

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI GREEN PRACTICES PADA FRONT
OFFICE DEPARTMENT DALAM MEWUJUDKAN GREEN
HOTEL DI GOLDEN TULIP SPRINGHILL LAMPUNG**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Indri Asmarawati

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI GREEN PRACTICES PADA FRONT
OFFICE DEPARTMENT DALAM MEWUJUDKAN GREEN
HOTEL DI GOLDEN TULIP SPRINGHILL LAMPUNG**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Indri Asmarawati
NIM 2315854007**

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

SKRIPSI

IMPLEMENTASI GREEN PRACTICES PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT DALAM MEWUJUDKAN GREEN HOTEL DI GOLDEN TULIP SPRINGHILL LAMPUNG

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Indri Asmarawati
NIM 2315854007**

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

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

IMPLEMENTASI GREEN PRACTICES PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT DALAM MEWUJUDKAN GREEN HOTEL DI GOLDEN TULIP SPRINGHILL LAMPUNG

Skripsi ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan Ketua Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali
Pada tanggal 14 Agustus 2024

Pembimbing I,



I Gusti Agung Mas Krisna Komala Sari, S.Si., M.Si
NIP.198809282014042001

Pembimbing II,



Drs. I Ketut Astawa, MM
NIP.196107211988111001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali



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

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi Berjudul:

**IMPLEMENTASI GREEN PRACTICES PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT
DALAM MEWUJUDKAN GREEN HOTEL DI GOLDEN TULIP SPRINGHILL
LAMPUNG**

yang disusun oleh **INDRI ASMARAWATI (NIM 2315854007)** telah
dipertahankan dalam **Sidang Skripsi** di depan Tim Penguji
pada Tanggal 14 Agustus 2024

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	I Gusti Agung Mas Krisna Komala Sari, S.Si.,M.Si NIP. 198809282014042001	
Anggota	Putu Gita Suari Miranti, S.Si.,M.Si NIP. 198611292022032004	
Anggota	Putu Tika Virginiya, S.Pd.,M.Pd NIP. 199009222022032000	

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 di bawah ini:

Nama : Indri Asmarawati
NIM : 2315854007
Program Studi : D-IV Manajemen Bisnis Pariwisata

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**IMPLEMENTASI GREEN PRACTICES PADA FRONT OFFICE
DEPARTMENT DALAM MEWUJUDKAN GREEN HOTEL DI
GOLDEN TULIP SPRINGHILL LAMPUNG**

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 skripsi 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



Indri Asmarawati

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyusun Skripsi yang berjudul “Implementasi *Green Practices* Pada *Front Office Departement* dalam Mewujudkan *Green Hotel* di Golden Tulip Springhill Lampung” dalam keadaan tepat waktu. Penulisan Skripsi ini merupakan sebuah wadah penyalur ilmu dan minat mahasiswa dalam melakukan penelitian untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Manajemen Bisnis Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.

Dimulainya penulisan Skripsi ini hingga dapat terselesaikan nya 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, S.Pd., 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 Ketua Prodi Manajemen Bisnis Pariwisata yang serta memberikan banyak panduan, dorongan, dan masukan dalam melaksanakan penyusunan Skripsi ini.
5. Ni Ketut Bagiastuti, SH., M.H selaku coordinator program RPL Politenik Negeri Bali tahun 2023/2024 yang telah membimbing dan memberikan arahan bagi penulis.
6. I Gusti Agung Mas Krisna Komala Sari, S.Si.,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.

7. Drs. I Ketut Astawa, MM 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.
8. Kedua orang tua, suami, anak dan anggota keluarga serta seluruh rekan kerja SMKN 1 Metro yang telah memberikan dukungan dan motivasi dalam bentuk fisik, materi maupun doa selama melakukan penulisan Skripsi.

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

Indri Asmarawati

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

ABSTRAK

Asmarawati, Indri. 2024. *Implementasi Green Practices Pada Front Office Department Dalam Mewujudkan Green Hotel Di Golden Tulip Springhill Lampung*. Skripsi: Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Skripsi ini telah disetujui dan diperiksa oleh Pembimbing I: I Gusti Agung Mas Krisna Komala Sari, S.Si.,M.Si, dan Pembimbing II: Drs. I Ketut Astawa, MM.

Kata Kunci: Implementasi, *Green Practices*, *Green Hotel*

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi *green practices* pada front office department dalam mewujudkan *green hotel* di Golden Tulip Springhill Lampung. Metode pengumpulan data pada penelitian ini adalah dengan melakukan observasi, kuesioner, wawancara dan dokumentasi. Peneliti melakukan wawancara kepada *Front Office Manager* dan *Front Office Duty* dan menyebarkan kuesioner kepada sebelas orang karyawan pada *Front Office Department* di Golden Tulip Springhill Lampung. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif kualitatif dengan statistika deskriptif rentang skala penilaian berupa rata-rata. Hasil analisis menunjukkan bahwa *Front Office Department* Golden Tulip Springhill Lampung telah mengimplementasikan *Green Practices* dalam mewujudkan *Green Hotel* di Golden Tulip Springhill Lampung dengan sangat baik.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

ABSTRACT

Asmarawati, Indri. 2024. *Implementasi Green Practices Pada Front Office Department Dalam Mewujudkan Green Hotel Di Golden Tulip Springhill Lampung*. Undergraduate Thesis: Tourism Business Management, Tourism Department, Politeknik Negeri Bali.

This undergraduate thesis has been supervised and approved by Supervisor I: I Gusti Agung Mas Krisna Komala Sari, S.Si.,M.Si, and Supervisor II: Drs. I Ketut Astawa, MM.

Keywords:

This study aims to determine the implementation of green practices in the Front Office Department in realizing a green hotel in Golden Tulip Springhill Lampung. The data collection method in this study is by conducting observations, questionnaires, interviews, and documentation. The researcher conducted interviews with Front Office Managers and Front Office Duty and distributed questionnaires to eleven employees in the Front Office Department in Golden Tulip Springhill Lampung. The data analysis technique used is qualitative descriptive analysis with descriptive statistics of the assessment scale range in the form of averages. The results of the analysis show that the Front Office Department of Golden Tulip Springhill Lampung has implemented Green Practices in realizing Green Hotel in Golden Tulip Springhill Lampung very well.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSYARATAN GELAR SARJANA TERAPAN	iii
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	5
1.4.2 Manfaat Praktis	5
1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Hotel.....	7
2.1.2 <i>Front Office</i>	9
2.1.3 <i>Green Practices</i>	11
2.1.4 <i>Green Hotel</i>	13
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya	15
BAB II METODE PENELITIAN	22
3.1 Lokasi dan Periode Penelitian	22
3.2 Objek Penelitian.....	23
3.3 Identifikasi Variabel.....	23
3.4 Definisi Operasional Variabel	23
3.5. Jenis dan Sumber Data	28
3.5.1 Jenis Data.....	28
3.5.2 Sumber Data	29
3.6. Penentuan Populasi dan Sampel	29
3.6.1 Populasi	29
3.6.2 Sampel.....	30
3.7. Metode Pengumpulan Data	30

3.7.1	Observasi	31
3.7.2	Kuesioner.....	31
3.7.3	Wawancara	33
3.7.4	Studi Pustaka	33
3.7.5	Studi Dokumentasi.....	34
3.8.	Analisis Data.....	34
3.8.1.	Analisis Data Kuantitatif.....	35
3.8.2.	Analisis Data Kualitatif.....	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		39
4.1	Gambaran Umum Tempat Penelitian.....	39
4.1.1	Sejarah Singkat Golden Tulip Springhill Lampung.....	39
4.1.2	Fasilitas Golden Tulip Springhill Lampung	40
4.1.3	Struktur Organisasi Golden Tulip Springhill Lampung.....	54
4.2	Penyajian Hasil Penelitian.....	63
4.2.1	Implementasi <i>Green Practices</i> Pada <i>Front Office Department</i> di Golden Tulip Springhill Lampung.....	65
4.2.2	Keterkaitan Implementasi <i>Green Practices</i> Pada <i>Front Office Department</i> Dalam Mewujudkan <i>Green Hotel</i> Di Golden Tulip Springhill Lampung	97
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		112
5.1	Simpulan.....	112
5.2	Saran.....	114
DAFTAR PUSTAKA.....		116
LAMPIRAN.....		119



