

**PENERAPAN GREEN PRACTICE PADA FOOD & BEVERAGE  
DEPARTMENT UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU  
DI RENAISSANCE BALI ULUWATU RESORT & SPA**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**NI PUTU PANDE DIAN SATYA DEWI**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2022**

**SKRIPSI**

**PENERAPAN GREEN PRACTICE PADA FOOD & BEVERAGE  
DEPARTMENT UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU  
DI RENAISSANCE BALI ULUWATU RESORT & SPA**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Oleh  
Ni Putu Pande Dian Satya Dewi  
NIM 1815834019**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA  
JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2022**



POLITEKNIK NEGERI BALI

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
**POLITEKNIK NEGERI BALI**

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali – 80364  
Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128  
Laman: [www.pnb.ac.id](http://www.pnb.ac.id) Email: [poltek@pnb.ac.id](mailto:poltek@pnb.ac.id)

---

**PERNYATAAN ORISINALITAS**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ni Putu Pande Dian Satya Dewi  
NIM : 1815834019  
Program Studi : Manajemen Bisnis Pariwisata Jurusan Pariwisata,  
Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi berjudul:

PENERAPAN GREEN PRACTICE PADA FOOD & BEVERAGE DEPARTMENT  
UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU DI RENAISSANCE BALI  
ULUWATU RESORT & SPA

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

benar bebas dari plagiat. Apabila pernyataan ini terbukti tidak benar, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Badung, Agustus 2022  
Yang membuat pernyataan,



Ni Putu Pande Dian Satya Dewi

## **SKRIPSI**

# **PENERAPAN GREEN PRACTICE PADA FOOD & BEVERAGE DEPARTMENT UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU DI RENAISSANCE BALI ULUWATU RESORT & SPA**

Disusun sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Pendidikan pada Program  
Studi Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata,  
Politeknik Negeri Bali



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

Oleh  
**Ni Putu Pande Dian Satya Dewi**  
**NIM 1815834019**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA  
JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2022**

## SKRIPSI

# PENERAPAN GREEN PRACTICE PADA FOOD & BEVERAGE DEPARTMENT UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU DI RENAISSANCE BALI ULUWATU RESORT & SPA

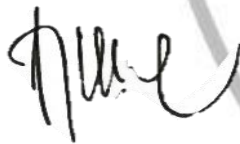
Diajukan Oleh

**Ni Putu Pande Dian Satya Dewi**  
**NIM 1815834019**

Telah disetujui dan diterima dengan baik oleh:

**Pembimbing I,**

**Pembimbing II,**



**Drs. I Gusti Putu Sutarma, M. Hum.**  
**NIP 196412311990031025**

**Luh Linna Sagitarini, S.E., M.M.**  
**NIP 197912092005012002**

**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Mengetahui**

**Ketua Jurusan Pariwisata,**



**Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D**  
**NIP 196312281990102001**

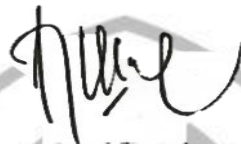
**PENERAPAN GREEN PRACTICE PADA FOOD & BEVERAGE  
DEPARTMENT UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU  
DI RENAISSANCE BALI ULUWATU RESORT & SPA**

**Telah diuji dan Dinyatakan Lulus Ujian Pada:**

**Kamis, 4 Agustus 2022**

**PENGUJI**

**KETUA:**



**Drs. I Gusti Putu Sutarma, M.Hum.  
NIP 196412311990031025**

**ANGGOTA:**



**1. Dr. I Nyoman Winia, M.Si.  
NIP.196206112000031001**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK SRI BALI**



**2. Dra. Ni Made Rai Erawati, M.Par., MMTHRL  
NIP.196012311990112001**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **Penerapan *Green Practice* pada Food & Beverage Department untuk Meningkatkan Kepuasan Tamu di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa**. Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi syarat akademis dalam menyelesaikan pendidikan pada Program Studi D4 Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada semua pihak yang membantu dalam penulisan skripsi ini:

1. I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan dukungan dan kemudahan selama ini sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
3. Dr. Gede Ginaya, M.Si. selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

4. Dra. Ni Nyoman Triyuni, M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata yang telah banyak memberikan arahan dan bantuan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini.
5. Drs. I Gusti Putu Sutarma, M. Hum. selaku Pembimbing I atas waktu, saran dan motivasi yang sudah diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
6. Luh Linna Sagitarini, S.E., M.M. selaku Pembimbing II atas waktu, saran dan motivasi yang sudah diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
7. Para dosen Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali yang telah sabar mengajar dan membimbing penulis dengan banyak ilmu pengetahuan selama mengikuti perkuliahan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
8. Pihak Manajemen Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa khususnya di bagian *Food & Beverage Service* yang telah membantu penulis selama melaksanakan kegiatan *training*, memberikan motivasi, kesempatan dan masukan untuk mengumpulkan data dalam skripsi ini.
9. I Ketut Sukadi dan Ni Wayan Suliani sebagai orang tua penulis, yang telah memberi semangat, motivasi, cinta, dan kasih kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Teman-teman pada Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata, Politeknik Negeri Bali yang penulis tidak bisa sebutkan satu per satu yang selalu memberikan dukungan kepada penulis selama masa perkuliahan.



Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidaklah sempurna. Oleh sebab itu, penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca mengenai skripsi ini untuk menghasilkan sebuah penelitian yang baik untuk ke depannya dan tentunya sebagai bahan pembelajaran bagi penulis untuk bisa lebih baik. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat berguna bagi para pembaca.

Badung, Agustus 2022

Penulis



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

# **IMPLEMENTATION OF GREEN PRACTICE IN THE FOOD & BEVERAGE DEPARTMENT TO INCREASE GUEST SATISFACTION RENAISSANCE IN BALI ULUWATU RESORT & SPA**

**Ni Putu Pande Dian Satya Dewi  
NIM 1815834019**

## **ABSTRACT**

This study aims to determine the application of green practice in the Food & Beverage Department to increase guest satisfaction and to find out which green practice variables have the most influence on the Food & Beverage Department to increase guest satisfaction at Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa. This research data collection method was carried out by observation, interviews, questionnaires, and literature study. The sampling technique in this study used the Accidental Sampling technique with a total sample of 55 respondents and 3 informants. Collecting data using an online questionnaire distributed to respondents using a google form link or barcode. The results of the data from the questionnaire were processed by conducting validity tests, reliability tests, classical assumption tests, multiple correlation tests, multiple linear regression tests, coefficients of determination, t tests and F tests with the help of SPSS 25 software for windows. The data analysis technique used descriptive qualitative analysis to determine the application of green practice in the Food & Beverage Department to increase guest satisfaction and quantitative analysis, namely multiple linear regression, was used to determine the most influential variables on the Food & Beverage Department to increase guest satisfaction. The results show that the application of green practice has been maximally implemented in the Food & Beverage Department, such as not using plastic materials and using materials from local farmers, and separating organic and non-organic waste. While the results of the multiple linear regression test show that the most influential variable is green food at 7.426 where the green food variable has the most influence on guest satisfaction than other variables and the coefficient of determination analysis test shows that the green food variable is 83.4% which has a very strong relationship.

**Keywords:** green practice, guest satisfaction, Food & Beverage Department

# **PENERAPAN GREEN PRACTICE PADA FOOD & BEVERAGE DEPARTMENT UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU DI RENAISSANCE BALI ULUWATU RESORT & SPA**

**Ni Putu Pande Dian Satya Dewi**  
**NIM 1815834019**

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan *green practice* pada Food & Beverage Department untuk meningkatkan kepuasan tamu dan mengetahui variabel *green practice* yang paling berpengaruh pada Food & Beverage Departement untuk meningkatkan kepuasan tamu di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa. Metode pengumpulan data penelitian ini dilakukan dengan observasi, wawancara, kuesioner, dan studi kepustakaan. Teknik penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *Accidental Sampling* dengan total sampel sebanyak 55 responden dan informan sejumlah 3 orang. Pengumpulan data menggunakan kuesioner online yang disebarakan kepada responden menggunakan *link google form* maupun barcode. Hasil data dari kuesioner tersebut diolah dengan melakukan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji kolerasi berganda, uji regresi linear berganda, koefisien determinasi, uji t dan uji F dengan bantuan *software SPSS 25 for windows*. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif kualitatif untuk mengetahui penerapan *green practice* pada Food & Beverage Department untuk meningkatkan kepuasan tamu dan analisis kuantitatif yaitu uji regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui variabel yang paling berpengaruh pada Food & Beverage Departement untuk meningkatkan kepuasan tamu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *green practice* sudah dilaksanakan secara maksimal pada Food & Beverage Department seperti tidak menggunakan bahan plastik dan menggunakan bahan-bahan dari petani lokal, dan memisahkan sampah organik dan non-organik. Sementara hasil dari uji regresi linear berganda menunjukkan bahwa variabel yang paling berpengaruh adalah *green food* sebesar 7,426 dimana variabel *green food* yang paling berpengaruh terhadap kepuasan tamu daripada variabel lainnya dan uji analisis koefisien determinasi menunjukkan bahwa variabel *green food* sebesar 83,4% yang memiliki keeratan hubungan yang sangat kuat.

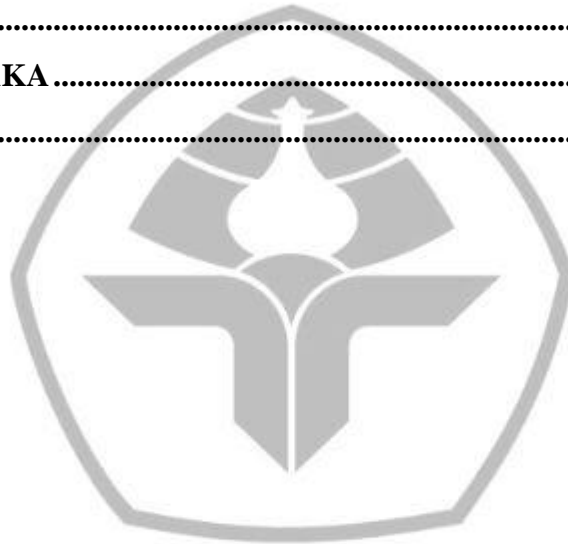
Kata kunci: *green practice*, kepuasan tamu, Food & Beverage Department

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERSYARATAN SKRIPSI</b> .....	<b>iv</b>
<b>SKRIPSI</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN PENETAPAN KELULUSAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>x</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	6
1.4.2 Manfaat Praktis .....	6
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	<b>7</b>
2.1 Landasan Teori .....	7
2.1.1 Hotel .....	7
2.1.2 Food & Beverage Department.....	10
2.1.3 Green Practice .....	11
2.1.4 Kepuasan Tamu.....	13

2.2	Hasil Penelitian Sebelumnya.....	17
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>22</b>
3.1	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	22
3.2	Objek Penelitian .....	22
3.3	Identifikasi Variabel.....	22
3.4	Definisi Operasional Variabel.....	23
3.5	Jenis dan Sumber Data .....	24
3.5.1	Jenis Data .....	25
3.5.2	Sumber Data.....	25
3.6	Metode Penentuan Sampel .....	26
3.7	Metode Pengumpulan Data.....	27
3.8	Teknik Analisis Data.....	29
3.8.1	Analisis Deskriptif Kualitatif .....	29
3.8.2	Uji Validitas .....	31
3.8.3	Uji Reliabilitas.....	31
3.8.4	Uji Asumsi Klasik.....	32
3.8.5	Analisis Korelasi Berganda.....	34
3.8.6	Analisis Regresi Linear Berganda.....	35
3.8.7	Koefisien Determinasi.....	36
3.8.8	Uji Hipotesis.....	37
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>		<b>38</b>
4.1	Gambaran Umum Perusahaan .....	38
4.1.1	Sejarah Perusahaan.....	38
4.1.2	Bidang Usaha .....	40
4.1.3	Struktur Organisasi.....	55
4.2	Hasil Penelitian .....	57
4.2.1	Karakteristik Responden .....	57
4.2.2	Hasil Analisis Data.....	59

4.3	Pembahasan .....	71
4.3.1	Penerapan Green Practice pada Food & Beverage Departement di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa.....	71
4.3.2	Variabel Green Practice yang Paling Berpengaruh pada Food & Beverage Departement untuk Meningkatkan Kepuasan Tamu di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa .....	77
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>		<b>79</b>
5.1	Simpulan.....	80
5.2	Saran.....	81
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>82</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>86</b>



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR TABEL

Table 3.1 Tabel Tingkat Korelasi dan Kekuatan Hubungan.....	35
Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan Karakteristik .....	58
Tabel 4. 2 Uji Validitas .....	60
Tabel 4. 3 Uji Reabilitas .....	61
Tabel 4. 4 Uji Normalitas.....	61
Tabel 4. 5 Uji Multikolinearitas .....	62
Tabel 4. 6 Uji Heterokedastisitas .....	63
Tabel 4. 7 Uji Linearitas .....	64
Tabel 4. 8 Uji Kolerasi Berganda.....	66
Tabel 4. 9 Regresi Linear Berganda.....	67
Tabel 4. 10 Uji t .....	69
Tabel 4. 11 Uji F.....	70
Tabel 4. 12 Uji determinasi.....	71



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Logo Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa.....	38
Gambar 4. 2 Deluxe King Bed.....	40
Gambar 4. 3 Deluxe Twin Bed .....	41
Gambar 4. 4 <i>Deluxe Ocean View King Bed</i> .....	41
Gambar 4. 5 Deluce Ocean View Twin Bed.....	41
Gambar 4. 6 Terrace Ocean View King Bed .....	42
Gambar 4. 7 Deluxe Terrace Ocean View Twin Bed .....	42
Gambar 4. 8 Juinor Suite King Bed .....	43
Gambar 4. 9 Executive Suite King Bed .....	43
Gambar 4. 10 Loft Suite.....	44
Gambar 4. 11 Premier Loft Suite .....	44
Gambar 4. 12 Presidential Villa.....	45
Gambar 4. 13 Clay Craft Restaurant .....	45
Gambar 4. 14 Double Ikat Restaurant.....	46
Gambar 4. 15 Pool Bar.....	47
Gambar 4. 16 R Bar .....	47
Gambar 4. 17 The Spa.....	47
Gambar 4. 18 Tree House Kids Club.....	48
Gambar 4. 19 Main Pool .....	49
Gambar 4. 20 Lower Pool .....	49
Gambar 4. 21 Roosterfish Beach Club.....	50
Gambar 4. 22 Ballroom.....	53
Gambar 4. 23 <i>Fitness Center</i> .....	54
Gambar 4. 24 Artifact .....	54
Gambar 4. 25 Wedding Chapel.....	54
Gambar 4. 26 Struktur Organisasi.....	55



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	87
Lampiran 2 Pedoman Wawancara .....	94
Lampiran 3 Profil Responden .....	39
Lampiran 4 Data Responden.....	46
Lampiran 5 Profil Responden .....	47
Lampiran 6 Uji Validitas.....	48
Lampiran 7 Uji Reliabilitas.....	50
Lampiran 8 Uji Normalitas .....	51
Lampiran 9 Uji Multikolinieritas .....	51
Lampiran 10 Uji Heterokedastisitas.....	52
Lampiran 11 Uji Linearitas .....	52
Lampiran 12 Uji Kolerasi Berganda .....	53
Lampiran 13 Uji Regresi Linear Berganda .....	53
Lampiran 14 Uji t.....	54
Lampiran 15 Uji F.....	54
Lampiran 16 Uji Koefisien Determinasi .....	54
Lampiran 17 r Tabel.....	55
Lampiran 18 t Tabel.....	56
Lampiran 19 F Tabel.....	57
Lampiran 20 Dokumentasi.....	58

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Bali merupakan salah satu daerah kunjungan wisata yang diminati oleh wisatawan domestik maupun wisatawan mancanegara. Seiring perkembangannya, kini Bali menjadi terkenal dengan industri pariwisata dan memegang teguh tradisi serta kebudayaannya. Faktor yang menyebabkan Bali sebagai daerah tujuan wisata adalah karena memiliki kekhasan pada objek wisata, baik wisata alam, maupun budaya. Selain itu dapat didukung oleh sarana dan prasarana akomodasi yang nantinya digunakan untuk memfasilitasi segala kebutuhan wisatawan domestik maupun mancanegara.

Bali memiliki sarana dan prasarana yang lengkap untuk mendukung kelancaran wisatawan saat berkunjung ke Bali, seperti akomodasi, tempat wisata, dan tempat yang memiliki daya tarik bagi wisatawan. Bali memiliki banyak akomodasi menginap seperti: villa, *home stay*, dan hotel. Dengan kelengkapan fasilitas dan berbagai daya tarik wisata yang disediakan sehingga banyak wisatawan yang ingin mengunjungi Bali sebagai tujuan wisata. Hal ini dapat berpengaruh positif bagi perekonomian masyarakat di Bali khususnya di sektor pariwisata.

Perkembangan dunia pariwisata saat ini cukup baik. Pada era globalisasi ini, semua pihak dituntut untuk bersaing memperebutkan kedudukan sebagai penentuan

sektor pariwisata. Dalam hal ini dituntut mengembangkan segala macam aspek. Pariwisata merupakan aset yang harus dikembangkan karena pariwisata dapat menyumbang devisa negara dan mempunyai nilai tinggi dalam menentukan kemajuan zaman. Industri pariwisata sangat erat kaitannya dengan dunia perhotelan karena hotel bergerak dalam bidang pelayanan jasa beserta akomodasinya untuk mendukung lancarnya pariwisata di Bali (Yusnita & Yulianto, 2013). Industri pariwisata memiliki jenis yang beragam antara lain: industri akomodasi atau lebih dikenal dengan usaha perhotelan, *tour & travel*, dan usaha-usaha yang bergerak dalam bidang *food & beverage* (restoran, *coffee shop*, *café*, bistro).

Hotel merupakan *hospitality industry* yang menyediakan akomodasi, fasilitas, dan pelayanan yang mendukung kenyamanan tamu pada saat menginap di hotel dan dikelola dengan manajemen yang profesional untuk mendapatkan keuntungan. Hotel berkembang pesat dengan berbagai jenis hotel, baik hotel berbintang satu maupun hotel berbintang lima. Semakin meningkatnya pertumbuhan pembangunan hotel di Bali tentu berpengaruh terhadap lingkungan sekitar baik dalam skala kecil maupun skala besar. Salah satunya adalah adanya dampak pemanasan global dari pembangunan fisik bangunan sampai dengan tahap operasionalnya yang tentu menjadi suatu perhatian penting pemerintah dan pemangku pariwisata (Studi & Resort, 2017). Isu pemanasan global juga berdampak pada adanya suatu fenomena kecenderungan pola konsumsi wisatawan yang mulai menjadikan parameter konsep dan manajemen ramah lingkungan menjadi salah satu tolak ukur dalam memilih sarana akomodasi perhotelan (Pramesti, 2019). Sesuai dengan konsepnya, kegiatan operasional hotel didorong untuk

menerapkan konsep ramah lingkungan yang menuju keberlanjutan dengan berbagai inisiatif, seperti: program reboisasi, *eco-resort*, efisiensi energi, dan pengembangan bangunan sesuai standar yang ditetapkan pemerintah (Pramono et al., 2016).

Bali sebagai salah satu destinasi wisata sudah mulai menerapkan konsep pengembangan pariwisata berkelanjutan yaitu dengan program *green practice*. *Green practice* merupakan hotel yang berkonsep ramah lingkungan sehingga dunia usaha tidak hanya mementingkan omzet yang mereka dapatkan tetapi para pengusaha juga berfikir cara untuk menyelamatkan lingkungan dari dampak industri atau usaha yang mereka kelola. Oleh karena itu, *green practice* tidak hanya untuk menarik tamu saja (Mujahidin, 2015).

Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa merupakan salah satu hotel bintang 5 yang berlokasi di Jalan Pantai Balangan I No. 1, Ungasan, Kecamatan Kuta Selatan, Kabupaten Badung. Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa merupakan hotel yang masuk kedalam manajemen Marriott Internasional tetapi, Marriott Internasional belum menjalankan program apapun sehingga penerapan *green practice* tidak ada peraturan maupun program tertulis, hanya dilakukan melalui teknik mouth to mouth saja. Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa sebagai hotel bintang 5 memiliki beberapa departemen, salah satunya *food & beverage*. Food & Beverage Department merupakan bagian dari hotel yang memiliki tugas sangat penting. Departemen ini bertugas memenuhi kebutuhan makanan dan minuman dalam meningkatkan kepuasan tamu karena hotel tidak hanya memerlukan tempat menginap tetapi juga memerlukan

makanan dan minuman dan disertai dengan pelayanan yang baik sehingga tamu puas untuk menginap di hotel tersebut (Paulo, 2019).

Pada Hotel Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa terdapat penerapan *green practice* selama proses pelayanan kepada tamu. *Green practice* yang digunakan adalah penggunaan *paper straw* pada setiap minuman, penggunaan menu diubah dengan menggunakan *barcode*, penggunaan QRIS dan *e-money* terhadap pembayaran dari *outlet restaurant*, hingga penggunaan *online menu* untuk *in-room dining*. Penerapan *green practice* pada outlet *food and beverage* di Hotel Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa berbuah hasil. Beberapa konsumen merasa terdapat peningkatan pelayanan sejak Hotel Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa menerapkan *green practice*. Peran Food & Beverage Department dalam penerapan hotel ramah lingkungan tercermin dalam beberapa tindakan *green practice*. Penerapan *green practice* pada Food & Beverage Department tentu memiliki sisi baik dan sisi buruk yang mempengaruhi Food & Beverage Department, salah satu sisi buruk penerapan *green practice* adalah pada saat penggunaan *barcode* untuk menu digital. Beberapa kali ada kendala pada saat tamu ingin *breakfast*, menu *barcode* sering tidak muncul, kadang-kadang juga tamu kesulitan untuk membuka menu dikarenakan sinyal sehingga tamu *complaint* tidak bisa melakukan *breakfast*. Masalah selanjutnya pada air yang bocor dari kitchen tidak terkontrol, namun belum ada koordinasi, umpan balik, maupun tindakan dari pihak *engineering* terkait masalah tersebut.

Berdasarkan permasalahan di atas, diketahui bahwa penerapan *green practice* pada Food & Beverage Department belum maksimal. Sehubungan dengan latar

belakang masalah di atas penulis memiliki keinginan untuk melakukan penelitian tentang ”Penerapan *Green Practice* pada Food & Beverage Department untuk Meningkatkan Kepuasan Tamu di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, maka dapat dijabarkan pokok permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah penerapan *green practice* pada Food & Beverage Departement di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa?
2. Variabel *green practice* manakah yang paling berpengaruh pada Food & Beverage Departement untuk meningkatkan kepuasan tamu di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui penerapan *green practice* pada Food & Beverage Department di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa.
2. Untuk mengetahui variabel *green practice* yang paling berpengaruh pada Food & Beverage Departement untuk meningkatkan kepuasan tamu di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan oleh peneliti dalam penelitian ini yaitu:

### 1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat memberikan keseimbangan terhadap pengembangan ilmu pariwisata yang nantinya dapat dikembangkan kembali khususnya yang berhubungan dengan penerapan *green practice*.

### 1.4.2 Manfaat Praktis

#### 1. Politeknik Negeri Bali

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sumber informasi pendukung dan menjadi pedoman dalam melakukan penelitian berikutnya mengenai penerapan *green practice* pada Food & Beverage Department untuk meningkatkan kepuasan tamu di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa.

#### 2. Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa

Sebagai bahan masukan maupun informasi tambahan untuk menjadi bahan pertimbangan bagi manajemen perusahaan untuk mengambil langkah maupun kebijakan khususnya mengenai penerapan *green practice* pada Food & Beverage Department untuk meningkatkan kepuasan tamu di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa.

#### 3. Penulis

Manfaat penelitian ini bagi penulis yaitu untuk mengaplikasikan teori-teori yang telah didapatkan di kampus dan dapat mempraktikkannya di industri.

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Penerapan *Green Practice* (*green action*, *green food*, *green donation*) pada Food & Beverage Department di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa sudah sangat baik. Metode yang digunakan sudah sesuai dengan konsep yang diangkat yaitu *Green Practice*. Contohnya *straw*, *take away box* semua terbuat dari *paper* dan ramah lingkungan, lalu ada pula bahan makanan dibeli dari penduduk lokal sekitar. Penerapan dari *Green Practice* ini dikatakan berdampak terhadap kepuasan tamu, karena tamu mengapresiasi tindakan Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa secara verbal. Penerapan dari *Green Practice* ini memberikan beberapa dampak positif. Contohnya ramah lingkungan, keamanan makanan terjamin.
2. Variabel *green action* mendapatkan hasil yaitu nilai sig sebesar  $0,003 < 0,05$  dan t hitung  $3,111 > 2,00758$ , maka ini berarti hasil uji hipotesis menyatakan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima dengan kata lain variabel *green action* mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan tamu. Variabel *green food* mendapatkan hasil yaitu nilai sig sebesar  $0,000 < 0,05$  dan t hitung  $7,426 > 2,00758$ , maka ini berarti hasil uji hipotesis menyatakan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_2$  diterima dengan kata lain



variabel *green food* mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan tamu. Variabel *green donation* mendapatkan hasil yaitu nilai sig sebesar  $0,001 < 0,05$  dan t hitung  $3,641 > 2,00758$ , maka hasil uji hipotesis menyatakan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_3$  diterima dengan kata lain variabel *green donation* mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan tamu. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel *green food* (X2) yang paling berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Tamu (Y) daripada variabel X lainnya.

## 5.2 Saran

Adapun saran yang disampaikan untuk Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa sebagai berikut:

1. Secara keseluruhan hotel telah memberikan hasil yang baik dan memuaskan dengan menerapkan *green*. Berdasarkan penelitian, variabel *green food* memiliki pengaruh yang lebih besar terhadap kepuasan tamu dibandingkan dengan variabel *green action* dan *green donation* maka disarankan untuk hotel dapat meningkatkan perlakuan *green action* dan *green donation* agar dapat meningkatkan kepuasan tamu secara keseluruhan.
2. Meningkatkan dan menambahkan kecepatan dari internet yang dimiliki hotel untuk memperlancar proses scan barcode pada saat tamu akan sarapan.
3. Menghubungi Marriot International untuk meresmikan penerapan dari *Green Practice* di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa agar mendapatkan sertifikat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adelia, D., & Indriani, P. (2018). Mekanisme Kerja Waiter Dan Waitress Pada Departemen Food and Beverage Service Dalam Kaitan Peningkatan Kualitas Pelayanan Di OPI Indah Hotel. *Prosiding SEMHAVOK, 1*, 108–113.
- Ahyar, H. dkk. (2020). *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu. (Issue March).
- Astawa, I. P., Suardani, M., Suarja, I. K., & ... (2019). Penyajian Green food Bagi Kelompok Sadar Wisata Dalam Menunjang Green Event Di Desa Pinge. *Bhakti Persada Jurnal ...*, 5(1), 159–168.  
<http://ojs.pnb.ac.id/index.php/BP/article/view/896>
- Basuki, T. A. (2015). Analisis Regresi dengan SPSS. *Analisis Regresi Dengan SPSS*, 57.
- Budiantoro, A. V., Irawan, A., & Kristanti, M. (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.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi analisis multivariete dengan program IBM SPSS 23*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Halim, G. P., Firasko, M., Harianto, A., Petra, U. K., & Indonesia, S. (2016). *Consumer 's Awareness of the Application of Green Practices Carried out by Starbucks Indonesia. 1*.
- Hermawan, H., Brahmanto, E., & Hamzah, F. (2018). *Pengantar Manajemen Hospitality*.
- Hieu, V., & Rašovská, I. (2017). *A Proposed Conceptual Model of Green Practices in Tourism Industry - A Case of Phu Quoc Island Vietnam*. 7(September 2019), 76–

Indrasari, D. M. (2019). *Pemasaran Kepuasan Pelanggan*.

Janna, N. M. (2020). Konsep Uji Validitas dan Reliabilitas dengan Menggunakan SPSS. *Artikel : Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) Darul Dakwah Wal-Irsyad (DDI) Kota Makassar, 18210047*, 1–13.

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.

Machali, I. (2015). Statistik Itu Mudah: Menggunakan SPSS Sebagai Alat Bantu Statistik. In *ResearchGate* (Issue 1).  
<https://www.researchgate.net/publication/309464242>

Machali, I., Islam, U., Sunan, N., & Yogyakarta, K. (2016). *Statistik Itu Mudah, Menggunakan SPSS Sebagai Alat Bantu Statistik* (Issue October 2015).

MARDIATMOKO, G.-. (2020). Pentingnya Uji Asumsi Klasik Pada Analisis Regresi Linier Berganda. *Barekeng: Jurnal Ilmu Matematika Dan Terapan*, 14(3), 333–342. <https://doi.org/10.30598/barekengvol14iss3pp333-342>

Marita, W. E. (2015). Pengaruh Struktur Organisasi dan Ukuran Perusahaan Terhadap Penerapan Business Entity Concept. *AKRUAL: Jurnal Akuntansi*, 7(1), 18. <https://doi.org/10.26740/jaj.v7n1.p18-40>

Mujahidin, A. (2015). Pengaruh Green Hotel Terhadap Kepuasan Tamu Pelanggan Dan Positif Wom Melalui Kepuasan Pelanggan Di Hotel Shangrilla Jakarta. *Jurnal GICI*, 5(2), 34–43.

Negi, M. S., Vaish, K., & Kumari, V. (2017). *Ecotel Concept and Green Practice Followed in Hotel Industry : With Reference to City Bengaluru*.

Paulo. (2019). *Pelaksanaan Operasional Food and Beverage Departement Dalam*

*Pecapaian Excelent Service Di Crystal Lotus Hotel Yogyakarta. 10(2), 1–9.*

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., Dhyana, U., & Bali, P. (2016). Isu-Isu Pengelolaan Lingkungan Pada Hotel Berbintang Di Bali. *Matrik:Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis Dan Kewirausahaan*, 10(1). <https://doi.org/10.24843/MATRIK:JMBK>

Prasastono, N., Rahmawati, E., Yulianto, S., Pradapa, F., & Semarang, U. S. (2020). *Analisis Kualitas Pelayanan Banquet Section Terhadap Kepuasan Tamu The Wujil Resort And.*

Schubert, B. F. (2008). Exploring And Predicting Consumers' Attitudes And Behaviors Towards Green Restaurants. *Revista De Trabajo Social*, 11(75), 23–26. [Http://Www.Desarrollosocialyfamilia.Gob.Cl/Storage/Docs/Informe\\_De\\_Desarrollo\\_Social\\_2020.Pdf%0ahttp://Revistas.Ucm.Es/Index.Php/Cuts/Article/View/44540/44554](http://Www.Desarrollosocialyfamilia.Gob.Cl/Storage/Docs/Informe_De_Desarrollo_Social_2020.Pdf%0ahttp://Revistas.Ucm.Es/Index.Php/Cuts/Article/View/44540/44554)

Simarmata, H. M. P. (2018). *Peningkatan Kualitas Layanan untuk Kepuasan Pelanggan Hotel*. 43–51. <https://doi.org/10.31227/osf.io/54xru>

Studi, P., & Resort, M. (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. <https://doi.org/10.17509/jurel.v13i2.4984>

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif Kualitatif* (Issue June).

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

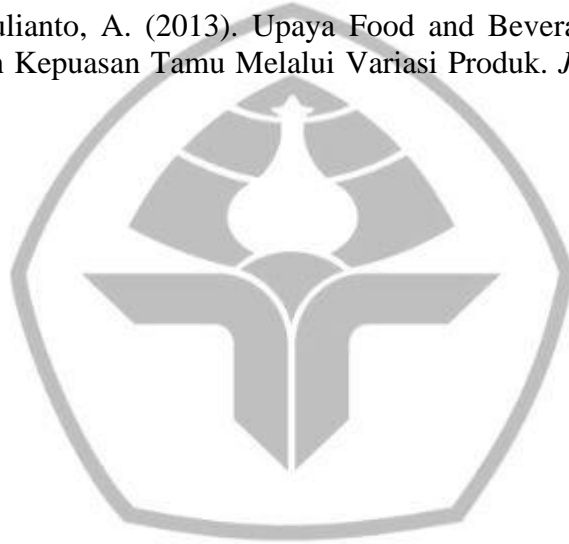
Sugiyono, D. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*.

Sugiyono, P. D. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*.

Utama, R., Bagus, I. G., Dhyana, U., & Bali, P. (2021). *Teknik Sampling dan Penentuan Jumlah sampel*. 2021(January 2016).  
<https://doi.org/10.13140/RG.2.1.5187.0808>

Yuliara, I. M. (2016). Regresi linier berganda 1. *Journal Article*, 1–6.  
<http://www.mendeley.com/research/regresi-linier-berganda-1/>

Yusnita, H., & Yulianto, A. (2013). Upaya Food and Beverage Restaurant Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Melalui Variasi Produk. *Jurnal Khasanah Ilmu*, IV(1), 67–81.



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI