

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI GREEN PRACTICES DALAM
MENINGKATKAN TRIPLE BOTTOM LINES PADA FRONT
OFFICE DEPARTMENT DI SANCTOO SUITES AND VILLAS**



POLITEKNIK NEGERI BALI

I GUSTI AGUNG KETUT RASMAWAN

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI GREEN PRACTICES DALAM
MENINGKATKAN TRIPLE BOTTOM LINES PADA FRONT
OFFICE DEPARTMENT DI SANCTOO SUITES AND VILLAS**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**I GUSTI AGUNG KETUT RASMAWAN
NIM.2315854023**

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

SKRIPSI

IMPLEMENTASI GREEN PRACTICES DALAM MENINGKATKAN TRIPLE BOTTOM LINES PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT DI SANCTOO SUITES AND VILLAS

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

**I GUSTI AGUNG KETUT RASMAWAN
NIM.2315854023**

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

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

IMPLEMENTASI GREEN PRACTICES DALAM MENINGKATKAN TRIPLE BOTTOM LINES PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT DI SANCTOO SUITES AND VILLAS

Skripsi ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan Ketua
Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali
Pada Hari Senin, 12 Agustus 2024

Pembimbing I,



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



Pembimbing II,



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

Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali



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

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

IMPLEMENTASI GREEN PRACTICES DALAM MENINGKATKAN TRIPLE BOTTOM LINES PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT DI SANCTOO SUITES AND VILLAS

yang disusun oleh **I Gusti Agung Ketut Rasmawan NIM. 2315854023**
telah dipertahankan dalam Sidang Skripsi di depan Tim Penguji
pada hari Senin, 12 Agustus 2024

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	I Gusti Agung Mas Krisna Komala Sari, S.Si.,M.Si NIP. 198809282014042001	
Anggota	I Nyoman Rajin Aryana, S.Pd,M.Hum NIP. 197507042002121002	
Anggota	Putu Gita Suari Miranti, S.Si.,M.Si NIP. 198611292022032004	

POLITEKNIK NEGERI BALI

Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali



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

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : I Gusti Agung Ketut Rasmawan
NIM : Nim.2315854023
Program Studi : D-IV Manajemen Bisnis Pariwisata

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

**IMPLEMENTASI GREEN PRACTICES DALAM
MENINGKATKAN TRIPLE BOTTOM LINES PADA FRONT
OFFICE DEPARTMENT DI SANCTOO SUITES AND VILLAS**

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, 12 Agustus 2024



I Gusti Agung Ketut Rasmawan

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmat-Nya, yang di limpahkan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul “Implementasi *Green Practices* Dalam Meningkatkan *Triple Bottom Lines* Pada *Front Office Department* Di *Sanctoo Suites And Villas*” ini dengan baik dan penulis mampu menyelesaikannya tepat waktu.

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk melengkapi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan tugas yang diberikan untuk mahasiswa jurusan Pariwisata, Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata. Dalam menyusun skripsi ini penulis mencari informasi dari media elektronik dan beberapa jurnal terdahulu.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak menemui kesulitan dalam pelaksanaan penelitian, berkat kerja keras, bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, akhirnya segala kesulitan tersebut bisa diatasi. Oleh karena itu, dengan rasa hormat dan ketulusan hati, melalui kesempatan ini penulis sampaikan rasa terima kasih kepada beberapa pihak, diantaranya sebagai berikut:

1. I Nyoman Abdi, S.E, M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang memberikan fasilitas serta kesempatan pada penulis untuk melaksanakan kegiatan perkuliahan di kampus Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. I Nyoman Sri Astuti, SST.Par.,M.Par selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan izin dalam melaksanakan kegiatan perkuliahan pada Jurusan Pariwisata serta turut membantu kelancaran bagi penulis dalam melakukan penyusunan Usulan Penelitian.
3. Putu Tika Virginiya, S.Pd.,M.Pd selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata yang membantu memberikan kelancaran dan masukan bagi penulis.
4. I Gusti Agung Mas Krisna Komala Sari, S.Si.,M.Si. selaku Dosen Pembimbing I yang memberikaan arahan, motivasi, pandangan, serta meluangkan waktu untuk membimbing penulis demi kelancaran penyusunan skripsi ini dari tahap awal hingga akhir.

5. I Nyoman Rajin Aryana, S.Pd., M.Hum. selaku Dosen Pembimbing II yang turut serta memberikan banyak panduan, dorongan, dan masukan pada penulis dalam melaksanakan penyusunan skripsi ni.
6. Bapak, Ibu dan kakak senior pada *department* hotel *Sanctoo Suites And Villas* yang telah menerima penulis untuk meneliti di hotel tersebut. Memberikan motivasi bantuan pengumpulan data, pemahaman serta penyaluran ilmu baru bagi penulis yang sangat berguna untuk kelancaran penulisan skripsi ini.
7. Kedua orangtua dan kakak serta seluruh anggota keluarga yang telah memberikan dukungan dan motivasi dalam bentuk fisik, materi maupun doa selama melakukan penulisan skripsi..
8. Teman-teman dan sahabat yang telah senantiasa memberikan dorongan, motivasi, dukungan secara terus menerus sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian ini.

Penulis menyadari proposal penelitian ini masih terdapat banyak kekurangan. Penulis dengan segala kerendahan hati mengharapkan masukan dan saran yang bersifat membangun agar bisa menjadi lebih baik lagi.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
Penulis

I Gusti Agung Ketut Rasmawan

ABSTRAK

Rasmawan, I Gusti Agung Ketut. (2023), *Implementasi Green Practices Dalam Meningkatkan Triple Bottom Lines Pada Front Office Department Di Sanctoo Suites And Villas*. Skripsi: Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

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

Kata Kunci: Hotel, *Front Office Department*, *Green Practices*, *Triple Bottom Lines*

Green practices merupakan program yang mendorong pelaku bisnis perhotelan untuk menghemat air, energi, dan mengurangi limbah padat, serta mengurangi biaya operasional dan melindungi bumi. *Triple bottom lines*, yaitu *planet*, *people*, dan *profit*. *Planet* adalah bagian yang harus diperhatikan dalam aktivitasnya khususnya untuk menjaga kelestarian lingkungan. *People* adalah hal yang berkaitan dengan kesejahteraan sosial, kesejahteraan karyawan, hubungan dengan komunitas, dan dampak positif perusahaan pada masyarakat secara keseluruhan. *Profit* adalah keuntungan mencakup semua aspek keuangan perusahaan, seperti pendapatan, laba bersih, dan pertumbuhan bisnis. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi *green practices* pada *front office department* di *Sanctoo Suites And Villas* dan untuk menganalisis hubungan antara implementasi *green practices* dalam meningkatkan *triple bottom lines* pada *front office department* di *Sanctoo Suites And Villas*. Data pada penelitian ini dikumpulkan melalui observasi, wawancara, studi pustaka, dokumentasi, serta penyebaran kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *mixed method*, yaitu analisis kuantitatif dan kualitatif dengan mendeskripsikan informasi yang diperoleh dari wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi *green practices* pada *front office department* di *Sanctoo Suites And Villas* dapat dikategorikan terimplementasi dengan sangat baik dengan persentase 95%. Hubungan implementasi *green practices* dalam meningkatkan *triple bottom lines* pada *front office department* di *Sanctoo Suites And Villas* dapat meningkatkan *planet*, *people*, dan *profit*.

ABSTRACT

Rasmawan, I Gusti Agung Ketut. (2023), *Implementasi Green Practices Dalam Meningkatkan Triple Bottom Lines Pada Front Office Department Di Sanctoo Suites And Villas*. Skripsi: Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

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

Keywords: Hotels, Front Office Department, Green Practices, Triple Bottom Lines

Green Practices is a program that encourages hospitality businesses to save water, energy, and reduce solid waste, and reduce operational costs and protect the earth. Triple bottom lines, namely planet, people, and profit. The planet is a part that must be considered in its activities especially to maintain environmental sustainability. People are matters relating to social welfare, employee welfare, relations with the community, and the positive impact of the company in the community as a whole. Profit is an advantage of covering all company financial aspects, such as income, net income, and business growth. This study aims to analyze the implementation of green practices on the Front Office Department in Sanctoo Suites and Villas and to analyze the relationship between the implementation of the Green Practices in increasing Triple Bottom Lines on the front office Department at Sanctoo Suites and Villas. The data in this study was collected through observation, interviews, literature studies, documentation, and questionnaires. The data analysis technique used in this study was mixed method, namely quantitative and qualitative analysis by describing information obtained from interviews. The results showed that the implementation of the Green Practices on the Front Office Department in Sanctoo Suites and Villas can be categorized implemented very well with the percentage of 95% of the relationship implementation of the Green Practices in increasing triple Bottom Lines on the Front Office Department in Sanctoo Suites And Villas can improve planets, people, and profit.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR.....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	ii
HALAMAN PERSYARATAN PENGAJUAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	v
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	vi
KATA PENGANTAR	vii
ASBTRAK	ix
ASBTRACT.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian	10
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Landasan Teori	11
2.1.1 Teori Hotel.....	11
2.1.2 <i>Front Office Department</i>	14
2.1.3 <i>Green Practices</i>	18
2.1.4 <i>Triple Bottom Lines</i>	20
2.1.5 Implementasi	24
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya	25
BAB III. METODE PENELITIAN.....	34
3.1 Lokasi dan Periode Penelitian	34
3.2 Objek Penelitian	34

3.3 Identifikasi Variabel	35
3.4 Definisi Operasional Variabel	35
3.5 Jenis dan Sumber Data	38
3.5.1 Jenis Data.....	38
3.5.2 Sumber Data	39
3.6 Penentuan Populasi dan Sampel	40
3.6.1 Populasi.	41
3.6.2 Sampel.....	41
3.7 Penentuan Informan.	41
3.8 Pengumpulan Data.....	43
3.8.1 Observasi	43
3.8.2 Kuesioner.....	44
3.8.3 Wawancara	45
3.8.4 Studi Kepustakaan	46
3.8.5 Dokumentasi.....	46
3.9 Analisis Data.....	46
3.9.1 Analisis Data Kuantitatif	47
3.9.2 Analisis Data Kualitatif	48
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	50
4.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian	50
4.1.1 Sejarah <i>Sanctoo Suites And Villas</i>	50
4.1.2 Fasilitas <i>Sanctoo Suites And Villas</i>	56
4.1.3 Struktur <i>Front Office Department</i>	61
4.1.4 Tugas Masing-Masing Bagian-Bagian <i>Front Office</i>	62
4.2 Temuan Penelitian	72
4.2.1 Implementasi <i>Green Practices</i> Pada <i>Front Office Department</i>	73
di <i>Sanctoo Suites And Villas</i>	73
4.2.1.1 Implementasi <i>Green Action</i> Pada <i>Front Office Department</i>	75
di <i>Sanctoo Suites And Villas</i>	75
4.2.1.2 Implementasi <i>Green Food</i> Pada <i>Front Office Department</i>	95
di <i>Sanctoo Suites And Villas</i>	95
4.2.1.3 Implementasi <i>Green Donation</i> Pada <i>Front Office Department</i>	104
di <i>Sanctoo Suites And Villas</i>	104
4.2.2 Hubungan Implementasi <i>Green Practices</i> Dalam Meningkatkan	108