 JURUSAN PARIWISATA
 POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	24
Tabel 3.2 Jumlah karyawan front office Golden Tulip Spirnghill Lampung	30
Tabel 3.3 Hasil Interpretasi Skor Rata-Rata Responden.....	36
Tabel 4.1 Kategori Kamar di Golden Tulip Springhill Lampung.....	41
Tabel 4.2 Kategori <i>Meeting Room</i> di Golden Tulip Springhill Lampung.....	54
Tabel 4.3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ... Error! Bookmark not defined.	
Tabel 4.4 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jabatan..... Error! Bookmark not defined.	
Tabel 4.5 Dimensi <i>Green Practices</i>	65
Tabel 4.6 Hasil Kuesioner Implementasi <i>Green Action</i>	67
Tabel 4.7 Hasil Kuesioner <i>Green food</i>	86
Tabel 4.8 Hasil Kuesioner Impelementasi <i>Green Donation</i>	93



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Pertumbuhan hotel di Bandar Lampung.....	1
Gambar 3.1	Golden Tulip Springhill Lampung.....	22
Gambar 4.1	Logo Golden Tulip Springhill Lampung.....	39
Gambar 4.2	<i>Superior Room</i>	42
Gambar 4.3	<i>Deluxe Room with Balcony</i>	43
Gambar 4.4	<i>Premiere room</i>	43
Gambar 4.5	<i>Grand Superior Room</i>	44
Gambar 4.6	<i>Grand Deluxe Room with Balcony</i>	45
Gambar 4.7	<i>Executive Room with Balcony</i>	45
Gambar 4.8	<i>Grand Executive with Balcony</i>	46
Gambar 4.9	<i>Junior Suite</i>	47
Gambar 4.10	<i>Business Suite</i>	47
Gambar 4.11	<i>Family Suite with Balcony</i>	48
Gambar 4.12	<i>Springhill Suite with Balcony</i>	49
Gambar 4.13	<i>Royal Suite</i>	49
Gambar 4.14	<i>Presidential Suite with Balcony</i>	50
Gambar 4.15	<i>Branché Restaurant</i>	51
Gambar 4.16	<i>Fitness Center Golden Tulip Springhill Lampung</i>	52
Gambar 4.17	<i>Swimming Pool Golden Tulip Springhill Lampung</i>	52
Gambar 4.18	<i>Springhill Grand Ballroom</i>	53
Gambar 4.19	Stuktur Organisasi Golden Tulip Springhill Lampung	55
Gambar 4.20	<i>Lobby Golden Tulip Springhill Lampung</i>	69
Gambar 4.21	Area luar <i>Lobby Golden Tulip Springhill Lampung</i>	70
Gambar 4.22	Gambar Intruksi <i>Saving Energy</i>	71
Gambar 4.23	Area luar <i>Lobby</i>	72
Gambar 4.24	AC Temperatur <i>Lobby</i>	73
Gambar 4.25	Toilet <i>double flush</i>	74
Gambar 4.26	<i>Shopping Bag dan Tumbler</i>	76
Gambar 4.27	Produk Ramah Lingkungan	76
Gambar 4.28	Penyajian <i>Welcome Drink</i>	77

Gambar 4.29 Vas Bunga Hiasan	78
Gambar 4.30 Tumbuhan Hiasan Meja	79
Gambar 4.31 Kotak Sampah di area lobi.....	82
Gambar 4.32 Tempat <i>Recycle Paper</i>	84
Gambar 4.33 <i>Tumble</i> Pribadi <i>Staff Front Office</i>	85
Gambar 4.34 <i>Welcome Snack</i>	89
Gambar 4.35 Kegiatan Peduli Lingkungan	95
Gambar 4.36 Sosialisasi Show Blue Some Love dan Bank Sampah.....	95
Gambar 4.37 Hubungan Dimensi <i>Green Action</i> dengan Dimensi <i>Green Hotel</i> ..	98
Gambar 4.39 Penggunaan media digital.....	103



