada di bawah naungan PT. Kharisma Arya Paksi. Hotel dengan konsep minimalis klasik dilengkapi pemandangan taman yang indah, serta akses langsung ke pantai menambah daya tarik wisatawan.

Discovery Kartika Plaza Hotel sudah memiliki pengalaman yang panjang selama 33 tahun di bidang pariwisata, tentunya telah melewati berbagai perubahan selama ini. Perubahan tersebut menjadikan hotel ini semakin tertata dan mengikuti perkembangan yang terjadi di dunia. Terutama dalam hal mendukung pariwisata dalam mewujudkan kepedulian terhadap lingkungan. Discovery Kartika Plaza Hotel dengan giat mendukung pengimplementasian kepedulian terhadap lingkungan.

Di antara berbagai departemen yang ada di hotel, *front office* adalah salah satu yang paling penting. Menurut Astuti (2022), kualitas pelayanan di *front office* sangat mempengaruhi penilaian keseluruhan terhadap hotel. Departemen ini sering kali menjadi titik kontak langsung pertama dengan tamu, sehingga kesan pertama yang didapat oleh tamu sangat bergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh *front office*. Kesan tersebut dapat menjadi faktor utama dalam penilaian positif atau negatif terhadap hotel.

Permasalahan yang dihadapi oleh *front office department* mulai dari penggunaan komputer *non-stop* selama 24 jam karena harus buka sistem setiap waktu yang dapat menyebabkan pemborosan energi dan penggunaan kertas yang masih banyak digunakan untuk keperluan operasional menggunakan *form* dari kertas, yaitu *registration form*, *invoice letter*, *welcome letter*, *guest bill*, *guest activity form*, dan masih banyak lagi. Maka dari itu, *front office department* tentu memiliki strategi dalam menunjukkan kepedulian terhadap lingkungan. Dengan ancaman atau dampak negatif yang begitu besar bagi lingkungan, maka pada *front office department* harus menyiapkan langkah untuk mengantisipasi hal tersebut.

Oleh karena itu, untuk mengetahui apakah pengimplementasian *green practices* pada *front office department* dalam mendukung 3R telah dilakukan dengan baik perlu dilakukan penelitian mengenai hal tersebut. Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang **“Implementasi *Green Practices* pada *Front Office Department* untuk Mendukung Konsep 3R (*Reduce, Reuse, Recycle*) di Discovery Kartika Plaza Hotel”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas, maka pokok permasalahan yang dapat penulis uraikan, yaitu:

1. Bagaimanakah implementasi *green practices* pada *front office department* di Discovery Kartika Plaza Hotel?
2. Bagaimanakah implementasi *green practices* pada *front office department* untuk mendukung konsep 3R (*reduce, reuse, recycle*) di Discovery Kartika Plaza Hotel?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini, yaitu:

1. Untuk menganalisis implementasi *green practices* pada *front office department* di Discovery Kartika Plaza Hotel.
2. Untuk menganalisis implementasi *green practices* pada *front office department* untuk mendukung konsep 3R (*reduce, reuse, recycle*) di Discovery Kartika Plaza Hotel.

1.4 Manfaat Penelitian

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pihak yang terkait sebagai berikut:

1. Manfaat Akademis

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan tambahan pengetahuan dan wawasan tentang implementasi *green practices* pada *front office department* untuk mendukung konsep 3R (*reduce, reuse, recycle*) di Discovery Kartika Plaza Hotel.

2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis dibagi menjadi tiga yaitu sebagai berikut:

a. Bagi Politeknik Negeri Bali

Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan untuk pembelajaran di kampus Politeknik Negeri Bali, khususnya terkait dengan mata kuliah kantor depan / *front office*.

b. Bagi Mahasiswa

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi dan wawasan bagi penulis, serta dapat menambah pengalaman peneliti dalam mengaplikasikan ilmu dan teori yang telah diperoleh di kampus selama perkuliahan.

c. Bagi Hotel

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan ide untuk mendukung *green practices* bagi hotel khususnya *front office department* di Discovery Kartika Plaza Hotel.

1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian

Ruang lingkup dan batasan masalah ditetapkan untuk membantu penulis mempersempit fokus penelitian agar lebih terarah dan spesifik. Ini membantu menghindari kebingungan dan memastikan bahwa skripsi dapat menyelesaikan permasalahan penelitian secara efektif.

1. Ruang Lingkup

Ruang lingkup penelitian ini adalah implementasi *green practices* pada *front office department* untuk mendukung konsep 3R (*reduce, reuse, recycle*) di Discovery Kartika Plaza Hotel.

