

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI GREEN ACTION
DALAM UPAYA MENINGKATKAN KINERJA FRONT
OFFICE DI KALANDARA RESORT LOMBOK**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Pande Kadek Artawan Mahendra

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI GREEN ACTION DALAM UPAYA
MENINGKATKAN KINERJA FRONT OFFICE
DI KALANDARA RESORT LOMBOK**



POLITEKNIK NEGERI BALI



JURUSAN PARIWISATA

Pande Kadek Artawan Mahendra

NIM. 2315854026

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

SKRIPSI

IMPLEMENTASI GREEN ACTION DALAM UPAYA MENINGKATKAN KINERJA FRONT OFFICE DI KALANDARA RESORT LOMBOK

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



JURUSAN PARIWISATA

Pande Kadek Artawan Mahendra

NIM. 2315854026

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


LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

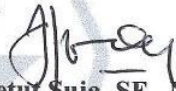
IMPLEMENTASI GREEN ACTION DALAM UPAYA MENINGKATKAN KINERJA FRONT OFFICE DI KALANDARA RESORT LOMBOK

Skripsi ini telah disetujui oleh para-Dosen Pembimbing dan
Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali
Pada hari Rabu, 14 Agustus 2024

Pembimbing I,

Pembimbing II


Ni Ketut Bagiastuti, SH., MH
NIP 197203042005012001


I Ketut Suja, SE., M. Si
NIP 196412311990031031

Mengetahui

Ketua Jurusan Pariwisata,
Politeknik Negeri Bali



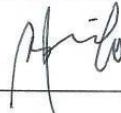
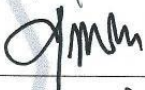

Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M. Par
NIP. 19840908200812200

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi berjudul:

IMPLEMENTASI GREEN ACTION DALAM UPAYA MENINGKATKAN KINERJA FRONT OFFICE DI KALANDARA RESORT LOMBOK

Yang disusun oleh **Pande Kadek Artawan Mahendra (2315854026)** telah dipertahankan dalam
sidang Skripsi di depan Tim Penguji Pada hari Rabu, 14 Agustus 2024

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Ni Ketut Bagiastuti, SH., M.Par.	
Anggota	Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par	
Anggota	Ni Wayan Merry Nirmala Yani, S.Si., M.M.	

Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali



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



POLITEKNIK NEGERI BALI

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI BALI
JURUSAN PARIWISATA

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali – 80364
Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128
Laman: www.pnb.ac.id Email: poltek@pnb.ac.id

**SURAT KETERANGAN PERBAIKAN/REVISI SKRIPSI
TAHUN AKADEMIK 2023/2024**

Yang bertanda tangan dibawah ini, Dosen Penguji Skripsi Program Studi Diploma IV Manajemen Bisnis Pariwisata Politeknik Negeri Bali, menerangkan bahwa:

Nama Mahasiswa : Pande Kadek Artawan Mahendra
NIM : 2315854026
Prodi/Jurusan : Manajemen Bisnis Pariwisata/Pariwisata
Judul Skripsi : IMPLEMENTAS GREEN ACTION DALAM UPAYA
MENINGKATKAN KINERJA FRONT OFFICE DI KALANDARA RESORT LOMBOK

Telah diadakan perbaikan / revisi oleh mahasiswa yang bersangkutan dan dinyatakan dapat diterima untuk melengkapi laporan Skripsi

Badung, 14 Agustus 2024

Disetujui,
Panitia Ujian Komprehensif

	Nama Penguji	Tanda Tangan
Penguji I	Ni Ketut Bagiastuti, SH., M.H NIP.197203042005012001	
Penguji II	Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par NIP.198409082008122004	
Penguji III	Ni Wayan Merry Nirmala Yani, S.Si.,M.M. NIP.199412162023212037	

Mengetahui,
Program Studi D-IV Manajemen Bisnis Pariwisata
Koordinator,

Dr. Made Satria Pramanda Putra, S.H., S.E., M.M.
NIP. 198912302022031003

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Pande Kadek Artawan Mahendra

NIM 2315854026

Program Studi : D IV Manajemen Bisnis Pariwisata

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

IMPLEMENTASI GREEN ACTION DALAM UPAYA MENINGKATKAN KINERJA FRONT OFFICE DI KALANDARA RESORT LOMBOK

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 dikemudian 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, 14 Agustus 2024



Pande Kadek Artawan Mahendra

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi penelitian yang berjudul **“Implementasi *Green Action* Dalam Upaya Meningkatkan Kinerja Front Office di Kalandara Resort Lombok”**.

Skripsi ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Terapan pada Program Studi D IV Manajemen Bisnis Pariwisata, Politeknik Negeri Bali. Selama penulisan karya ilmiah ini, telah banyak mengalami hambatan dan kesulitan berkat bimbingan dan arahan dari dosen pembimbing serta bantuan dari berbagai pihak sehingga kesulitan dan kendala dapat di atasi. Oleh karena itu melalui kesempatan ini saya mengucapkan banyak terima kasih khususnya kepada yang terhormat :

1. I Nyoman Abdi, S.E., M. eCom., selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M. Par selaku Ketua Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali, yang telah memberikan dukungan dan kemudahan selama ini sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi penelitian ini.
3. Putu Tika Virginia, S. Pd, M.Pd selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata yang telah memberikan masukan kepada penulis.
4. Made Satria Pramanda Putra, SH., S.E., M.M selaku Koordinator Program Studi D4 Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali, yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan kepada penulis selama proses pembuatan skripsi penelitian ini.
5. Ni Ketut Bagiastuti, SH., MH selaku Pembimbing I yang telah memberikan masukan dan motivasi, sehingga skripsi ini selesai tepat waktu.
6. I Ketut Suja, SE., M. Si selaku Pembimbing II yang telah memberikan masukan dan motivasi, sehingga skripsi ini selesai tepat waktu.

7. Keluarga, teman, dan pihak-pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang selalu memberikan motivasi serta dukungan secara terus menerus sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi penelitian ini.

Penulis menyadari skripsi penelitian ini masih terdapat banyak kekurangan. Penulis dengan segala kerendahan hati mengharapkan masukan dan saran yang bersifat membangun agar bisa menjadi lebih baik lagi.

Badung, Januari 2024



Pande Kadek Artawan Mahendra

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

ABSTRAK

Mahendra Artawan, Pande Kadek (2024). Implementasi Green Action Dalam Meningkatkan Kinerja Front Office di Kalandara Resort Lombok
Skripsi: Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Skripsi ini telah disetujui dan diperiksa oleh Pembimbing I: Ni Ketut Bagiastuti, SH., MH dan Pembimbing II: I Ketut Suja, SE., M. Si

Kata Kunci: Implementasi, *Green Action*, Kinerja, Front Office

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi *Green Action* dalam meningkatkan kinerja front office di Kalandara Resort Lombok. *Green Action* mencakup upaya efisiensi penggunaan energi dan air, penggunaan bahan ramah lingkungan, sistem daur ulang, serta pencegahan polusi. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *Green Action* di *front office* Kalandara Resort Lombok berhasil meningkatkan efisiensi operasional dan mengurangi biaya jangka panjang. Selain itu, inisiatif ini juga meningkatkan citra resort sebagai destinasi ramah lingkungan dan kesadaran staf serta tamu mengenai pentingnya praktik ramah lingkungan. Implementasi *Green Action* juga menciptakan lingkungan kerja yang lebih sehat dan nyaman. Studi ini menyimpulkan bahwa *Green Action* dapat berkontribusi signifikan dalam meningkatkan kualitas layanan dan kinerja operasional di industri perhotelan, serta mendukung upaya keberlanjutan lingkungan.

ABSTRACT

Mahendra Artawan, Pande Kadek, (2024). Implementation of Green Action in Improving Front Office Performance at Kalandara Resort Lombok Thesis: Tourism Business Management, Tourism Department, Politeknik Negeri Bali.

This thesis has been supervised and approved by Supervisor I: Ni Ketut Bagiastuti, SH., MH and Supervisor II: I Ketut Suja, SE., M. Si.

Keywords: Green action, Front Office Performance, Sustainable Tourism, Kalandara Resort Lombok.

This study aims to analyse the implementation of Green Action in improving front office performance at Kalandara Resort Lombok. Green Action includes energy and water use efficiency efforts, the use of environmentally friendly materials, recycling systems, and pollution prevention. The research method used is qualitative with data collection techniques through interviews, observation, and documentation. The results showed that the implementation of Green Action in the front office of Kalandara Resort Lombok succeeded in improving operational efficiency and reducing long-term costs. In addition, the initiative also improved the resort's image as an eco-friendly destination and staff and guest awareness of the importance of green practices. The implementation of Green Action also created a healthier and more comfortable working environment. The study concluded that Green Action can significantly contribute to improving service quality and operational performance in the hospitality industry, as well as supporting environmental sustainability efforts.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSYARATAN GELAR SARJANA TERAPAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	v
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	17
1.1 Latar Belakang	17
1.2 Rumusan Masalah	21
1.3 Tujuan Penelitian	21
1.4 Manfaat Penelitian	21
1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian	22
BAB II KAJIAN PUSTAKA	23
2.1 Landasan Teori.....	23
2.1.1 Pariwisata Berkelanjutan.....	23
2.1.2 Implementasi	23
2.1.3 Green Action	24
2.1.4 Front Office.....	25
2.1.5 Kinerja.....	26

2.2 Penelitian Sebelumnya.....	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	31
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	31
3.2 Objek Penelitian.....	31
3.3 Identifikasi Variabel.....	31
3.4 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	32
3.5 Jenis dan Sumber Data.....	33
3.5.1 Jenis Data	33
3.5.2 Sumber Data.....	33
3.6 Metode Penentuan Informan.....	34
3.7 Metode Pengumpulan Data.....	35
3.7.1 Observasi.....	35
3.7.2 Dokumentasi	35
3.7.3 Wawancara.....	35
3.7.4 Studi Kepustakaan.....	35
3.8 Analisis Data	35
3.8.1 Pengumpulan Data	36
3.8.2 Pengurangan Data	37
3.8.3 Tampilan Data.....	37
3.8.4 Penarik Kesimpulan/Verifikasi	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	38
4.1 Gambaran Umum Kalandara Resort Lombok.....	38
4.1.2 Produk dan Fasilitas Kalandara Resort Lombok.....	39
4.1.3 Struktur Organisasi Kalandara Resort dan Job Deskripsi	44
4.2 Penyajian Hasil Penelitian.....	51
4.2.1 Implementasi <i>Green Action</i> pada <i>front office</i> di Kalandara Resort Lombok.....	51
4.2.2 Implementasi <i>Green Action</i> dapat meningkatkan kinerja pada <i>Front Office</i> di Kalandara Resort Lombok	59
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	73
5.1 Simpulan	73
5.2 Saran.....	74

DAFTAR PUSTAKA	76
LAMPIRAN.....	79



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 2 Penelitian sebelumnya.....	28
Tabel 3. 1 Definisi operasional variabel penelitian.....	32
Tabel 4. 1 Implementasi Green Action dalam meningkatkan kinerja Front Office di Kalandara Resort Lombok	69