<i>Triple Bottom Lines Pada Front Office Department</i>	108
<i>Di Sanctoo Suites And Villas</i>	108
BAB V. SIMPULAN DAN SARAN	115
5.1 Kesimpulan.....	115
5.1.1 Sejarah <i>Sanctoo Suites And Villas</i>	115
5.1.2 Sejarah <i>Sanctoo Suites And Villas</i>	117
5.2 Saran	117
DAFTAR PUSTAKA	119
LAMPIRAN	124

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	35
Tabel 3.2 Hasil Interpretasi Skor Rata-Rata Responden.....	47
Tabel 4.1 Implementasi <i>Green Practices</i> di <i>Sanctoo Suites And Villas</i>	75
Tabel 4.2 Implementasi <i>Green Action</i> di <i>Sanctoo Suites And Villas</i>	76
Tabel 4.3 Implementasi <i>Green Food</i> di <i>Sanctoo Suites And Villas</i>	95
Tabel 4.4 Implementasi <i>Green Donation</i> di <i>Sanctoo Suites And Villas</i>	104



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 <i>Triple Bottom Lines</i>	26
Gambar 4.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian	50
Gambar 4.2 Vila Bes <i>Setup</i>	52
Gambar 4.3 <i>Suites Area</i>	53
Gambar 4.4 <i>Suites Room</i>	54
Gambar 4.5 <i>Cassowary Restaurant</i>	54
Gambar 4.6 <i>Spa Room</i>	55
Gambar 4.7 <i>Wedding Setup At Jaba Pura</i>	55
Gambar 4.8 <i>Meeting Setup At Wantilan</i>	56
Gambar 4.9 <i>Lawn</i>	56
Gambar 4.10 Struktur Organisasi <i>Front Office</i>	57
Gambar 4.11 Lampu LED	76
Gambar 4.12 Lampu Yang Dimatikan	77
Gambar 4.13 Peralatan Elektronik Yang Ada di <i>Front Office</i>	77
Gambar 4.14 Keran Air <i>Push Button</i> Pada Wastafel	78
Gambar 4.15 Alat Makan Berbahan Kayu	79
Gambar 4.16 Sedotan <i>Cassava</i>	80
Gambar 4.17 Koster Atau Tatakan Gelas Berbahan Kulit Binatang	81
Gambar 4.18 Bunga Sebagai Hiasan Meja	82
Gambar 4.19 Vas Bunga Berbahan Kaca	83
Gambar 4.20 Tudung Saji Kelambu Bambu Bulat	84
Gambar 4.21 Pemilahan Sampah	85
Gambar 4.22 Pengomposan Sampah.....	86
Gambar 4.23 Proses <i>Sterilisasi</i>	89
Gambar 4.24 Sabun Cuci Gelas dan Piring.....	89
Gambar 4.25 Tumbler Pribadi	90
Gambar 4.26 Petani Lokal.....	93
Gambar 4.27 Bunga Rosella.....	94
Gambar 4.28 Sayuran Lokal	96
Gambar 4.29 Buah Musiman.....	97
Gambar 4.30 Menu Vegetarian	98
Gambar 4.31 Menu Rendah Lemak	99
Gambar 4.32 Sosialisasi Yang Dilakukan Oleh <i>Sanctoo Suites And Villas</i>	102
Gambar 4.33 Kegiatan Bersih-Bersih Bersama Warga Setempat	103
Gambar 4.34 Hubungan Implementasi <i>Green Practices</i> dengan <i>Triple Bottom Lines</i>	105

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Kuesioner Penelitian	124
Lampiran 2 Pedoman Wawancara.....	128
Lampiran 3 Foto-Foto Selama di <i>Sanctoo Suites And Villas</i>	134
Lampiran 4 Hasil Tabulasi Kuesioner	135
Lampiran 5 Hasil Wawancara.....	136



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia adalah negara berkembang yang memiliki sektor pariwisata yang cukup terkenal di dunia. Sektor pariwisata salah satu dari banyaknya sektor yang menunjang ekonomi Indonesia yang bisa meningkatkan devisa negara dan pendapatan asli daerah (Windayani & Budhi 2017). Pariwisata merupakan salah satu bentuk industri pariwisata yang bisa menjadi tujuan sebagian besar masyarakat. Pariwisata dapat memberikan kenikmatan suguhan segala sesuatu yang dapat dirasakan seperti berupa keindahan alam atau manusia (Enden, 2021).

Pulau bali merupakan sebuah pulau di Indonesia yang sangat terkenal karena salah satunya yang memiliki hotel dan villanya sangat estetik. Pualu bali banyak memiliki pegunungan berapi yang hijau, terasering sawah yang unik, pantai dan terumbu karang dibawah laut yang begitu sangat cantik. Bali terkenal sampai ke luar negeri dimana selalu ada pengunjung baik wisatawan asing maupun masyarakat lokal. Tempat wisata dibali adalah salah satu mata pencaharian yang menjadi pekerjaan sebagian masyarakat di Bali.

Dalam memperkenalkan pariwisata pada pengunjung atau wisatawan asing yang berkunjung notabene mereka akan bermalam di Bali oleh karena itu masyarakat Bali perlu memberikan fasilitas hotel maupun *villa* untuk mereka menginap. Sektor pariwisata menyediakan berbagai layanan, termasuk penginapan, perjalanan, makanan dan minuman serta kegiatan rekreasi. Hasilnya, sektor

perhotelan berubah menjadi penyedia layanan pariwisata (Ijaste, 2023).

Menurut Widanaputra (2009:16) mengatakan bahwa hotel merupakan suatu jenis akomodasi yang dikelola secara komersial serta menggunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan fasilitas pelayanan jasa penginapan, makanan, dan minuman serta fasilitas rekreasi dihotel. Manajemen fasilitas hotel yang efektif dapat menjadi salah satu kunci sukses dalam industri perhotelan. Hotel ialah suatu bentuk bangunan, perusahaan, atau badan usaha akomodasi yang bisa menyediakan jasa penginapan, penyedia makanan dan minuman serta sarana pelayanan lainnya yang seluruh pelayanannya diperuntukkan bagi masyarakat, baik yang menginap di hotel tersebut ataupun hanya menggunakan fasilitas hotel (Cahyo & Solikhin, 2015).

Dalam meningkatkan kinerja hotel diperlukan peran penting seluruh karyawan yang bekerja di hotel. Salah satunya adalah bagian *front office department*. Menurut Setijograha (2019) *front office* merupakan pihak yang pertama kali berhubungan dengan tamu. Dimulai dari pemesanan kamar, saat datang ke hotel, hingga saat tamu akan meninggalkan hotel. *Front office* mempunyai peran yang sangat penting dalam memberikan informasi penting kepada tamu. *Front office* menjadi pusat dari segala aktifitas tamu dihotel yang menangani proses *check-in* dan *checkout* (Vallen,1985).

Globalisasi telah membuka aksesibilitas terhadap destinasi pariwisata terhadap destinasi pariwisata di seluruh dunia. Perkembangan transportasi, teknologi informasi, dan infrastruktur memudahkan masyarakat untuk bepergian ke berbagai negara dan tujuan wisata. Sosial media internet telah membuat produk perjalanan yang bisa diakses secara global dengan biaya yang jauh lebih rendah, bahkan bias menjadi fasilitas yang paling dicari di hotel. Selain itu menjadi pusat informasi perjalanan dan hiburan sehingga lebih bisa menjangkau hotel yang jaraknya jauh dari jangkauan (Rasyidah, 2020).

Hotel juga menyediakan berbagai fasilitas umum seperti restoran, bar, kolam renang, gym, spa, dan area bersantai. Restoran di hotel biasanya menyajikan makanan yang lezat dan beragam dengan pelayanan yang ramah dan profesional. Dalam pengelolaan hotel pihak manajemen hotel wajib mengetahui prinsip yang berkaitan dengan hal yang dapat membuat fasilitas hotel dan penginapan, layanan kompetitif. Untuk memberikan pengalaman yang berkesan kepada para tamu, hotel perlu mengadopsi strategi yang cermat dalam mengelola fasilitasnya.

Dari pemeliharaan rutin hingga peningkatan inovatif, ada banyak cara untuk meningkatkan manajemen fasilitas hotel. Seorang manajer hotel dapat mengoptimalkan pengelolaan fasilitas yang digunakan oleh wisatawan. Dengan memperhatikan faktor-faktor seperti kebersihan, kenyamanan, keamanan, dan keberlanjutan, hotel dapat memastikan bahwa setiap aspek fasilitasnya berfungsi dengan baik, memberikan nilai tambah bagi para tamu, dan menciptakan

lingkungan yang menarik untuk menginsip. Menurut Penny (2007), gerakan peduli lingkungan dilakukan oleh sebuah hotel dapat memberikan keuntungan operasional yang beragam, seperti mengurangi penggunaan energi yang dapat berpengaruh terhadap biaya operasional, bisa meningkatkan keunggulan kompetitif, serta meningkatkan reputasi hotel secara keseluruhan.

Oleh karena ingin meningkatkan hotel, maka pihak hotel perlu menerapkan konsep dasar dalam pelaksanaan CSR (*Corporate Social Responsibility*). CSR merupakan sebuah konsep yang dilakukan oleh setiap perusahaan yang memiliki tanggung jawab kepada konsumen, karyawan, pemegang saham, komunitas dan lingkungan dalam segala aspek lainnya. Dimana CSR ini memiliki salah satu teori yang dinamakan *triple bottom lines*, *triple bottom lines* merupakan konsep bisnis berkelanjutan yang berguna untuk mengukur nilai kesuksesan sebuah perusahaan menggunakan tiga kriteria, yaitu *people* (sosial), *planet* (lingkungan), dan *profit* (ekonomi). Pada hakikatnya ketiga hal ini sangat berpengaruh besar bagi keberlangsungan suatu usaha.

Dibutuhkan *people* (sosial) dalam meningkatkan taraf kesuksesan suatu perusahaan khususnya hotel dengan cara melihat kinerja sosial yang dilakukan oleh pihak hotel. Pihak hotel harus memberikan keperdulianya terhadap orang yang berperan penting dalam bisnis. Menumbuhkan citra dan asumsi yang baik tentang hotel baik pada para pekerja ataupun para konsumen. Bisa dilakukan dengan cara memberikan gaji yang adil, memberlakukan *human working system*, dan lainnya.

Pihak hotel juga memerlukan planet (lingkungan) yang bias menciptakan bisnis yang selaras dengan alam. Sehingga meminimalisir terjadinya dampak negatif bagi lingkungan sekitar. Terkadang pihak hotel membangun hotel hanya untuk mendapatkan keuntungan namun jangan sampai melupakan lingkungan. Hal yang sering terjadi adalah timbulnya kerusakan lingkungan yang disebabkan oleh perusahaan yang tidak bertanggung jawab seperti polusi, pencemaran air, hingga perubahan iklim. Pihak hotel harus turut menjaga kelestarian lingkungan. Agar tidak ada komplain dari masyarakat setempat.

Hotel juga dari segi profit (ekonomi) mendapatkan keuntungan. Secara finansial dalam setiap kegiatan usaha akan selalu ada keuntungan yang tentunya berkaitan dengan adanya *people* dan planet tersebut. Banyak hal yang bisa digunakan agar perusahaan mendapatkan profit yang tinggi.

Dengan cara meningkatkan produktivitas dan melakukan efisiensi biaya, dengan cara membenahi manajemen kerja mulai dari penyederhanaan proses, menurunkan kegiatan yang tidak efisien, menekan waktu proses produksi, serta membangun hubungan jangka panjang dengan para stakeholder itu sendiri. Selain itu efisiensi biaya dapat dilakukan dengan cara menghemat pemakaian material dan mengurangi biaya serendah mungkin.

Penambahan profit bisa dilakukan dengan berbagai cara, yaitu melihat kondisi bisnis perhotelan dan persaingan dalam bisnis tersebut. Menyesuaikan tarif kamar dan diskon yang akan didapatkan oleh wisatawan yang menginap. Seperti jaman sekarang bisa dilakukan pemasaran melalui dunia digital. Banyak platform

yang sudah mewadahi jenis media promosi yang bisa digunakan. Berkolaborasi dengan agen perjalanan sehingga bisa menarik para wisatawan semakin banyak berdatangan ke hotel.

Jasa perhotelan tidak akan bisa bertahan tanpa saling adanya kerjasama dalam sebuah usaha. Dengan itu dibutuhkanlah salah satu bagian *front office* untuk mengurus semuanya. *Front office* memiliki pengaruh besar didalam hotel, karena merupakan bagian pertama yang langsung berinteraksi dengan tamu. *Front office* dianggap sebagai pusat koordinasi dalam pelayanan hotel yang biasanya diletakan di bagian depan. Jadi *front office* harus menampilkan kesan yang baik terhadap tamu. Dalam ruang lingkup kerja *front office department* yang termasuk kedalamnya, yaitu: *reception, reservation, telephone operator, concierge, dan guest relation officer*.

Department front office yang berperan aktif dalam memberikan pelayanan serta menciptakan kepuasan terhadap tamu adalah *receptionist*. *Receptionist* merupakan bagian penting dihotel karena tamu akan banyak berinteraksi dengan *receptionist*. Pada saat *check-in* diperlukan pelayanan yang sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk mewujudkan kepuasan tamu. Dengan memberikan pelayanan yang baik akan bisa mendapatkan keuntungan yang besar bagi hotel dan dapat membentuk citra yang baik bagi hotel itu sendiri. Salah satu perhotelan di Bali yang saat ini mengimplementasikan praktik *Green Practices* adalah *Sanctoo Suites And Villas*. Berdasarkan wawancara dan observasi yang peneliti lakukan pada tahap *pra-riset*, ditemukan beberapa alasan yang

menguatkan peneliti dengan mengambil topik *green practices* yakni, pihak *Sanctoo Suites And Villas* menyadari sangat penting mempunyai karyawan terutama dibagian *front office department* untuk bisa menjaga area lingkungan. Selain itu pihak hotel khususnya pada bagian front office, selalu menjaga kualitas pelayanan yang prima demi meminimalisir bad comment atau rivew dari tamu demi citra tamu yang positif.

Hotel dengan menerapkan praktik *green practices* dalam bidang perhotelan. Demi tercapainya tujuan hotel maka manajemen *Sanctoo Suites And Villas* berupaya melatih karyawan dengan keterampilan yang sesuai dengan prinsip hotel *green practices* dengan meningkatkan *triple bottom lines*. Oleh karena itu penelitian ini memberikan informasi dari *front office department* dalam penerapan *green practices* di *Sanctoo Suites And Villas*.

Berdasarkan wawancara pula peneliti mengetahui pihak *Sanctoo Suites And Villas* mengimplementasikan *green practices* dalam meningkatkan *triple bottom lines*. Tidak semua *front office department* memiliki persepsi yang sama akan pentingnya meningkatkan *triple bottom lines*. Di pihak *Sanctoo Suites And Villas* juga harus mempertahankan dan memperbaiki kinerja pada lingkungan, masyarakat, serta keuangan hotel.

Namun terkadang hal tersebut tidak sesuai dengan harapan, pihak manajemen *Sanctoo Suites And Villas* mendapatkan penurunan kinerja baik dari lingkungan, masyarakat dan keuangan. Dengan hal itu peneliti tertarik ingin melakukan penelitian ini. Berdasarkan dengan uraian diatas penulis membuat skripsi penelitian ini dengan judul **“Implementasi *Green Practices* Dalam Meningkatkan *Triple Bottom Lines* Pada *Front Office Department* Di *Sanctoo Suites And Villas*”** agar dapat mengetahui implementasi *green practices* dalam meningkatkan *triple bottom*

lines pada front office department di Sanctoo Suites And Villas.

1.2 Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan beberapa permasalahan antara lain:

1. Bagaimana implementasi *Green Practices* pada *Front Office Department* di *Sanctoo Suites And Villas*?
2. Bagaimana hubungan antara implementasi *Green Practices* dalam meningkatkan *Triple Bottom Lines* pada *Front Office Department* di *Sanctoo Suites And Villas*?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini hendak dicapai dalam penelitian yang memuat tujuan umum dan tujuan khusus. Secara umum, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan memahami mengenai implementasi *green practices* dalam meningkatkan *triple bottom lines* pada *front office department* di *Sanctoo Suites And Villa*.

Adapun tujuan khusus dalam penelitian ini memuat beberapa tujuan yang disesuaikan dengan rumusan masalah.

1. Untuk menganalisis implementasi *green practices* pada *front office department* di *Sanctoo Suites And Villas*.
2. Untuk menganalisis hubungan antara implementasi *green practices* dalam meningkatkan *triple bottom lines* pada *front office department* di *Sanctoo Suites And Villas*.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan berguna, baik secara teoritis maupun praktis. Adapun manfaat yang diharapkan antara lain:

Secara teoritis, pengimplementasian *green practices* ini memberi dampak positif yaitu menciptakan kegiatan hotel yang ramah lingkungan berupa bertambahnya rasa simpati dan edukasi sesama manusia, membantu menjaga kelestarian lingkungan, dan keamanan makanan terjamin. Selain itu penelitian ini diharapkan untuk dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi pembaharuan dalam pengelolaan villa atau hotel terutama dalam mengembangkan *green practices* dan *triple bottom lines* yang akan dilakukan oleh *front office department*.

Secara praktis, manfaat secara praktis penelitian ini diharapkan untuk dapat menambah wawasan dan pengalaman langsung bagi:

1. Peneliti

Penelitian ini bermanfaat untuk menyelesaikan studi S1 Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali khususnya tentang *green practices* dan *triple bottom lines* sehingga dapat mengimplementasikan ilmu yang didapatkan selama masa studi termasuk penerapannya dilapangan.

2. Sanctoo Suites And Villas

Penelitian ini di harapkan dapat meningkatkan kesadaran dari pihak villa untuk menerapkan *green practices* dan *triple bottom lines* dalam pengembangan operasional hotel dan villa.

3. Perguruan Tinggi dan Mahasiswa

Penelitian ini bisa dijadikan referensi bagi mahasiswa yang meneliti tentang strategi komunikasi, khususnya tentang implementasi *green practices* dan *triple bottom lines* yang dilakukan oleh *front office department* di *Sanctoo Suites And*

Villas.

1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian

Penelitian yang dilakukan ini memiliki ruang lingkup dan batasan yang berhubungan dengan permasalahan dari penelitian ini. Adapun hal-hal yang dibahas adalah sebagai berikut:

Ruang lingkup penelitian ini adalah implementasi *green practices* dalam meningkatkan *triple bottom lines* dan *front office department* di *Sanctoo Suites And Villas*. Penelitian ini lebih terfokus dan tidak meluas dari pembahasan, maka skripsi penelitian ini membataskan ruang lingkup penelitian kepada penerapan implementasi *green practices* di *Sanctoo Suites And Villas*.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian tentang implementasi *green practices* dalam meningkatkan *triple bottom lines* pada *front office department* di *Sanctoo Suites And Villas*, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

5.1.1 Implementasi *Green Practices* pada *Front Office Department* di *Sanctoo Suites And Villas*.

Implementasi *green practices* di departemen *front office Sanctoo Suites And Villas* mencakup beberapa langkah *green action*, termasuk efisiensi energi dan air melalui penggunaan lampu LED yang hemat energi, mematikan peralatan elektronik yang tidak digunakan, serta pemasangan keran air dengan tombol push. Penggunaan produk ramah lingkungan diterapkan dengan memilih pembersih yang ramah lingkungan, barang rumah tangga yang dapat terurai, mengurangi penggunaan sedotan plastik, dan menggunakan vas bunga dari kaca. Daur ulang dilakukan dengan memisahkan sampah, mengomposkan sampah organik, dan mencegah pencemaran melalui penggunaan mesin uap. Prinsip *green food* diterapkan dengan membeli bahan organik langsung dari petani lokal dan menggunakan bahan organik dalam produk makanan dan minuman.

Menggunakan bahan lokal dan musiman, yaitu menyesuaikan menu dengan ketersediaan sayur lokal, dan buah musiman. Memberikan tanda pada menu vegetarian dan rendah lemak. Implementasi *green donation* pada *front office department* di *Sanctoo Suites And Villas* diterapkan, yaitu berpartisipasi dalam proyek komunitas terkait lingkungan dengan memberikan edukasi kepada karyawan mengenai *green practices* dan *pro environmental behavior* dan ikut serta dalam kegiatan bersih- bersih yang dilakukan oleh pihak desa setempat. Hasil perhitungan *skala likert* variabel untuk implementasi *green practices*, yaitu hasil kuesioner didistribusikan ke 14 orang staf *front office department* di *Sanctoo Suites And Villas* mengenai implementasi *green practices* mendapatkan hasil keseluruhan 95% menunjukkan bahwa *Sanctoo Suites And Villas* telah menerapkan *green practices* sangat tinggi. Dari tiga indikator *green practices*, *green action* memperoleh persentase sebanyak 92%, *green food* memperoleh persentase sebanyak 93%, dan *green donation* memperoleh persentase sebanyak 100%. Dari tiga indikator *green practices*, skor rata-rata dalam kategori sangat baik ini menunjukkan bahwa implementasi *green practices* di *Sanctoo Suites And Villas* diimplementasikan dengan baik. Indikator yang mendapat angka lebih besar yaitu *green donation* mendapat 100%. Dari tiga indikator *green practices*, skor rata-rata dalam kategori sangat baik ini menunjukkan bahwa implementasi *green practices* di *Sanctoo Suites And Villas* sangat diimplementasikan dengan baik

5.1.2 Hubungan Antara Implementasi *Green Practices* Dalam Meningkatkan *Triple Bottom Lines* Pada *Front Office Department* Di *Sanctoo Suites And Villas*.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis menyatakan bahwa hubungan implementasi *green practices* pada *front office department* untuk meningkatkan *triple bottom lines* di *Sanctoo Suites And Villas* dapat dikategorikan memiliki implementasi, dimana masing-masing dimensi dari *green practices* dan *triple bottom lines* (*planet, people, profit*) memiliki hubungan yang erat. Untuk implementasi *green action* memiliki keterkaitan dengan *planet, people* dan *profit*, implementasi *green food* memiliki keterkaitan dengan *planet, people* dan *profit*, serta implementasi *green donation* memiliki keterkaitan dengan *planet* dan *people*. Sehingga dapat disimpulkan implementasi *green practices* pada *front office department* untuk meningkatkan *triple bottom lines* memiliki hubungan yang erat dengan dimensi *green action* dan *green food* karena semua praktik-praktik yang dilakukan oleh *front office department* di *Sanctoo Suites And Villas* mendukung semua dimensi yang ada pada *triple bottom lines* (*planet, people dan profit*).

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap implementasi *green practices* untuk meningkatkan *triple bottom lines* (*planet, people, profit*) di *Sanctoo Suites And Villas*, maka ada beberapa saran yang ingin disampaikan penulis sebagai berikut:

- 1) Bagi Management *Sanctoo Suites And Villas*, agar tetap mempertahankan implementasi *green practices* di *Sanctoo Suites And Villas* untuk kelestarian

alam, budaya dan lingkungan, serta selalu tercipta keharmonisan antara masyarakat setempat dan staf ataupun perusahaan. Selain itu melakukan update pada menu makanan dengan melakukan penggolongan pada menu yang termasuk menu vegetarian dan menu rendah lemak.

- 2) Bagi *front office department* di *Sanctoo Suites And Villas*, perlu diperhatikan hasil kuesioner yang didapatkan terhadap implementasi *green practices* pada *front office department* meningkatkan kualitas pelayanan dan mengoptimalkan tugas dan tanggung jawab *front office* melalui evaluasi sehingga bisa meningkatkan citra positif bagi masyarakat terhadap kinerja karyawan pada *front office department*.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Ardianto, Elvinaro. (2011). Metodologi Penelitian Untuk *Public Relations* Kuantitatif Dan Kualitatif. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Arikunto. (2006). Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. PT. Rineka Cipta.
- Arikunto, S. (2010). Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Rineka Cipta..
- Arikunto, S. (2019). Prosedur Penelitian. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arfamaini, Revi. (2016). Model Pertanggungjawaban Hukum Pelaksanaan Corporate Sosial Responsibility (CSR) Untuk Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat. *Applied Microbiology and Biotechnology*.
- Aulia, Sandra dan Idris Kartawijaya. (2011). Analisis Pengungkapan Triple Bottom Line dan Faktor yang Mempengaruhi: Lintas Negara Indonesia dan Jepang. Simposium Nasional Akuntansi 14. Fakultas Ekonomi Universitas Syiah Kuala, Banda Aceh, 21-22 Juli.
- Azwar, Saifuddin. (2007). Metode Penelitian. Pustaka Pelajar.
- Bataafi, Al. W.H. (2006). Housekeeping Department Floor And Public Area. Bandung: Alfabeta.
- Bahri, S. (2018). Metodologi Penelitian Bisnis Lengkap dengan teknik Pengolahan Data SPSS. CV Andi Offset.
- Bagyono dan Agus Sambodo. (2006). Dasar-dasar Kantor Depan Hotel. CV.Andi Offset. Yogyakarta.
- Budiantoro, Anastasia Vianney, dkk. (2015). Pengaruh Green Practice Terhadap Green Consumer Behavior di The Kemangi Restaurant, Hotel Santika Pandegiling Surabaya. *Manajemen Perhotelan*. Universitas Kristen Petra.
- Cahyo & Solikhin. (2015). Analisis Peranan Purchasing Terhadap Proses Pengadaan Barang di Hotel Lorin Solo. *Jurnal Pariwisata Indonesia*.
- Darsono & Tjatjuk, S. (2011). Manajemen Sumber Daya Manusia Abad 21. In Jakarta: Nusantara Consulting.
- Darsono, Agustinus. (1992). Kantor Depan Hotel. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Dianthy, Luh Gede Arieska, dkk. (2023). Implementasi Green Hotel di Swarga Suites Hotel Berawa, Provinsi Bali. *Skripsi*. Universitas Pamulan

- Elkington, John. (1994). *Towards The Sustainable Corporation: Win-win-win Business Strategies For Sustainable Development. Corporate Environmental Responsibility.*
- Elkington, John. (1998). *Cannibals With Forks: The Triple Bottom Line in 21st Century Business*, Gabriola Island, BC: New Society Publishers.
- Enden, T. (2021). Masa depan industri Pariwisata Kota Palangkaraya. *Jurnal Penelitian UPR : Kaharati*, 9-16.
- Fauzi, M. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Walisongo Press.
- Gunawan. (2007). *Anestesiologi*. FKUI Jakarta: EGC.
- Grindle, Merilee S. (1980). *Politics and Policy Implementation in the Third World*. Princeton University Press.
- Isnaeni, H. (2020). *BAB 2 Tinjauan Teori dan Studi Banding*.
- Irawan, Andrew & Anastasia Vianney. (2015). *Pengaruh Green Practice Terhadap Green Consumer Behavior di The Kemangi Restaurant, Hotel Santika Pandegiling Surabaya*. Skripsi. Universitas Kristen Petra: Manajemen Perhotelan.
- Koentjaraningrat. (1997). *Metode-Metode Penelitian Masyarakat - Metode Wawancara*. Gramedia Pustaka Utama.
- Kriyantono, Rachmat. (2007). *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Kencana Prenada Media Group.
- Miles, Matthew. B; Huberman, Michael; Saldana, J. *Sourcebook*. SAGE. Publications.
- Moleong, L. J. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya.
- Muhammad, Bams. (2003). *Villa Sebagai Alternatif Untuk Bermusyawarah*. Jakarta: Satya Wacana.
- Nasution, Mardiah Kalsum. (2017). *Penggunaan Metode Pembelajaran dalam Peningkatan Hasil Belajar Siswa* *Jurnal Ilmiah Bidang Pendidikan*. Volume 11.
- Nawawi, Hadari. H. Murni Martini. (1966). *Penelitian Terapan*. Yogyakarta: Gajah Mada University.
- Nazir, Moh. (2005). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nurhadi, dkk. (2004). *Pembelajaran Kontekstual dan Penerapannya dalam KBK Malang*. Universitas Negeri Malang Rusmono.

- Nurfajriyah. (2010). Implementasi Konsep Triple Bottom Line Pada PT. Pertamina (Persero): (Studi Deskriptif Kualitatif Program Corporate Social Responsibility Periode 2007-2009). Skripsi. Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga: Ilmu Sosial dan Humaniora.
- Parantika, H. (2018). Standarisasi Dapur Dalam Menunjang Operasional Pengolahan Makanan di Rio City Hotel Palembang Binadharma.
- Patricia, Valerie Setijograha. (2019). Peranan Departemen Front office. (FO) di Harris Hotel Batam Center. Batam: Universitas Internasional.
- Penny, W.Y.K. (2007). *The Use Of Environmental Management As A Facilities Management Tool In The Macao Hotel Sector. Facilities.*
- Politeknik Negeri Bali. (2023). Implementasi Green Program pada Akomodasi Berskala Kecil Studi Kasus Pada Akomodasi di Daya Tarik Wisata Uluwatu, Badung, Bali. Program Studi Pengelolaan Perhotelan Politeknik.
- Prastowo, Dwi. dan Aji Suryo. (2002). Analisis Laporan Keuangan Hotel. Yogyakarta: Andi Offset.
- Putra, I Putu Subali Adi. (2022). "Penerapan Green Hotel Dalam Meningkatkan Tingkat Hunian Kamar di Sanctoo Suites & Villas. Skripsi. Politeknik Negeri Bali: Jurusan Pariwisata.
- Rasyidah, R. (2020). Strategi Pariwisata 4.0: Peran Milenial dalam Nation Branding Wonderful Indonesia 2016-2019. *Global and Policy Journal of International Relations.*
- Sambodo, Agus & Bagyono. (2006). Dasar-dasar Kantor Depan Hotel, Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Sambodo, Agus. (2020). Kantor Depan Hotel Operasional dan Keterampilan Sosial. Makasar: Nas Media Pustaka.
- Santoso, Yuli. (2016). Pengaruh Ukuran, Profitabilitas terhadap Nilai perusahaan (Studi pada Perusahaan Manufaktur di sektor Makanan dan Minuman yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia pada Tahun 2010 – 2014). Skripsi. Jakarta: Program Sarjana Universitas Esa Unggul.
- Setyosari, Punaji. (2012). Metode Penelitian Pendidikan dan Pengembangan. Kencana.
- Siregar, Syofian. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual dan SPSS. Penerbit Kencana.
- Soenarno, Adi. (2006). Front Office Manajement. Andi Yogyakarta
- Solichin, Abdul Waha. (2012). Analisis Kebijakan: Dari Formulasi ke Penyusunan Model-Model Implementasi Kebijakan Publik. Penerbit PT. Bumi Aksara.

- Suarthana I Ketut Putra, 1986, Kantor Depan Hotel (*Front Office*), Nusa Dua Bali.
- Sudaryono, Dr. (2017). Metodologi Penelitian. Depok: PT. Raja Grafindo.
- Sugiyono. (2005). Memahami Penelitian Kualitatif. CV. Alfabeta
- Sugiyono. (2010). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Penerbit Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif. Bandung: Alfabeta.
- Suharso Ana Retnoningsih & Ana Retnoningsih. (2017). Kamus Besar Bahasa Indonesia, Edisi Lux. Penerbit Widya Karya.
- Sulastiyono, Agus. (1999). Manajemen Penyelenggaraan Hotel. Bandung: Alfabeta.
- Sutopo. (2006). Metodologi Penelitian Kualitatif. UNS
- Taufik, Mhd. dan Isril. (2013). Implementasi Peraturan Daerah Badan Permusyawaratan Desa. Jurnal Kebijakan Publik, 4(2), 1-2.
- Tresna, I Dewa Gede Agus. (2023). Implementasi Green Action Untuk Mendukung Triple Bottom Line Di Taluh Bebek Ubud Private Villas. Skripsi. Politeknik Negeri Bali: Pariwisata.
- Vallen, Jerome J. (1985) Check In-check Out: Principles of Effective Front Office Management, W. C. Brown Company.
- Widanaputra, A.A.GP dkk. (2009). Akuntansi Perhotelan Pendekatan Sistem Informasi. Penerbit Graha Ilmu.
- Widodo, Budiharto. (2010). Teori + Implementasi. Penerbit Andi.
- Windayani, I.A.R.S & Budhi M. K. S. (2017). Pengaruh Kunjungan Wisata, Tingkat Hunian Hotel, Pengeluaran Wisatawan terhadap Penyerapan Tenaga Kerja dan Pertumbuhan Ekonomi di Provinsi Bali. E.Jurnal Ekonomi Pembangunan Universitas Udayana.
- Wiyasha, IBM. 2010. Akuntansi Perhotelan Penerapan Uniform System of Accounts for. The Lodging Industry. Yogyakarta: C.V Andi Offset.

Yusuf, W. (2007). *Membedah Konsep & Aplikasi CSR (Corporate Social Responsibility)*. Jakarta: PT Gramedia.

Zed. (2003). *Metode Penelitian Kepustakaan*. Jakarta: Yayasan Obor.