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Kuesioner Penelitian.....	119
Lampiran 2 Lembar Kuisisioner Penelitian	120
Lampiran 3 Surat Permohonan Penelitian.....	123
Lampiran 4 Pedoman Wawancara	124
Lampiran 6 Hasil Tabulasi Data Kuesioner	127
Lampiran 7 Penyebaran kuesioner melalui media digital	131
Lampiran 8 Dokumentasi Wawancara dengan Front Office Manager	132
Lampiran 9 Dokumentasi Wawancara dengan Front Office Manager	132
Lampiran 10 Hasil Wawancara.....	133
Lampiran 11 Fasilitas Hotel	145



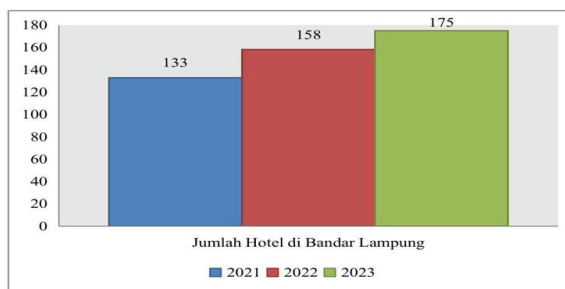
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Hotel merupakan bagian penting dalam infrastruktur pariwisata suatu wilayah. Pertumbuhan industri hotel di suatu wilayah biasanya sejalan dengan perkembangan pariwisata di wilayah tersebut. Contohnya di Kota Bandar Lampung, peningkatan jumlah wisatawan telah berdampak positif pada pertumbuhan industri hotel di kota tersebut.



Gambar 1.1 Pertumbuhan hotel di Bandar Lampung
Sumber : Badan Pusat Statistik Kota Bandar Lampung 2023

Gambar diagram di atas menjelaskan bahwa setiap tahunnya, jumlah hotel di kota Bandar Lampung semakin bertambah. Perhotelan dapat memberikan dampak positif bagi pertumbuhan ekonomi masyarakat. Namun, jika tidak dikelola dengan baik, industri ini juga bisa memiliki dampak negatif terhadap lingkungan. Hal ini dapat terjadi jika limbah yang dihasilkan dari kegiatan industri langsung dibuang ke lingkungan tanpa pengolahan yang baik. (Martono et al., 2006). Oleh karena itu, sebagai bagian dari tanggung jawab sosial perusahaan, hotel harus mengambil langkah untuk mengurangi dampak lingkungan yang ditimbulkan oleh aktivitas perhotelan dengan lebih fokus pada isu-isu lingkungan

yang ada saat ini (Dewi et al., 2022). Konsep *green hotel*, saat ini sedang banyak diterapkan pada hotel-hotel di Indonesia dalam mendukung pariwisata berkelanjutan.

Green hotel adalah penginapan ramah lingkungan yang telah menetapkan dan mengikuti program pelestarian lingkungan seperti mengurangi limbah padat, menghemat air dan energi (Lee et al., 2010). Pengelolaan limbah yang baik dan berkelanjutan tidak hanya akan mendukung keberlanjutan lingkungan tetapi juga akan meningkatkan citra hotel di mata tamu dan masyarakat serta keberlanjutan bisnis. Selain itu program *green hotel* memiliki pengaruh terhadap minat menginap konsumen di hotel di Indonesia. (Sugianto et al., 2017). Salah satu upaya yang dapat dilakukan oleh akomodasi dalam mewujudkan konsep *green* yaitu melalui implementasi *green practices* seperti melakukan penghematan energi dan air, penggunaan produk lokal, serta mendukung kegiatan ramah lingkungan (Pakpahan et al., 2022).

Hotel Golden Tulip Springhill Lampung adalah salah satu hotel berbintang 4 yang berada di pusat kota Bandar Lampung. Hotel Golden Tulip Springhill Lampung memang belum menyangand label *green hotel*, namun hotel tersebut ikut berpartisipasi mengimplementasikan *green practices* dalam rangka mewujudkan *green hotel*. Hal ini dapat diketahui dari tindakan dan kegiatan yang dilakukan oleh hotel Golden Tulip Springhill Lampung seperti mengimplementasikan praktik terkait *green practices*. Implementasi *green*

practices ini di lakukan disemua departemen yang ada di hotel Golden Tulip Springhill Lampung salah satunya adalah *front office department*.

Front office Department merupakan salah satu departemen yang memiliki peran sangat penting. Para tamu akan dilayani oleh karyawan *front office* dari proses *check-in* sampai *check-out*. Oleh karena itu, kesan pertama dan terakhir tamu akan terbentuk di departemen ini (Insani & Setiyariski, 2020). Oleh karena nya, departemen ini memiliki pengaruh besar untuk keberhasilan dalam terwujudnya konsep *green hotel* melalui implementasi *green practices*.

Implementasi *green practices* yang sudah dilakukan pada *front office department* di hotel Golden Springhill Lampung seperti penghematan energi dengan mematikan beberapa lampu di area lobi pada siang hari, menggunakan pencahayaan alami pada area terbuka dan penggunaan hotel system dalam upaya mengurangi penggunaan kertas. Namun implementasi *green practices* pada *front office department* hotel Golden Tulip Springhill Lampung belum terimplementasi secara maksimal khususnya dalam proses daur ulang limbah sampah serta melakukan perubahan menu *welcome snack* berdasarkan bahan musiman. Hal ini yang membuat penulis tertarik untuk mengetahui tentang implementasi *green practices* pada *front office department* serta menganalisis sudah sejauh mana implementasi *green practices* pada *front office department* menuju *green hotel* di Hotel Golden Tulip Springhill Lampung.

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis tertarik mengangkat judul penelitian “Implementasi *Green Practices* Pada *Front office Department* Dalam Mewujudkan *Green Hotel* Di Golden Tulip Springhill Lampung”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah implementasi *green practices* pada *front office department* di Golden Tulip Springhill Lampung?
2. Bagaimanakah keterkaitan implementasi *green practices* pada *front office department* dalam mewujudkan *green hotel* di Golden Tulip Springhill Lampung?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini, yaitu:

1. Untuk menganalisis implementasi *green practices* pada *front office department* di Golden Tulip Springhill Lampung.
2. Untuk menganalisis keterkaitan implementasi *green practices* pada *front office department* dalam mewujudkan *green hotel* di Golden Tulip Springhill Lampung.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah :

1.4.1 Manfaat Teoritis

Adapun manfaat teoritis dari penelitian ini adalah diharapkan dapat berkontribusi dalam literatur khususnya yang berkaitan dengan *green practices* dan *green hotel*, sehingga hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi di penelitian selanjutnya.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Penulis

Hasil penelitian dapat menambah wawasan, pengetahuan, serta pengalaman bagi penulis dalam mengimplementasikan materi yang diberikan saat perkuliahan dengan kondisi nyata di industri.

2. Bagi Politeknik Negeri Bali

Penulisan ini diharapkan menjadi bahan referensi dan juga sumber informasi dalam melakukan penelitian yang berkaitan dengan implementasi *green practices* pada *front office department* dalam mewujudkan *green hotel* serta menambah daftar pustaka di Politeknik Negeri Bali.

3. Bagi Hotel

Penulisan ini diharapkan dapat masukan dan sumber informasi kepada pihak pengelola manajemen hotel sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan implementasi *green practices* pada *front office department* dalam mewujudkan *green hotel*.

1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di hotel Golden Tulip Springhill Lampung. Objek pada penelitian ini difokuskan kepada implementasi *green practices* yang dilaksanakan oleh seluruh karyawan pada *front office department* selama menjalankan operasional hotel untuk mewujudkan *green hotel*.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Dari hasil penelitian yang penulis lakukan mengenai implementasi *green practices* pada *front office department* dalam mewujudkan *green hotel* di Golden Tulip Springhill Lampung, maka penulis dapat menyimpulkan beberapa hal seperti berikut:

1. Impementasi *Green Practices* Pada *Front Office Department* di Golden Tulip Springhill Lampung

Berdasarkan hasil kuesioner yang dilakukan kepada 11 orang responden dapat disimpulkan bahwa implementasi *green practices* pada *front office department* di Golden Tulip Springhill Lampung sudah terimplementasi dengan sangat baik. Dibuktikan dari hasil kuesioner bahwa pada *front office department* di Golden Tulip Springhill Lampung sudah menerapkan seluruh dimensi *green practices* yang berasal dari teori Schubert (2008). Implementasi *green practices* pada *front office department* di Golden Tulip Springhill Lampung mendapatkan nilai rata-rata yaitu 4,46 yang berarti nilai 4,46 ini termasuk kategori terimplementasi dengan sangat baik. Dimensi yang memiliki nilai implementasi tertinggi pada *green practices* adalah pada implementasi *green donation* yang mendapatkan nilai rata-rata 4,77 yang berarti nilai 4,77 ini termasuk kategori terimplementasi dengan sangat baik. Dimensi

yang memiliki nilai implementasi tertinggi kedua pada *green practices* adalah pada implementasi *green food* yang mendapatkan nilai rata-rata 4,31 yang berarti nilai 4,31 ini termasuk kategori terimplementasi dengan baik. Dimensi yang memiliki nilai implementasi terendah pada *green practices* adalah pada implementasi *green action* yang mendapatkan nilai rata-rata 4,30 yang berarti nilai 4,30 ini termasuk kategori terimplementasi dengan sangat baik.

2. Impementasi *Green Practices* Pada *Front Office Department* Dalam Mewujudkan *Green Hotel* di Golden Tulip Springhill Lampung

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis menunjukkan bahwa *green practices* dengan *green hotel* di hotel Golden Tulip Springhill Lampung sangat berkaitan, hal ini dibuktikan dari masing-masing dimensi dari *green practices* dengan dimensi dari *green hotel* memiliki keterkaitan yang erat. Pada implementasi *green action* dan *green food* memiliki keterkaitan dengan seluruh dimensi pada *green hotel* yaitu *green design*, *energy management*, *environmental protection*, *reduce consumption*, *green product and services* dan *socio-economic and environmental benefits*. Sedangkan, pada implementasi *green donation* hanya memiliki keterkaitan dengan dimensi pada *green hotel* yaitu *energy management*, *environmental protection*, *reduce consumption* dan *socio-economi and environmental benefits*. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dengan *front office department* mengimplementasikan *green practices* dapat mewujudkan hotel Golden Tulip Springhill Lampung menjadi *green hotel*.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap implementasi green practices pada *front office department* dalam mewujudkan *green hotel* di Golden Tulip Springhill Lampung terdapat beberapa saran yang diberikan, yaitu:

1. Bagi Hotel Golden Tulip Springhill Lampung
 - a. Meningkatkan implementasi *green practices* pada dimensi *green action* terutama pada indikator pemilahan sampah organik, anorganik dan B3 pada *front office department* serta pada proses daur ulang sampah. Pemilahan sampah berdasarkan jenisnya dapat dipermudah dengan mengajak kontribusi dari seluruh karyawan hotel serta tamu hotel. Penyediaan kotak sampah sesuai dengan kategorinya di lobi area dan area-area strategis lainnya sehingga tamu juga dapat berkontribusi dengan membuang sampah sesuai kategorinya serta dapat mempermudah dalam pemilahan sampah oleh pihak *housekeeping*. Selain itu, pengadaan fasilitas daur ulang seperti mesin yang dapat mengolah kertas bekas menjadi pulp yang kemudian diproses menjadi kertas baru atau produk kertas lainnya.
 - b. Meningkatkan implementasi *green food* pada dimensi *green action* terutama pada indikator menyesuaikan menu *welcome snack* dengan bahan musiman. Mengembangkan berbagai kreasi dan inovasi dalam menu *welcome snack* untuk menunjukkan keanekaragaman dan keunikan bahan musiman. Memperkenalkan hidangan yang tidak hanya lezat tetapi juga estetis menarik serta menawarkan pengalaman kuliner yang menarik dan berbeda bagi tamu, sekaligus mendemonstrasikan komitmen hotel terhadap

keberlanjutan dan inovasi dalam menu. Contoh menu makanan ringan yang mungkin bisa menjadi bahan pertimbangan hotel seperti dodol durian, asinan mangga, kue lumpur cempedak dan lain-lain.

Dengan menerapkan saran dari peneliti, hotel diharapkan dapat meningkatkan implementasi *green food* dan *green action* secara signifikan, meningkatkan citra hotel sebagai pelopor dalam praktik keberlanjutan serta memberikan kontribusi positif terhadap lingkungan dan komunitas lokal.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Saran bagi peneliti selanjutnya, apabila ingin melakukan penelitian pada hotel Golden Tulip Springhill Lampung, maka diharapkan menambahkan variabel lainnya yang memiliki keterkaitan dengan *green hotel*, yaitu seperti *green marketing*, *green behavior* dan yang lainnya dalam mewujudkan *green hotel* di Golden Tulip Springhill Lampung agar memperluas topik pembahasan sehingga hasil penelitian yang diperoleh menjadi lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2016). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arsenal, I. K. P., Astuti, N. N. S., Aryana, I. N. R., & Anggraheni, R. R. R. (2022). Green practices to implement green hotel concept at Grand Hotel des Alpes, France. *International Journal of Green Tourism Research and Applications*, 4(2), 86–98.
- Atzori, R., Shapoval, V., & Murphy, K. S. (2018). Measuring Generation Y consumers' perceptions of green practices at Starbucks: An IPA analysis. *Journal of Foodservice Business Research*, 21(1), 1–21.
- Bataafi, W. (2005). HouseKeeping Departement. *Floer and Publick Area, Bandung: Alfabeta*.
- Budiantoro, A. V., Irawan, A., & Kristanti, M. (2015). Pengaruh Green Practice Terhadap Green Consumer Behavior di The Kemangi Restaurant, Hotel Santika Pandegiling Surabaya. *Jurnal Hospitality Dan Manajemen Jasa*, 3(2), 86–101.
- Chia-Jung, C., & Pei-Chun, C. (2014). Preferences and willingness to pay for green hotel attributes in tourist choice behavior: The case of Taiwan. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 31(8), 937–957.
- Darmaputra, P. G. E., Dianasari, D. A. L., & Kalpikawati, I. A. (2020). Penerapan Konsep Green Hotel di Nusa Lembongan Bali. *Jurnal Bisnis Hospitaliti*, 9(2), 70–77.
- Dewi, N. K. H. K., Nadra, N. M., & Suarja, I. K. (2022). *Implementasi Green Practice dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu pada Front Office Department di Mercure Bali Legian*. Politeknik Negeri Bali.
- Diba, F., Armoni, N. L. E., & Ginaya, G. (2023). *Penerapan Green Practice dalam Mendukung Sustainability di Hotel Nihi Sumba*. Politeknik Negeri Bali.
- Hadi, W. (2014). Peranan Front Desk Agent dalam membentuk citra positif di dunia perhotelan. *Khasanah Ilmu-Jurnal Pariwisata Dan Budaya*, 5(2).
- Hieu, V. M., & Rašovská, I. (2017). *A proposed conceptual model of green practices impacting on the tourism business and their performances: a case of Phu Quoc island Vietnam*.
- Insani, Y. D., & Setiyariski, R. (2020). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front

Office Department Melalui Tugas dan Tanggung Jawab Concierge Pada Hotel Savoy Homann. *Jurnal Kajian Pariwisata*, 2(1).

Kuncoro. (2019). *Brand Ambassador* ., 8(1), 21–34.

Lee, J.-S., Hsu, L.-T., Han, H., & Kim, Y. (2010). Understanding how consumers view green hotels: how a hotel's green image can influence behavioural intentions. *Journal of Sustainable Tourism*, 18(7), 901–914.

Martono, H., Besmanto, N., Anwar, A., & Sukar, S. (2006). Tingkat Efektivitas Instalasi Pengolahan Limbah Cair Hotel-hotel Di YOGYAKARTA. *Indonesian Bulletin of Health Research*, 34(1).

Mesak, S. Y., Pramesti, D. S., & Lukitasari, R. (2020). Penerapan Standar Operasional Prosedur Pelayanan oleh Manajemen Front Office Selama Pandemi Covid-19 di Amandari Hotel Resort, Ubud, Bali. *Journey: Journal of Tourismpreneurship, Culinary, Hospitality, Convention and Event Management*, 3(2), 81–100.

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). Sage.

Mokodongan, A., & Bantulu, L. (2020). Membangun Komunikasi Efektif Antara Front Office Departement dengan Housekeeping Departement (Studi Kasus di Hotel Eljie Syariah Gorontalo). *Ideas: Jurnal Pendidikan, Sosial, Dan Budaya*, 6(2), 191–202.

Nikmatur, R. (2017). Proses Penelitian. *Masalah, Variabel Dan Paradigma Penelitian*.

Nugraha, R. (2010). *Perilaku Tamu Bisnis Pasca Menginap di Sheraton Bandung Hotel & Towers melalui Program Integrated Marketing Communication*. Universitas Pendidikan Indonesia.

Pakpahan, M. A., Utama, I. K., & Suarja, I. K. (2022). *Implementasi Green Practice Menuju Green Hotel pada Front Office Department Novotel Bali Ngurah Rai Airport*. Politeknik Negeri Bali.

Parwati, A. A. P., Sagitarini, L. L., & Aryana, I. N. R. (2022). The implementation of green practices to green consumer behavior in Food & Beverage Department at The ONE Legian. *Journal of Applied Sciences in Travel and Hospitality*, 5(2), 98–109. <https://doi.org/10.31940/jasth.v5i2.98-109>

Rachmawati, R. C., & Diningsih, E. (2021). Pengenalan Sosio Scientific Issue secara Daring terhadap Kemampuan Penalaran Siswa. *Media Penelitian*

Pendidikan : Jurnal Penelitian Dalam Bidang Pendidikan Dan Pengajaran, 15(1), 31–36. <https://doi.org/10.26877/mpp.v15i1.7840>

Schubert, F. (2008a). Exploring and Predicting Consumer's Attitudes and Behaviors Towards Green Restaurants. *Master's Thesis, Ohio State University*.

Schubert, F. (2008b). *Exploring and predicting consumers' attitudes and behaviors towards green restaurants*. The Ohio State University.

Setiawati, C. I., & Sitorus, P. (2014). Keberhasilan hotel berwawasan ramah lingkungan di Asia-Pasifik: faktor pendorong apakah yang dominan? *Jurnal Siasat Bisnis*, 18(1), 45–62.

Sugianto, E., Kurniawan, C. J., & Kristanti, M. (2017a). Pengaruh Program Green Hotel Terhadap Minat Beli Konsumen Di Hotel Di Indonesia. *Jurnal Hospitality Dan Manajemen Jasa*, 5, 390–400.

Sugianto, E., Kurniawan, C. J., & Kristanti, M. (2017b). The Influence of the Green Hotel Program on Consumer Buying Interest in Hotels in Indonesia. *Journal of Hospitality And Service Management*, 5, 390–400.

Sugiyono. (2017). *Dlscrim.Com-Pdf-Buku-Metode-Penelitian-Sugiyono-Dl_1559a9Defdf5Ac42500C000D11189B31*.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta, CV.

Sugiyono, D. (2013). *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D*.

Sugiyono, S. (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.

Sulistiyono, A. (2016). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*.

Sumitro, S. (2019). Keuntungan Dan Kelemahan Dari Setiap Jenis Struktur Organisasi. *Jurnal Informatika*, 2(2). <https://doi.org/10.36987/informatika.v2i2.198>