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Anila Villa.....	40
Gambar 4. 2 Akasa Villa.....	40
Gambar 4. 3 Amreta Villa.....	41
Gambar 4. 4 Day Spa	42
Gambar 4. 5 Restaurant.....	43
Gambar 4. 6 Struktur Organisasi.....	44
Gambar 4. 7 Tempat Pemilahan Sampah.....	38
Gambar 4. 8 Laundry Bag Kain	39
Gambar 4. 9 Help Save In Evironment	40
Gambar 4. 10 Transportasi listrik (inclinotor).....	40
Gambar 4. 11 Timer Water Flow Pool.....	42
Gambar 4. 12 Panel Lampu Taman Dan Lobby Otomatis.....	43
Gambar 4. 13 Slogan Edukasi.....	46
Gambar 4. 14 Kerajinan Tangan	47
Gambar 4. 15 Event Event Budaya	47
Gambar 4. 16 Pengelolaan Limbah.....	63
Gambar 4. 17 Sensor Otomatis	64
Gambar 4. 18 Bangunan Menggunakan Bahan Ramah Lingkungan.....	65
Gambar 4. 19 Produk pembersih ramah lingkungan.....	65
Gambar 4. 20 Pembelian Produk Lokal	66
Gambar 4. 21 Penggunaan Bahan Sekali Pakai	67

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman wawancara.....	79
-----------------------------------	----



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sektor pariwisata mempunyai peluang untuk meningkatkan nilai produk dan jasa, seiring dengan meningkatnya jumlah wisatawan yang berkunjung ke Indonesia, khususnya Nusa Tenggara Barat, sehingga meningkatkan pendapatan pemerintah (Ferdiansyah, 2020). Mengingat banyaknya daya tarik wisata dan tradisi budaya yang menarik wisatawan, maka pemerintah bertujuan untuk mengembangkan destinasi wisata di daerah, termasuk Indonesia. Lombok merupakan salah satu provinsi di Indonesia yang mempunyai potensi wisata yang tinggi (Permadi et al., 2019).

Pulau Lombok yang saat ini merupakan salah satu dari 10 Bali baru yang sebagian besar masyarakatnya bekerja di Industri Pariwisata salah satunya di bidang Hotel (Rahman et al., 2023). Pembangunan hotel baru menjadi salah satu aspek penting dalam pertumbuhan industri ini. Namun, laju pertumbuhan pariwisata di Lombok juga menghadirkan sejumlah masalah baru, terutama dalam bidang properti seperti hotel (Kusumayani et al., 2023). Maraknya pembangunan hotel baru membawa dampak negatif yang perlu segera ditangani. Masalah-masalah tersebut antara lain timbunan sampah dan limbah, pemborosan energi, manajemen air, penggunaan material yang tidak ramah lingkungan, dan polusi udara (Kencanawati, 2016).

Industri perhotelan adalah salah satu sektor yang memiliki dampak besar terhadap lingkungan, termasuk penggunaan energi, air, dan produksi limbah

(Artani, 2019). Diperkirakan bahwa hotel-hotel di seluruh dunia menggunakan sejumlah besar sumber daya alam dan menghasilkan limbah dalam jumlah yang signifikan setiap tahunnya. Terlebih lagi, pertumbuhan pesat industri perhotelan, terutama di destinasi pariwisata, menempatkan tekanan tambahan pada lingkungan lokal dan global. Dalam mengantisipasi hal tersebut, pemerintah telah mengimbau agar pembangunan hotel atau vila menerapkan konsep ramah lingkungan dalam operasionalnya Obot & Setyawan, (2019) atau *green action*. *Green action* adalah kegiatan yang bertujuan melindungi lingkungan dan memberikan dampak positif kepada lingkungan.

Akomodasi seperti vila dan *resort* didukung oleh beberapa departemen, termasuk Departemen *Front Office*. *Front Office* memiliki peran penting sebagai pihak pertama yang melayani tamu dari *check-in* hingga *check-out*. Kesan pertama yang didapatkan tamu biasanya terjadi di sini. Oleh karena itu, kinerja dari *Front Office* sangatlah penting untuk mewujudkan konsep *green action*. Salah satu contohnya adalah Kalandara Resort di Lombok, yang telah memulai langkah-langkah untuk menjadi lebih ramah lingkungan. Meskipun demikian, masih terdapat tantangan dalam mengoptimalkan praktik daur ulang di *resort* ini.

Front Office adalah tempat di mana tamu pertama kali berinteraksi dengan staf dan melihat area *lobby*. Oleh karena itu, penting untuk memastikan bahwa area ini memberikan kesan yang bersih dan ramah lingkungan. Dengan demikian, implementasi konsep ramah lingkungan dapat berhasil dan memberikan dampak positif pada pengalaman tamu serta lingkungan sekitarnya (Pakpahan et al., 2022).

Penelitian ini dilakukan berdasarkan penelitian terdahulu mengenai *green action* di *Front Office* Departemen, dengan fokus pada langkah langkah yang telah diambil dalam menerapkan konsep ramah lingkungan. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Pakpahan et al. (2022) menerangkan bahwa sebagian besar indikator *green practice* telah diterapkan di Departemen *Front Office*, kecuali satu sub indikator yang berkaitan dengan daur ulang. Hal ini menunjukkan bahwa langkah-langkah menuju green hotel telah diambil, namun masih ada area yang perlu ditingkatkan, khususnya dalam hal daur ulang. Penelitian kedua yang dilakukan oleh Al- Aomar & Hussain, (2017) dijelaskan bahwa dengan praktik ramah lingkungan dan kesadaran akan nilai ramah lingkungan. Namun, ada kesenjangan dalam pengetahuan hijau didalam hal penerapan teknik ramah lingkungan yang efektif di seluruh rantai pasokan dan dampak dari praktik ramah lingkungan yang diadopsi.

Kalandara Resort Lombok adalah hotel berbintang Lima yang terletak di kawasan Senggigi, Lombok, dengan tingkat hunian yang cukup tinggi. Kualitas kerja karyawan, terutama karyawan bagian *Front Office* adalah hal yang penting karena para karyawan bagian *Front Office* berhubungan langsung dengan para tamu. Kinerja para karyawan bagian *Front Office* termasuk hal yang menentukan dalam tingkat kepuasan para tamu.

Dalam industri perhotelan, praktik ramah lingkungan atau *green action* telah menjadi fokus utama bagi banyak organisasi, termasuk di Kalandara Resort Lombok. *Green action* tidak hanya mengacu pada keberlanjutan lingkungan, tetapi

juga dapat memiliki dampak yang signifikan pada kinerja operasional dan pengalaman tamu, terutama di departemen *front office*.

Dalam penerapan *Green Action* di *front office* Kalandara Resort, beberapa indikator *Green Action* telah berhasil dijalankan, dan memberikan manfaat positif dalam menciptakan lingkungan yang lebih ramah lingkungan serta meningkatkan kinerja operasional. Sebagai contoh, penggunaan bahan bangunan ramah lingkungan seperti ilalang untuk atap lobby dan furnitur dari bahan alami seperti rotan dan bambu telah membantu mengurangi jejak karbon serta menciptakan atmosfer yang unik bagi tamu. Selain itu, adopsi teknologi yang ramah lingkungan, seperti penggunaan lampu LED hemat energi dan media komunikasi online seperti *WhatsApp* untuk berinteraksi dengan tamu, telah meningkatkan efisiensi operasional *front office*.

Namun, terdapat beberapa indikator *Green Action* yang belum terlaksana secara optimal. Salah satu contohnya adalah kurangnya kesadaran dan pengetahuan mengenai praktik ramah lingkungan di kalangan staf *front office* seperti tidak menggunakan kertas bekas untuk proses untuk registrasi dan untuk laporan internal. Kondisi ini dapat mempengaruhi kemampuan mereka dalam menerapkan praktik-praktik berkelanjutan secara efektif, dan juga berdampak pada pengalaman tamu secara keseluruhan.

Dengan demikian, hubungan antara *green action* dan kinerja *front office* di Kalandara Resort Lombok adalah bahwa praktik ramah lingkungan yang diterapkan di *front office* tidak hanya menciptakan lingkungan yang lebih berkelanjutan dan memikat bagi tamu, tetapi juga dapat meningkatkan efisiensi operasional dan

kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menggali lebih dalam tentang bagaimana implementasi *green action* dapat meningkatkan kinerja *front office* di Kalandara Resort Lombok.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, berikut adalah beberapa masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimanakah implementasi *Green Action* pada *Front Office* di Kalandara Resort Lombok?
2. Bagaimana implementasi *Green Action* dalam upaya meningkatkan kinerja pada *Front Office* di Kalandara Resort Lombok?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui implementasi *Green Action* pada *front office* di Kalandara Resort Lombok.
2. Untuk mengetahui implementasi *Green Action* dalam upaya meningkatkan kinerja *Front Office* di Kalandara Resort Lombok.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Mahasiswa

Dapat mengembangkan kreatifitas dan ide yang dimiliki mahasiswa. Hasil kajian

ini dapat dijadikan acuan dalam menambah dan memperluas wawasan bagi mahasiswa dalam mengidentifikasi suatu masalah yang sedang terjadi.

2. Bagi Politeknik Negeri Bali

Dapat menambah informasi bagi para peneliti berikutnya yang akan menganalisis masalah yang serupa dengan tujuan memperbaiki dan menyempurnakan kelemahan dalam penelitian yang sudah ada.

3. Bagi Perusahaan

Dapat menjadi masukan dan pertimbangan untuk manajemen hotel dalam mengimplementasikan *green action* di *Front Office*.

1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian

Dalam penelitian ini fokus pada implementasi *green action* di *Front Office* Kalandara Resort Lombok, dengan tujuan mengidentifikasi praktik ramah lingkungan dan dampaknya terhadap kinerja operasional. Penelitian hanya membatasi analisis pada *Front Office* dan kesadaran karyawan tentang praktik ramah lingkungan.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa Kalandara Resort Lombok telah berhasil mengimplementasikan Green Action pada departemen front office mereka secara komprehensif dan efektif. Resort ini telah menerapkan berbagai praktik ramah lingkungan yang mencakup efisiensi energi, pengelolaan limbah, penggunaan bahan-bahan ramah lingkungan, dan digitalisasi proses administratif. Implementasi ini tidak hanya berfokus pada aspek teknis, tetapi juga melibatkan edukasi staf dan program kesadaran lingkungan untuk tamu, menunjukkan pendekatan holistik terhadap keberlanjutan.

Implementasi Green Action ini telah terbukti memberikan dampak positif yang signifikan terhadap kinerja Front Office. Peningkatan kinerja terlihat dari berbagai aspek, termasuk efisiensi operasional yang meningkat, peningkatan kualitas layanan, pengurangan biaya operasional jangka panjang, peningkatan citra resort, serta peningkatan motivasi dan kesadaran lingkungan di kalangan staf. Hal ini menunjukkan bahwa praktik ramah lingkungan dapat berjalan seiring dengan peningkatan kualitas layanan dan kinerja bisnis di industri perhotelan.

5.2 Saran

Untuk mempertahankan dan meningkatkan keberhasilan ini, disarankan agar Kalandara Resort Lombok terus melakukan evaluasi dan pembaruan terhadap praktik Green Action yang diterapkan. Ini dapat mencakup pelaksanaan audit

lingkungan secara berkala, mengikuti perkembangan teknologi ramah lingkungan terbaru, dan mengembangkan program pelatihan berkelanjutan untuk staf. Selain itu, untuk lebih meningkatkan dampak positif Green Action terhadap kinerja front office, resort dapat mempertimbangkan pengembangan sistem reward bagi staf yang menunjukkan inisiatif luar biasa, meningkatkan kolaborasi antar departemen, melibatkan tamu dalam program umpan balik, dan mengembangkan kemitraan dengan organisasi lingkungan lokal.

Untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk memperluas cakupan dan kedalaman studi tentang implementasi Green Action di industri perhotelan. Beberapa arah penelitian yang dapat dipertimbangkan meliputi studi komparatif antar resort, analisis longitudinal untuk mengukur dampak jangka panjang, penelitian kuantitatif skala besar tentang persepsi tamu dan staf, serta studi interdisipliner yang melibatkan ahli dari berbagai bidang. Selain itu, penelitian tentang dampak Green Action terhadap rantai pasok hotel, eksplorasi potensi teknologi baru dalam implementasi praktik ramah lingkungan, dan analisis dampak sosial terhadap masyarakat lokal juga penting untuk dilakukan. Dengan melakukan penelitian lanjutan di area-area ini, diharapkan dapat memperdalam pemahaman tentang praktik Green Action di industri perhotelan, memberikan wawasan baru untuk pengembangan kebijakan dan strategi, serta berkontribusi pada pengembangan pariwisata berkelanjutan secara lebih luas.

DAFTAR PUSTAKA

- A. Muri Yusuf. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan. In *Ibtida'* (Vol. 02, Issue 01).
- Achmad, F. (2023). Peran Inovasi dalam Meningkatkan Kinerja Industri Pariwisata Berkelanjutan di Indonesia. *Jurnal Multidisiplin West Science*, 2(03), 150–157.
- Adelliani, N., Sucirahayu, C. A., & Zanjabila, A. R. (2023). *Analisis Tematik pada Penelitian Kualitatif*. Penerbit Salemba.
- Al-Aomar, R., & Hussain, M. (2017). An assessment of green practices in a hotel supply chain: A study of UAE hotels. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 32, 71–81.
- Arikunto, S. (2013). Prosedur penelitian : suatu pendekatan praktik / Suharsimi Arikunto | OPAC Perpustakaan Nasional RI. In *Jakarta: Rineka Cipta*.
- Artani, K. T. B. (2019). Green Accounting pada Local Chain Management Hotel dan International Chain Management Hotel di Bali. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis Airlangga Vol*, 4(2), 669–686.
- Bagyono, S. (2012). Teori dan Praktek Hotel Front Office. *Bandung: Alfabeta*.
- Creswell, J. W. (2010). Research design pendekatan kualitatif, kuantitatif, dan mixed. *Yogyakarta: Pustaka Pelajar*.
- Desrinelti, D., Afifah, M., & Gistituati, N. (2021). Kebijakan publik: konsep pelaksanaan. *JRTI (Jurnal Riset Tindakan Indonesia)*, 6(1), 83.
- Ferdiansyah, H. (2020). Pengembangan pariwisata halal di Indonesia melalui konsep smart tourism. *Tornare: Journal of Sustainable and Research*, 2(1), 30–34.
- Huberman, a. M., & Miles, M. B. (2014). *Qualitative Data Analysis. Qualitative Data Analysis A Methods Sourcebook*, 47(Suppl 4).
- Ibrahim. (2015). METODOLOGI PENELITIAN KUALITATIF. Panduan Penelitian beserta Contoh Proposal Kualitatif. *Journal Equilibrium*, 2.
- Kencanawati, C. (2016). Sistem Pengelolaan Air Limbah. *Universitas Udayana*.
- Kusumayani, N. K. S. Y., Wardana, M. A., & Sutawa, G. K. (2023). Pengembangan Destinasi Pariwisata dengan Adanya Sirkuit Mandalika Lombok Tengah. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(2), 15722–15728.

- Mayasari, A., Supriani, Y., & Arifudin, O. (2021). Implementasi Sistem Informasi Manajemen Akademik Berbasis Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Pembelajaran di SMK. *JIIP-Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 4(5), 340–345.
- Murphy, K. (1989). Multiple uses of performance appraisal. *Journal of Applied Psychology*, 74(1), 130–135.
- Nawar, A. (2002). *Pengantar Operasional Kantor Depan Hotel*. Jakarta: PT. Perco.
- Obot, F., & Setyawan, D. (2019). Implementasi Kebijakan Pemerintah Kota Batu Dalam Mewujudkan Kota Pariwisata Berkelanjutan Yang Berwawasan Lingkungan. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik (JISIP)*, 6(3).
- Pakpahan, M. A., Utama, I. K., Suparta, I. K., & Anggraheni, R. R. R. (2022). Front Office as a Green Hotel Practice at Novotel Bali Ngurah Rai Airport. *International Journal of Glocal Tourism*, 3(4), 245–256.
- Parkash, R., & Shukla, P. (2023). *Analyzing The Attitude of Front Office Employees Towards Hotel Front Office Systems in Hotels of Himachal Pradesh, India*. *Journal of Xidian University* 17(11):1159-1169.
- Permadi, L. A., Darwini, S., Retnowati, W., & Wahyulina, S. (2019). Persepsi Dan Preferensi Wisatawan Muslim Terhadap Sarana Dan Prasarana Wisata Halal Di Lombok (Studi Kasus Kawasan Ekonomi Khusus Mandalika). *Jurnal Sosial Ekonomi Dan Humaniora (JSEH) ISSN*, 2461, 0666.
- Porter, M. E. (1991). Michael E. Porter on competition and strategy. (No Title).
- Prathama, A., Nuraini, R. E., & Firdausi, Y. (2020). Pembangunan Pariwisata Berkelanjutan Dalam Prespektif Lingkungan (Studi Kasus Wisata Alam Waduk Gondang Di Kabupaten Lamongan). *Jurnal Sosial Ekonomi Dan Politik (JSEP)*, 1(3).
- Purwono, F. H., Ulya, A. U., Purnasari, N., & Juniatmoko, R. (2019). *Metodologi Penelitian (Kuantitatif, Kualitatif dan Mix Method)*. GUEPEDIA.
- Rahman, A. F. B., & Zitri, I. (2023). Collaborative Governance Dalam Perkembangan Pariwisata Di Kawasan Senggigi Kabupaten Lombok Barat. *Nusantara Hasana Journal*, 3(2), 144–159.
- Salvia, A. L., Mazutti, J., Reginatto, G., Brandli, L. L., & Porto, E. R. (2023). *Participatory Action Research in the Implementation of a Green Office: The Experience of a Brazilian University* (pp. 641–658). https://doi.org/10.1007/978-3-031-22856-8_34

- 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. <https://doi.org/10.1057/thr.2010.17>
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. In Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif*. ALFABETA, CV.
- Sugiyono, D. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta. *Procrastination And Task Avoidance: Theory, Research and Treatment*. New York: Plenum Press, Yudistira P, Chandra.
- Sulistiyadi, Y., Eddyono, F., & Entas, D. (2021). *Indikator perencanaan pengembangan pariwisata berkelanjutan*. Anugrah Utama Raharja.
- Suwithi, N. W. (2008). *Akomodasi perhotelan*. Jakarta: Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan.
- Timpe, A. D. (1992). *Seni Ilmu dan Seni Manajemen Bisnis: Kinerja* (Ali bahasa: Sofyan Cimat). Jakarta: PT Gramedia Asri Media.
- Wibisono, D. (2006). *Manajemen kinerja: konsep, desain, dan teknik meningkatkan daya saing perusahaan*.
- Wulandari, N. K. P., Nadra, N. M., Bagiastuti, N. K., Astawa, I. K., & Budiasa, I. M. (2023). *Applying Green Hotel to Enhance Service Quality of The Front Office Staff at Mercure Bali Legian*. *International Journal of Travel, Hospitality and Events*, 2(2), 104–115