

SKRIPSI

**PENERAPAN GREEN PRACTICE DALAM MENDUKUNG
KUALITAS PELAYANAN STAF PADA SPLASH BISTRO
RESTAURANT DI HARD ROCK HOTEL BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ketut Gede Khrisna Hwan Ananda

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

SKRIPSI

**PENERAPAN GREEN PRACTICE DALAM MENDUKUNG
KUALITAS PELAYANAN STAF PADA SPLASH BISTRO
RESTAURANT DI HARD ROCK HOTEL BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Ketut Gede Khrisna Hwan Ananda
NIM 2015834116**

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

SKRIPSI

PENERAPAN GREEN PRACTICE DALAM MENDUKUNG KUALITAS PELAYANAN STAF PADA SPLASH BISTRO RESTAURANT DI HARD ROCK HOTEL BALI

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ketut Gede Khrisna Hwan Ananda
NIM 2015834116

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

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

PENERAPAN GREEN PRACTICE DALAM MENDUKUNG KUALITAS PELAYANAN STAF PADA SPLASH BISTRO RESTAURANT DI HARD ROCK HOTEL BALI

Usulan Skripsi ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali pada tanggal 28 Juni 2024

Pembimbing I



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

Pembimbing II



Dra. Nyoman Mastiani Nadra, M.Par
NIP. 196211251990032001

Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata,



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

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

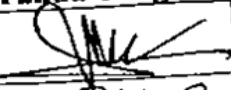
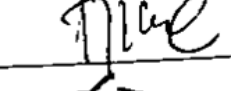
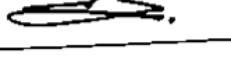
Skripsi berjudul:

PENERAPAN GREEN PRACTICE DALAM Mendukung Kualitas Pelayanan Staf pada Splash Bistro Restaurant di Hard Rock Hotel Bali

yang disusun oleh **Ketut Gede Khrisna Hwan Ananda** (NIM 2015834116) telah

dipertahankan dalam Sidang Skripsi di depan Tim Penguji

Pada hari Selasa tanggal 16 Juli 2024

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Dr. I Nyoman Winia, M.Si. NIP. 198909262019032017	
Anggota	Drs. I Gusti Putu Sutarma, M.Hum NIP. 196412311990031025	
Anggota	Drs. I Ketut Suarja, M.Si. NIP. 196212311993031013	

Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata,



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

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ketut Gede Khrisna Hwan Ananda

NIM : 2015834116

Program Studi : D-IV Manajemen Bisnis Pariwisata

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

**PENERAPAN GREEN PRACTICE DALAM MENDUKUNG KUALITAS
PELAYANAN STAF PADA SPLASH BISTRO RESTAURANT DI HARD
ROCK HOTEL BALI**

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

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

Badung, 16 Juli 2024


Ketut Gede


METERAI
TEMPEL
ASALX096629700

nda

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyusun skripsi yang berjudul “Penerapan Green Practice dalam Mendukung Kualitas Pelayanan Staf pada Splash Bistro Restaurant di Hard Rock Hotel Bali” dalam keadaan tepat waktu. Skripsi ini peneliti buat dengan bersungguh-sungguh untuk memenuhi syarat memperoleh Gelar Sarjana Terapan pada Prodi D4 Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Dimulainya penulisan skripsi ini hingga dapat diselesaikannya tidak lepas dari berbagai pihak yang selalu memberikan dukungan dan masukan kepada penulis, sehingga pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak tersebut, 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 perkuliahan di kampus Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.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, M.Pd., selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata yang serta membantu memberikan kelancaran dan masukan bagi penulis.
4. 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. Dr. I Nyoman Winia, M.Si , selaku Dosen Pembimbing I yang serta memberikan pandangan, arahan, motivasi dan telah meluangkan waktu untuk membimbing penulis demi kelancaran penyusunan skripsi ini dari tahap awal sampai akhir.
6. Dra. Nyoman Mastiani Nadra, M.Par, selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan saran, dukungan, dan bimbingan nya tanpa henti untuk membantu penulis agar dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu.
7. Seluruh senior di Hard Rock Hotel Bali khususnya di *Splash Bistro Restaurant* 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 orang yang spesial yang senantiasa memberikan dorongan motivasi, dukungan secara terus menerus sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna mengingat keterbatasan

pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki penulis sehingga besar harapan penulis agar skripsi ini bisa bermanfaat bagi mahasiswa. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih dan mohon maaf atas kesalahan dalam melakukan penulisan.

Penulis

Ketut Gede Khrisna Hwan Ananda



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

ABSTRAK

Khrisna Hwan Ananda, Ketut Gede. (2024). Penerapan Green Practice Dalam Mendukung Kualitas Pelayanan Staf Pada Splash Bistro Restaurant Di Hard Rock Hotel Bali. Skripsi: Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Skripsi ini telah disetujui dan diperiksa oleh Dosen Pembimbing I: Dr. I Nyoman Winia, M.Si, dan Dosen Pembimbing II: Dra. Nyoman Mastiani Nadra, M.Par.

Kata Kunci: *Green Action*, *Green Food*, *Green Donation*, dan Kualitas Pelayanan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan *green practice* dalam mendukung kualitas pelayanan staf pada *Splash Bistro Restaurant*. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan studi pustaka. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yang memaparkan secara terperinci data-data yang diperoleh selama penelitian, sehingga dapat menggambarkan keadaan atau status suatu masalah dengan jelas. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan *green practice* dalam mendukung kualitas pelayanan sudah diterapkan secara maksimal, tetapi ada yang masih kurang diterapkan oleh staf pada *Splash Bistro Restaurant* yaitu yang pertama dalam *green action* yaitu memberikan pelayanan dan merespon permintaan tamu yang cepat kepada tamu. Kedua dalam *green food* penggunaan *straw* di *Splash Bistro Restaurant* masih menggunakan *straw* sekali pakai yang menggunakan bahan plastik. Semua hal tersebut masih perlu ditingkatkan dalam pelaksanaannya, sehingga perlu adanya usaha dari para staf dan pihak *restaurant* untuk bisa meningkatkan penerapan *green practice* dalam mendukung kualitas pelayanan. Sebagai rekomendasi supaya *restaurant* bisa memberikan pelatihan kepada staf untuk menghindari *complaint* terkait dengan kurang cepatnya pelayanan saat *restaurant* dalam kondisi ramai. Pada kaitannya dengan *Green Action* penggunaan *straw* plastik sebaiknya ditiadakan dan diganti dengan *stainless straw*.

ABSTRACT

Krishna Hwan Ananda, Ketut Gede. (2024). Implementation of Green Practice in Supporting Staf Service Quality at Splash Bistro Restaurant at Hard Rock Hotel Bali. Undergraduate Thesis: Tourism Business Management, Tourism Department, Politeknik Negeri Bali.

This undergraduated thesis has been supervised and approved by Supervisor I: Dr. I Nyoman Winia, M.Si, and Supervisor II: Dra. Nyoman Mastiani Nadra, M.Par.

Keywords: Green Action, Green Food, Green Donation, and Service Quality.

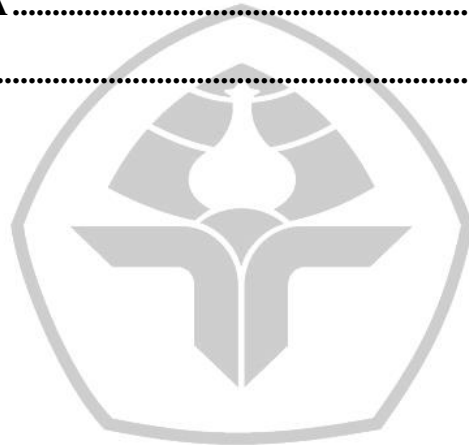
This research aims to find out how green practice are implemented to support the quality of staf service at Splash Bistro Restaurant. The data collection methods used were observation, interviews and literature study. The analysis technique used in this research is descriptive qualitative which describes in detail the data obtained during the research, so that it can describe the situation or status of a problem clearly. The results of this research show that the implementation of green practice in supporting service quality has been implemented optimally, but there are things that are still not implemented by the staf at Splash Bistro Restaurant, namely the first green action, namely providing service and responding quickly to guest requests. Second, in green food, the use of straws at Splash Bistro Restaurant still uses disposable straws which are made from plastic. All of these things still need to be improved in their implementation, so there needs to be efforts from the staf and restaurant to be able to increase the implementation of green practice in supporting service quality. As a recommendation, restaurants can provide training to staf to avoid complaints related to lack of fast service when the restaurant is in bad condition. crowded. In relation to Green Action, the use of plastic straws should be eliminated and replaced with stainless straws.

POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

SKRIPSI	i
SKRIPSI	i
SKRIPSI	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PROPOSAL PENELITIAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iv
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.4.1 Manfaat Teoritis	4
1.4.2 Manfaat Praktis.....	5
1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 Tinjauan Tentang Hotel.....	7
2.1.2 Restaurant.....	9
2.1.3 Food And Beverage Department.....	9
2.1.4 Green Practice	10
2.1.5 Pelayanan	12
2.1.6 Kualitas Pelayanan.....	13
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya.....	15
BAB III METODE PENELITIAN	19
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	19
3.2 Objek Penelitian	19
3.3 Identifikasi Variabel.....	19
3.4 Operasional Variabel.....	20
3.5 Jenis dan Sumber Data	22
3.5.1 Jenis Data	22
3.5.2 Sumber Data.....	22
3.6 Pengumpulan Data	23
3.6.1 Observasi.....	23
3.6.2 Wawancara.....	23
3.6.3 Studi Pustaka.....	24
3.7 Teknik Analisis Data.....	24

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	27
4.1 Gambaran Umum Hard Rock Hotel Bali	27
4.1.1 Sejarah Hotel.....	27
4.1.2 Fasilitas Hard Rock Hotel Bali	30
4.1.3 Struktur Organisasi	35
4.2 Penyajian Hasil Penelitian.....	38
4.2.1 Penerapan Green Practice Yang Dilakukan Oleh Staf Pada Splash Bistro Restaurant.....	39
4.2.2 Penerapan Green Practice Dalam Mendukung Kualitas Pelayanan Staf Pada Splash Bistro Restaurant	45
BAB V PENUTUP.....	54
5.1 Kesimpulan	54
5.2 Saran.....	54
DAFTAR PUSTAKA	56
LAMPIRAN.....	58



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian sebelumnya.....	15
Tabel 3.1 Variabel Dan Indikator Green Practice	20
Tabel 3.2 Dimensi Green Practice dikaitkan dengan dimensi Kualitas Pelayanan	20



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Centerstage Hard Rock Hotel Bali	31
Gambar 4.2 Starz Diner Hard Rock Hotel Bali	31
Gambar 4.3 Splash Bistro Hard Rock Hotel Bali	32
Gambar 4.4 The Shack Bar Hard Rock Hotel Bali.....	33
Gambar 4.5 Starz Deli Hard Rock Hotel Bali	33
Gambar 4.6 Hard Rock Café Hard Rock Hotel Bali	34
Gambar 4.7 Sunset Point Hard Rock Hotel Bali	34
Gambar 4.8 Jamie Oliver Kitchen Bali Hard Rock Hotel Bali	35
Gambar 4.9 Struktur Organisasi Food & Beverage Department di Hard Rock Hotel Bali	36
Gambar 4.10 Tempat pembuangan sampah Splash Bistro Restaurant.....	41
Gambar 4.11 Take away cup Splash Bistro Restaurant.....	42
Gambar 4.12 Healthy food menu Splash Bistro Restaurant.....	43
Gambar 4.13 Bakti Sosial Hard Rock Hotel Bali.....	44
Gambar 4.14 Uniform staf Splash Bistro Restaurant	48
Gambar 4.15 Splash Bistro Restaurant.....	49
Gambar 4.16 Take away box Splash Bistro Restaurant	50
Gambar 4.17 Straw Splash Bistro Restaurant	50
Gambar 4.18 Menu Splash Bistro Restaurant	51
Gambar 4.19 Donor darah staf Hard Rock Hotel Bali	52
Gambar 4.20 Beach cleaning oleh staf Hard Rock Hotel Bali	52

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman wawancara.....	58
Lampiran 2. Dokumentasi wawancara dengan Food & Beverage Manager Hard Rock Hotel Bali	60
Lampiran 3. Dokumentasi wawancara dengan Splash Bistro Restaurant Manager	61
Lampiran 4. Dokumentasi wawancara dengan Senior chef Splash Bistro Restaurant	62
Lampiran 5. Dokumentasi Wawancara Dengan Staf Splash Bistro Restaurant ...	63
Lampiran 6 Hasil wawancara dengan Food & Beverage Manager, Splash Bistro Restaurant Manager, Senior Chef Splash Bistro Restaurant.....	64



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata saat ini menjadi sektor yang sangat menarik untuk dikembangkan sebagai sumber pendapatan negara di luar sektor migas, karena industri ini relatif minim dampaknya terhadap pencemaran dan kerusakan lingkungan. Masalah lingkungan kini memerlukan perhatian serius dari semua pihak terkait. Berbagai aktivitas manusia mulai mengancam keseimbangan lingkungan secara signifikan. Dahulu, faktor-faktor alami seperti iklim termasuk suhu, curah hujan, kelembapan, dan tekanan udara lebih dominan dalam mempengaruhi masalah lingkungan global. Namun, saat ini kesadaran meningkat bahwa kegiatan manusia berperan besar dalam perubahan iklim dan dampak terhadap lingkungan. Berbagai isu lingkungan seperti pemanasan global, pengurangan lapisan ozon, dan hujan asam kini semakin mengkhawatirkan, terutama karena efeknya yang luas pada manusia dan sektor pariwisata. Secara umum, pariwisata dapat diartikan sebagai fenomena modern yang muncul dari kebutuhan manusia untuk memperoleh kesehatan dan suasana baru, menikmati keindahan alam, serta mendapatkan kesenangan. Hal ini juga dipicu oleh meningkatnya interaksi antarbangsa dan pertumbuhan ekonomi masyarakat yang didorong oleh perkembangan perdagangan, industri, dan transportasi. Di sisi lain, wisata merujuk pada aktivitas perjalanan yang dilakukan individu atau kelompok untuk mengunjungi lokasi tertentu dengan tujuan rekreasi, pengembangan diri, atau mempelajari keunikan objek wisata dalam periode waktu yang terbatas. Sementara itu, wisatawan adalah individu yang terlibat dalam

kegiatan wisata (Riani, 2021).

Industri pariwisata termasuk salah satu sektor ekonomi terbesar di dunia, dengan Bali sebagai salah satu pusat utama. Kontribusi sektor ini terhadap masyarakat sangat signifikan, terutama dalam hal peningkatan pendapatan dan penciptaan kesempatan kerja. Namun, model pariwisata yang berfokus pada kunjungan dalam jumlah besar telah menimbulkan sejumlah tantangan, terutama terkait dengan dampak negatif pada aspek sosial budaya dan kerusakan lingkungan (Sugihamretha, 2020). Pada tahun 2020, sektor pariwisata di Indonesia, terutama di Bali, mengalami penurunan tajam akibat penutupan sementara yang disebabkan oleh pandemi Covid-19. Krisis ini menghadirkan tantangan besar bagi industri pariwisata, khususnya perhotelan di Bali, dalam upaya menarik kembali minat pengunjung. Sebagai salah satu solusi, banyak hotel di Bali mulai mengadopsi konsep *Green Hotel* untuk menarik perhatian wisatawan sekaligus mengurangi dampak pemanasan global. *Green Hotel* merupakan pendekatan dalam industri pariwisata yang bertujuan untuk memberikan pengalaman belajar dan penghargaan yang berkelanjutan terkait dengan pengelolaan dan pelestarian lingkungan, budaya, sosial, dan sumber daya destinasi. Pendekatan ini berfokus pada promosi keberlanjutan dan peningkatan kualitas hidup di masa depan.

Tren Green Lifestyle mendorong perubahan signifikan dalam dunia usaha saat ini, dengan tuntutan yang semakin besar untuk mengadopsi praktik usaha yang ramah lingkungan. Seiring dengan meningkatnya jumlah wisatawan yang menginap di Hard Rock Hotel Bali, terjadi pula peningkatan penjualan makanan dan minuman di restoran Splash Bistro. Departemen *food and beverage* memiliki

peran krusial dalam meningkatkan kepuasan tamu, karena tamu di hotel tidak hanya membutuhkan akomodasi, tetapi juga layanan makanan, minuman, dan pelayanan yang memuaskan. Peningkatan kualitas layanan tersebut berkontribusi langsung pada kepuasan tamu. Dalam konteks penerapan prinsip hotel ramah lingkungan, peran departemen *food and beverage* terlihat melalui berbagai praktik *green practices* yang diterapkan.

Green practice adalah inisiatif lingkungan yang dirancang untuk melindungi ekosistem dengan menerapkan metode yang ramah lingkungan (Jargalsaikhan et al., 2019). Dalam konteks departemen *food & beverage*, penerapan *green practice* dapat dilihat dari beberapa tindakan seperti penggunaan sarung tangan untuk pengambilan makanan *buffet*, pemakaian kertas untuk pesanan dan menu, serta penggunaan *paper box* untuk makanan bawa pulang (*take away*). Namun, hasil observasi penulis selama praktik kerja lapangan menunjukkan bahwa penerapan *green practice* di departemen ini belum sepenuhnya optimal, dengan masih ditemukannya penggunaan plastik, seperti sedotan (*straw*) dalam layanan kepada tamu yang menunjukkan kebutuhan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Beberapa keluhan yang muncul selama *lunch* dan *dinner*, seperti ketidaknyamanan tamu akibat kurang profesionalnya staf dalam melayani serta respons yang lambat terhadap permintaan tamu saat restoran ramai, dapat diatasi dengan penerapan konsep ramah lingkungan di Splash Bistro Restaurant di Hard Rock Hotel Bali. Konsep ini meliputi *Green design*, *Green Service*, *Green Practice*, *Green Product*, *Reduce Consumption* dan Hemat Energi.

Sejalan dengan penjelasan latar belakang di atas, penulis merasa terdorong

untuk melakukan penelitian berjudul "Penerapan Green Practice Dalam Mendukung Kualitas Pelayanan Staf Pada Splash Bistro Restaurant Di Hard Rock Hotel Bali"

1.2 Rumusan Masalah

Berlandaskan pemaparan latar belakang di atas, bisa diuraikan masalah-masalah berikut:

1. Bagaimanakah penerapan *green practice* yang dilakukan oleh staf di Splash Bistro Restaurant ?
2. Bagaimanakah penerapan *green practice* dalam mendukung kualitas pelayanan staf pada Splash Bistro Restaurant ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berlandaskan pada uraian latar belakang dan rumusan permasalahan di atas, tujuan dilaksanakannya penelitian ini yakni:

1. Untuk mengetahui penerapan *Green Practice* yang dilakukan oleh staf di Splash Bistro Restaurant.
2. Untuk mengetahui upaya meningkatkan kualitas pelayanan yang berbasis *green practice* pada Splash Bistro Restaurant.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki manfaat yang terbagi dalam dua kategori: manfaat teoritis dan manfaat praktis, yang dijelaskan sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah untuk menerapkan pengetahuan yang telah dipelajari selama perkuliahan, serta membandingkan teori tersebut

dengan situasi nyata di dunia kerja. Penelitian ini diharapkan bisa memperluas pemahaman mahasiswa tentang konsep *Green Practices*.

1.4.2 Manfaat Praktis

Sejumlah manfaat praktis dari penelitian yang dilakukan meliputi:

1. Bagi Politeknik Negeri Bali

Menambah wawasan atau informasi kepada pembaca yang akan melakukan penelitian berikutnya dengan menganalisis masalah yang serupa dengan tujuan yang sama.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang berharga dan mendukung peningkatan kualitas pelayanan berbasis ramah lingkungan, sehingga dapat meningkatkan kepuasan konsumen yang menginap di hotel.

3. Bagi Peneliti

Untuk bisa mengembangkan suatu kreativitas dan inovasi mahasiswa, dan juga untuk memperluas pengalaman mahasiswa dalam melakukan pengkajian pada suatu masalah.

1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian

Penelitian ini bermaksud menganalisis penerapan *green practice* untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada *Splash Bistro Restaurant* di Hard Rock Hotel Bali.

Di bawah ini adalah penjelasan mengenai ruang lingkup dan batasan penelitian yang diterapkan dalam penelitian ini, yakni:

1. Dalam penelitian ini menggunakan variabel *green practice* dan kualitas

pelayanan.

2. Indikator yang dipergunakan pada penelitian ini yakni:
 - a. *Green Practice: Green action, Green food, Green donation*
 - b. Kualitas Pelayanan: *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*
 - c. Fokus penelitian ini terkhusus pada *Splash Bistro Restaurant* di *Hard Rock Hotel Bali*. Narasumber yang digunakan dalam penelitian ini meliputi : *F&B Manager, Manager Splash Bistro Restaurant, Senior Chef* di *Hard Rock Hotel Bali*.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Dari pembahasan dan pemaparan di atas, dapat peneliti simpulkan bahwa :

1. Penerapan *green practice* berupa *Green Action*, *Green Food*, dan *Green Donation* pada Splash Bistro Restaurant sudah diterapkan dengan baik, namun belum diterapkan secara maksimal. Beberapa hal yang kurang diterapkan oleh para staf dan pihak *restaurant* contohnya seperti kurang cepatnya memberikan pelayanan dan merespon permintaan tamu pada saat *restaurant* ramai dan penggunaan *straw* yang masih menggunakan bahan dasar plastik.
2. Penerapan *green practice* juga sangat berpengaruh dalam menunjang kualitas pelayanan staf karena dengan diterapkannya *green practice* dapat meningkatkan kinerja dan efisiensi kerja staf sehingga menimbulkan dampak positif bagi staf yang bekerja dibagian operasional dan hal tersebut juga dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang ada karena staf bisa menunjang kualitas pelayanan dengan mengimplementasikan variabel dan indikator yang ada dalam *green practice*.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan maka dapat dikemukakan saran untuk Splash Bistro Restaurant dalam meningkatkan kualitas pelayanan yaitu sebagai berikut :

1. Disarankan sebaiknya pihak *restaurant* memberikan *training* secara khusus terkait pelayanan agar dapat memberikan pelayanan secara maksimal walaupun

kondisi *restaurant* ramai sehingga dapat mengurangi adanya tamu yang *complaint*.

2. Disarankan sebaiknya *restaurant* di perkembangan zaman yang maju ini sudah menggunakan *straw* yang tdiak berbahan dasar plastik, contohnya seperti *stainles straw* yang terbuat dari bahan *stainless food grade* yang dimana dengan penggunaan *stainless straw* dapat mengurangi penggunaan plastic dan dapat mengurangi sampah plastic karena *stainless straw* bisa dicuci dan dipakai berulang kali.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Bagyono. (2012). *Teori dan Praktik Hotel Front Office*. Alfabeta.
- Cesariana, C., Juliansyah, F., & Fitriyani, R. (2022). Model Keputusan Pembelian Melalui Kepuasan Konsumen Pada Marketplace. *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3(1), 211–224.
- Dr. Meithiana Indrasari. (2019). *Pemasaran dan kepuasan Pelanggan* (U. Press (Ed.)).
- Fandy Tjiptono. (2017). *Manajemen Pemasaran Jasa. PT. Indeks Kelompok Gramedia*.
- Gofur, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*.
- Irawan, A., & Vianney, A. (2015). the Influence of Green Practice on Green Consumer Behavior At the Kemangi Restaurant, Hotel Santika Pandegiling Surabaya. *Jurnal Hospitality Dan Manajemen Jasa*, 3(2), 86–101.
- Jargalsaikhan, B. E., Ganbaatar, N., Urtnasan, M., Uranbileg, N., Begzsuren, D., Patil, K. R., Mahajan, U. B., Unger, B. S., Goyal, S. N., Belemkar, S., Surana, S. J., Ojha, S., Patil, C. R., Mansouri, M. T., Hemmati, A. A., Naghizadeh, B., Mard, S. A., Rezaie, A., Ghorbanzadeh, B., ... Yuanita, E. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Pop Di Bandar Lampung. *Molecules*, 9(1), 148–162.
- KBBI. (n.d.). <https://kbbi.web.id/hotel.html>
- Krisnawati. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan SPBU No. 64.751. 15 Samarinda. *E Journal Administrasi Bisnis*.
- Leonardo, A., Utomo, S. L., Thio, S., Siaputra, H., Perhotelan, M., Kristen, U., & Surabaya, P. (2014). *Green Practice Di Restoran-Restoran Yang Ada Di Surabaya. 2011*, 496–515.
- Miles, M. B. (1994). *Qualitative data Analysis*. SAGE Publications.
- Moenir. (2014). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara.
- Pertiwi, S. M., Suyanto, S., & Asmara, D. (2020). Kualitas Pelayanan Pramusaji Terhadap Kepuasan Tamu di Restoran Cashmere Aston Solo Hotel. *Jurnal Pariwisata Indonesia*, 15(2), 60–66.
- Prasetia, A. (2005). *Restoran dan Segala Permasalahannya, Jogja Resto dan Galery*. 19–53.

- Riani. (2021). Pariwisata Adalah Pisau Bermata 2. *Jurnal Inovasi Penelitian*.
- Rijali, A. (2018). *Analisis Data Kualitatif Ahmad Rijali UIN Antasari Banjarmasin*. 17(33), 81–95.
- Rumagesan, S. (2021). *Penerapan Green Practice pada Food & Beverage Department di Fox Hotel Jimbaran*. 2019, 1–8.
- Saputra, S., Studi, P., & Bisnis, D. M. (2019). *Jurnal Bisnis Dan Pemasaran Volume 9 , Nomor 2 , September 2019 ISSN : 2087-3077 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Grand Setiabudi Hotel & Apartment Email : suparnosaputra@poltekpos.ac.id Email : yulistianis98resty@gmail.com Jurna. Jurnal Bisnis Dan Pemasaran, 9(2), 21–31.*
- Sihite. (2000). *Hotel Management*.
- Sugiarto. (2016). *Food and Beverage Service*. 4(1), 1–23.
- Sugihamretha. (2020). espon kebijakan: Mitigasi dampak wabah Covid-19 pada sektor pariwisata. *Jurnal Perencanaan Pembangunan: The Indonesian Journal of Development Planning*, 191–206.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*.
- Sujatno, B. (2008). *Hotel Courtesy*. Cv. Andi Offset.
- Sulastiyono. (2011). *manajemen usaha jasa sarana pariwisata dan akomodasi: Manajemen penyelenggaraan hotel*. Alfabeta.
- Wahyuni, I. A. P. P. S. W., & Parma, I. P. G. (2020). Penerapan SOP Bagi Mahasiswa PKL Pada Departemen Food And Beverage Service The Oberoi Beach Resort, Bali. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, 3(1), 20. <https://doi.org/10.23887/jmpp.v3i1.28997>
- Wiriaatmadja. (2008). *Metode Penelitian Tindakan Kelas Untuk Meningkatkan Kinerja Guru Dan Dosen*. PT Remaja Rosdakarya.