

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI GREEN PRACTICE PADA FRONT OFFICE
DEPARTMENT DALAM MENDUKUNG GREEN HOTEL
DI THE WESTIN RESORT & SPA, UBUD**



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Gede Slamet Widiarta

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI GREEN PRACTICE PADA FRONT OFFICE
DEPARTMENT DALAM MENDUKUNG GREEN HOTEL
DI THE WESTIN RESORT & SPA, UBUD**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**I Gede Slamet Widiarta
NIM 2015834112**

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

SKRIPSI

IMPLEMENTASI GREEN PRACTICE PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT DALAM MENDUKUNG GREEN HOTEL DI THE WESTIN RESORT & SPA, UBUD

Skripsi ini Diusulkan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Terapan Manajemen Bisnis Pariwisata
di Politeknik Negeri Bali



POLITEKNIK NEGERI BALI

**I Gede Slamet Widiarta
NIM 2015834112**

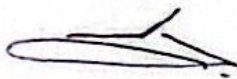
**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

**IMPLEMENTASI GREEN PRACTICE PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT
DALAM Mendukung GREEN HOTEL
DI THE WESTIN RESORT & SPA, UBUD**

Skripsi ini telah Disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan
Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali
pada Senin, 26 Juni 2024

Pembimbing I,



Drs. I Ketut Suarja, M.Si.
NIP 196412311990031025

Pembimbing II,



Drs. I Gusti Ketut Sutarma, M. Hum.
NIP 196212311993031013

POLITEKNIK NEGERI BALI

Mengetahui,

Ketua Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali



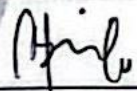
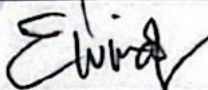
Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, S.ST.Par., M.Par
NIP 198409082008122004

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi berjudul :

**IMPLEMENTASI GREEN PRACTICE PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT
DALAM MENDUKUNG GREEN HOTEL
DI THE WESTIN RESORT & SPA, UBUD**

yang disusun oleh **I Gede Slamet Widiarta (NIM. 2015834112)** telah
dipertahankan dalam Sidang Skripsi di depan Tim Penguji
pada hari Senin, 15 Juli 2024

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Drs. I Ketut Suarja, M.Si. NIP 196212311993031013	
Anggota	Ni Ketut Bagiastuti, SH., M.H. NIP 197203042005012001	
Anggota	Elvira Septevany, S.S., M.Li NIP 198909262019032017	

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Mengetahui,

Ketua Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali,


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



HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : I Gede Slamet Widiarta
NIM : 2015834112
Program Studi : D-IV Manajemen Bisnis Pariwisata

Menyatakan bahwa Skripsi dengan Judul :

**IMPLEMENTASI GREEN PRACTICE PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT
DALAM MENDUKUNG GREEN HOTEL
DI THE WESTIN RESORT & SPA, UBUD**

yang ditulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Manajemen Bisnis Pariwisata merupakan hasil karya saya. Semua informasi yang tercantum dalam skripsi yang berasal dari karya orang lain telah diberikan penghargaan dengan mencantumkan nama sumber penulis dengan benar sesuai norma, kaidah, dan etika akademik.

Apabila di kemudian hari diketahui bahwa sebagian atau keseluruhan tesis tersebut bukan karya asli saya atau terdapat kasus plagiarisme, saya rela menerima konsekuensi pencabutan gelar akademik saya dan sanksi lainnya sebagaimana didalilkan oleh Hukum Nasional Indonesia.

Badung, 15 Juli 2024



I Gede Slamet Widiarta

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena rahmat-Nya penulis dapat menyusun skripsi yang berjudul “Implementasi *Green Practice* pada Front Office Department dalam Mendukung *Green Hotel* di The Westin Resort and SPA, Ubud” tepat waktu. Adapun tujuan penulisan skripsi ini adalah sebagai langkah awal dalam memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Manajemen Bisnis Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.

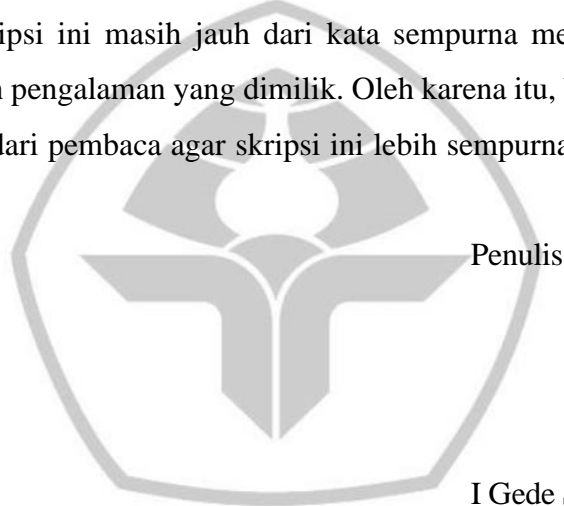
Dalam penulisan skripsi ini penulis mendapat dukungan dan masukan dari berbagai pihak. Untuk itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada pihak-pihak tersebut, seperti:

1. I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang memberikan fasilitas serta kesempatan pada penulis untuk melaksanakan perkuliahan di kampus Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, S.ST.Par., M.Par. selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan izin dalam melaksanakan perkuliahan pada Jurusan Pariwisata serta turut membantu kelancaran penulis dalam melakukan penyusunan skripsi.
3. Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd. selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata yang serta membantu memberikan kelancaran dan masukan bagi penulis
4. Dr. Made Satria Pramanda Putra, S.H., S.E., M.M selaku Koordinator Prodi Manajemen Bisnis Pariwisata yang serta memberikan banyak panduan, dorongan, dan masukan dalam melaksanakan penyusunan skripsi ini.
5. Drs. I Ketut Suarja, M.Si. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan pandangan, arahan, motivasi dan telah meluangkan waktu untuk membimbing penulis demi kelancaran penyusunan skripsi ini dari tahap awal sampai akhir.
6. Drs. I Gusti Putu Sutarma, M. Hum. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan saran, dukungan, dan bimbingan tanpa henti untuk membantu penulis agar dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu.
7. Seluruh senior di The Westin Resort and SPA, Ubud khususnya di bagian Front

Office Department yang telah dapat menerima penulis untuk belajar di hotel tersebut, memberikan dukungan, bantuan dalam pengumpulan data, pemahaman serta penyaluran ilmu baru bagi penulis yang sangat berguna untuk kelancaran penulisan skripsi ini.

8. Kedua orang tua serta seluruh anggota keluarga yang telah memberikan dukungan dan motivasi dalam bentuk fisik, materi maupun doa selama melakukan penulisan skripsi.
9. Teman-teman, sahabat dan terutama untuk Ni Putu Maira Anggarani yang senantiasa memberikan dorongan motivasi, dukungan secara terus menerus sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini.

Penulis menyadari skripsi ini masih jauh dari kata sempurna mengingat keterbatasan dalam pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki. Oleh karena itu, besar harapan penulis agar adanya masukan dari pembaca agar skripsi ini lebih sempurna dan bisa bermanfaat bagi mahasiswa.



Penulis

I Gede Slamet Widiarta

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

ABSTRAK

IMPLEMENTASI GREEN PRACTICE PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT DALAM MENDUKUNG GREEN HOTEL DI THE WESTIN RESORT & SPA, UBUD

I Gede Slamet Widiarta
2015834112

Widiarta, I Gede Slamet (2024). *Implementasi Green Practice Pada Front Office Department dalam Mendukung Green Hotel di The Westin Resort & Spa, Ubud*. Skripsi : Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Skripsi ini telah disetujui dan diperiksa oleh Pembimbing 1: Drs. I Ketut Suarja, M.Si., dan Pembimbing II : Drs. I Gusti Putu Sutarma, M. Hum.

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

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengidentifikasi implementasi *green practice* pada area *front office* dalam mendukung *green hotel* di The Westin Resort and SPA, Ubud. Landasan teori dalam penelitian ini menggunakan teori yang relevan, yakni mengenai *green practice* dan *green hotel*. Metode pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini yaitu observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi kepustakaan menggunakan analisis deskriptif kualitatif dengan teknik *purposive sampling*. Informan dari penelitian ini adalah beberapa *staff* dan *manager* yang berada pada *front office department*. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa implementasi *green practice* pada area *front office* mendukung *green hotel* di The Westin Resort and SPA, Ubud. Penggunaan bahan ramah lingkungan dalam mendukung *green hotel* sangat dimaksimalkan oleh The Westin Resort and SPA, Ubud melalui tiga dimensi dari *green practice* : *green action, green food, dan green donation*. Seperti halnya The Westin Resort and SPA, Ubud juga melakukan aksi ramah lingkungan yaitu berkolaborasi dengan Masyarakat untuk membersihkan sungai. Sejalan dengan hal tersebut, The Westin Resort and SPA, Ubud secara aktif mengedukasi karyawan dan tamu hotel mengenai pentingnya pelestarian lingkungan. Implementasi teknologi hemat energi seperti lampu LED dan sistem pengelolaan air yang efisien menjadi bagian dari pendukung *green hotel* di The Westin Resort and SPA, Ubud.

ABSTRACT

IMPLEMENTATION OF GREEN PRACTICES IN THE FRONT OFFICE DEPARTMENT TO SUPPORT A GREEN HOTEL AT THE WESTIN RESORT & SPA, UBUD

**I Gede Slamet Widiarta
2015834112**

Widiarta, I Gede Slamet (2024). *Implementation of Green Practices in the Front Office Department to Support a Green Hotel at The Westin Resort & SPA, Ubud*. Undergraduate Thesis : Tourism Department, Tourism Department, Politeknik Negeri Bali.

Keyword : Implementation, Green Practice, Front Office Department, Green Hotel

This research aims to identify the implementation of green practices in the front office area to support the green hotel initiative at The Westin Resort and SPA, Ubud. The theoretical foundation of this study based on relevant theories concerning green practices and green hotels by observation, interviews, documentation, and literature review using qualitative descriptive analysis techniques. The informants for this research comprise all staff and managers front office department. This study indicate the implementation of green practices in the front office area effectively supports the green hotel initiative at The Westin Resort and SPA, Ubud. The use of environmentally friendly materials to support the green hotel is maximized by The Westin Resort and SPA, Ubud through of green practices dimension : green action, green food, and green donation. The Westin Resort and SPA, Ubud engages in environmentally friendly actions such as collaborating with the local community in river cleaning initiatives. In alignment with these efforts, the resort actively educates its employees, hotel guests about the importance of environmental preservation. The adoption of energy-saving technologies such as LED lighting and efficient water management systems also plays a crucial role in supporting the green hotel initiative at The Westin Resort and SPA, Ubud.

POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSYARATAN GELAR SARJANA	iii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	vii
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	viii
KATA PENGANTAR	ix
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Batasan dan Ruang Lingkup Penelitian	8
BAB II. KAJIAN PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 Hotel.....	9
2.1.2 Implementasi.....	10
2.1.3 <i>Green Practice</i>	10
2.1.4 <i>Green Hotel</i>	13
2.1.5 Front Office.....	14
2.1.6 Penelitian Sebelumnya	15
BAB III. METODE PENELITIAN	24
3.1 Lokasi dan Periode Penelitian	24
3.2 Objek Penelitian	24
3.3 Identifikasi Variabel.....	24

3.4	Definisi Operasional Variabel	25
3.4.1	<i>Green Practice</i>	25
3.4.2	<i>Green Hotel</i>	26
3.5	Jenis dan Sumber Data	27
3.5.1	Jenis Data	27
3.5.2	Sumber Data.....	28
3.6	Penentuan Populasi dan Sampel	29
3.7	Pengumpulan Data	32
3.7.1	Observasi.....	32
3.7.2	Wawancara.....	32
3.7.3	Dokumentasi.....	32
3.7.4	Studi Kepustakaan.....	33
3.8	Metode Analisis Data.....	33
3.8.1	Analisis Data Kualitatif	33
BAB IV.	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	35
4.1	Gambaran Umum Perusahaan	35
4.1.1	Sejarah Singkat The Westin Resort & SPA Ubud, Bali	35
4.1.2	Fasilitas The Westin Resort & SPA Ubud, Bali	36
4.1.3	Struktur Organisasi dan <i>Job Description</i>	46
4.2	Pembahasan Hasil Penelitian	49
4.2.1	Implementasi <i>Green Practice</i> pada Front Office Department di The Westin Resort & SPA, Ubud Bali	49
4.2.2	Indikator terbesar yang mempengaruhi implementasi <i>green practice</i> Front Office Department dalam mendukung <i>green hotel</i> di The Westin Resort and SPA, Ubud.....	63
BAB V.	SIMPULAN DAN SARAN	77
5.1	Simpulan	77
5.2	Saran	78
	DAFTAR PUSTAKA	79
	Lampiran.....	82

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 : Penelitian Sebelumnya.....	16
Tabel 3. 1: Dimensi dan Indikator Green Practice.....	25
Tabel 3. 2: Dimensi dan Indikator Green Hotel.....	26
Tabel 3. 3: Jumlah Informan.....	29



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Metode Analisis Kualitatis Miled & Huberman (1984).....	33
Gambar 4. 1 Deluxe Garden View Room.....	37
Gambar 4. 2 Deluxe Pool View Room	37
Gambar 4. 3 Junior Suite Room.....	38
Gambar 4. 4 Family Suite Room	38
Gambar 4. 5 Executive Room.....	39
Gambar 4. 6 Villa.....	40
Gambar 4. 7 Tabia Restaurant	41
Gambar 4. 8 Tall Trees Restaurant	41
Gambar 4. 9 Tall Tree By The Pool.....	42
Gambar 4. 10 Lobby bar	43
Gambar 4. 11 Heavenly SPA by Westin Ubud.....	44
Gambar 4. 12 Westin Family Kids Club.....	44
Gambar 4. 13 Yoga Pavilion.....	45
Gambar 4. 14 Meeting Room.....	45
Gambar 4. 15 GYM	46
Gambar 4. 16 Tanda hemat energi listrik dan air.....	53
Gambar 4. 17 Area gift shop dan barang yang dijual	54
Gambar 4. 18 Tempat daur ulang The Westin Resort and SPA, Ubud	56
Gambar 4. 19 Ruangan khusus untuk merokok	57
Gambar 4. 20 Gambar welcome drink (vegetable juice)	59
Gambar 4. 21 Paket breakfast dengan makanan lokal dan organik	59
Gambar 4. 22 Welcome drink berbahan dasar lokal.....	60
Gambar 4. 23 Edukasi staff saat breafing	61
Gambar 4. 24 Gotong royong dalam program sungai watch	63
Gambar 4. 25 Penggunaan bambu dan atap jerami.....	65
Gambar 4. 26 Penggunaan kayu	66
Gambar 4. 27 penggunaan batu alam.....	66
Gambar 4. 28 Pengelolaan tong sampah.....	67

Gambar 4. 29 Penggunaan lampu hemat energi	69
Gambar 4. 30 Pelatihan kepada staff The Westin Resort and SPA, Ubud	70
Gambar 4. 31 Penempelan sticker hemat energi.....	70
Gambar 4. 32 Kesesuaian dimensi.....	72
Gambar 4. 33 Key card kayu, stiker hemat energi, dinding berbahan kayu	73
Gambar 4. 34 Penggunaan Lampu LED dan air mancur otomatis	74
Gambar 4. 35 Welcome drink dan pemilahan sampah	75
Gambar 4. 36 Pelaksanaan program sungai watch	76
Gambar 4. 37 Edukasi staff front office.....	76



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara.....	79
Lampiran 2 Dokumentasi.....	81



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Globalisasi merupakan kompleksitas fenomena yang melibatkan integrasi ekonomi, politik, sosial, dan budaya di seluruh dunia. Fenomena ini dapat dipahami sebagai konsekuensi dari kemajuan teknologi informasi dan transportasi yang memungkinkan pertukaran dan interaksi antara negara, perusahaan, dan individu menjadi lebih cepat dan mudah. Akibat globalisasi ini, dunia menjadi lebih terhubung dan saling tergantung, menciptakan dampak yang signifikan di berbagai sektor kehidupan. Globalisasi telah memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses informasi tentang isu-isu lingkungan, seperti pemanasan global. Akses mudah terhadap informasi ini telah meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap dampak lingkungan dari produk yang mereka gunakan, menyadarkan mereka bahwa penggunaan produk tertentu dapat menjadi penyumbang kerusakan lingkungan (Irawan & Vianney, 2015).

Peran lingkungan menjadi krusial dalam menjaga keberlanjutan suatu wilayah. Setiap organisasi atau sektor pemerintahan harus memerhatikan dampaknya, salah satu sektor di Bali yang perlu diperhatikan adalah sektor pariwisata. Sektor pariwisata menjadi pusat perhatian yang dipadati oleh banyak pengunjung. Peningkatan aktivitas di sektor pariwisata kembali terjadi setelah masa pemulihan dari dampak pandemi COVID-19. Misalnya, peningkatan yang terjadi dalam sektor pariwisata di hotel yaitu ramainya wisatawan yang menginap di suatu

hotel karena sedang melakukan perjalanan wisata. Hotel memiliki dampak lingkungan global yang signifikan. Oleh karena itu, mereka perlu mengurangi dampak tersebut dengan menerapkan praktik-praktik ramah lingkungan (Salehi *et al.*, 2021) .

Keterlibatan dan komitmen dari suatu departemen, membentuk fondasi yang kokoh dalam penerapan program sumber daya manusia yang mendorong karyawan untuk mengadopsi perilaku ramah lingkungan yang sejalan dengan tujuan hijau dari suatu organisasi, misalnya dalam perhotelan (Ones *et al.*, 2012). Sektor perhotelan memiliki dampak besar terhadap lingkungan karena menghasilkan banyak limbah dan menggunakan sumber daya alam, termasuk air dan energi. Sebagai tanggung jawab sosial perusahaan, hotel memiliki kewajiban untuk mengurangi dampak negatif ini (Chand & Garge, 2017). Kerusakan lingkungan yang diakibatkan oleh kegiatan perhotelan dan penggunaan sumber daya alam yang besar pada bidang operasional hotel saat ini semakin disadari bahwa perlunya memerhatikan isu lingkungan hidup (Setiawati & Sitorus, 2014).

Implementasi praktik 'hijau' di hotel dapat menjadi tantangan karena melibatkan pelepasan pemangku kepentingan (Chan *et al.*, 2020). Oleh karena itu, penting untuk memeriksa persepsi pemangku kepentingan guna menentukan faktor penentu (ketidakterlibatan) mereka terhadap konservasi lingkungan (Khatter *et al.*, 2021). Meningkatnya kesadaran *staff* akan lingkungan, menyebabkan munculnya upaya untuk mengurangi dampak dari kerusakan lingkungan. Salah satu upaya untuk mencegah kerusakan lingkungan yang lebih lanjut yaitu dengan menerapkan *green practice*.

Implementasi *green practice* menjadi dasar utama dalam upaya konkret untuk mengurangi konsumsi energi, meningkatkan efisiensi pengelolaan limbah, dan memperkuat kesadaran lingkungan di seluruh lingkup hotel. Langkah-langkah yang diambil tidak hanya berdampak lokal di area *front office*, tetapi juga memberikan pengaruh yang meluas, membentuk budaya manajemen sumber daya yang berkelanjutan di seluruh operasional hotel.

Kesadaran akan tanggung jawab *green practice*, The Westin Resort & SPA, Ubud Bali mengambil komitmen kuat sebagai agen perubahan dengan memberikan fokus khusus pada Front Office Department. Hotel ini melangkah maju dalam menerapkan kebijakan lingkungan yang nyata dan berkelanjutan. *Green practice* yang diterapkan oleh karyawan, menjadi pondasi utama dalam mewujudkan visi hotel sebagai entitas yang bertanggung jawab secara lingkungan. Salah satu *green practice* yang dilakukan adalah menggunakan bahan daur ulang dalam menjangkau kegiatan operasional hotel. Misalnya, pada *key card* hotel sudah menggunakan kayu yang merupakan bahan daur ulang. Melalui implementasi yang tepat, *green practice* ini tidak hanya budaya kesadaran lingkungan yang dibangun di dalam hotel tetapi juga kontribusi nyata dalam mengurangi dampak negatif terhadap lingkungan sekitarnya. The Westin Resort & SPA, Ubud berusaha tidak hanya menjadi tujuan wisata yang mewah tetapi juga pionir dalam praktik keberlanjutan lingkungan di industri perhotelan.

Praktik berkelanjutan atau *green practice* merujuk pada tindakan yang bertujuan untuk melindungi lingkungan, dengan fokus pada produksi produk yang menyebabkan dampak minimal terhadap kerusakan lingkungan (N. Tzschentke *et*

al., 2004) . *Green practice* merupakan serangkaian tindakan dan kebijakan yang diadopsi oleh individu, perusahaan, atau organisasi untuk mengurangi dampak negatif terhadap lingkungan, mempromosikan keberlanjutan, dan menciptakan produk atau layanan dengan mempertimbangkan keseimbangan ekologi.

Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Kemenparekraf) mendorong hotel-hotel di Indonesia untuk mengadopsi konsep *green hotel* guna menciptakan lingkungan yang ramah. *Green hotel* adalah hotel yang menerapkan manajemen untuk mengoptimalkan penggunaan sumber daya, seperti: energi, air, dan bahan bakar. Mereka berkomitmen memberikan kenyamanan dan kesehatan yang berkualitas bagi pengguna ruangan, termasuk tamu, pengunjung, dan karyawan. Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Harlina Putri, 2020) menyatakan terdapat berbagai upaya yang dilakukan oleh suatu hotel untuk menerapkan konsep *green hotel*. Implementasi *green hotel* memang tidaklah mudah, terdapat beberapa kendala yang dihadapi seperti ketidaksetujuan pemilik hotel untuk menjadikan hotelnya sebagai *green hotel*, kekhawatiran manajemen terkait penurunan kepuasan pelanggan, ketidakpastian dalam membuat kebijakan penghapusan ruangan merokok hingga besarnya biaya yang diperlukan untuk memaksimalkan konsep *green hotel*. Akan tetapi, terdapat pula aspek positif yang ditemukan ketika hotel menerapkan konsep *green hotel*. Misalnya, pada penggunaan teknologi terbarukan yang dapat membuat beberapa biaya menjadi lebih efisien dan juga dukungan pelanggan terhadap hotel yang ramah lingkungan semakin meningkat. The Westin Resort and SPA Ubud telah menjalankan 2023 *Asian Pacific Economic Cooperation Priorities*. Terdapat beberapa subjek yang telah dilakukan oleh The

Westin Resort and SPA Ubud, di antaranya : melakukan audit energi (teknologi lampu dengan timer otomatis, lampu LED, serta produk dengan kegunaan ganda), menggunakan sumber energi terbarukan, mengurangi penggunaan air, memulihkan program penggunaan ulang linen dan handuk hotel, pemantauan pembuangan sisa makanan, makanan berbasis tumbuhan sebesar 30%, dan memastikan bahwa telur hingga *seafood* yang digunakan berasal dari sumber yang berkelanjutan. Hotel juga telah menerapkan konsep kesadaran akan peduli lingkungan yaitu setiap hari Jumat, hotel mengharuskan para karyawannya menggunakan tumbler untuk mengambil makanan atau minuman yang telah disediakan saat *break*. The Westin Resort and SPA Ubud telah membentuk *sustainability* team untuk pelaksanaan audit *sustainability*. Akan tetapi, implementasi *green practice* di The Westin Resort and SPA, Ubud khususnya pada Front Office Departement harus memaksima kegiatan operasionalnya dalam menggunakan kertas, kertas yang digunakan pada area *front office* bukan kertas daur ulang dan proses operasionalnya tidak memaksimalkan penggunaan kertas tersebut. Pengelolaan sampah non-organik juga belum dilakukan. Permasalahan tersebut menjadi penghambat The Westin Resort and SPA, Ubud untuk mendapatkan sertifikat *green hotel* dari Marriot Group The Westin Resort and SPA Ubud. Sertifikat *green hotel* untuk The Westin Resort and SPA, Ubud saat ini masih tertunda karena Marriot *Group* belum menemukan badan audit yang dianggap kredibel sehingga saat ini hotel masih memaksimalkan langkah serta dukungan untuk mendapatkan sertifikasi *green hotel* tersebut. Maka dari itu, hotel tidak hanya menerapkan konsep *green hotel* dalam operasionalnya, tetapi juga aktif mengenalkan dan melibatkan karyawan akan pentingnya mencapai praktik

yang lebih berkelanjutan seperti *green practice* dalam lingkup Front Office Department untuk mendukung *green hotel*.

Implementasi *green practice* merupakan aspek yang penting dalam melakukan adopsi perilaku yang mendukung lingkungan. Perilaku tersebut harus bersifat ramah lingkungan. Karyawan yang sadar akan lingkungan akan menggunakan teknologi dengan bijak untuk mewujudkan kantor tanpa kertas, menjaga lingkungan dari risiko dan mengurangi emisi karbon guna mencapai tujuan hijau secara efektif (Gilal *et al.*, 2019). Perilaku karyawan pada bagian *front office* yang juga merupakan salah satu departemen operasional juga memiliki kontribusi yang sangat penting dalam menerapkan *green hotel*. Disebabkan karena penggunaan energi oleh departemen ini cukup signifikan pada tenaga kerja. Selain menjalankan sistem dan peralatan yang harus beroperasi 24 jam penuh, *front office* juga bertanggung jawab atas tugas administratif dan perkantoran serta melaksanakan kegiatan pelayanan kepada tamu.

Sesuai dengan latar belakang di atas penelitian ini akan difokuskan pada satu sektor pariwisata yang bernaung di bawah Marriot *Group* yaitu pada The Westin Resort & SPA, Ubud. Oleh karena itu, penelitian ini berjudul “Implementasi *Green Practice* pada Front Office Department dalam Mendukung *Green Hotel* di The Westin Resort and SPA, Ubud”.

1.2 Rumusan Masalah

Sejalan dengan latar belakang sebelumnya, maka ditemukan dua rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut.

1. Bagaimanakah implementasi *green practice* pada Front Office Department di

The Westin Resort & SPA, Ubud?

2. Bagaimana implementasi *green practice* pada Front Office Department dalam mendukung *green hotel* di The Westin Resort & SPA, Ubud?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dilakukannya penelitian ini, didasarkan pada rumusan masalah yang telah diuraikan yaitu sebagai berikut.

1. Mengetahui implementasi *green practice* pada Front Office Department di The Westin Resort & SPA, Ubud.
2. Menganalisis implementasi *green practice* pada Front Office Department dalam mendukung *green hotel* di The Westin Resort & SPA, Ubud.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan tidak hanya memberikan manfaat bagi penulisnya, tetapi juga diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang terkait atau relevan dengan penelitian ini, baik secara langsung maupun tidak langsung. Adapun manfaat penelitian ini dibagi menjadi dua, yaitu sebagai berikut.

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan bukti mengenai manfaat dalam pengembangan ilmu pengetahuan bidang Sumber Daya Manusia khususnya pada implementasi *green practice* pada Front Office Department dalam mendukung *green hotel* di The Westin Resort and SPA, Ubud.
2. Manfaat Praktis
 - a. Bagi Mahasiswa

Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman dan keahlian

yang berharga dalam menerapkan pengetahuan yang diperoleh selama belajar di Politeknik Negeri Bali.

b. Bagi Politenik Negeri Bali

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan informasi dan literatur bagi peneliti berikutnya yang memerlukan referensi untuk studi yang sejenis.

c. Bagi Hotel

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat berharga bagi pihak manajemen Hotel The Westin Resort & SPA, Ubud mengenai pentingnya *green practice* dan *green hotel* demi keberlangsungan hotel di masa sekarang dan masa mendatang.

1.5 Batasan dan Ruang Lingkup Penelitian

Informasi pada latar belakang yang telah diuraikan, fokus dan batasan dari penelitian ini adalah penelitian yang bersifat kualitatif. Penelitian ini fokus pada variabel yaitu *green practice* dan variabel *green hotel*. Penelitian ini membatasi masalahnya hanya pada bagaimana implementasi praktik ramah lingkungan di Departemen Front Office dalam mendukung konsep hotel ramah lingkungan di The Westin Resort and Spa Ubud. Metode analisis data yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan langkah-langkah pengumpulan data, analisis data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan untuk menjawab permasalahan dalam penelitian ini.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian diatas, maka dapat ditarik simpulan sesuai rumusan masalah yang ada diantaranya yaitu :

1. Implementasi *green practice* di Departemen Front Office secara umum telah berjalan dengan baik. Hal ini berdasarkan hasil wawancara dengan lima informan yang menyatakan bahwa aspek *green action*, *green food*, dan *green donation* sudah diterapkan dengan baik. Informan menjelaskan bahwa *green action* pada *front office* melibatkan berbagai inisiatif ramah lingkungan, seperti pengurangan penggunaan plastik, daur ulang, dan penghematan energi. Dimensi *green food* pada *front office* mencakup penyediaan makanan organik dan lokal yang mendukung keberlanjutan lingkungan. Sementara itu, *green donation* pada *front office* mencakup kontribusi dan sumbangan untuk proyek-proyek lingkungan dalam komunitas setempat. Berdasarkan wawancara, ketiga dimensi ini telah dijalankan dengan efektif dan telah menunjukkan komitmen yang kuat terhadap *green practice* terutama pada bagian *front office*.
2. Implementasi *green practice* pada Front Office Department secara garis besar telah diimplementasikan dalam mendukung *green hotel* di The Westin Resort and SPA, Ubud. Berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh, disimpulkan bahwa upaya ini berhasil meningkatkan efisiensi energi, mengurangi limbah, dan meningkatkan kesadaran lingkungan di antara *staff* dan tamu. Namun, terdapat kendala dalam proses daur ulang limbah non-organik. Pihak hotel

belum melakukan daur ulang limbah tersebut, dan sebagai solusi, pihak hotel akan menyusun program dan bekerja sama dengan komunitas lokal untuk mengelola limbah non-organik yang dihasilkan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan serta simpulan yang telah diuraikan, penulis ingin menyampaikan beberapa saran untuk meningkatkan implementasi *green practice* pada Front Office Department di The Westin Resort & SPA, Ubud, mengenai komitmen pada produk ramah lingkungan, meningkatkan *green practice* dalam mendukung *green hotel*, pada area *front office* harus terus berkomitmen untuk menggunakan produk ramah lingkungan. Seperti komitmen dalam penggunaan kertas, sebaiknya penggunaan kertas bisa diganti menjadi kertas daur ulang. Selain itu, juga untuk meminimalisir penggunaan kertas, *form* registrasi tertulis bisa diganti menjadi *scan barcode* untuk *check-in*. Pengelolaan limbah non-organik, sebaiknya pihak hotel dalam implementasi *green hotel* lebih berkomitmen dalam pengelolaan limbah non-organik dengan melaksanakan daur ulang limbah non-organik, seperti bekerja sama dengan komunitas lokal. Selain itu, mengurangi penggunaan plastik sekali pakai. Langkah ini akan membantu mengurangi dampak lingkungan negatif dari limbah non-organik yang dihasilkan oleh operasional hotel.

Saran selanjutnya adalah penelitian ini dapat menjadi acuan untuk penelitian selanjutnya, penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan untuk penelitian berikutnya tentang bagaimana implementasi *green practice* (*green action*, *green food*, dan *green donation*) dalam mendukung *green hotel*.

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*, 7(1), 344–359.
- 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 (Switzerland)*, 12(22), 1–21.
- Abdullah, T., & Pebriyanti, K. (2016). "Pengaruh Program Green Hotel Terhadap Keputusan Menginap Tamu Di the Royale Krakatau Hotel Cilegon Banten". *THE Journal : Tourism and Hospitality Essentials Journal*, 6(1), 1023.
- Atzori, R., Shapoval, V., & Murphy, K. S. (2018). "Measuring Generation Y consumers' perceptions of green practices at Starbucks: An IPA analysis". *Journal of Foodservice Business Research*, 21(1), 1–21.
- Chan, E. S. W., Okumus, F., & Chan, W. (2020). "What hinders hotels' adoption of environmental technologies: A quantitative study". *International Journal of Hospitality Management*, 84(June 2019), 102324.
- Chand, M., & Garge, S. (2017). "Eco Friendly Practices in Indian Hotel Industry: An Exploratory Study". *International Journal of Hospitality and Tourism Systems*, 10(1), 63–70.
- Chandra, S. M., & Tielung, M. V. J. (2015). "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi, Dan Lokasi Terhadap Keputusan Konsumen Menggunakan Hotel Baliem Pilamo Di Wamena". *Jurnal EMBA*, 3(3), 959–970.
- Damiyana, D., & Sari, D. M. (2020). "Tugas Dan Tanggung Jawab Staff Front Office Pada Rumah Sakit Mekarsari". *Jurnal Lentera Bisnis*, 9(1), 12.
- Dewi, K. I. E., Bagiastuti, N. K., Utama, I. K., & Sarja, N. L. A. K. Y. (2022). "Implementation of eco-friendly behavior by front office employees to support green hotel at The Ritz-Carlton Bali". *International Journal of Green Tourism Research and Applications*, 4(2), 68–85.
- Gilal, F. G., Ashraf, Z., Gilal, N. G., Gilal, R. G., & Channa, N. A. (2019). "Promoting environmental performance through green human resource management practices in higher education institutions: A moderated mediation model". *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, 26(6), 1579–1590.
- Harlina Putri, L. (2020). "Kebijakan Manajemen Dan Reaksi Customer Terhadap Penerapan Green Hotel (Studi Kasus pada Harris Hotel & Conventions di Kota Malang)". *Profit*, 14(02), 1–12.

- Irawan, A., & Vianney, A. (2015). "Pengaruh Green Practice Terhadap Green Consumer Behavior Di the Kemangi Restaurant, Hotel Santika Pandegiling Surabaya". *Jurnal Hospitality Dan Manajemen Jasa*, 86–101.
- Khatter, A., White, L., Pyke, J., & McGrath, M. (2021). "Stakeholders' influence on environmental sustainability in the Australian hotel industry". *Sustainability (Switzerland)*, 13(3), 1–17.
- Kim, H., Chang, H., Lee, J.-W., & Huh, C. (2011). "Exploring Gender Differences on Generation Y's Attitudes towards Green Practices in a Hotel". *Graduate Student Research Conference in Hospitality and Tourism*.
- Kurniawan, R., & Lim, J. (2022). "Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Konsumen Terhadap Keputusan Pemilihan Hotel (Studi Pada Hotel Nagoya Hill Batam)". *Jesya*, 5(2), 1227–1237.
- Lasuin, C. A., & Ching, N. Y. (2014). "Factors Influencing Green Purchase Intention among University Students Charlie Albert Lasuin and Ng Yuen Ching". *Malaysian Journal of Business and Economics*, 1(2), 1–14.
- Leonardo, A., Utomo, S. L., Thio, S., Siaputra, H., Perhotelan, M., Kristen, U., & Surabaya, P. (2021). "Green practices di restoran-restoran yang ada di Surabaya". *Jurnal Perilaku Dan Strategi Bisnis*, 9(2), 99–109.
- Maiziva, D. R. (2017). "Peranan Receptionist Pada Front Office Departement Hotel Grand Zuri Pekanbaru." *Jom Fisip*, 4(2), 1–10.
- Malaysia Deraman, F., Ismail, N., Arifin, A. I. M., & Mostafa, M. I. A. (2017). "Green practices in hotel industry: Factors influencing the implementation". *Journal of Tourism, Hospitality & Culinary Arts (JTHCA) 2017*, 9(2), 305–316.
- Millar, M., & Baloglu, S. (2008). Hotel guests' preferences for green hotel attributes. *Hospitality Management*, March, 5.
- Nurdin Usman, 2002, Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum, Bandung, CV Sinar Baru.
- Ones, D. S., Dilchert, S., & Article, F. (2012). "Environmental Sustainability at Work: A Call to Action University of Minnesota". *Industrial and Organizational Psychology*, 5(4), 444–466.
- Prajnaga. (2016). Analisis Pemilihan Metode Reservasi di Hotel Mercure Batam. *JOM Fisip*. 3(1).
- Rahman, S. N. N. M. S. I. G. A. M. K. K. S. (2022). "Penerapan Konsep Green Hotel Pada Living Asia Resort and Spa Lombok". *Politeknik Negeri Bali*, 1–4.
- Ratnasari, E. (2018). "Implementation of Eco Friendly in Supporting Green Hotel Concept in The Front Office Department at Padma Resort Ubud". 1–7.

- Salehi, M., Filimonau, V., Asadzadeh, M., & Ghaderi, E. (2021). "Strategies to improve energy and carbon efficiency of luxury hotels in Iran". *Sustainable Production and Consumption*, 26, 1–15.
- Schubert, F., Kandampully, J., Solnet, D., & Kralj, A. (2010). "Exploring Consumer Perceptions of Green Restaurants in the US". *Tourism and Hospitality Research*, 10(4), 286–300.
- Setiawati, C. I., & Sitorus, P. (2014). "Keberhasilan hotel berwawasan ramah lingkungan di Asia-Pasifik: faktor pendorong apakah yang dominan?". *Jurnal Siasat Bisnis*, 18(1), 45–62.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Tannur, C. V., & Jakom, R. (2019). Perilaku Masyarakat Indonesia Dalam Mendukung Green Practices Di Hotel : Analisa Theory of Planned Behavior Model. *Jurnal Hospitality Dan Manajemen Jasa*, 7(1), 344–359.
- Teng, Y. M., Wu, K. S., & Liu, H. H. (2015). "Integrating Altruism and the Theory of Planned Behavior to Predict Patronage Intention of a Green Hotel". *Journal of Hospitality and Tourism Research*, 39(3), 299–315.
- Tzschentke, N. A., Kirk, D., & Lynch, P. A. (2008). "Going green: Decisional factors in small hospitality operations". *International Journal of Hospitality Management*, 27(1), 126–133.
- Tzschentke, N., Kirk, D., & Lynch, P. A. (2004). "Reasons for going green in serviced accommodation establishments". *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 16(2), 116–124.