

Implementasi Green Practices Pada Housekeeping Department Di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort

I Komang Triartha Pramana^{1*}, Ni Nyoman Sri Astuti², Lien Darlina³

¹ D4 Manajemen Bisnis Pariwisata, Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

² D4 Manajemen Bisnis Pariwisata, Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

³ D4 Manajemen Bisnis Pariwisata, Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

* Corresponding Author: ikomangtriarthapramana@gmail.com

Abstrak: Penelitian ini berfokus membahas Implementasi Green Practices pada housekeeping department di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah housekeeping department di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort sudah menerapkan green practices. Serta untuk mengetahui indikator mana yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan dalam menerapkan green practices. Penelitian ini menggunakan teknik analisis statistik deskriptif dengan metoda pengumpulan data dengan cara observasi, wawancara, kuesioner, dan dokumentasi. Metode penentuan informan menggunakan metode purposive sampling dengan jumlah informan 33 orang dari karyawan housekeeping department. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan pada housekeeping department sudah menerapkan green practices dengan sesuai, dapat dilihat dari total rata-rata indikator green practices yang menunjukkan persentase 66,4% artinya pelaksanaannya sudah sesuai. Dalam implementasi green practices terdapat 3 variabel green practices dengan total 12 indikator, dimana dalam menerapkan program ini terdapat 4 indikator yang perlu ditingkatkan, dan terdapat 8 indikator yang harus dipertahankan dalam penerapannya. Dengan adanya implementasi green practices pada room attendant diharapkan dapat mengurangi dampak rusak lingkungan yang dapat diakibatkan dari industri perhotelan.

Kata kunci: implementasi, green practices, housekeeping department

Informasi Artikel: Pengajuan Repository pada September 2022

Pendahuluan

Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan yang mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa ada perjanjian khusus. Hotel menurut aturan pemerintah tentang pengertian hotel ialah suatu jenis akomodasi yang menggunakan sebagian atau keseluruhan bangunan dengan menyediakan jasa penginapan, makanan, minuman, serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial Sulastiyono (2011). Salah satu hotel yang ada di Bali yaitu Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort, yang merupakan salah satu hotel dari Group Accor, yang berlokasi di Lot.N5 Kawasan ITDC Nusa Dua, Badung, Bali 80363.

Dalam mendukung kelancaran operasional di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort terdapat beberapa departemen yang ada di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort adalah Front Office, Food and Beverage Department, Housekeeping Department, dan Department lainnya dengan tugas dan tanggungjawabnya yang berbeda-beda. Salah satu department yang mendukung kelancaran operasional hotel yaitu Housekeeping Department. Housekeeping atau Tata Graha adalah salah satu departemen yang ada di dalam hotel yang menangani hal-hal yang berkaitan dengan keindahan, kerapian, kebersihan, kelengkapan, dan kesehatan seluruh kamar dan juga area-area umum lainnya, agar seluruh tamu maupun karyawan dapat merasa nyaman dan aman berada di dalam hotel. Selain itu, housekeeping department merupakan bagian dari rumah tangga hotel yang bertugas membuat perencanaan, perawatan atau pembersihan semua kamar tamu, ruang kantor, lobby terrace, koridor, lift/elevator, toilet umum, public space, lockers room, linen dan uniform room, halaman, taman, kolam renang, dan ruang parkir Mutiara (2018). Dimana housekeeping departemen dituntut untuk memberikan pelayanan yang istimewa kepada tamu melalui room attendant sehingga tamu merasa puas selama menginap di hotel dan diharapkan dapat menjadi pelanggan tetap. Seksi ini bertanggung jawab ter-

hadap pemeliharaan kamar hotel, yang meliputi kebersihan, kerapian, keindahan dan kenyamanan tamu di hotel (Handayani & Iman, 2021:40).

Housekeeping departmant khususnya pada bagian room attendant dalam memberikan pelayanan kebersihan kamar kepada tamu yang menginap di hotel perlu memerhatikan aspek lingkungan, karena dalam memberikan pelayanan kamar yang dilakukan oleh room attendant dapat menimbulkan kerusakan lingkungan disekitar hotel. Dimana hal yang perlu dilakukan saat ini yaitu perlunya antisipasi atau kesadaran hotel, karyawan, dan wisatawan dalam melakukan aktivitas untuk dapat melindungi lingkungan, seperti kesadaran dalam mengurangi penggunaan plastik, bahan kimia yang berbahaya terhadap alam sekitar. Salah satu aktivitas yang dapat diterapkan oleh hotel dalam upaya melindungi lingkungan sekitar yaitu dengan menerapkan green practices. Green practices merupakan program yang mendorong pelaku bisnis perhotelan untuk menghemat air, energi dan mengurangi limbah padat serta mengurangi biaya operasional dan dapat melindungi bumi (Teng, Wu, dan Liu, 2015). Beberapa tindakan *green practices* yang biasa diterapkan di *bisnis hospitality* antara lain menggunakan produk lokal atau organik, memasang alat penghemat air, dan melakukan penghematan energi (Tzschentke, 2008)

Program green yang sudah diterapkan pada housekeeping department yaitu terdapat green sign pada kamar hotel dimana dengan adanya green sign pada kamar hotel diharapkan tamu dapat menerapkan program green selama menginap di hotel, tetapi selama menginap di hotel sebagian besar tamu mempergunakan towel pada kamar mandi sekali pakai dimana jadinya towel yang digunakan diganti setiap hari, hal ini bertentangan dengan penerapan program green practices yaitu mempergunakan kembali towel. Dalam melakukan aktivitas pembersihan fasilitas hotel mulai dari kamar hingga fasilitas umum pihak karyawan housekeeping department sudah menerapkan program green dalam penggunaan chamental yaitu mengurangi penggunaan chamental yang berbahan kimia yang berbahaya terhadap lingkungan sekitar.

Metode

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif Menurut Sugiyono (2014) Data kualitatif adalah data yang berbentuk kata, kalimat, skema dan gambar. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer, menurut Sodik (2015) Data primer adalah data dalam bentuk verbal atau kata-kata yang diucapkan secara lisan, gerak-gerik atau perilaku yang dilakukan oleh subjek yang dapat dipercaya. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini meliputi data wawancara serta jawaban dari kuesioner yang dibagikan kepada karyawan housekeeping departmant di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort. Data sekunder dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh langsung dari pihak hotel. Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui observasi, kuesioner, wawancara, dan dokumentasi. Kuesioner green practices diukur dengan 12 pertanyaan yang diambil dari Atzori et al.m (2016) kemudian diolah kembali pada tahun 2022.

Sampel dalam penelitian ini sebanyak 33 orang merupakan karyawan housekeeping departmant di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2014: 156). Melakukan survey terhadap bagaimana implementasi green practices pada housekeeping departmant di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, kuisisioner, wawancara, dan dokumentasi

Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis data statistik deskriptif. Menurut Sugiyono (2018) adalah statistik yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data sampel atau populasi sebagaimana adanya. Adapun langkah-langkah kegiatan analisis dalam penelitian ini, adalah sebagai berikut:

1. Menghitung persentase

Perhitungan untuk mengetahui seberapa besar indikator-indikator tersebut mempengaruhi variabel menggunakan rumus presentase sebagai berikut:

$$a. \text{Persentase skor Ya} = \frac{\text{Total skor "Ya"}}{\text{Total Responden}} \times 100\%$$

2. Menentukan Kategori

Penentuan kategorisasi menggunakan rumus statistik dari Arikunto (2010), sebagai berikut:

0	-	20%	= Tidak sesuai
21%	-	40%	= Kurang sesuai
41%	-	60%	= Cukup sesuai

61% - 80% = Sesuai
81% - 100% = Sangat sesuai

3. Melakukan evaluasi dan analisis dari data yang sudah didapatkan.

Penelitian ini yakni dengan memaparkan pembahasan berdasarkan informasi yang didapatkan dengan wawancara, observasi, dokumentasi dengan cara mendeskripsikan serta menjelaskan data yang sesuai dengan yang didapat dengan seadanya yang berkaitan dengan penerapan green practices pada room attendant di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort, serta membandingkan dengan pedoman dari kementerian dan para ahli.

4. Membuat kesimpulan.

Melalui analisis kemudian dapat ditarik dan dihasilkan kesimpulan dari penelitian yang sudah dilakukan.

Hasil dan Pembahasan

A. Implementasi Green Practices pada Housekeeping department di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort

Berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif dari penyebaran kuesioner kepada karyawan housekeeping department didapatkan hasil bahwa pada housekeeping department di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort sudah menerapkan green practices dengan 3 variabel, dimana dari tiga variabel ini mendapatkan hasil rata-rata persentase sebesar 66,4% yang menyatakan bahwa pada housekeeping department sudah menerapkan green practices dengan sesuai, yang bisa dilihat dalam tabel dibawah ini:

Tabel 1. Implementasi Green Practices Pada Housekeeping Departmant

No	Variabel	Indikator	Frekuensi	Persentase	kategori
1		Menggunakan pencahayaan yang hemat energi pada kamar hotel	33	100%	Sangat Sesuai
2		Menggunakan kembali bed linen pada kamar hotel	33	100%	Sangat Sesuai
3		Menggunakan kembali towel pada kamar hotel	24	73%	Sesuai
4	Green Action	Mengurangi penggunaan chemical yang berbahan kimia	8	24%	Kurang Sesuai
5		Menggunakan Green sign pada kamar hotel	33	100%	Sangat Sesuai
6		Menggunakan stiker atau ornamen hiasan yang berisi kata-kata tentang penerapan green pada kamar hotel	0	0%	Tidak Sesuai
7		Menggunakan sistem pintu otomatis pada balcony untuk dapat otomatis mematikan ac pada saat pintu balcony terbuka	33	100%	Sangat Sesuai
8	Green Product	Menggunakan product yang dapat di refill pada kamar hotel	33	100%	Sangat Sesuai
9		Menyediakan amenities organik yang mudah terurai pada kamar hotel	33	100%	Sangat Sesuai
10	Green Donation	Memberikan edukasi kepada karyawan dan tamu mengenai program green untuk melindungi lingkungan	33	100%	Sangat Sesuai
11		Memberikan penghargaan atau reward kepada staff ketika sudah banyak menerapkan program green	0	0%	Tidak Sesuai

12	Memberikan penghargaan atau reward kepada tamu yang sudah mengikuti program green pada hotel	0	0%	Tidak Sesuai
Total Rata-Rata		21,9	66,4%	Sesuai

B. Indikator Green Practices yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan pada Housekeeping Department di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort

Untuk menjawab permasalahan kedua yakni indikator yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan dalam penerapan green practices pada housekeeping department di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort menggunakan metoda analisis statistik deskriptif sebagai berikut:

Tabel 2. Indikator yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan

No	Indikator	Variabel	Dipertahankan	Ditingkatkan
1	Menggunakan pencahayaan yang hemat energi pada kamar hotel		√	-
2	Menggunakan kembali bed linen pada kamar hotel		√	-
3	Menggunakan kembali towel pada kamar hotel		-	√
4	Mengurangi penggunaan chemical yang berbahan kimia		√	-
5	Menggunakan Green sign pada kamar hotel	Green Action	√	-
6	Menggunakan stiker atau ornamen hiasan yang berisi kata-kata tentang penerapan green pada kamar hotel		-	√
7	Menggunakan sistem pintu otomatis pada balcony untuk dapat otomatis mematikan ac pada saat pintu balcony terbuka		√	-
8	Penggunaan product yang dapat di refill pada kamar hotel	Green Product	√	-
9	Menyediakan amenities organik yang mudah terurai pada kamar hotel		√	-
10	Memberikan edukasi kepada karyawan dan tamu mengenai program green untuk melindungi lingkungan		√	-
11	Memberikan penghargaan atau reward kepada staff ketika sudah banyak menerapkan program green	Green Donation	-	√
12	Memberikan penghargaan atau reward kepada tamu yang sudah mengikuti program green pada hotel		-	√

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada karyawan housekeeping departmant pada tabel 2 menunjukkan bahwa dari 12 indikator dalam implementasi green practices terdapat 4 indikator yang perlu ditingkatkan dan 8 indikator yang perlu dipertahankan dalam penerapan green practices pada housekeeping department.

Simpulan

Berdasarkan hasil analisis penelitian dan hasil pembahasan dengan judul penelitian “Implementasi Green Practices pada housekeeping department di Sofitel Bali Nusa Dua Beachh Resort” yang telah diuraikan sebelumnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

Implementasi green practices pada room attendant di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort sudah dilakukan dengan sangat sesuai, dimana dapat dilihat dari hasil analisis statistik deskriptif dengan hasil total rata-rata persentase indikator green practices yang menunjukkan bahwa dalam penerapan green practices pada housekeeping department sudah diterapkan dengan sesuai karena memiliki persentase sebesar 66,4%. Berdasarkan 12 indikator pertanyaan yang disebar melalui kuesioner mendapatkan hasil yang menyatakan 7 indikator sudah dilakukan dengan sangat sesuai, 1 indikator dilakukan dengan sesuai, 1 indikator yang menyatakan masih kurang sesuai, dan terdapat 3 indikator yang menyatakan tidak sesuai. Dari hasil tersebut menandakan bahwa pada housekeeping department di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort sudah memberikan fasilitas dan melakukan aktivitas kerja dengan memerhatikan dan menjaga alam dari dampak yang dapat diakibatkan oleh industri perhotelan dengan implementasi green practices.

Berdasarkan hasil dari analisis statistik deskriptif, terdapat 4 indikator yang memiliki persentase di bawah 61%, dimana indikator ini perlu ditingkatkan lagi dalam penerapan green practices, dan 8 indikator yang memiliki persentase di atas 61% artinya indikator perlu dipertahankan dalam penerapan green practices pada housekeeping department di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort.

Ucapan Terima Kasih

Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort yang sudah berkenan dijadikan objek dan lokasi penelitian ini. Terima kasih juga penulis ucapkan kepada Dr. I Nyoman Winia, M.Si dan Dr. Dra. Ni Gusti Nym. Suci Murni, M.Par selaku penguji yang telah memberikan bimbingan dan memperkaya pengetahuan penulis sehingga dapat menyelesaikan artikel ini.

Referensi/ Reference

- Arikunto, S. (2010). Metode penelitian. Jakarta: Rineka Cipta.
- Atzori, R., Shapoval, V., Murphy, K.S. (2016). Measuring Generation Y consumers' perceptions of green practices at Starbucks: An IPA analysis. *Journal of Foodservice Business Research*.
- Handayani, R. D., & Iman, A. N. (2021). Peranan Room Attendant dalam Pelayanan Make Up Room Guna Kenyamanan Tamu, di Grand Pasundan Convention Hotel Bandung. 3(1), 38–42.
- Mutiara, F. A. (2018). Peran Housekeeping Dalam Usaha Meningkatkan Kepuasan Tamu Di Hotel. 1–7.
- Sodik, S. S. & M. A. (2015). Dasar Metode Penelitian.
- Sugiyono. (2014), Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods). Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sulastiyono, A. (2011). Manajemen penyelenggaraan hotel. Bandung: Alfabeta.
- 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 & 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.