

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI *GREEN PRACTICE* DALAM
PELAYANAN *STAFF FRONT OFFICE DEPARTMENT*
DI RENAISSANCE BALI ULUWATU RESORT & SPA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Dewa Ayu Putu Anggita Dewi

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI *GREEN PRACTICE* DALAM
PELAYANAN *STAFF FRONT OFFICE DEPARTMENT* DI
RENAISSANCE BALI ULUWATU RESORT & SPA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Dewa Ayu Putu Anggita Dewi
2015834118**

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI *GREEN PRACTICE* DALAM
PELAYANAN *STAFF FRONT OFFICE DEPARTMENT* DI
RENAISSANCE BALI ULUWATU RESORT & SPA**

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Dewa Ayu Putu Anggita Dewi
2015834118**

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

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

**IMPLEMENTASI *GREEN PRACTICE*
DALAM PELAYANAN *STAFF FRONT OFFICE DEPARTMENT*
DI *RENAISSANCE BALI ULUWATU RESORT AND SPA***

Skripsi ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan
Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali
pada Senin, 1 Juli 2024

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Ida Ayu Elistyawati, A.Par., M.Par.
NIP. 196707141998032001



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

Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata,
Politeknik Negeri Bali



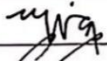


Dr. Ni Nyoman Sri Ardi, SST, Par., M.Par.,
NIP. 196409082008122004

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi berjudul:

IMPLEMENTASI *GREEN PRACTICE* DALAM PELAYANAN *STAFF FRONT OFFICE DEPARTMENT* DI *RENAISSANCE BALI ULUWATU RESORT AND SPA*

yang disusun oleh **Dewa Ayu Putu Anggita Dewi (2015834118)** telah dipertahankan dalam Sidang Skripsi di depan Tim Penguji pada hari Jumat tanggal 19 Juli 2024

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Ida Ayu Elistyawati, A.Par., M.Par NIP. 196707141998032001	
Anggota	Dr. Made Satria Prananda Putra, S.H., S.E., M.M 1989123020220310003	
Anggota	Dr. Dra. Lien Darlina., M.Hum 1966120819930320001	



Dr. Ni Nyoman Sri Arifnu, SST, Par., M.Par.,
NIP 196409082008122004

PERNYATAAN ORISINALITAS



POLITEKNIK NEGERI BALI

KEMENTERIAN PENDIDIKAN KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI POLITEKNIK NEGERI BALI

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung
80364

Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128

Laman: www.pnb.ac.id Email: poltek@pnb.ac.id

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dewa Ayu Putu Anggita Dewi

NIM : 2015834118

Program Studi : Manajemen Bisnis Pariwisata

Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa skripsi berjudul:

**“Implementasi *Green Practice* Dalam Pelayanan *Staff Front Office Department* di
Renaissance Bali Uluwatu Resort and Spa”**

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, 19 Juli 2024

Yang membuat pernyataan,

Dewa Ayu Putu Anggita Dewi

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Skripsi di Renaissance Uluwatu Resort and Spa ini tepat pada waktunya sesuai dengan yang ditetapkan. Adapun tujuan dari penulisan Proposal Skripsi ini guna memenuhi salah satu persyaratan untuk menyelesaikan studi pada program studi Diploma IV Manajemen Bisnis Pariwisata Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

Dalam penyusunan Proposal Skripsi ini penulis banyak mendapat saranm bantuan, motivasi dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan yang baik ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE, MeCom., selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mendapatkan pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par., selaku ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberi kesempatan untuk menempu h pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Putu Tika Virginiya. S.Pd., M.Pd., selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
4. Dr. Made Satria Pramanda Putra, S.H., S.E., M.M., selaku Kaprodi D-IV Manajemen Bisnis Pariwisata yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi D-IV Manajemen Bisnis Pariwisata.
5. Ida Ayu Elistyawati, A.Par., M.Par., selaku Dosen Pembimbing I yang

telah memberikan pengarahan, saran serta dorongan kepada Penulis.

6. Ni Luh Eka Armoni, SE., M.Par., selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan pengarahan, saran serta dorongan kepada Penulis.
7. Ibu Dewa Ayu Komang Puspayanti selaku orang tua tunggal dari Penulis yang telah membesarkan dan mendidik sedari kecil, terima kasih atas segala usaha yang dilakukan sehingga Penulis bisa berada sampai di titik ini.

Namun pada dasarnya penulis menyadari bahwa dalam penulisan Skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna karena keterbatasan kemampuan penulis sehingga masih banyak terdapat kekurangan. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun.

Akhir kata, penulis berharap semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali.

Penulis

Dewa Ayu Putu Anggita Dewi

ABSTRAK

Dewi, Dewa Ayu Putu Anggita (2024). Implementasi Green Practice Dalam Pelayanan Staff Front Office Department di Renaissance Bali Uluwatu Resort and Spa. Skripsi : Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Skripsi ini telah disetujui dan diperiksa oleh pembimbing I : Ida Ayu Elistyawati., A.Par., M.Par dan pembimbing II : Ni Luh Eka Armoni., SE., M.Par.

Kata Kunci : *Green Practice*, Pelayanan, *Staff Front Office*, Standar Operasional Prosedur (SOP)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi green practice dalam pelayanan staff Front Office Department di Renaissance Bali Uluwatu Resort and Spa. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan observasi, kuesioner, wawancara dan studi Pustaka. Dengan menggunakan metode *accidental sampling* sebagai teknik penentuan sampel sejumlah 33 orang responden serta 5 orang informan. Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis deskriptif statistik dengan menggunakan skala likert dan analisis deskriptif kualitatif dengan pemaparan data-data secara sistematis yang diperoleh selama penelitian untuk menjelaskan informasi yang diperoleh dari wawancara. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi *green practice* dalam pelayanan telah diterapkan dengan sangat baik dengan rata-rata *green action* 4.50, *green food* 4.72 dan *green donation* 4.54. Terdapat beberapa indikator yang belum diterapkan secara optimal, terutama pada dimensi *green action* seperti penggunaan listrik yang kurang diminimalisir terutama saat siang hari. Hal tersebut masih perlu ditingkatkan bagi *staff Front Office department* dengan lebih memaksimalkan upaya tersebut.

ABSTRACT

Dewi, Dewa Ayu Putu Anggita (2024). Implementation of Green Practice in Front Office Department Staff Services at Renaissance Bali Uluwatu Resort and Spa. Undergraduated Thesis: Tourism Business Management, Tourism Department, Bali State Polytechnic.

This undergraduated thesis has been supervised and approved by supervisor I: Ida Ayu Elistyawati., A.Par., M.Par and supervisor II: Ni Luh Eka Armoni., SE., M.Par.

Keywords: Green Practice, Service, Front Office Staff, Standard Operating Procedures (SOP)

This research aims to determine the implementation of green practices in the services of the Front Office Department staff at Renaissanca Bali Uluwatu Resort and Spa. The data collection methods used in this research were observation, questionnaires, interviews and literature study. Using the accidental sampling method as a sampling technique, there were 33 respondents and 5 informants. The data analysis technique used in this research is statistical descriptive analysis using a Likert scale and qualitative descriptive analysis with systematic presentation of data obtained during the research to explain the information obtained from interviews. The results of this research show that the implementation of green practices in services has been implemented very well with an average of green action 4.50, green food 4.72 and green donation 4.54. There are several indicators that have not been implemented optimally, especially in the green action dimension, such as electricity use which is not minimized, especially during the day. This still needs to be improved for Front Office department staff by maximizing these efforts.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	i
PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	3
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	3
1.4.2 Manfaat Praktis	4
1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian	4
BAB II.....	6
2.1 Landasan Teori.....	6
2.1.1 Resort.....	6
2.1.2 Implementasi.....	6
2.1.3 Green Practice.....	7
2.1.4 Pelayanan	8
2.1.5 Kualitas Pelayanan.....	8
2.1.6 Standar Operasional Prosedur.....	9
2.1.7 Staff.....	9
2.1.8 Front Office.....	10
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya	10
BAB III	15
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	15
3.2 Objek Penelitian.....	15
3.3. Identifikasi Variabel.....	15
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	16

3.5 Jenis dan Sumber Data.....	20
3.5.1 Jenis Data.....	20
3.5.2 Sumber Data.....	21
3.6 Penentuan Sampel dan Informan	21
3.7 Pengumpulan Data.....	23
3.7.1 Observasi.....	23
3.7.2 Kuesioner	23
3.7.3 Wawancara.....	24
3.7.8 Studi Kepustakaan.....	24
3.8 Analisis Data	24
3.8.1 Analisis Data Deskriptif Statistik.....	25
3.8.2 Analisis Data Deskriptif Kualitatif	27
BAB IV	29
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	29
4.1.1 Sejarah Renaissance Bali Uluwatu Resort and Spa	29
4.1.2 Fasilitas Hotel	31
4.1.3 Struktur Organisasi	40
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan	45
4.2.1 Implementasi Green Practice oleh Staff Front Office Department di Renaissance Bali Uluwatu Resort and Spa.....	45
4.2.2 Indikator Green Practice yang perlu ditingkatkan di Renaissance Bali Uluwatu Resort and Spa	55
BAB V	60
5.1 Simpulan	60
5.2 Saran	60
DAFTAR PUSTAKA	iii
LAMPIRAN.....	v

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel Green Practice pada Staff Front Office Department	18
Tabel 3. 2 Skala Likert.....	25
Tabel 3. 3 Nilai Penerapan Green Practice di Front Office Department.....	26
Tabel 4. 1 Meeting Rooms.....	39
Tabel 4. 3 Ballroom	39
Tabel 4. 4 Struktur Organisasi Front Office Department.....	41
Tabel 4. 5 Hasil Kuesioner Penerapan Green Donation	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Logo Renaissance Bali Uluwatu resort and Spa	29
Gambar 4. 2 Double Ikat Restaurant.....	33
Gambar 4. 3 R Bar	33
Gambar 4. 4 Infinity Pool	35
Gambar 4. 5 Jungle Pool.....	35
Gambar 4. 6 Wedding Chapel.....	37
Gambar 4. 7 Clay Pottery Studio	38
Gambar 4. 8 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis kelamin pada Front Office Department Renaissance Bali Uluwatu Resort and Spa	46
Gambar 4. 9 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia pada Front Office Department di Renaissance Bali Uluwatu Resort and Spa.....	47

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	v
Lampiran 1a. Identitas Data Responden	vii
Lampiran 1b. Hasil Tabulasi Data.....	viii
Lampiran 2	x
Lampiran 2a. Hasil Wawancara dengan Front Office Manager Renaissance Bali Uluwatu Resort and Spa.....	xii
Lampiran 2b. Hasil Wawancara dengan Supervisor Section di Front Office Department Renaissance Bali Uluwatu Resort and Spa	xiv
Lampiran 3. Dokumentasi wawancara dengan Front Office Manager Renaissance Bali Uluwatu Resort and Spa.....	xvii
Lampiran 4. Dokumentasi wawancara dengan Supervisor Section Front Office Department Renaissance Bali Uluwatu Resort and Spa	xviii
Lampiran 5. Penyebaran kuesioner penelitian melalui google form.....	xix

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata berkaitan erat dengan beberapa jenis layanan, seperti akomodasi, hiburan atau atraksi wisata, makan dan minum serta transportasi. Melihat dari hal tersebut maka perhotelan juga memiliki hubungan erat dengan industri pariwisata.

Hotel merupakan salah satu jenis akomodasi yang dibutuhkan oleh para wisatawan yang berkunjung ke suatu negara. Namun, dengan berkembangnya kebutuhan industry perhotelan, tak sedikit dampak negative yang diberikan terhadap lingkungan sekitarnya karena banyaknya limbah yang dihasilkan seperti yang dikemukakan oleh (Kumar, 2021) dalam (Mesyani, 2023). Oleh karena itu, melalui Kementrian Pariwisata, Pemerintah Indonesia mulai aktif untuk menyerukan konsep “*Green*” atau praktik ramah lingkungan kepada sektor pariwisata khususnya industri perhotelan. Pelaksanaan *green practice* menunjang industri untuk mengurangi limbah yang dihasilkan dari operasional yang dilaksanakan (Safroni ISrososiawan, 2020).

Renaissance Bali Uluwatu Resort and Spa merupakan salah satu hotel yang telah menerapkan serta mengembangkan konsep *green practice* dalam operasionalnya. Baik itu dari penggunaan air dan listrik, pengolahan limbah hingga penggunaan kertas serta plastik. Implementasi *green practice* khususnya pada *front office department* dapat diuraikan dalam hal berikut : penggunaan kembali (*recycle*) kertas untuk kepentingan *back of house*, lampu di area *lobby* yang hanya dinyalakan

saat menjelang malam hari serta tidak adanya penggunaan *air conditioner (ac)* di area *lobby*, selain itu *front office department* juga berpartisipasi dalam *charity Sungai Watch Foundation*.

Front Office department dalam pekerjaannya tidak luput dari penggunaan kertas dan plastik. Misalnya saja kertas-kertas yang digunakan untuk *registration card* dan *welcome card* pada section *Front Desk* dan *Navigator*, penggunaan *luggage tag* serta lakban pada section *Concierge Bell Desk*, serta penggunaan kertas dalam membuat *Breakfast Box Form* dalam section *Delighted To Serve*.

Selain untuk pencegahan kerusakan lingkungan, penerapan konsep *green practice* di *department Front Office* juga dilakukan untuk meningkatkan pelayanan *staff* yang ada. Implementasi *green practice* hendaknya diwujudkan dalam suatu Standar Operasional Prosedur (SOP) yang nantinya akan digunakan sebagai pedoman dalam pekerjaan yang dilakukan oleh para *staff* (Hakam, 2018). Penerapan dari *green practice* nantinya akan memberikan dampak positif terhadap pelayanan serta kualitas pelayanan pada *front office department* di Renaissance Bali Uluwatu Resort and Spa. Kualitas pelayanan merupakan suatu layanan atau bentuk produksi yang dapat memenuhi kepuasan para konsumen (Malik Ibrahim, 2019). Kepuasan dari para pelanggan diketahui dari umpan balik yang diberikan oleh konsumen (*guest comment*) yang nantinya dapat digunakan oleh suatu perusahaan untuk memperbaiki serta meningkatkan pelayanan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian “Implementasi *Green Practice* Dalam Pelayanan Staff *Front Office Department* di Renaissance Bali Uluwatu Resort and Spa.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang dapat dikemukakan oleh penulis adalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah implementasi *green practice* yang dilakukan oleh *staff Front Office Department* dalam pelayanan di Renaissance Bali Uluwatu Resort and Spa?
2. Dimensi *green practice* manakah yang perlu ditingkatkan di Renaissance Bali Uluwatu Resort and Spa?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui implementasi *green practice* yang dilakukan oleh *staff Front Office Department* di Renaissance Bali Uluwatu Resort and Spa.
2. Mengetahui dimensi *green practice* yang perlu ditingkatkan di *Front Office Department* Renaissance Bali Uluwatu Resort and Spa.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi, pembandingan serta mengembangkan ilmu – ilmu tentang kepariwisataan. Serta, dapat digunakan sebagai bahan pembandingan untuk penelitian – penelitian yang akan datang agar dapat menghasilkan penelitian – penelitian yang lebih baik

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Politeknik Negeri Bali

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan acuan untuk penelitian selanjutnya mengenai implementasi *green practice* untuk meningkatkan pelayanan staff front office department.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan dan sumber informasi yang berguna untuk pengambilan keputusan terhadap implementasi *green practice* untuk meningkatkan pelayanan staff front office department.

3. Bagi Peneliti

Manfaat yang didapat dari penulis dengan adanya penelitian ini adalah untuk menambah pengetahuan dan wawasan mengenai pengambilan keputusan terhadap implementasi *green practice* untuk meningkatkan pelayanan staff front office department.

1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian

Ruang lingkup dalam penelitian ini yaitu implementasi *green practice* dalam pelayanan *staff front office department* di Renaissance Bali uluwatu Resort and Spa. Dalam penelitian ini, adapun batasan penelitian yang dicakup yaitu:

1. Terdapat dua variabel dalam penelitian ini, yaitu *green practice* dan pelayanan.
2. Adapun indikator masing – masing variabel adalah sebagai berikut :
 - a) Green Practice

Diambil dari Schubert (2008) dalam (Andrew Irawan, 2019), terdapat tiga indikator *green practice*, yaitu : *green action, green food, green donation*.

- b) Pelayanan mengacu pada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ditetapkan pada manajemen *front office department* di Renaissance Bali Uluwatu Resort and Spa
3. Penelitian dilakukan di Renaissance Bali Uluwatu Resort and Spa yang berfokus pada satu departemen yaitu *front office department*.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Secara keseluruhan dimensi dari *green practice* mendapatkan nilai diatas 4,50 yang berarti penerapan *green practice* sudah dilakukan dengan sangat baik oleh *staff Front Office Department* dalam pelayanan di Renaissance Bali Uluwatu Resort and Spa.

2. Dimensi *green practice* yang perlu ditingkatkan terletak pada dimensi *green action*, dimana pada lingkup *Front Office Department* belum dapat meminimalisir penggunaan listrik, terutama pada saat siang hari guna menunjang operasional *department* hingga hotel dalam pelayanan yang diberikan kepada tamu. Hal ini sejalan dengan hasil wawancara yang telah dilakukan kepada 4 orang informan dalam lingkup *Front Office department*, yang menyebutkan bahwa efisiensi penggunaan listrik memang belum bisa dimaksimalkan untuk menunjang operasional *department* dalam pelayanan tamu, seperti penggunaan printer, dan penggunaan perangkat komputer yang hidup terus menerus.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka masukan yang dapat diberikan dari peneliti kepada *Front Office*

Department di Renaissance Bali Uluwatu Resort and Spa adalah untuk kembali berusaha meminimalisir penggunaan listrik, utamanya saat siang hari. Hal tersebut mungkin dapat dilakukan dengan mematikan *ac* saat sudah tidak digunakan atau saat tidak ada orang yang bekerja dalam area *office*, begitu pula dengan lampu – lampu pada area *office* sebaiknya hanya digunakan atau dihidupkan pada beberapa titik seperti area komputer yang biasa digunakan dalam penunjang operasional untuk pelayanan.

Diharapkan bahwa penelitian yang telah dilakukan dapat membantu pihak hotel khususnya pada *staff Front Office Department* dalam memberi pelayanan maksimal kepada tamu yang menginap di hotel tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Abarca, R. M. (2021). Perilaku Masyarakat Indonesia Dalam Mendukung Green Practices di Hotel : Analisa Theory of Planned Behavior Model . *Nuevos Sistemas de Comunicación e Información*.
- Andrew Irawan, A. V. (2019). Pengaruh Green Practice Terhadap Green Consumer Behaviour di The Kemangi Restaurant, Hotel Santika Pandegiling Surabaya.
- Asmara, K. A. (2023). Impelemntasi Green Practice Oleh Front Office Department di Hotel Conrad Bali.
- Damdandamiyana, D. M. (2020). Tugas Dan Tanggung Jawab Staff Front Office Pada Rumah Sakit Mekarsari . *Jurnal Lentera Bisnis Volume 9, No 1* .
- Engel Priskilla Truida Wahongan, L. O. (Juli 2021). Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) , Fasilitas, Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai . *Jurnal EMBA Vol. 9 No.3* , 41-51.
- Farah Diza, S. M. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*.
- Fauziah Deraman, N. I. (2017). Green Practices in Hotel Industry : Factors Influencing The Implementaion . *Journal in Tourism, Hospitality & Culinary Arts (JTHCA) Vol. 9* .
- Franziska Schubert, B. (2008). Exploring and Predicting Consumers' Attitudes and Behaviors Towards Green Restaurants.
- Hakam, F. (2018). Analisis Penyediaan Rekam Medis Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) di Puskesmas X. *Jurnal Manajemen Informasi dan Administrasi Kesehatan (JMIAK)*.
- Saskara, A. R. (Mei 2023). Implementasi Metode Key Performance Indicator (KPI) Dalam Pengukuran Kinerja Receptionist di Amadea Resort & Villas Seminyak . *Jurnal Kajian dan Terapan Pariwisata (JKTP) Vol. 3 No.2* , 14.
- Malik Ibrahim, S. T. (2019). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.
- Mesyani, N. P. (2023). Implementasi Green Practice Untuk Meningkatkan Pelayanan Staff Front Office Department di The Trans Resort Bali .
- Niarti, U. (2021). Analisis Akuntansi Persediaan Produk Rusak Pada Toko Rosmart Sukaraja kecamatan Curup Timur . *Jurnal Ilmiah Raflesia Akuntansi (JIRA), Vol7, Nomor 1, 3*.
- Novan Mamonto, I. S. (2018). Implementasi Pembangunan Infrastruktur Desa Dalam Penggunaan Dana Desa Tahun 32017 (Studi) Desa Ongka W II Kecamatan Sinonsayang Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal Jurusan Ilmju Pemerintahan Volume 1 No.1* , 3.

- Perwanto, Y. S. (2020). Revolusi Industri 4.0 : (Googelisasi Industri Pariwisata dan Industri Kreatif . *Journal of Tourism and Creativity* .
- Nazarudin, A.R (2021). Kajian Konsep Arsitektur Ekologi Pada Kawasan Hotel Alam Asri Resort. *Rustic Jurnal Arsitektur*, 16.
- Ruhaimi. (2013). Peningkatan Mnat Siswa Dalam Pembelajaran IPA Menggunakan Model Kooperatif Jigsaw Pada Kelas VI SDN 04. *Artikel Penelitian Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Tanjungpura* .
- Safroni Isrososiawan, A. R. (2020). Green Human Resources Management Mendukung Kinerja Lingkungan Industri Perhotelan . *Co-Management, Vol 3, No 2* .
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. . Bandung: Alfabeta : Bandung.
- Sunaryo, R. A. (2020). Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP), Gaya Kepemimpinan, Dan Audit Internal Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada PT. Mega Pesanggrahan Indah) . *Jurnal Ekonomika dan Manajemen Vol. 9 No. 2* , 125 - 143.
- William, T. P. (2020). Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Mazda di Kota Batam . 1989.
- Yuda, R. S. I. (2020). Jurnal Kajian Pariwisata Volume 2 No 1 April 2020 . *Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office Department Melalui Tugas dan Tanggung Jawab Concierge Pada Hotel Savoy Homann* , 15-16.