

SKRIPSI

**ANALISIS IMPLEMENTASI GREEN PRACTICE PADA
FRONT OFFICE DEPARTMENT UNTUK MENDUKUNG
GREEN HOTEL DI SIX SENSES ULUWATU BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Putu Aditya Putra

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

SKRIPSI

**ANALISIS IMPLEMENTASI GREEN PRACTICE PADA
FRONT OFFICE DEPARTEMENT UNTUK Mendukung
GREEN HOTEL DI SIX SENSES ULUWATU BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**I Putu Aditya Putra
NIM 2015834034**

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

SKRIPSI

HALAMAN PERSYARATAN GELAR SARJANA TERAPAN

**ANALISIS IMPLEMENTASI GREEN PRACTICE PADA FRONT OFFICE
DEPARTEMENT UNTUK MENDUKUNG GREEN HOTEL DI SIX
SENSES ULUWATU BALI**

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

**I Putu Aditya Putra
NIM 2015834034**

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

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

**ANALISIS IMPLEMENTASI GREEN PRACTICE PADA FRONT OFFICE
DEPARTEMEN UNTUK Mendukung
GREEN HOTEL DI SIX SENSES ULUWATU BALI**

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

Pembimbing 1,



Drs. I Ketut Suarja, M.Si
NIP. 196212311993031012

Pembimbing 2,



Drs. Budi Susanto, M.Par
NIP. 196009251989031001

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI**

Mengetahui,

Ketua Jurusan pariwisata
Politeknik Negeri Bali





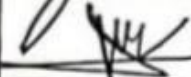
Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, S.ST.Par., M.Par.
NIP. 198409082008122004

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi berjudul:

**ANALISIS IMPLEMENTASI GREEN PRACTICE PADA FRONT OFFICE
DEPARTEMEN UNTUK MENDUKUNG
GREEN HOTEL DI SIX SENSES ULUWATU BALI**

yang disusun oleh **I Putu Aditya Putra (2015834034)** telah dipertahankan dalam
Sidang Skripsi di depan Tim Penguji
Pada hari Selasa, 16 Juli 2024

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Drs. I Ketut Suarja, M.Si NIP. 196212311993031013	
Anggota	Dr. Made Satria Pramanda Putra, S.H., S.E., M.M. NIP. 198912302022031003	
Anggota	Dr. I Nyoman Winia, M.Si. NIP. 196206112000031001	

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 bertanda tangan di bawah ini:

Nama : I Putu Aditya Putra

NIM : 2015834034

Program Studi : D-IV Manajemen Bisnis Pariwisata

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

ANALISIS IMPLEMENTASI GREEN PRACTICE PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT UNTUK Mendukung GREEN HOTEL DI SIX SENSES ULUWATU BALI

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 rela menerima konsekuensi pencabutan gelar akademik sayadan sanksi lainnya sebagaimana didalilkan oleh Hukum Nasional Indonesia.

Badung, 16 Juli 2024



I Putu Aditya Putra

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Ida Sang Hyang Widhi Wasa, karena berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Implementasi *Green Practice* Pada *Front Office Departement* Untuk Mendukung *Green Hotel* di *Six Senses Uluwatu Bali* ” dalam keadaan tepat waktu. Skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan studi pada program studi S1 Terapan Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

Dimulainya penulisan skripsi 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, diantaranya sebagai berikut:

1. I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas pada penulis untuk melaksanakan perkuliahan pada 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 skripsi ini.
3. Dr. Made Satria Pramanda Putra, S.H.,SE.,M.M selaku Ketua Prodi Manajemen Bisnis Pariwisata yang telah memberikan begitu banyak panduan, dorongan, dan masukan dalam melaksanakan penyusunan skripsi ini.
4. Drs. I Ketut Suarja, M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan pandangan, arahan, motivasi dan senantiasa meluangkan waktu nya untuk membimbing penulis demi kelancaran penyusunan skripsi ini dari tahap awal hingga akhir.

5. Drs. Budi Susanto, M.Par 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.
6. Seluruh staff di Six Senses Uluwatu Bali khususnya pada *Front Office Department* 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.
7. Kedua orang tua terkasih, serta seluruh anggota keluarga yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang tak hentinya memberikan dukungan dan motivasi dalam bentuk fisik maupun doa selama melakukan penulisan skripsi ini.
8. Teman-teman kelas MBP VII D yang selalu memberikan dukungan satu sama lain, saling memberi masukan, dan informasi dalam melakukan penulisan skripsi ini.

Skripsi ini masih jauh dari sempurna mengingat keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang penulis miliki sehingga besar harapan penulis agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi mahasiswa. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Penulis

I Putu Aditya Putra

ABSTRAK

Aditya Putra, I Putu. (2024). Analisis Implementasi *Green Practice* Pada *Front Office Department* Untuk Mendukung *Green Hotel* di Six Senses Uluwatu Bali. Skripsi: Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

Skripsi ini telah disetujui dan diperiksa oleh Pembimbing I: Drs. I Ketut Suarja, M.Si dan Pembimbing II: Drs. Budi Susanto, M.Par.

Kata kunci : Implementasi, *green practice*, *front office*, *green hotel*

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Implementasi *Green Practice* Pada *Front Office Department* Untuk Mendukung *Green Hotel* di Six Senses Uluwatu Bali. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis deskriptif kualitatif. Teknik pengambilan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu observasi, wawancara, dokumentasi dan studi pustaka. Informan dalam penelitian ini yaitu *Front Office Manager*, *Duty Manager*, *Bellman*, *Guest experience Maker* dan *Telephone Operator*. Hasil dari penelitian ini yaitu *Front Office Department* di Six Senses Uluwatu Bali sudah mengimplementasikan *green practice* yang terdiri dari *green action*, *green food* dan *green donation*. Implementasi dari *green practice* ini telah mendukung *green hotel* di Six Senses Uluwatu Bali, terbukti dari keterkaitan indikator *green practice* dengan indikator *green hotel*. Namun beberapa indikator perlu ditingkatkan implementasinya dikarenakan masih terdapat kendala dalam mengimplementasikan *green practice*, kendala yang dihadapi yaitu penggunaan kertas berlebihan, kurangnya ketersediaan tempat sampah berdasarkan kategori sehingga terhambat dalam proses daur ulang, terdapat beberapa tamu merokok pada area *lobby* dikarenakan tidak adanya kebijakan mengenai larangan merokok dan keterbatasan *staff* pada memberikan informasi khusus kepada tamu dalam menyajikan *welcome drink* dikarenakan tidak semua tamu mengerti dengan bahasa Inggris.

ABSTRACT

Aditya Putra, I Putu. (2024). Analysis of the Implementation of Green Practice in the Front Office Department to Support Green Hotels at Six Senses Uluwatu Bali. Undergraduated thesis: Tourism Business Management, Tourism Departement, Politeknik Negeri Bali.

This undergraduate thesis has been supervised and approved by Supervisor I: Drs. I Ketut Suarja, M.Si and Supervisor II: Drs. Budi Susanto, M.Par.

Keywords: Implementation, *green practice*, *front office*, *green hotel*.

This research aims to analyze the implementation of Green Practice in the Front Office Department to Support Green Hotels at Six Senses Uluwatu Bali. The research method used in this research is qualitative descriptive analysis. The data collection techniques used in this research are observation, interviews, documentation and literature study. The informants in this research were the Front Office Manager, Duty Manager, Bellman, Guest Experience Maker and Telephone Operator. The results of this research are that the Front Office Department at Six Senses Uluwatu Bali has implemented green practices consisting of green action, green food and green donations. The implementation of this green practice has supported green hotels at Six Senses Uluwatu Bali, as evidenced by the link between green practice indicators and green hotel indicators. However, the implementation of several indicators needs to be improved because there are still obstacles in implementing green practices, the obstacles faced are excessive use of paper, limited availability of trash bins based on categories so that the recycling process is hampered, there are several guests smoking in the lobby area because there is no policy regarding the prohibition of smoking and Staff are limited in providing special information to guests in serving welcome drinks due to guests limited understanding of English.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSYARATAN GELAR SARJANA TERAPAN.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iv
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiiiiv
DAFTAR GAMBAR	xivv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Batasan dan Ruang Lingkup Penellitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Hotel	7
2.1.2 Front Office	8
2.1.3 Green Practice	8
2.1.4 Green Hotel	10
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya.....	13
BAB III METODE PENELITIAN	30
3.1 Lokasi dan Periode Penelitian	30

3.2 Objek Penelitian	30
3.3 Identifikasi Variable	30
3.4 Definisi Operasional Variable	31
3.5 Jenis dan Sumber Data	33
3.5.1 Jenis Data	33
3.5.2 Sumber Data	34
3.6 Metode Penentuan Informan	34
3.7 Metode Pengumpulan Data	35
3.7.1 Observasi.....	35
3.7.2 Wawancara.....	35
3.7.4 Studi Pustaka	36
3.8 Metode Analisis Data	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	39
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	39
4.1.1 Sejarah Perusahaan	39
4.1.2 Fasilitas Six Senses Uluwatu Bali.....	40
4.1.3 Struktur Organisasi dan Job Description	47
4.2 Hasil dan Pembahasan Penelitian.....	51
4.2.1 Implementasi <i>Green Practice</i> pada <i>Front Office Departement</i> untuk Mendukung <i>Green Hotel</i> di Six Senses Uluwatu Bali.....	52
4.2.2 Kendala yang Dihadapi dalam Implementasi <i>Green Practice</i> pada <i>Front Office Departement</i> untuk Mendukung <i>Green Hotel</i> di Six Senses Uluwatu Bali ..	84
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	99
5.1 Simpulan.....	99
5.2 Saran.....	99
DAFTAR PUSTAKA	101
LAMPIRAN	103

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Hasil penelitian Sebelumnya	13
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Green Practice	31
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel Green Hotel	32



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Model Analisis Data Interaktif Miles & Huberman	37
Gambar 4.1 Sky Suite.....	41
Gambar 4.2 Sky Pool Suite	41
Gambar 4.3 Sky Penthouse	42
Gambar 4.4 Cliff Pool Villa One Bedroom.....	42
Gambar 4.5 Cliff Pool Villa Two Bedroom	43
Gambar 4.6 Cliff Pool Villa Three Bedroom	43
Gambar 4.7 Presidential Villa	44
Gambar 4.8 The Retreat	45
Gambar 4.9 Rocka Restaurant.....	45
Gambar 4.10 Watu Steak House	46
Gambar 4.11 Cliff Bar.....	46
Gambar 4.12 Rocka Edge.....	47
Gambar 4.13 Struktur Organisasi Front Office Department	47
Gambar 4.14 Penggunaan Lampu LED	55
Gambar 4.15 Pemanfaatan Udara Alami.....	56
Gambar 4.16 Stiker Himbauan.....	57
Gambar 4.17 Toilet Eco-Flusher	57
Gambar 4.18 Wastafel Otomatis	58
Gambar 4.19 Kunci Wooden.....	61
Gambar 4.20 Nampan Kayu dan Anyaman Bambu	62
Gambar 4.21 Air Kemasan Botol Kaca.....	62
Gambar 4.22 Six Senses Application	63
Gambar 4.23 Hasil Daur Ulang Kertas.....	65
Gambar 4.24 Buggy Car.....	67
Gambar 4.25 Sepeda Listrik	68
Gambar 4.26 Welcome Drink dan Lobby Amenities	70
Gambar 4.27 Cleaning Blitz.....	73
Gambar 4.28 Penanaman Pohon Bakau	74
Gambar 4.29 Pemberian Edukasi Ramah Lingkungan.....	76
Gambar 4.30 Lobby semi outdoor dan tanaman kokedama	78
Gambar 4.31 Stiker Himbauan.....	79
Gambar 4.32 Buggy Car sudah berlabel Green Car	80
Gambar 4.33 Welcome Amenities	81
Gambar 4.34 Six Senses Application	83
Gambar 4.35 Pemberian Edukasi Kepada Staff	84
Gambar 4.36 Hubungan indikator green practice dengan green hotel	84

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pengembangan sektor pariwisata menjadi suatu perhatian banyak negara di dunia termasuk Indonesia. Indonesia merupakan salah satu negara dengan kekayaan alam yang indah dan memiliki keanekaragaman budaya, maka dari itu menjadikan Indonesia sebagai negara yang memiliki daya tarik wisata bagi para wisatawan nusantara maupun mancanegara. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataan mengatur mengenai fungsi dari kepariwisataan itu sendiri, salah satu fungsinya adalah untuk melestarikan alam, lingkungan dan sumber daya, maka dapat disimpulkan bahwa setiap pengusaha pariwisata dan wisatawan memiliki kewajiban untuk ikut serta dalam melestarikan alam dan lingkungan yang bersih dan lestari.

Perkembangan industri pariwisata di Indonesia khususnya di Pulau Bali telah meningkat secara signifikan baik dari segi kuantitas maupun kualitas. Industri pariwisata di Bali telah menjelma menjadi ikon dunia baik dari sisi praktis maupun akademis. Pada umumnya sektor industri pariwisata memberikan dampak yang baik bagi masyarakat dari segi pendapatan dan juga tersedianya lapangan pekerjaan, namun dengan adanya perkembangan pariwisata yang menghasilkan *mass tourism* (pariwisata massal), sehingga terjadi pembangunan akomodasi di berbagai daerah.

Industri pariwisata sangat erat kaitannya dengan akomodasi. Akomodasi merupakan salah satu komponen penting dalam kemajuan sebuah kawasan

pariwisata. Akomodasi merupakan usaha yang dikelola secara komersial dan menyediakan pelayanan berupa makanan, minuman serta fasilitas pendukung lainnya lalu dilengkapi juga dengan pelayanan terbaik (Sudardana, I. K., & Nawing, 2022). Seiring berkembangnya pariwisata telah menyebabkan pembangunan akomodasi meningkat yang dimana peningkatan ini disebabkan karena akomodasi seperti hotel dan villa adalah salah satu sarana pendukung untuk melengkapi kebutuhan para wisatawan. Namun, dengan semakin meningkatnya jumlah pembangunan hotel di Bali tentu berdampak terhadap lingkungan sekitar baik dalam skala kecil maupun skala besar. Salah satu dampaknya adalah adanya pemanasan global dari pembangunan fisik sampai dengan tahap operasionalnya yang menjadi suatu perhatian pemerintah, masyarakat, dan pelaku pariwisata, oleh sebab itu, kegiatan operasional hotel didorong untuk menerapkan konsep ramah lingkungan yang menuju keberlanjutan dengan berbagai tindakan inisiatif seperti program reboisasi, eco-resort, efisiensi energi dan pengembangan bangunan sesuai standar yang ditetapkan pemerintah. Bali sebagai salah satu tujuan destinasi wisata pun telah mulai menerapkan konsep pengembangan pariwisata berkelanjutan yaitu dengan program *green hotel*.

Dalam *ASEAN Tourism Standards* juga mengatakan bahwa *Green Hotel* merupakan hotel yang ramah terhadap lingkungan dan menggunakan energi yang dapat diperbaharui (Darmaputra *et al.*, 2020). Adapun upaya yang dilakukan oleh pihak hotel untuk mencegah kerusakan lingkungan yaitu dengan menerapkan *green practice* dalam kegiatan operasionalnya.

Green practice merupakan rangkaian kegiatan yang membuat pelaku bisnis perhotelan melakukan penghematan terhadap energi, air dan mengurangi limbah operasional yang dihasilkan, sehingga berdampak pada penghematan biaya operasional serta dapat menjaga lingkungan di area hotel (Tannur & Jokom, 2019)

Six Senses Uluwatu Bali merupakan suatu hotel yang berlokasi di daerah Uluwatu, tepatnya di Jalan Goa Lembeh, Jl. Raya Uluwatu, Pecatu, Kec. Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali. Six Senses Hotel Resorts Spa didatangkan ke Indonesia oleh PT Cahaya Warna Prima selaku pemilik sekaligus pengembang fasilitas akomodasi tersebut. Properti ini didirikan di atas lahan seluas 12 hektar yang terdiri dari 28 sky suites dan penthouse, serta 75 villa. Properti Six Senses Hotel Resorts & Spa pertama di Indonesia ini mengusung konsep berkelanjutan dengan mengadopsi budaya lokal Bali. Hasil observasi penulis di Six Senses Uluwatu khususnya di *Front Office Departement* sudah mengimplementasikan *green practice*. Adapun beberapa implementasi *green practice* yang sudah dilakukan di *Front Office Departement* ialah menggunakan lampu LED, memanfaatkan pencahayaan alami pada siang hari, memanfaatkan pendingin alami, selain itu di *Front Office Departement* menggunakan media komunikasi yaitu *whatsapp*, *email* dan *six senses application* untuk berkomunikasi dengan tamu dan *department* lainnya.

Sebelum penulis menentukan judul penelitian ini, penulis melakukan observasi di Six Senses Uluwatu Bali pada *Front Office Departement*, dalam melakukan observasi penulis menemukan fenomena yang berkaitan dengan implementasi dari *green practice* yaitu, pada *Front Office Departement* masih

belum maksimal, karena setiap kegiatan operasionalnya masih menggunakan media kertas yang dimana kertas ini merupakan bahan yang tidak termasuk dalam kategori ramah lingkungan, selain itu pemilahan sampah berdasarkan kategorinya juga belum maksimal karena semua sampah dijadikan satu yang mempersulit dalam pemilahannya sehingga sulit untuk di daur ulang. Selain penulis melakukan observasi, penulis juga melakukan wawancara dan diskusi dengan beberapa staff di *Front Office Departement*. Wawancara dan diskusi ini bertujuan untuk memastikan fenomena yang telah penulis temukan, berdasarkan fenomena diatas membuat penulis ingin mengetahui lebih jauh mengenai implementasi *green practice* yang sudah dilakukan oleh *Front Office Departement* dan tertarik mengangkat judul “Analisis Implementasi *Green Practice* Pada *Front Office Departement* Untuk Mendukung *Green Hotel* di Six Senses Uluwatu Bali”.

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 Departement* untuk Mendukung *Green Hotel* di Six Senses Uluwatu Bali?
2. Bagaimana Kendala yang Dihadapi dalam Implementasi *Green Practice* pada *Front Office Departement* untuk Mendukung *Green Hotel* di Six Senses Uluwatu Bali?

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 Departement* untuk mendukung *green hotel* di Six Senses Uluwatu Bali.
2. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi dalam implementasi *green practice* pada *Front Office Departement* untuk mendukung *green hotel* di Six Senses Uluwatu Bali.

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 implementasi *green practice* pada *Front Office Departement* untuk mendukung *green hotel*.

1.4.2 Manfaat Praktis

Adapun manfaat praktis yang dapat dilihat dari beberapa pihak, yaitu sebagai berikut:

1. Bagi Six Senses Uluwatu Bali

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai referensi tambahan dan bahan masukan terkait mendukung *green hotel* melalui implementasi *green practice* di Six Senses Uluwatu Bali.

2. Bagi Politeknik Negeri Bali

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian dengan topik terkait serta menjadi salah satu bahan acuan dalam penelitiannya.

3. Bagi Penulis

Dapat menambah wawasan dan pemahaman mengenai pentingnya mengimplementasikan *green practice* pada setiap kegiatan operasional di hotel guna mendukung *green hotel*.

1.5 Batasan dan Ruang Lingkup Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, ruang lingkup dan batasan dari penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yaitu *green practice* dan *green hotel*. Penulis membatasi masalah dalam penelitian ini yaitu hanya mengenai bagaimana implementasi *green practice* pada *Front Office Department* untuk mendukung *green hotel* di Six Senses Uluwatu Bali. Penelitian ini menggunakan metode analisis data deskriptif kualitatif dengan metode analisis data yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan untuk mendapatkan jawaban dari rumusan masalah dalam penelitian ini.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah diuraikan, bahwa implementasi *green practice* pada *Front Office Department* sudah dilaksanakan dengan mengimplementasikan tiga aspek utama yaitu *green action*, *green food* dan *green donation*. Implementasi dari *green practice* pada *Front Office Department* sudah mendukung *green hotel*, hal ini terbukti dari keterkaitan indikator *green practice* dengan indikator *green hotel*.

Namun terdapat kendala yang dihadapi pada saat mengimplementasikan *green practice* terutama pada indikator *green action* dan *green food*, kendalanya adalah kurangnya ketersediaan tempat sampah berdasarkan kategori, yang menghambat pemilahan sampah dan proses daur ulang. Kendala lainnya adalah kesulitan *lobby greeter* dalam menyampaikan informasi bahan-bahan *welcome drink* pada tamu dengan keterbatasan bahasa Inggris. Solusi yang diberikan adalah menyediakan tempat sampah kering dan basah di setiap titik serta menggunakan gambar dan keterangan dalam berbagai bahasa untuk menyampaikan informasi tentang *welcome drink* dan *lobby amenities* kepada tamu.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil dari pembahasan dan kesimpulan, adapun saran yang ingin penulis sampaikan bagi pihak Six Senses Uluwatu Bali mengenai kendala yang

dihadapi agar meminimalisir penggunaan kertas dengan melakukan daur ulang, mengganti *buggy checklist* dengan pemberian tanda bahwa *buggy* tersebut tidak bisa digunakan. *Front Office* perlu menyediakan tempat sampah berdasarkan kategorinya seperti sampah basah dan kering dan pembuatan label kawasan tanpa asap rokok penting serta membuat kebijakan atas larangan tersebut. Menyediakan gambar bahan - bahan dari welcome drink yang akan disajikan serta memberikan keterangan menggunakan berbagai bahasa agar tamu bisa mengetahui dan memahami bahan-bahan tersebut.

Bagi peneliti selanjutnya, penulis menyarankan jika ingin melakukan penelitian yang sama agar meneliti kembali mengenai kendala yang dihadapi pada implementasi *green practice* untuk mendukung *green hotel*. Penulis juga menyarankan 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

- Aqil, A. D. C. (2020). Studi Kepustakaan Mengenai Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit. *Jurnal Ilmiah Pamenang*, 2(2), 1–6. <https://doi.org/10.53599/jip.v2i2.58>
- Atzori, Roberta, Valeriya Shapoval, and K. S. M. (2018). *Membangun Komunikasi Efektif Antara Front Office Departement dengan Housekeeping Departement (Studi Kasus di Hotel Eljie Syariah Gorontalo)*. 53(9), 1689–1699. <https://doi.org/10.32884/ideas.v>
- 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*, 1–11.
- Darmaputra, P. G. E., Dianasari, D. A. L., & Kalpikawati, I. A. (2020). Penerapan Konsep Green Hotel di Nusa Lembongan Bali. *Jurnal Bisnis Hospitaliti*, 9(2), 70–77. <https://doi.org/10.52352/jbh.v9i2.507>
- Insani, Y. D., & Setiyariski, R. (2020). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office Department Melalui Tugas Dan Tanggung Jawab Concierge Pada Hotel Savoy Homann. *Kajian Pariwisata*, 2(1), 13–28. <http://ejurnal.ars.ac.id/index.php/JIIP/article/view/297>
- Irawan & Kristanti. (2015). *Pengaruh Green Practice Terhadap Green Consumer Behavior di The Kemangi Restaurant, Hotel Santika Pandegiling Surabaya*. *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa*, 3(2), 86-101. 1–20.
- Juliana, et al(2021). (2021). Analisis Environmental Awareness Value Dan Green Practices Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen. *Jurnal Sociohumaniora Kodepena (JSK)*, 2(1), 89-101. *Jurnal Sociohumaniora Kodepena: Information Center for Indonesian Social Sciences*, 2(NOVEMBER), 223–240.
- Kurniawan, R., & Lim, J. (2022). Membangun Komunikasi Efektif Antara Front Office Departement dengan Housekeeping Departement (Studi Kasus di Hotel Eljie Syariah Gorontalo). *Jesya*, 5(2), 1227–1237. <https://doi.org/10.36778/jesya.v5i2.721>
- Leonardo, A., Utomo, S. L., Thio, S., & Siaputra, H. (2014). Eksplorasi persepsi masyarakat terhadap green practices di restoran-restoran yang ada di Surabaya. *Jurnal Hospitality Dan Manajemen Jasa*.
- Luo, J. M., & Fan, Y. (2019). The Impact of Green Certification to Hotel Green Practices: A Case Study on the Green Hotel Award in Macau. *Journal of Hospitality Research Article*, 1(4), 121–135.
- Mesak, S. Y., Pramesti, D. S., Lukitasari, R., & Bali, P. I. (2022). Penerapan Standar

- Operasional Prosedur Pelayanan Oleh Manajemen Front Office Selama Pandemi Covid-19 Di Amandari Hotel Resort, Ubud, Bali. *Journey : Journal of Tourismpreneurship, Culinary, Hospitality, Convention and Event Management*, 3(2), 81–100. <https://doi.org/10.46837/journey.v3i2.90>
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *An analytic approach for discovery*. Sage.
- Ningrum lilia kusuma. (2019). Peran Orang Tua Dalam Meningkatkan Motivasi Belajar Anak Di Kelurahan Margorejo 25 Polos Kecamatan Metro Selatan. *Skripsi*. https://repository.metrouniv.ac.id/id/eprint/444/1/Skripsi_Lilia_Kusuma_Ningrum_PAI_1501010067 - Perpustakaan IAIN Metro.pdf
- Purwanto, N. (2019). Variabel Dalam Penelitian Pendidikan. *Jurnal Teknodik*, 6115, 196–215. <https://doi.org/10.32550/teknodik.v0i0.554>
- Rachmawati, T. (2017). *Metode pengumpulan data dalam penelitian kualitatif*. UNPAR Press, 1, 1-29.
- Rahman, S. N. N. M. S. I. G. A. M. K. K. S. (2022). Penerapan Konsep Green Hotel Pada Living Asia Resort and Spa Lombok. *Politeknik Negeri Bali*, 1–4.
- Schubert, F. (2008). *Exploring and predicting consumers' attitudes and behaviors towards green restaurants (Doctoral dissertation, The Ohio State University)*. 1–103.
- Sirajuddin Saleh, S.Pd., M. P. (2017). *Analisis Data Kualitatif* (Hamzah Upu (ed.)). Pustaka Ramadhan, Bandung.
- Sudardana, I. K., & Nawing, A. Y. (2022). *Strategi Efisiensi Butler Dalam Memberikan Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Tamu Di Villa Dukuh Tabanan Bali*. *Jurnal Nusantara*.
- Sudarso, A. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Sugianto, E., Kurniawan, C. J., & Kristanti, M. (2017). P. P. G. H. T. M. B. K. D. H. D. I. (2017). pengaruh program green hotel terhadap minat beli konsumen di hotel di indonesia. 1–16.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*.
- Tannur, C. V., & Jokom, R. (2019). (2019). *perilaku masyarakat indonesia dalam mendukung green practices di hotel*. 2019, 1–19.
- waruwu, m. (2023). pendekatan penelitian pendidikan: metode penelitian Kualitatif, Metode Penelitian Kuantitatif dan Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method). *Jurnal Pendidikan Tambusai* , 7(1), 2896–2910.
- Yuniati, N. (2021). Green Hotel Concept and Practices in Indonesia. *E-Journal of Tourism*, 184. <https://doi.org/10.24922/eot.v8i2.76346>