2. Batasan Penelitian

Batasan masalah dibutuhkan untuk menghindari meluasnya permasalahan dalam penelitian. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah implementasi *green practices* pada *front office department*.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

5.1.1 Implementasi *Green Practices* Pada *Front Office Department* di Discovery Kartika Plaza Hotel

Dari hasil pembahasan di atas, dapat disimpulkan dari hasil kuisioner yang dilakukan kepada 24 orang responden bahwa implementasi *green practices* pada *front office department* di Discovery Kartika Plaza Hotel memperoleh nilai rata-rata 4,29 dapat dikategorikan terimplementasi dengan sangat baik. Implementasi *green practices* pada *front office department* di Discovery Kartika Plaza Hotel dibagi menjadi tiga dimensi, yaitu *green action*, *green food*, dan *green donation*. Pada dimensi *green donation* memperoleh nilai rata-rata tertinggi sebesar 4,86 dapat dikategorikan terimplementasi dengan sangat baik, dimensi *green action* memperoleh nilai rata-rata 4,42 dapat dikategorikan terimplementasi dengan sangat baik, dan dimensi *green food* memperoleh nilai rata-rata terkecil 3,59 dapat dikategorikan terimplementasi dengan baik.

5.1.2 Implementasi *green practices* pada *front office department* untuk mendukung konsep 3R (*reduce, reuse, recycle*) di Discovery Kartika Plaza Hotel

Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis menyatakan bahwa keterkaitan implementasi *green practices* pada *front office department* untuk mendukung konsep 3R (*reduce, reuse, recycle*) di Discovery Kartika Plaza Hotel

dapat dikategorikan memiliki keterkaitan, dimana masing-masing dimensi dari *green practices* dan konsep 3R (*reduce, reuse, recycle*) memiliki keterkaitan yang erat. Untuk implementasi *green action* memiliki keterkaitan dengan *reduce, reuse, dan recycle*, implementasi *green food* memiliki keterkaitan dengan *reduce*, serta implementasi *green donation* memiliki keterkaitan dengan *reduce* dan *recycle*. Sehingga dapat disimpulkan implementasi *green practices* pada *front office department* untuk mendukung konsep 3R (*reduce, reuse, recycle*) memiliki keterkaitan yang erat dengan dimensi *green action*, karena semua praktik-praktik yang dilakukan oleh *front office department* di Discovery Kartika Plaza Hotel mendukung semua dimensi yang ada pada konsep 3R (*reduce, reuse, recycle*).

5.2 Saran

Dari hasil penelitian yang dilakukan terhadap implementasi *green practices* pada *front office department* untuk mendukung konsep 3R (*reduce, reuse, recycle*) di Discovery Kartika Plaza Hotel, saran yang dapat diberikan, yaitu :

Bagi *front office* di Discovery Kartika Plaza Hotel, implementasi *green food* yang memperoleh nilai rata-rata paling kecil, diharapkan implementasi memberikan informasi menu yang memiliki karakteristik khusus pada *welcome drink* dapat dilakukan dengan lebih maksimal. Karena pada saat operasional berlangsung dan situasi *check-in* sedang ramai, terkadang *front office* tidak melaksanakan hal tersebut untuk mempercepat proses *check in*.

Selain itu, saran yang dapat diberikan dari implemetasi *green donation*, yaitu pada saat melaksanakan kegiatan *cleaning blitz* diharapkan dapat menggunakan penampung sampah yang terbuat dari bambu atau non-plastik.

Untuk mengurangi penggunaan plastik sampah secara terus-menerus dan jumlah yang banyak.

Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini sudah mengimplementasikan *green practice* secara umum untuk mendukung konsep 3R (*reduce, reuse, recycle*) diharapkan dapat mengimplementasikan secara lengkap tidak hanya pada variabel *green practices* saja tetapi dapat menambahkan variabel lain seperti *green hotel, eco-office, sustainability tourism*, dan masih banyak lagi.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Abka, R. K., Septevany, E., & Widana, I. (2022). Implementasi Green Action dan Green Food dalam Meningkatkan Green Consumer pada Restoran Lumbung di Hotel Aston Inn Mataram. *Repository Politeknik Negeri Bali*.
- Allison, M., & Kaye, J. (2005). Perencanaan strategi bagi organisasi Nirlaba (terjemahan Faisal Basri). *Jakarta: Yayasan Obor Indonesia*.
- Arghutashvili, V. (2018). The role of tourism in economic development of Georgia. *Journal of International Management Studies*, 18(2), 59–64.
- Astuti, P. (2022). Pengaruh Pelayanan Konsumen di Hotel Surya Kencana Surabaya. *Cendekia: Jurnal Ilmu Sosial, Bahasa Dan Pendidikan*, 2(2), 39–44.
- Bagyono. (2007). *Pariwisata dan Perhotelan*. Alfabeta.
- Bagyono, S. (2012). Teori dan Praktek Hotel Front Office. *Bandung: Alfabeta*.
- Budiyani, N. K. S. U., Aryana, I. N. R., & Suarja, I. K. (2022). *Penerapan Green Action Oleh Staff Front Office Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Le Meridien Bali Jimbaran* [Undergraduate thesis]. Politeknik Negeri Bali.
- Chen. (2012). A study of relationships among green consumption attitude, perceived risk, perceived value toward hydrogen-electric motorcycle purchase intention. *Aasri Procedia*, 2, 163–168.
- Chen, J. (2010). *Sustainability in the hospitality industry*.
- Damiyana, & Sari. (2020). *Tugas Dan Tanggung Jawab Staff Front Office Pada Rumah Sakit Mekarsari*.
- Darmawan, G. (2017). Peran Unit Pelaksana Teknis (Upt) Kebersihan, Pertamanan, dan Pemakaman (KPP) pada Dinas Pekerjaan Umum dalam Pengelolaan Sampah di Kota Sangatta Kabupaten Kutai Timur. *Jurnal Universitas Mulawarman*, 1(4), 1387–1400.
- Ghozali, I. (2011). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R & D. *Bandung, Alfabeta*.
- Harwindito, B. (2021). Pengaruh Standar Operasional Prosedur Terhadap Kinerja Karyawan Di Front Office Department Hotel the Gunawarman Luxury Residence. *Jurnal Pendidikan Dan Perhotelan (JPP)*, 1(1), 16–24.

- Irawan, A. (2017). Pengaruh Green Practices Terhadap Green Consumer Behavior Di The Kemangi Restaurant, Hotel Santika Pandegiling Surabaya. *Jurnal Hospitality Dan Manajemen Jasa*, 86–101.
- Krestanto, H. (2019). Strategi Dan Usaha Reservasi Untuk Meningkatkan Tingkat Hunian Di Grand Orchid Hotel Yogyakarta. *Media Wisata*, 17(1).
- Mangkuwerdoyo, S. (Ed.). (1999). *Pengantar Industri Akomodasi & Restoran*. Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Mastuty, I. T. (2015). Implementasi Kebijakan Pemerintah Provinsi Bali Dalam Moratorium Pembangunan Infrastruktur Akomodasi Pariwisata Hotel Di Kabupaten Badung. *Citizen Charter*, 1(2), 28607.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Fundamentals of Qualitative Data Analysis In Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (pp. 69–104). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.[Google Scholar].
- Pakpahan, M. A., Utama, I. K., Suparta, I. K., & Anggraheni, R. R. R. (2022). Front Office as a Green Hotel Practice at Novotel Bali Ngurah Rai Airport. *International Journal of Glocal Tourism*, 3(4), 245–256.
- Penny, W. Y. K. (2007). The use of environmental management as a facilities management tool in the Macao hotel sector. *Facilities*, 25(7/8), 286–295.
- Permenparekraf-nomor-pm-53-tahun-2013*. (2013).
- Porter, M. E. (1991). Towards a dynamic theory of strategy. *Strategic Management Journal*, 12(S2), 95–117.
- Putra, G. A. A., Bagiastuti, N. K., Astuti, N. N. S., Suparta, I. K., & Suja, I. K. (2023). Analysis of Green Practices Implementation at FourStar by Trans Hotel Restaurant. *International Journal of Glocal Tourism*, 4(1), 35–41.
- Schubert. (2008). *Exploring and Predicting Consumer's Attitudes and Behaviors Towards Green Restaurants* [Master's Thesis]. Ohio State University.
- Setiawati, C. I. (2014). Keberhasilan hotel berwawasan ramah lingkungan di Asia-Pasifik: faktor pendorong apakah yang dominan? *Jurnal Siasat Bisnis*, 18(1), 45–62.
- Sugiarto, E. (1998). *Pengantar Akomodasi dan Restoran*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2008). Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. CV. Alfabeta, Bandung, 25.

- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono, D. (2010). *Memahami penelitian kualitatif*. Alfabeta.
- Sujarweni, V. W. (2014). *Metodelogi penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Perss.
- Sylvianisa, A. W. (2021). *Framing Isu Lingkungan Hidup Dalam Media Sosial Organisasi Lingkungan*. Universitas Sebelas Maret.
- Tresna, I. D. G. A., Sari, I. G. A. M. K. K., & Aryana, I. N. R. (2021). *Implementasi Green Action untuk Mendukung Triple Bottom Line di Taluh Bebek Ubud Private Villas*. [Undergraduate thesis]. Politeknik Negeri Bali .
- Tzschentke, N., Kirk, D., & Lynch, P. A. (2004). *Reasons for going green in serviced accommodation establishments*.
- Wahab, S. (2003). *Manajemen Kepariwisata*, Terj. Frans Gromang, Pradnya Paramita, Jakarta.
- Wardiyanta. (2006). *Metode penelitian pariwisata*. Yogyakarta, Penerbit Andi, 52.
- Wong, S. N., Chandra, C. M., Ardita, S., Art, S. M., & Kuistono, C. A. (2022). Analisis Konsep 3R Terhadap Pengelolaan Sampah di Jakarta Berdasarkan Peraturan Perundang-Undangan yang Berlaku. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(4), 6635–6641.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI