

SKRIPSI

**PENERAPAN GREEN PRACTICE
PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT UNTUK MENDUKUNG
GREEN HOTEL DI THE WESTIN RESORT NUSA DUA BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Luh Eka Sri Adnyani

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

SKRIPSI

**PENERAPAN GREEN PRACTICE
PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT UNTUK MENDUKUNG
GREEN HOTEL DI THE WESTIN RESORT NUSA DUA BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Luh Eka Sri Adnyani
NIM 2015834003**

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

SKRIPSI

PENERAPAN GREEN PRACTICE PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT UNTUK MENDUKUNG GREEN HOTEL DI THE WESTIN RESORT NUSA DUA BALI

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Luh Eka Sri Adnyani
NIM 2015834003**

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

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

PENERAPAN GREEN PRACTICE PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT UNTUK MENDUKUNG GREEN HOTEL DI THE WESTIN RESORT NUSA DUA BALI

Skripsi ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan
Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali
pada Senin, 22 Juli 2024

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Ni Luh Eka Armoni, SE., M.Par.
NIP 196310261989102001

Elvira Septevany, S.S., M.Li.
NIP 198909262019032017

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali



Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par.
NIP 198409082008122004

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi berjudul:

PENERAPAN GREEN PRACTICE



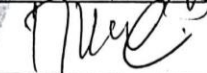
PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT UNTUK MENDUKUNG

GREEN HOTEL DI THE WESTIN RESORT NUSA DUA BALI

yang disusun oleh **Luh Eka Sri Adnyani (NIM 2015834003)** telah dipertahankan

dalam **Sidang Skripsi** di depan Tim Penguji

pada **Senin, 22 Juli 2024**

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Ni Luh Eka Armoni, SE., M.Par. NIP 196310261989102001	
Anggota	Dra. Ni Nyoman Triyuni, M.M. NIP 196212311990102001	
Anggota	Drs. I Gusti Putu Sutarma, M.Hum. NIP 196412311990031025	

JURUSAN PARIWISATA

Mengetahui,

Ketua Jurusan Pariwisata
POLITEKNIK NEGERI BALI



Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par.
NIP 198409082008122004

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Luh Eka Sri Adnyani
NIM : 2015834003
Program Studi : D-IV Manajemen Bisnis Pariwisata

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**PENERAPAN GREEN PRACTICE
PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT UNTUK MENDUKUNG
GREEN HOTEL DI THE WESTIN RESORT NUSA DUA 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 dengan rela menerima konsekuensi pencabutan gelar akademik saya dan sanksi lainnya sebagaimana didalilkan oleh Hukum Nasional Indonesia.

Badung, 30 Juli 2024



Luh Eka Sri Adnyani

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi yang berjudul “Penerapan *Green Practice* pada *Front Office Department* untuk Mendukung *Green Hotel* di The Westin Resort Nusa Dua” dengan tepat sesuai waktu yang telah ditentukan. Penulisan skripsi ini merupakan persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan pada Program Studi Diploma IV Manajemen Bisnis Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.

Penyelesaian penulisan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan dan bimbingan oleh berbagai pihak yang terlibat dalam prosesnya. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom., selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah menyediakan fasilitas dan kesempatan kepada penulis untuk menjalankan perkuliahan di Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par., selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang memberikan izin dalam mengikuti perkuliahan pada Jurusan Pariwisata serta turut membantu dalam kelancaran proses penyusunan skripsi ini.
3. Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd., selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang membantu memberikan kelancaran dan memberikan masukan kepada penulis.
4. Made Satria Pramanda Putra, S.H., S.E., M.M., selaku Koordinator Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang memberikan arahan, dorongan, dan masukan berharga dalam proses penyusunan skripsi ini.
5. Ni Luh Eka Armoni, SE., M.Par., selaku Dosen Pembimbing I yang memberikan arahan, pandangan, motivasi dan telah meluangkan waktu untuk membimbing penulis dari tahap awal hingga akhir proses penyusunan skripsi.
6. Elvira Septevany, S.S., M.Li., selaku Dosen Pembimbing II yang tiada henti memberikan dukungan, saran, dan bimbingan agar penulis dapat menyelesaikan proses penulisan skripsi dengan baik dan tepat waktu.

7. Bapak I Wayan Geria Juliartha, selaku *Front Office Manager* The Westin Reesort Nusa Dua Bali yang telah memberikan izin untuk melaksanakan penelitian skripsi di The Westin Resort Nusa Dua Bali.
8. Seluruh staf *Front Office* The Westin Resort Nusa Dua Bali yang telah memberikan izin dan dukungan dalam membantu proses penyusunan skripsi ini.
9. Bapak I Gede Kaler dan Ibu Putu Armiki, selaku orang tua penulis yang senantiasa memberikan dukungan dan motivasi dalam bentuk materi, fisik, serta doa selama proses penyusunan skripsi ini.
10. Teman-teman, sahabat dan pacar yang memberikan semangat, motivasi, dan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi penelitian ini.

Penyusunan skripsi ini telah dibuat dengan sebaik-baiknya, walaupun masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis berharap kepada pembaca dalam memberikan masukan berupa kritik dan saran yang bersifat membangun untuk kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih.

Penulis

JURUSAN PARIWISATA
Luh Eka Sri Adnyani
POLITEKNIK NEGERI BALI

ABSTRAK

Adnyani, Luh Eka Sri. 2024. *Penerapan Green Practice pada Front Office Department untuk Mendukung Green Hotel di The Westin Resort Nusa Dua*. Skripsi: Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Skripsi ini telah disetujui dan diperiksa oleh Pembimbing I: Ni Luh Eka Armoni, SE., M.Par., dan Pembimbing II: Elvira Septevany, S.S., M.Li.

Kata kunci: Penerapan, *Front Office Department*, *Green Practice*, *Green Hotel*

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi penerapan *green practice* pada *Front Office Department* dan menganalisis keterkaitan penerapan *green practice* dalam mendukung *green hotel*. Penelitian ini menggunakan metode penelitian statistik deskriptif dan deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah observasi, kuesioner, wawancara, dan dokumentasi. Responden dalam penelitian ini berjumlah 20 orang yang merupakan staf *Front Office Department*. Informan pada penelitian ini adalah *Front Office Manager* dan *Duty Manager*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa The Westin Resort Nusa Dua sudah menerapkan *green practice* dengan sangat baik dan memperoleh rata-rata hasil persentase 84% tergolong kriteria sangat tinggi. Hanya saja terdapat penerapan dari dimensi *green action* yang kurang maksimal yaitu indikator efisiensi energi listrik dan air khususnya penggunaan sinar matahari sebagai pencahayaan alami, dengan memperoleh persentase terkecil yaitu 71%. Untuk hasil penelitian penerapan *green practice* dalam mendukung *green hotel* menunjukkan variabel *green practice* memiliki keterkaitan dengan variabel *green hotel*. Hanya saja terdapat indikator dari *green practice* yang belum memiliki keterkaitan dengan indikator *green hotel* yaitu indikator melakukan perubahan menu dan indikator menyampaikan informasi khusus pada menu. Penggunaan material ramah lingkungan perlu ditingkatkan khususnya pada gelas *welcome drink* untuk anak-anak, sebaiknya menggunakan material ramah lingkungan agar mengurangi dampak negatif terhadap lingkungan.

POLITEKNIK NEGERI BALI

ABSTRACT

Adnyani, Luh Eka Sri. 2024. *Implementation of Green Practice in the Front Office Department to Support the Green Hotel at The Westin Resort Nusa Dua*. Undergraduate Thesis: Tourism Business Management, Tourism Department. Politeknik Negeri Bali.

This undergraduate thesis has been supervised and approved by Supervisor I: Ni Luh Eka Armoni, SE., M.Par., and Supervisor II: Elvira Septevany, S.S., M.Li.

Keywords: Implementation, *Front Office Department*, Green Practice, Green Hotel Concept

This study aims to identify the application of green practices in the *Front Office Department* and analyze the relationship between the application of green practices and supporting green hotels. This research uses descriptive statistical and qualitative descriptive research methods. The data collection techniques used in this research are observation, questionnaires, interviews, and documentation. Respondents in this study amounted to 20 people who were *Front Office Department* staff. The key informant in this research is the *Front Office Manager*, and the supporting informant is the *Duty Manager*. The results of this study indicate that The Westin Resort Nusa Dua has implemented green practices very well and obtained an average percentage of 84% classified as very high criteria. It's just that there is an application of the green action dimension that is less than optimal, namely the electricity and water energy efficiency indicators, especially the use of sunlight as natural lighting, by obtaining the smallest percentage of 71%. The results of research on the application of green practices in supporting green hotels show that all dimensions of green practice are related to the dimensions of green hotels. It's just that there are indicators of green practice that have no connection with green hotel indicators, namely indicators of making menu changes and indicators of conveying special information on the menu. The use of environmentally friendly materials needs to be increased, especially in welcome drink cups for children, it is better to use environmentally friendly materials to reduce the negative impact on the environment.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	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
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan masalah	5
1.3 Tujuan penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 Hotel	8
2.1.2 Penerapan.....	9
2.1.3 <i>Front Office Department</i>	10
2.1.4 <i>Green Hotel</i>	11
2.1.5 <i>Green Practice</i>	14
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya	15
BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1 Lokasi dan Periode Penelitian	23
3.2 Objek Penelitian.....	23
3.3 Identifikasi Variabel	24
3.4 Definisi Operasional Variabel	26
3.5 Jenis dan Sumber Data.....	30
3.6 Populasi dan Sampel.....	31
3.7 Penentuan Informan Kunci	32

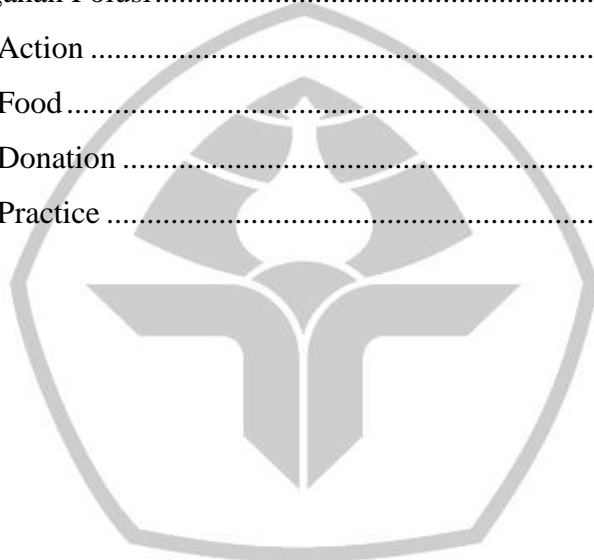
3.8	Metode Pengumpulan Data.....	33
3.9	Teknik Analisis Data	35
3.9.1	Teknik Statistik Deskriptif.....	35
3.9.2	Teknik Analisis Deskriptif Kualitatif	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		40
4.1	Gambaran Umum Perusahaan	40
4.1.1	Sejarah The Westin Resort Nusa Dua	41
4.1.2	Fasilitas The Westin Resort Nusa Dua	43
4.1.3	Struktur Organisasi <i>Front Office Department</i>	52
4.2	Hasil Penelitian.....	57
4.2.1	Penerapan <i>Green Practice</i> pada <i>Front Office Department</i> di The Westin Resort Nusa Dua Bali	57
4.2.2	Penerapan <i>Green Practice</i> pada <i>Front Office Department</i> untuk Mendukung <i>Green Hotel</i> di The Westin Resort Nusa Dua	75
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		85
5.1	Simpulan.....	85
5.2	Saran	86
DAFTAR PUSTAKA		87
LAMPIRAN.....		91



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Sebelumnya	16
Tabel 3.1 Variabel Green Practice.....	24
Tabel 3.2 Variabel Green Hotel.....	25
Tabel 3.3 Skala Likert	34
Tabel 3.4 Kriteria Persentase.....	37
Tabel 4.1 Efisiensi Energi Listrik dan Air.....	59
Tabel 4.2 Penggunaan Produk Ramah Lingkungan	62
Tabel 4.3 Pencegahan Polusi	66
Tabel 4.4 Green Action	69
Tabel 4.5 Green Food	69
Tabel 4.6 Green Donation	72
Tabel 4.7 Green Practice	74



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Review Tripadvisor The Westin Resort Nusa Dua.....	2
Gambar 1.2 Review Tripadvisor The Westin Resort Nusa Dua.....	4
Gambar 3.1 Model Interaktif Miles and Huberman	38
Gambar 4.1 The Westin Resort Nusa Dua	40
Gambar 4.2 Kamar Deluxe The Westin Resort Nusa Dua.....	44
Gambar 4.3 Kamar Premium The Westin Resort Nusa Dua.....	44
Gambar 4.4 Kamar Westin Suite.....	45
Gambar 4.5 Kamar Ocean Suite The Westin Nusa Dua.....	45
Gambar 4.6 Family Suite The Westin Resort Nusa Dua.....	46
Gambar 4.7 Kamar Residence Suite The Westin Resort Nusa Dua.....	46
Gambar 4.8 Kamar Presidential Suite The Westin Resort Nusa Dua	47
Gambar 4.9 Struktur Organisasi <i>Front Office Department</i>	52
Gambar 4.10 Penggunaan Lampu LED Pada Back Office	60
Gambar 4.11 Pencahayaan Alami Pada Back Office	61
Gambar 4.12 Penggunaan Teknologi Otomatis Pada Toilet di Area Lobby	61
Gambar 4.13 Keran Wastafel Menggunakan Sensor Otomatis.....	62
Gambar 4.14 Dekorasi Meja Front Desk.....	63
Gambar 4.15 Set-up Occasion Menggunakan Bunga Lokal	64
Gambar 4.16 Penggunaan Kertas Double Sided	65
Gambar 4.17 Mesin Penghancur Kertas	65
Gambar 4.18 Gelas Welcome Drink.....	66
Gambar 4.19 Buggy Listrik.....	67
Gambar 4.20 Ventilasi Udara Pada Back Office.....	68
Gambar 4.21 Smoke Detector Pada Back office	68
Gambar 4.22 Welcome Drink Native Elixir	70
Gambar 4.23 Welcome Drink Orange Juice.....	71
Gambar 4.24 Ingredients Welcome Drink.....	71
Gambar 4.25 Rollcall Pada <i>Front Office Department</i>	73
Gambar 4.26 Donasi Sungai Watch	74
Gambar 4.27 Model Penerapan Green Practice Mendukung Green Hotel.....	76

Gambar 4.28 Konsumsi Listrik Tahun 2017-2023	77
Gambar 4.29 Panel Surya The Westin Resort Nusa Dua	77
Gambar 4.30 Konsumsi Air Tahun 2017-2023	78
Gambar 4.31 Tempat Sampah Daur Ulang	80
Gambar 4.32 Sebelumnya Penggunaan Lampion Kertas	81
Gambar 4.33 Saat Ini Penggunaan Bunga Lokal.....	81



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner	91
Lampiran 2. Tabulasi Data	94
Lampiran 3. Hasil Olah Data Kuesioner	96
Lampiran 4. Daftar Informan	97
Lampiran 5. Daftar Pertanyaan Wawancara.....	97
Lampiran 6. Hasil Wawancara dengan Front Office Manager	98
Lampiran 7. Hasil Wawancara dengan Duty Manager	103
Lampiran 8. Dokumentasi Penyebaran Kuesioner	106
Lampiran 9. Dokumentasi Wawancara	107
Lampiran 10. Struktur Organisasi Hotel	108
Lampiran 11. Donasi Sungai Watch.....	108



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

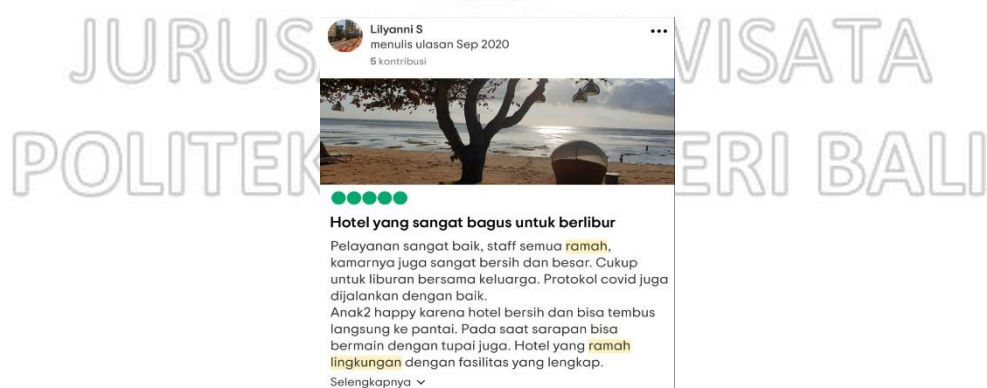
1.1 Latar Belakang

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor pariwisata yang dapat mengancam lingkungan melalui aktivitasnya. Kerusakan lingkungan dapat terjadi karena konsumsi air, energi, dan pembuangan limbah dalam jumlah yang besar (Abdou et al., 2020). Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif berharap agar hotel-hotel di Indonesia menerapkan *green hotel* untuk menciptakan hotel ramah lingkungan. *Green hotel* merupakan program hotel ramah lingkungan yang berfokus kepada efisiensi penggunaan energi, air, serta material yang minimal dengan tetap memberikan layanan berkualitas (Deraman et al., 2017). *Green hotel* diciptakan untuk mencapai keberlanjutan dalam efisiensi energi dan pembangunan, *eco-resort*, serta program reboisasi (Pramono & Dhyana, 2016). Hingga saat ini partisipasi hotel-hotel di Indonesia khususnya di Bali dalam program *green hotel* sudah cukup banyak, dapat dilihat dalam acara anugerah *Green Hotel Award* yang dilaksanakan setiap tahunnya oleh Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Erlangga, 2017). Upaya yang dilakukan untuk mewujudkan *green hotel* yaitu dengan penerapan *green practice* dalam hal penghematan energi listrik dan air, penggunaan produk lokal, serta memberi dukungan pada kegiatan ramah lingkungan (Pakpahan et al., 2022).

Green Practice mengacu pada proses dan prosedur yang mengarahkan semua kegiatan dan program hotel untuk mengurangi dampak negatif terhadap lingkungan (Yusof et al., 2017). Pelaku bisnis perhotelan melakukan penghematan terhadap

energi dan air, mengurangi limbah operasional yang dihasilkan, sehingga berdampak dalam menjaga lingkungan dan pengurangan pengeluaran biaya operasional. Manfaat yang diperoleh para pelaku bisnis perhotelan dari penerapan praktik ramah lingkungan seperti meningkatkan nilai merek, menciptakan citra yang baik terhadap tamu, mengurangi biaya, dan meningkatkan keuntungan (Deraman et al., 2017).

The Westin Resort Nusa Dua Bali adalah salah satu hotel yang mendukung *green hotel* dengan total 433 kamar berlokasi di Kawasan Pariwisata ITDC, Jalan Nusa Dua No.3, Badung, Bali. Fasilitas yang tersedia meliputi *restaurant, bar, fitness center, spa, convention room, shopping arcade* dan *kids club*. The Westin Resort Nusa Dua Bali tergabung dalam manajemen Marriott International dan bersinergi mendukung program-program Marriott International dalam menjaga lingkungan sekitar. Hal ini ditunjukkan dengan salah satu ulasan Tripadvisor pada Gambar 1.1 dibawah ini.



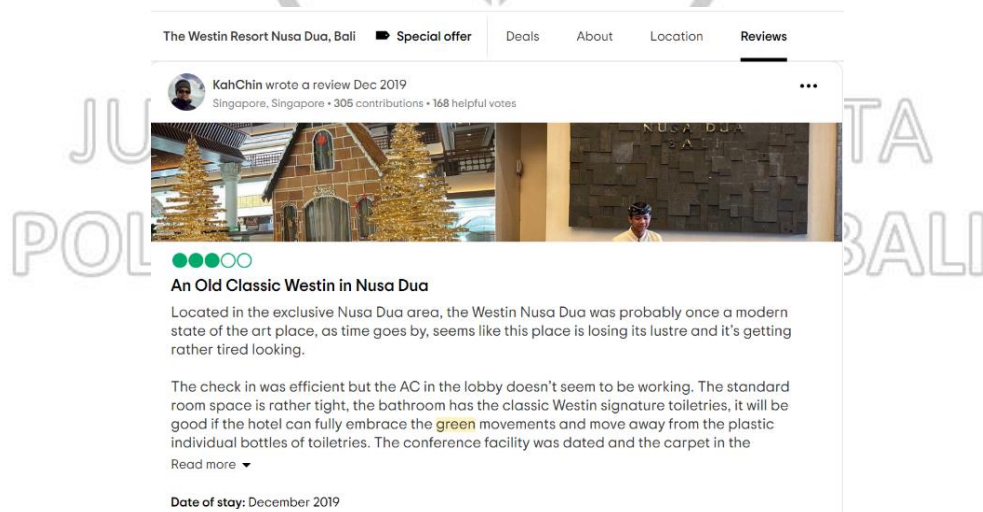
Gambar 1.1 Review Tripadvisor The Westin Resort Nusa Dua
Sumber: www.tripadvisor.co.id

Berdasarkan ulasan seorang tamu yang menginap di The Westin Resort Nusa Dua Bali mengatakan “hotel yang ramah lingkungan dengan fasilitas yang lengkap”

menunjukkan bahwa The Westin Resort Nusa Dua Bali telah menerapkan *green hotel*. Keberhasilan penerapan *green hotel* pada The Westin Resort Nusa Dua Bali tentu didukung oleh semua departemen *front of the house* maupun *back of the house*, salah satunya adalah *Front Office Department*. *Front Office Department* akan memberikan pelayanan dari proses *check in* sampai dengan *check out*. Oleh karena itu kualitas pelayanan *Front Office Department* akan membentuk kesan pertama dan kesan terakhir bagi tamu (Selamet et al., 2022).

Adapun penerapan *green practice* dalam mendukung *green hotel* yang telah dilakukan oleh *Front Office Department* yaitu menggunakan kertas *double sided* pada kegiatan administrasi internal seperti *print out report cashering* untuk mengurangi penggunaan kertas di The Westin Resort Nusa Dua Bali. *Front Office Department* telah menggunakan lampu LED *low-watt* pada *back office* dan menggunakan teknologi hemat air di toilet area lobby bertujuan untuk mengurangi konsumsi energi listrik dan air yang dihasilkan The Westin Resort Nusa Dua Bali. Penggunaan alat ramah lingkungan juga dilakukan *Front Office Department* seperti menggunakan buggy listrik untuk mencegah polusi, dengan melakukan pencegahan polusi dapat melindungi lingkungan The Westin Resort Nusa Dua Bali dari jejak karbon dan menjaga kualitas udara hotel. Staf *Reception* juga telah membantu program Marriott International yang disebut Sungai Watch. Sungai Watch adalah program melindungi sungai di Bali dari tumpukan sampah dengan menawarkan donasi kepada tamu yang menginap, hal ini sebagai bentuk The Westin Resort Nusa Dua Bali untuk ikut serta dalam kegiatan ramah lingkungan.

Hanya saja penerapan *green practice* pada *Front Office Department* The Westin Resort Nusa Dua Bali masih belum maksimal dalam mendukung *green hotel* pada kegiatan operasional. Pada saat proses *check-in* masih menggunakan media kertas seperti *print out registration form*, *print out passport scan*, serta staf *Reception* juga masih memberikan informasi mengenai *resort map* dan *resort activities* kepada tamu dalam bentuk kertas. Penggunaan gelas *welcome drink* untuk anak-anak juga masih menggunakan gelas yang berbahan dasar plastik. Plastik dan kertas merupakan bahan yang sulit terurai sehingga akan menimbulkan ancaman kerusakan lingkungan. Mengacu pada Gambar 1.2 seorang tamu yang pernah menginap di The Westin Resort Nusa Dua Bali mengatakan *“It will be good if the hotel can fully embrace the green movements and move away from the plastic”* menunjukkan bahwa The Westin Resort Nusa Dua Bali masih belum maksimal dalam mengurangi penggunaan produk berbahan dasar plastik.



Gambar 1.2 Review Tripadvisor The Westin Resort Nusa Dua
Sumber: www.tripadvisor.co.id

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka penulis tertarik untuk memfokuskan penelitian dengan mengangkat judul “Penerapan *Green Practice* pada *Front Office Department* untuk Mendukung *Green Hotel* Di The Westin Resort Nusa Dua Bali”.

1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas yang akan menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini, sebagai berikut:

1. Bagaimanakah penerapan *green practice* pada *Front Office Department* di The Westin Resort Nusa Dua Bali?
2. Bagaimanakah penerapan *green practice* pada *Front Office Department* untuk mendukung *green hotel* di The Westin Resort Nusa Dua Bali?

1.3 Tujuan penelitian

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

1. Untuk mengidentifikasi penerapan *green practice* pada *Front Office Department* di The Westin Resort Nusa Dua Bali.
2. Untuk menganalisis penerapan *green practice* pada *Front Office Department* untuk mendukung *green hotel* di The Westin Resort Nusa Dua Bali.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan tersebut, adapun manfaat yang ingin dicapai pada penelitian ini yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan memahami mengenai penerapan *green practice* pada *Front Office Department* untuk mendukung *green hotel*.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi The Westin Resort Nusa Dua

Penelitian ini diharapkan menjadi bahan masukan dan pertimbangan mengenai penerapan *green practice* pada *Front Office Department* untuk mendukung *green hotel*.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi dan menjadi referensi bagi mahasiswa lainnya dimasa yang akan datang.

c. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pemahaman mengenai pentingnya *green practice* dalam mendukung *green hotel*.

1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian

Ruang lingkup dalam penelitian ini yaitu Penerapan *Green Practice* pada *Front Office Department* untuk Mendukung *Green Hotel*. Adapun batasan penelitian sebagai berikut:

1. Variabel dalam penelitian ini yaitu *green practice* dan *green hotel*
2. Indikator dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:
 - a. Dimensi dari *green practice* antara lain: *green action*, *green food*, dan *green donation*.

- b. Dimensi dari *green hotel* antara lain: manajemen hotel berwawasan lingkungan, operasional hotel berwawasan lingkungan, tata guna lahan, efisiensi energi, konservasi penggunaan air, efisiensi penggunaan material bangunan dan produk lokal, kualitas udara, serta pengelolaan limbah berwawasan lingkungan.
3. Penelitian ini hanya dilakukan di satu tempat yaitu The Westin Resort Nusa Dua dan berfokus pada *Front Office Department*.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisa dan pembahasan dari penelitian yang telah dilakukan dengan judul “Penerapan *Green Practice* Pada *Front Office Department* Untuk Mendukung *Green Hotel* di The Westin Resort Nusa Dua”, maka penulis dapat menarik kesimpulan.

Penerapan *green practice* yang terdiri dari *green action*, *green food* dan *green donation* di The Westin Resort Nusa Dua Bali khususnya pada *Front Office Department* sudah dilaksanakan dengan baik. Dari ketiga dimensi tersebut terdapat 1 dimensi yang penerapannya masih belum maksimal yaitu dimensi *green action*. Pada penerapan dimensi *green action* terdapat 3 indikator yang terdiri dari 11 sub indikator dan hanya 1 indikator yang penerapannya masih kurang maksimal yaitu efisiensi energi listrik dan air pada sub indikator penggunaan sinar matahari sebagai pencahayaan alami. Penerapan penggunaan sinar matahari sebagai pencahayaan alami masih belum maksimal disebabkan karena *back office* memiliki akses yang terlihat oleh tamu saat menuju *premium room* sehingga jendela pada *back office* tidak dapat dibuka dengan penuh dan segala aktifitas *Front Office* dapat terlihat oleh tamu. Selain itu, *back office* hanya memiliki satu jendela saja sehingga terdapat beberapa ruangan yang tidak akan terkena cahaya matahari khususnya pada ruangan *Front Office Manager* dan *Westin Experience Manager*.

Penerapan *green practice* pada *Front Office Department* dapat dikatakan mendukung *green hotel* di The Westin Resort Nusa Dua Bali, hanya saja terdapat

indikator dari *green practice* yang belum memiliki keterkaitan dengan *green hotel* yaitu indikator melakukan perubahan menu dan indikator memberikan keterangan khusus pada menu. Penerapan *green practice* pada *Front Office Department* tentunya dapat membantu hotel dalam menjaga lingkungan terutama pada aspek manajemen hotel berwawasan lingkungan, operasional hotel berwawasan lingkungan, tata guna lahan, kualitas udara, pengelolaan limbah, efisiensi penggunaan material dan produk lokal, efisiensi energi listrik, serta konservasi air.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan simpulan, adapun saran yang ingin peneliti sampaikan yaitu untuk lebih maksimal dalam menerapkan *green practice* khususnya pada efisiensi energi listrik. Sebaiknya untuk material gelas *welcome drink* anak-anak tidak menggunakan bahan plastik melainkan dapat menggunakan gelas *welcome drink* berbahan kertas agar lebih aman khususnya bagi anak-anak. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi mengenai penerapan *green practice* dalam mendukung *green hotel* perlu dilakukan secara rutin untuk mengetahui apa saja penerapan yang belum maksimal dan yang perlu ditingkatkan .

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Abdou, A. H., Hassan, T. H., & Dief, M. M. El. (2020). *A Description of Green Hotel Practices and Their Role in Achieving Sustainable Development. Sustainability*, 12(22), 1–21. <https://doi.org/10.3390/su12229624>
- Arsenal, I. K. P., Astuti, N. N. S., Aryana, I. N. R., & Anggraheni, R. R. R. (2022). Green Practices to Implement Green Hotel Concept at Grand Hotel Des Alpes, France. *International Journal of Green Tourism Research and Applications*, 4(2), 86–98. <https://doi.org/https://doi.org/10.31940/ijogtra.v4i2.86-98>
- Bagyono, S. (2016). *Teori dan Praktek Hotel Front Office*. Alfabeta.
- 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). <https://doi.org/https://doi.org/10.52352/jbh.v9i2.507>
- Deraman, F., Ismail, N., Arifin, M., Izzat, A., & Mostafa, M. I. A. (2017). Green Practices in Hotel Industry: Factors Influencing The Implementation. *Journal of Tourism, Hospitality & Culinary Arts*, 9(2), 1–12. <https://www.cabidigitallibrary.org/doi/full/10.5555/20183073491>
- Diana, P., Suwena, I. K., & Wijaya, N. M. S. (2017). Peran dan Pengembangan Industri Kreatif Dalam Mendukung Pariwisata di Desa Mas dan Desa Peliatan, Ubud. *Jurnal Analisis Pariwisata ISSN*, 17(2). https://simdos.unud.ac.id/uploads/file_penelitian_1_dir/4bf3a02c11f7b5be37a0425406a16151.pdf
- Erlangga, T. F. (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://ejournal.upi.edu/index.php/jurel/article/view/4984>
- Faizin, M., Handayani, S. R., & Selfiani, S. (2023). Pengembangan Modul Pembelajaran IPS Berbasis Multikultural Untuk Siswa SD. *Jurnal Papeda: Jurnal Publikasi Pendidikan Dasar*, 5(1), 62–66. <https://unimuda.e-journal.id/jurnalpendidikdasar/article/view/3644>
- Garaika, D. (2019). *Metodologi Penelitian*. CV. Hira Tech.
- Harlina, L. P. (2020). Kebijakan Manajemen dan Reaksi Customer Terhadap Penerapan Green Hotel (Studi Kasus Pada Harris Hotel & Conventions di Kota Malang). *Profit: Jurnal Administrasi Bisnis*, 14(2), 1–12. <https://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=1712053&val=7378>

- Kemenparekraf. (2016). *Panduan dan Pedoman Pelaksanaan Green Hotel di Indonesia*.
- 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*, 2(2), 496–515. <https://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-perhotelan/article/view/2422>
- Moise, M. S., Gil-Saura, I., & Ruiz Molina, M. E. (2021). The Importance of Green Practices for Hotel Guests: Does Gender Matter? *Economic Research-Ekonomska Istraživanja*, 34(1), 3508–3529. <https://doi.org/https://doi.org/10.1080/1331677X.2021.1875863>
- Muliawati, A., Sumardi, S., & Elan, E. (2019). Meningkatkan Kemampuan Berbicara Anak Melalui Metode Bercerita Dengan Menggunakan Boneka Tangan Pada Kelompok B Di Tk Plus Salsabil Kabupaten Cirebon. *Jurnal PAUD Agapedia*, 3(1), 11–23. https://www.academia.edu/52720458/meningkatkan_kemampuan_berbicara_anak_melalui_metode_bercerita_dengan_menggunakan_boneka_tangan_pada_kelompok_b_di_tk_plus_salsabil_kabupaten_cirebon
- Nasution, L. M. (2017). Statistik Deskriptif. *Jurnal Hikmah*, 14(1), 49–55. <https://e-jurnal.staisumatera-medan.ac.id/index.php/hikmah/article/view/16>
- Nursintia, N., & Muktasida, N. N. (2014). Aksesibilitas Hotel Horison Bekasi dengan Mal Metropolitan. *Jurnal Pariwisata*, 1(1), 8–15. <https://doaj.org/article/1b34cd06e69e4ef5af191f15a02c7098>
- 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. <https://ejournal.sidyanusa.org/index.php/injogt/article/view/268>
- Pramono, J., & Dhyana, U. (2016). Isu-Isu Pengelolaan Lingkungan Pada Hotel Berbintang Di Bali. *Matrik: Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis Dan Kewirausahaan*, 10(1), 64–72. <https://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=1353647&val=954>
- Pratiwi, A. (2016). Pengaruh Kualitas Penerapan Good Corporate Governance (GCG) Terhadap Kinerja Keuangan Pada Bank Umum Syariah di Indonesia (Periode 2010-2015). *Al-Tijary*, 2(1), 55–76. <https://doi.org/https://doi.org/10.21093/at.v2i1.610>
- Rawung, M., Poluan, R., & Pareda, S. (2023). Kualitas Pelayanan Telephone Operator Pada *Front Office* Departemen di Kima Bajo Resort & SPA Manado.

- Jurnal Manuhara: Pusat Penelitian Ilmu Manajemen Dan Bisnis*, 1(3), 96–137. <https://journal.arimbi.or.id/index.php/Manuhara/article/view/67>
- Ridha, N. (2017). Proses Penelitian, Masalah, Variabel dan Paradigma Penelitian. *Jurnal Hikmah*, 14(1), 62–70. <https://e-jurnal.staisumatera-medan.ac.id/index.php/hikmah/article/view/18/15>
- Rosad, A. M. (2019). Implementasi Pendidikan Karakter Melalui Manajemen Sekolah. *Tarbawi: Jurnal Keilmuan Manajemen Pendidikan*, 5(02), 173. <https://doi.org/10.32678/tarbawi.v5i02.2074>
- Saputra, K. V. D., Komala, I. G. A. M. K., & Triyuni, N. N. (2022). Green Practice Leading to Green Hotel at Clay Craft Restaurant, Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa. *Journal of Business on Hospitality and Tourism (JBHOST)*, 8(2), 396–402. <https://doi.org/https://dx.doi.org/10.22334/jbhost.v8i2>
- Sari, I. I. P., & Sofro, S. (2022). Pelaksanaan Sistem Layanan Reservasi Kamar Pada Front Office Departement Grand Rocky Hotel Kota Bukittinggi. *Jurnal Online Mahasiswa (JOM) Bidang Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 9(2), 1–13. <https://jnse.ejournal.unri.ac.id/index.php/JOMFSIP/article/view/32887>
- Selamet, I. W. A., Rusadi, N. W. P., & Wijaya, P. L. (2022). Peran Front Office Dalam Meningkatkan Kepuasan Wisatawan di The Capital Hotel and Resort Bali. *Journey: Journal of Tourismpreneurship, Culinary, Hospitality, Convention and Event Management*, 5(2), 177–184. <https://doi.org/https://doi.org/10.46837/journey.v5i2.123>
- Sholikhah, A. (2016). Statistik Deskriptif Dalam Penelitian Kualitatif. *Komunika: Jurnal Dakwah Dan Komunikasi*, 10(2), 342–362. <https://doi.org/https://doi.org/10.24090/komunika.v10i2.953>
- Soedargo, N. P., Wisana, K., & Kristanti, M. (2018). Pengaruh Green Marketing Terhadap Sikap Konsumen dan Minat Beli Ulang di Green Hotel di Indonesia. *Jurnal Hospitality Dan Manajemen Jasa*, 6(2). <https://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-perhotelan/article/view/7475>
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif* (S. Y. Suryandari, Ed.; 3rd ed.). Alfabeta.
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (M. Dr. I. Sutopo . S.Pd, Ed.; 2nd ed.). CV. Alfabeta.
- Suwarno, Y., Laksmitasari, R., & Widyawati, K. (2017). Perancangan Hotel Bintang Tiga dengan Konsep Hospitality di Jakarta Selatan. *Jurnal Desain*, 5(1), 53–60. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.30998/jurnaldesain.v5i01.2179>

Tannur, C. V, & Jokom, R. (2019). Perilaku Masyarakat Indonesia Dalam Mendukung Green Practices di Hotel : Analisa Theory Of Planned Behavior Model. *Jurnal Hospitality Dan Manajemen Jasa*, 7(1), 344–357. <https://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-perhotelan/article/view/10118>

Wardana, M. A. (2023). *Pengantar Bisnis Pariwisata: Perhotelan Food and Beverage Service dan Pengembangan Destinasi Wisata*. CV. Intelektual Manifes Media.

Yusof, Y., Awang, Z., Jusoff, K., & Ibrahim, Y. (2017). The Influence of Green Practices by Non-Green Hotels on Customer Satisfaction and Loyalty in Hotel and Tourism Industry. *International Journal of Green Economics*, 11(1), 1–14. <https://doi.org/https://doi.org/10.1504/IJGE.2017.082716>



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI