

**SKRIPSI**  
**PENERAPAN GREEN PRACTICE**  
**TERHADAP KEPUASAN DELEGASI**  
**DI BALI NUSA DUA CONVENTION CENTER**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Yoga Angga Muda**

**JURUSAN PARIWISATA**  
**POLITEKNIK NEGERI BALI**  
**BADUNG**  
**2024**

**SKRIPSI**  
**PENERAPAN GREEN PRACTICE**  
**TERHADAP KEPUASAN DELEGASI**  
**DI BALI NUSA DUA CONVENTION CENTER**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Yoga Angga Muda**  
**NIM 2315854043**

**JURUSAN PARIWISATA**  
**POLITEKNIK NEGERI BALI**  
**BADUNG**  
**2024**

**SKRIPSI**  
**PENERAPAN GREEN PRACTICE**  
**TERHADAP KEPUASAN DELEGASI**  
**DI BALI NUSA DUA CONVENTION CENTER**

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



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Yoga Angga Muda**  
**NIM 2315854043**

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

## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

### PENERAPAN *GREEN PRACTICE* TERHADAP KEPUASAN DELEGASI DI BALI NUSA DUA CONVENTION CENTER

Skripsi ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan  
Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali  
pada Kamis, 25 Juli 2024

Pembimbing I,



Elvira Septevany, S.S., M.Li  
NIP. 198909262019032017

Pembimbing II,



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

Mengetahui

Ketua Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali,



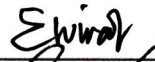
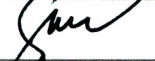

Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par.  
NIP. 198409082008122004

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi berjudul:

### **PENERAPAN *GREEN PRACTICE* TERHADAP KEPUASAN DELEGASI DI BALI NUSA DUA CONVENTION CENTER**

Yang disusun oleh **Yoga Angga Muda (NIM 2315854043)** telah  
dipertahankandalam **Sidang Skripsi** di depan Tim Penguji  
Pada hari Senin tanggal 12 Agustus 2024

	<b>Nama Tim Penguji</b>	<b>Tanda Tangan</b>
<b>Ketua</b>	Elvira Septevany, S.S., M.Li NIP198909262019032017	
<b>Anggota</b>	Dr. Made Satria Pramanda Putra, S.H.,S.E.,M.M NIP 198912302022031003	
<b>Anggota</b>	Dra. Nyoman Mastiani Nadra, M.ParNIP 196211251990032001	

Mengetahui  
Ketua Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali,



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

## HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Yoga Angga Muda  
NIM : 2315854043  
Program Studi : D-IV Manajemen Bisnis Pariwisata

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**PENERAPAN GREEN PRACTICE  
TERHADAP KEPUASAN DELEGASI  
DI BALI NUSA DUA CONVENTION CENTER**

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

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

Badung, 12 Agustus 2024



Yoga Angga Muda

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Penerapan *green practice* terhadap kepuasan delegasi di Bali Nusa Dua Convention Center” dalam keadaan tepat waktu. Penulisan penelitian ini merupakan sebuah wadah penyalur ilmu dan minat mahasiswa dalam melakukan penelitian sebagai langkah awal dalam memenuhi syarat penyusunan skripsi agar dapat menyelesaikan Pendidikan Terapan S1 Manajemen Bisnis Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.

Penyusunan usulan penelitian ini tidak lepas dari berbagai pihak yang selalumemberikan dukungan dan masukan kepada penulis, sehinggalapada 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 di Jurusan Pariwisata serta turut membantu kelancaran penulis dalam melakukan penelitian.
3. Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
4. Made Satria Pramanda Putra, S.H., S.E,M.M sebagai Koordinator Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata yang telah memberikan banyak panduan, dorongan, dan masukan dalam melaksanakan penelitian ini.
5. Elvira Septevany, S.S., M.Li selaku dosen pembimbing I atas ketulusan

hati dan kesabarannya memberikan bimbingan, arahan serta masukan-masukan yang sangat berarti sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.

6. Ni Luh Eka Armoni, SE., M.Par selaku dosen pembimbing II yang dengan sabar memberikan bimbingan, mendukung dan mengarahkan penulis untuk menyempurnakan penulisan ini.
7. Kedua orang tua, serta seluruh anggota keluarga yang telah memberikan dukungan dan motivasi dalam bentuk fisik, materi maupun doa selama menyelesaikan penelitian.

Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna mengingat keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki penulis sehingga besar harapan penulis agar penelitian ini bisa bermanfaat bagi mahasiswa. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih dan mohon maaf atas kesalahan dalam penyusunan penelitian ini.

Badung, 12 Agustus 2024

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

Penulis



## ABSTRAK

Muda, Yoga Angga. (2024). Penerapan green practice terhadap kepuasan delegasi di Bali Nusa Dua Convention Center. Skripsi: Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali. Skripsi ini telah disetujui dan diperiksa oleh Pembimbing I: Elvira Septevany, S.S., M.Li, dan Pembimbing II: Ni Luh Eka Armoni, SE., M.Par

Kata kunci: Implementasi, Green Practice, Kepuasan, Delegasi, Bali Nusa Dua Convention Center

Penelitian ini dilatar belakangi oleh fenomena pemanfaatan penggunaan sumber daya yang berkelanjutan dalam organisasi dan lebih umum mempromosikan penyebab kelestarian lingkungan serta menjaga kerusakan lingkungan. Penelitian ini berfokus untuk mengimplemnetasikan konsep *green practice* agar dapat memberikan pemahaman lebih besar tentang dampak praktik berkelanjutan terhadap kepuasan delegasi di Bali Nusa Dua Convention Center (BNDCC), sehingga ketika delegasi telah merasa nyaman, dengan sendirinya delegasi akan memberitakan dan bercerita kepada rekannya akan pengalaman yang sudah didapatkannya. Rumusan masalah dalam penulisan skripsi ini adalah (1) Bagaimanakah implementasi green practice di Bali Nusa Dua Convention Center (BNDCC)? Dan (2) Seberapa besar pengaruh green practice terhadap kepuasan delegasi di Bali Nusa Dua Convention Center (BNDCC) Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan sumber data yang diperoleh dari hasil Kuisisioner. Metode analisis dalam penelitian ini adalah Uji Analisis Regresi Linier Sederhana, uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji heterokedastisitas, uji linieritas serta uji hipotesis menggunakan uji t. Berdasarkan hasil uji regresi antara green practice terhadap kepuasan delegasi diperoleh nilai t hitung sebesar  $5,9111 >$  nilai t tabel sebesar  $1,661$  dan nilai signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$ , sehingga berdasarkan kaidah pengujian apabila, t hitung  $>$  t tabel, maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Dapat diartikan *Green practice* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan delegasi di Bali Nusa Dua Convention Center. Sedangkan hasil uji Koefisien determinasi (R square) sebesar  $0,567$  (56,7%). Nilai tersebut dapat di interpretasikan bahwa besarnya pengaruh variabel independen X (green practice) terhadap variabel dependen Y (kepuasan delegasi) pada Bali Nusa Dua Convention Center (BNDCC) sebesar 56,7 % sedangkan sisanya sebesar 43,3% dipengaruhi oleh faktor lain yang mempengaruhi kepuasan delegasi. Sehingga hasil penelitian ini menunjukkan bahwa praktik berkelanjutan memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan delegasi yang berarti jika terjadi peningkatan pada implementasi *green practice* maka akan mengakibatkan peningkatan pada kepuasan delegasi di Bali Nusa Dua Convention Center (BNDCC).

## ABSTRACT

Muda, Yoga Angga. (2024). Penerapan green practice terhadap kepuasan delegasi di Bali Nusa Dua Convention Center. Undergraduate Thesis: Tourism Business Management, Tourism Department, Politeknik Negeri Bali. This undergraduate thesis has been supervised and approved by Supervisor I: Elvira Septevany, S.S., M.Liand Supervisor II: Ni Luh Eka Armoni, SE., M.Par

Keywords: Implementation, Green Practice, Satisfaction, Delegate, Bali Nusa Dua Convention Center

This background research is by the phenomenon of utilizing sustainable use of resources in organizations and more generally promoting the cause of environmental sustainability and maintaining environmental damage. This research focuses on implementing the concept of green practices in order to provide a greater understanding of the impact of sustainable practices on delegate satisfaction at the Bali Nusa Dua Convention Center (BNDCC), so that when delegates feel comfortable, delegates will automatically report and tell their colleagues about the implementation of green practices at the Bali Nusa Dua Convention Center (BNDCC)? And (2) How much influence does green practice have on delegate satisfaction at the Bali Nusa Dua Convention Center (BNDCC) In this study using a quantitative approach with data sources obtained from questionnaire results. The analysis method in this study is Simple Linear Regression Analysis Test, validity and reliability test, classical assumption test consisting of normality test, delegate satisfaction, the t value is  $5.9111 > t$  table value of 1.661 and a significant value of  $0.000 < 0.05$ , so that based on the test rules if,  $t_{count} > t_{table}$ , then  $H_a$  is accepted and  $H_0$  is rejected. It can be interpreted that Green practice has a significant effect on delegate satisfaction at the Bali Nusa Dua Convention Center (BNDCC). While the test results of the coefficient of determination (R square) amounted to 0.567 (56.7%). This value can be interpreted that the influence of the independent variable X (green practice) on the dependent variable Y (delegate satisfaction) at the Bali Nusa Dua Convention Center (BNDCC) is 56.7% while the remaining 43.3% is influenced by other factors that affect delegate satisfaction. With the results of this research show that sustainable practices have a positive and significant impact on delegate satisfaction, which means that if there is an increase in the implementation of green practices it will result in an increase in delegate satisfaction at the Bali Nusa Dua Convention Center (BNDCC)

## DAFTAR ISI

<b>SKRIPSI</b> .....	<b>i</b>
<b>SKRIPSI</b> .....	<b>ii</b>
<b>SKRIPSI</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penulisan .....	4
1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>7</b>
2.1.1 Implementasi .....	7

2.1.2 Pusat Konvensi (Convention Center) .....	9
2.1.3 Green practice.....	11
2.1.4 Delegasi .....	13
2.1.5 Kepuasan Delegasi .....	16
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya.....	17
2.3 Hipotesis .....	21
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	22
3.2 Objek Penelitian .....	22
3.3 Identifikasi Variabel .....	22
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	23
3.5 Populasi dan Sampel.....	24
3.5.1. Populasi.....	24
3.5.2 Sampel .....	25
3.6 Jenis dan Sumber Data.....	25
3.6.1 Jenis Data .....	26
3.6.2 Sumber Data.....	26
3.7 Teknik Pengumpulan Data.....	27
3.8 Teknik Analisis Data .....	28
3.8.1 Analisis Data Kualitatif .....	29
3.8.2 Analisis Kuantitatif Regresi Linear Sederhana .....	29
1.. Uji Instrumen .....	29
2. Uji Asumsi Klasik .....	31
3. Regresi Linear Sederhana .....	33
4. Uji Hipotesis (Uji t) .....	34

5. Uji Koefisien Determinasi .....	34
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>36</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	36
4.1.1 Sejarah Bali Nusa Dua Convention Center .....	36
4.1.2 Fasilitas Bali Nusa Dua Convention Center.....	38
1. 44 Ruang Multi-functional dan flexible.....	38
2. Pelayanan Makanan & Minuman .....	39
3. In House Kitchen.....	39
4. Café & Lounge .....	40
5. Audio Visual Telecommunication and Technical Services .....	40
6. Bali Nusa Dua Hotel (onsite hotel).....	41
7. Gudang Berikat (Bounded Warehouse) .....	41
8. Lahan Parkir yang luas .....	42
9. Akses penyandang disabilitas.....	43
10. Business Center .....	43
11. Ruang Medis .....	44
4.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan.....	44
4.2 Hasil dan Pembahasan .....	46
4.2.1. Implementasi green practice di Bali Nusa Dua Convention Center (BNDCC) .....	46
4.2.2 Pengaruh Implementasi Green practice Terhadap Kepuasan Delegasi Di Bali Nusa Dua Convention Center (BNDCC) .....	57
1. Karakteristik responden .....	57
1. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	59
2. Uji Asumsi Klasik .....	61
2.2 Uji Heteroskedastisitas .....	63

2.3 Uji Linieritas .....	64
3. Uji Regresi Linier Sederhana .....	65
4. Uji t (Uji Hipotesis) .....	66
5. Uji Koefisien Determinasi .....	68
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>70</b>
5.1 Simpulan .....	70
5.2 Saran .....	71
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>73</b>



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR TABEL

2.1	Tabel Variabel, Dimensi, Indikator Green practice.....	13
2.2	Tabel Persamaan dan Perbedaan dengan Penelitian Sebelumnya .....	20
3.1	Tabel Definisi Operasional Variabel Green practice dan Kepuasan delegasi. ....	23
3.2	Tabel Pedoman Uji Korelasi. ....	31
4.1	Tabel Nilai Rata-rata Kriteria Green Practice .....	47
4.2	Tabel Nilai Rata-Rata Implementasi Green Practice.....	47
4.3	Tabel Karakteristik Responden. ....	58
4.4	Tabel Hasil Uji Validitas.....	59
4.5	Tabel Hasil Uji Normalitas. ....	62
4.6	Tabel Hasil Uji Heterokedisikstas. ....	63
4.7	Tabel Hasil Uji Linieritas.....	64
4.8	Tabel Hasil Uji Linier Regresi Sederhana .....	65
4.9	Tabel Hasil Uji t .....	67
4.10	Tabel Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	68

## DAFTAR GAMBAR

4.1.1	Gambar Tampilan Depan BNDCC.....	36
4.1.2	Gambar Nusa Dua Hall BNDCC.....	39
4.1.3	Gambar Area Banquet BNDCC .....	39
4.1.4	Gambar BNDCC Jimbaran Cafe .....	40
4.1.5	Gambar Bali Nusa Dua Hotel (BNDH). .....	41
4.1.6	Gambar Gudang Berikat BNDCC .....	42
4.1.7	Gambar Parkir Selatan BNDCC.....	42
4.1.8	Gambar Toilet Disabilitas BNDCC .....	43
4.1.9	Gambar Business Center BNDCC.....	43
4.1.10	Gambar Ruang Medis BNDCC.....	44
4.1.11	Gambar Struktur Organisasi BNDCC.....	44
4.2.1	Gambar Desain landscape BNDCC.....	50
4.2.2	Gambar Bahan Makanan Lokal.....	51
4.2.3	Gambar Pencahayaan LED Pecatu Hall .....	52
4.2.4	Gambar Dispenser Ruangan Pecatu Hall.....	53
4.2.5	Gambar Pancuran Sensor Hemat Air.....	54
4.2.6	Gambar Area Merokok Taman Jepun.....	55
4.2.7	Gambar Kitchen Pengelolaan Eco-Enzym.....	56
4.2.8	Gambar Piagam & Sertifikat CHSE BNDCC .....	57
4.2.9	Gambar Hasil Uji Realibilitas .....	61



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian. ....	76
Lampiran 2 Responses Kuesisioner.....	79
Lampiran 3 Instrumen & Hasil Wawancara .....	81
Lampiran 4 Grafik Nilai Rata-Rata Kuisisioner.....	85
Lampiran 5 Perhitungan Uji Validitas Korelasi R Product Pearson .....	92
Lampiran 6 Perhitungan Uji Realibilitas Alpha Cronbach.....	94
Lampiran 7 Perhitungan Uji Normalitas Komolgorov Smirnov .....	96
Lampiran 8 Perhitungan Uji Hekterokesekdiktas Glejser .....	98
Lampiran 9 Perhitungan Uji Linieritas.....	99
Lampiran 10 Perhitungan Uji Regresi Linier Sederhana .....	101
Lampiran 11 Perhitungan Uji T .....	103
Lampiran 12 Perhitungan Uji Koefisien Determinasi.....	105
Lampiran 13 Dokumentasi .....	106
Lampiran 14 Lokasi BNDCC .....	113

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pulau Bali menjadi primadona wisatawan mancanegara. Bali juga memiliki objek wisata seperti pantai, gunung, sawah dan hutan bahkan atraksi pelancong yang menjadi pilihan pada saat berkunjung di Bali. Terdapat juga ribuan hotel dan pusatkonvensi yang tersedia dari berbagai kelas bintang dan venue yang terbesar di Indonesia dengan fungsi keamanan dan aksesibilitas yang sudah terjamin. Selain itu,terdapat banyak *event* yang telah terselenggara di Bali pasca pandemi hingga saat ini, baik skala lokal, nasional serta internasional. Adapun bentuk event yang diadakan di Bali mengacu kepada MICE (*Meeting, Incentive, Conference, Exhibition*) atau sering kita sebut sebagai rapat, perjalanan insentif, pertemuan dan pameran (Diah, 2019). Walhasil berdampak positif dari pertemuan konvensi atau MICE untuk perekonomian dari sisi pendapatan, absorpsi tenaga kerja, pemasukan dari bisnis pariwisata, hingga penggunaan fasilitas pariwisata oleh masyarakat lokal. Namun selain dari dampak positif, kegiatan MICE juga dapat menimbulkan adanya dampak negatif. Yaitu yang dapat ditimbulkan dari kegiatan MICE antara lain jumlah produksi sampah lingkungan berlebih yang mengarah pada implikasi penggunaan energi dalam komponen besar.

Diperlukan usaha untuk mengurangi dampak negatif ini, salah satunya melalui penerapan praktik ramah lingkungan. *Green practice* mengarah pada produksi sampah hendaknya dimulai menggunakan material lokal yang rapat di daur ulang dan mengurangi pemakaian berbahan plastik. *Green practice* adalah suatu kegiatan sebagai

pemanfaatan penggunaan sumber daya yang berkelanjutan dalam organisasi dan lebih umum mempromosikan penyebab kelestarian lingkungan (Rawashdeh, 2018). Bali Nusa Dua Convention Center (BNDCC) merupakan *Convention Center* berskala internasional berlokasi di area Nusa Dua. Beberapa tindakan yang ramah lingkungan yang telah di terapkan di Bali Nusa Dua Convention Center yaitu seperti mengatur tata ruang yang strategis dengan penggunaan pencahayaan alami ke dalam ruangan, di setiap toilet hotel telah menggunakan keran air yang memiliki sensor inframerah, melakukan donasi kepada yayasan/ *foundation* serta melakukan daur ulang sisa makanan menjadi pupuk kompos dan masih banyak lagi. Proses kegiatan ramah lingkungan ini juga berdampak terhadap kepuasan delegasi. Kepuasan delegasi adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Kotler (Kurniawan et al., 2002). Kepuasan telah dianggap sebagai faktor penentu keberhasilan bisnis dan merupakan salah satu konsep yang baru-baru ini menarik minat sebagian besar industri *hospitality* pada umumnya dan industri pariwisata pada khususnya. Dalam literatur, kepuasan didefinisikan dari berbagai pendekatan kognitif dan/atau afektif. Perspektif kognitif menyiratkan perbandingan antara pengorbanan (biaya) dan imbalan (manfaat) yang dirasakan konsumen selama dan setelah pengalaman layanan mereka (Moise et al., 2018). Sebaliknya, dari pendekatan afektif, kepuasan didefinisikan sebagai respons afektif dengan intensitas berbeda, terfokus pada aspek spesifik perolehan dan/atau konsumsi yang terjadi ketika pelanggan mengevaluasi produk dan/atau layanan Giese dan Cote (Moise et al., 2018). Jadi kepuasan mengacu pada respon afektif

global setelah pengalaman dengan layanan (Moise et al., 2018).

Beberapa implementasi *green practice* yang dijalankan di BNDCC adalah berfokus melarang delegasi membawa botol minuman dan makanan dalam jumlah banyak dengan kemasan yang terbuat dari plastik disaat acara berlangsung. Alternatif pola aktivitas delegasi yang dilarang akan diganti dengan cara menuangkan air minum ke masing-masing gelas delegasi dan penyediaan makanan sehat langsung dari *venue* untuk mengurangi penimbunan sampah plastik. Tetapi implementasi ini masih mendapatkan komentar yang masih jauh dari kata puas, seperti delegasi masih keberatan dan kurang terbiasa untuk membawa tumbler. Ketidakterbiasaan delegasi adalah suatu sifat yang dapat dirubah apabila implementasi *green practice* yang dilakukan oleh pihak *venue* berjalan baik dan dengan alasan yang kuat yaitu bermanfaat untuk menjaga lingkungan yang berkelanjutan dalam waktu lama.

Ketika delegasi merasakan manfaat perubahan positif dari penerapan *green practice* yang telah dilakukan oleh BNDCC, jelas terdapat kepuasan lain yang diperoleh delegasi. Sehingga dapat dikkonklusikan bahwa *green practice* memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan. Keistimewaan yang didapatkan oleh delegasi dari hasil penerapan *green practice* adalah timbul rasa percaya diri dan nyaman. Sehingga ketika rasa tersebut diperoleh, dengan sendirinya delegasi akan memberikan tanggapan baik dan positif terhadap rekannya dari suatu pengalaman yang sudah diperolehnya.

Dari latar belakang ini, penelitian akan berfokus untuk mengimplemnetasikan konsep *green practice* agar dapat memberikan pemahaman

lebih besar tentang dampak praktik berkelanjutan terhadap kepuasan delegasi dan menganalisis hubungan antar dua variabel tersebut. Jadi menjadi alasan kuat bagi penulis untuk menjalankan penelitian mengenai “Penerapan *Green practice* Terhadap Kepuasan Delegasi di Bali Nusa Dua Convention Center”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut penulis akan merampung rumusan masalah adalah sebagai berikut

- 1.2.1 Bagaimanakah implementasi *green practice* di Bali Nusa Dua Convention Center (BNDCC)?
- 1.2.2 Seberapa besar pengaruh *green practice* terhadap kepuasan delegasi di Bali Nusa Dua Convention Center (BNDCC)?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Mengacu kepada rumusan masalah yang teruraikan maka yang menjadi tujuan pada penelitian ini adalah:

- 1.3.1 Dapat mengidentifikasi implementasi *green practice* di BNDCC.
- 1.3.2 Untuk menganalisis pengaruh *green practice* terhadap kepuasan delegasi di BNDCC.

## **1.4 Manfaat Penulisan**

Mengacu kepada latar belakang dan rumusan permasalahan diatas, maka kegunaan dari proses penelitian ini ialah

#### 1.4.1 Bagi Penulis

Hasil riset dapat mengembangkan wawasan, pengetahuan hingga pola berpikir serta sebagai pengalaman bagi penulis dalam mengaplikasikan materi yang dibagikan pada saat perkuliahan secara obyektif di industri. Penelitian ini bermanfaat untuk mahasiswa agar dapat memahami dan meng-*upgrade* keterampilan dalam berkarir lebih baik dalam Industri *Hospitality*, terutama MICE.

#### 1.4.2 Bagi Perusahaan

Penelitian ini hendaknya menjadi acuan perusahaan dalam perubahan yang lebih baik di industri MICE yang saat ini lebih mengutamakan ramah lingkungan yang berkepanjangan (*green practice*) serta dapat menjadi suatu kebijakan sebagai Convention Center yang ramah lingkungan kepada klien-klien yang akan mengadakan acara di masa mendatang.

#### 1.4.3 Bagi Politeknik Negeri Bali

Penulisan ini hendaknya menjadi bahan petunjuk dan juga sumber informasi dalam pelaksanaan riset yang berhubungan dengan penerapan *green practice* terhadap kepuasan delegasi di BNDCC, dan menjadi panduan bacaan untuk mahasiswa Politeknik Negeri Bali serta menambah daftar pustaka.

### 1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian

Riset ini dikategorikan sebagai riset kuantitatif yaitu mencari hubungan asosiatif yang bersifat kausalitas dalam (*Jurnal Penelitian Kuantitatif*, 2019) menerangkan tentang penelitian asosiatif ialah research yang bersifat menyoalkan hubungan antara dua variabel atau lebih. Hubungan Kausalitas

ialah hubungan yang menimbulkan sebab akibat.

sehingga dari riset ini ada variabel independen (variabel yang mempengaruhi) dan dependen (dipengaruhi) Untuk menguji variabel independen (X) yang terdiri dari variabel *green practice* terhadap variabel dependen yaitu kepuasan delegasi (Y), maka dalam riset ini dipergunakan teknik analisisregresi linier sederhana, dngan metode ini akan dapat diteliti hipotesis yang menyebutkan adanya pengaruh atau dampak antara implementasi *green practice* (X) terhadap variabeldependen yaitu kepuasan delegasi (Y).



## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Simpulan

Beralaskan pengkajian dari hasil analisis penerapan *green practice* terhadap kepuasan Kepuasan delegasi di Bali Nusa Dua Convention Center(BNDCC) – Bali, dapat disimpulkan bahwa:

1. Secara keseluruhan, BNDCC telah terimplementasikan konsep *green practice* nyata dari hasil observasi kepada *manager, staff* dan sebaran kuesioner yang dilakukan. Yaitu terdiri dari cukup terimplementasi adalah memiliki kawasan bebas rokok, terimplementasi adalah desain landscape yang menyenangkan, konsumsi makanan lokal, menggunakan fasilitas pencahayaan hemat energi, menggunakan pancuran hemat air, faset dan tungki flush, mengembangkan metode daur ulang lingkungan, mempergunakan tempat sampah daur ulang, bersertifikat hijau. Hal ini bisa dilihat dari nilai rata rata yakni 3,90 yang menerangkan tentang *green practice* di BNDCC sudah terimplementasi.
2. Berlandaskan hasil uji regresi antara *green practice* terhadap kepuasan delegasi didapatkan nilai t hitung sebesar  $5,9111 >$  nilai t tabel sebesar 1.661 dan nilai signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$ , maka mengacu kepada pedoman pengujian jika, t hitung  $>$  t tabel, maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. diartikan *Green practice* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan delegasi



di Bali Nusa Dua Convention Center. Namun hasil uji Koefisien determinasi (*R square*) sebesar 0.567 (56,7%). Nilai tersebut dapat di rumuskan bahwa besarnya pengaruh variabel independen X (*green practice*) terhadap variabel dependen Y (kepuasan delegasi) pada Bali Nusa Dua Convention Center (BNDCC) sebesar 56,7 % meskipun sisanya sebesar 43,3% dipengaruhi oleh aspek lain yang mempengaruhi kepuasan delegasi. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa praktik berkelanjutan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan delegasi yang berarti jika terjadi peningkatan pada implementasi *green practice* (X), maka akan mengakibatkan peningkatan pada kepuasan delegasi (Y).

## 5.2. Saran

Keputusan kajian penerapan *green practice* terhadap kepuasan delegasi di Bali Nusa Dua Convention Center (BNDCC) yang diuji oleh peneliti menunjukkan bahwa secara keseluruhan Pusat Konvensi Bali Nusa Dua Convention Center (BNDCC) telah menerapkan *green practice*. Berikut beberapa saran yang dapat diberikan untuk meningkatkan tanggapan positif sebagai *green venue* adalah sebagai berikut:

1. Bali Nusa Dua Convention Center (BNDCC) diharapkan tetap meningkatkan serta menjaga mutu pelayanan dalam rangka mempertahankan kepuasan delegasi dengan pengadaan pelatihan tentang *green practice* dan revitalisasi *standard operating procedure* pada setiap departemen tentang konsep *green practice*.
2. Meningkatkan kepercayaan delegasi terhadap kredibilitas *green venue*

bahwa kinerja staff dan informasi yang disampaikan oleh Bali Nusa Dua Convention Center (BNDCC) dapat diunggulkan dan dipercaya. Hal ini dapat dilakukan dengan memahami hal apa saja yang penting untuk dikomunikasikan kepada delegasi maupun klien sebelum terlaksananya kegiatan atau acara di BNDCC yaitu informasi mengenai kondisi lingkungan saat ini secara aktual dari sumber yang terpercaya mengenai masalah lingkungan yang terjadi, pengaruh negatif dari kerusakan lingkungan, kekurangan hasil alam serta menginformasikan mengenai manfaat dari program *green practice* yang telah dijalankan oleh Bali Nusa Dua Convention Center (BNDCC)

3. Meningkatkan niat klien tetap mengusahakan untuk mengadakan acara atau kegiatan bersekala nasional dan internasional di BNDCC dengan mendatangkan jumlah delegasi yang sadar akan perubahan berkepanjangan *venue* yang lebih baik serta membangun kepercayaan delegasi yang sudah berpengalaman mengadakan acara di BNDCC untuk datang kembali dan merekomendasikan Bali Nusa Dua Convention Center (BNDCC) sebagai *venue* unggul mengadakan segala acara di Bali.
4. Untuk penelitian selanjutnya, dapat melakukan penelitian mengenai implementasi *green practice* terhadap kepuasan delegasi dengan menggunakan analisis kualitatif sehingga dapat membandingkan antara hasil penelitian ini dengan penelitian selanjutnya.

## Daftar Pustaka

- Azwina, Y. (2020). Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Gapa Citramandiri, Radio Dalam – Jakarta Selatan. *Jurnal DisrupsiBisnis*, 3(1), 28–43.
- Choe, K. H., & Yap, S. (2017). *Exploring Malaysian Attendee Attitude towards Green Practices in Exhibitions. Conference: The International Conference on Hospitality, Tourism, and Sports Management. At: Tokyo, Japan. Volume: ISSN 2518-0797, Vol. 1, No. 1.*
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2017). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Sage publications.
- Diah, C. S. (2019). MICE-Masa Depan Bisnis Pariwisata Indonesia. *Universitas Negeri Yogyakarta*.
- Durianto, sugiarto, D., & Sitinjak, T. (n.d.). *Brand equality ten Strategi memimpin pasar* (2004th ed.). Gramedia.
- Ermawati, Y., Puji, S., & [1], A. (2020). Management Analysis Journal Does Green Practices in the Hotel Attract Customer to Revisit? A Study in Green Hotel inSurakarta Article Information. In *Management Analysis Journal* (Vol. 9, Issue2). <http://maj.unnes.ac.id>
- Ghozali. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23* (Edisi 8). Univ. Diponegoro Press.
- Irawan, A., & Vianney, A. (n.d.). Pengaruh green practice terhadap green consumer behavior di The Kemangi Restaurant, Hotel Santika Pandegiling Surabaya. *Jurnal Penelitian Kuantitatif*. (2019).
- Kurniawan, W. B., Syahyudda, & Cakrawala, B. (n.d.). *Intelektiva Tingkat Kepuasan Tamu Terhadap Kualitas Pelayanan Room Attendant Di Ck Tanjungpinang Hotel & Convention Centre*.

- Laurentius, J., Linaldo, A., Rogi, O. H. A., & Mandey, J. C. (n.d.). *Manado Convention And Exhibition Center Neo-Vernacular Architecture*.
- Lijan Poltak Sinambela, E. E. Ch. (2019). *Statistika Sosial: Teori Dan Aplikasi Untuk Mahasiswa Dan Peneliti Ilmu-Ilmu Sosial* (Monalisa (Ed.); 1st ed.). PTRajaGrafindo Persada.
- Mamonto, N. (2017). *Implementasi Pembangunan Infrastruktur Desa Dalam Penggunaan Dana Desa Tahun 2017 (Studi) Desa Ongkaw Ii Kecamatan Sinonsayang Kabupaten Minahasa Selatan*.
- Moise, M. S., Gil-Saura, I., & Ruiz-Molina, M. E. (2018). Effects of green practices on guest satisfaction and loyalty. *European Journal of Tourism Research*, 20,92–104. <https://doi.org/10.54055/ejtr.v20i.342>
- Moise, M. S., Gil-Saura, I., & Ruiz Molina, M. E. (2021). The importance of green practices for hotel guests: does gender matter? *Economic Research-Ekonomska Istrazivanja*, 34(1),3508–3529. <https://doi.org/10.1080/1331677X.2021.1875863>
- MR, S. P., & Firmansyah, A. (2023). Penerapan Konsep Keberlanjutan Pada Pelaku Industri MICE (Meeting, Incentives, Conference, & Exhibition) Di Indonesia. *Jurnalku*, 3(4), 375–389.
- Norma, A., & Putri, S. (n.d.). *The Effect Of Green Organizational Culture And Green Reward On Organizational Citizenship Behavior With Organizational Commitment As Intervening Variables*.
- Rawashdeh, A. (2018). The impact of green human resource management on organizational environmental performance in Jordanian health service organizations. *Management Science Letters*, 8(10), 1049–1058.
- Suarka, F. M., Pertiwi, P. R., & Setiawan, I. B. D. (2018). Upaya Guest Relation Officer dalam Menangani Keluhan Tamu Peserta MICE di Hotel Kawasan ITDC Nusa Dua Bali. *Jurnal Kepariwisata Dan Hospitalitas*, 2(2), 144–156.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif* (3rd ed.). CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2022). *No Title* (IKAPI (Ed.); 2022nd ed.). ALFABETA.CV.
- Wee, H., Mustapha, N. A., & Anas, M. S. (2021). Characteristic of green event practices in mice tourism: a systematic literature review. *International*

*Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 11(16), 271–291.

Wu, A., & Weber, K. (2005). Convention center facilities, attributes and services: The delegates' perspective. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 10(4), 399–410.

<https://www.gramedia.com/literasi/pengertian-delegasi/>



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI