

SKRIPSI
IMPLEMENTASI GREEN PRACTICE UNTUK
MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU PADA FOOD &
BEVERAGE DEPARTMENT DI THE SEMINYAK BEACH
RESORT & SPA



POLITEKNIK NEGERI BALI

KOMANG BAGUS ADHI SUBRATA

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024

SKRIPSI
IMPLEMENTASI GREEN PRACTICE UNTUK
MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU PADA FOOD &
BEVERAGE DEPARTMENT DI THE SEMINYAK BEACH
RESORT & SPA



POLITEKNIK NEGERI BALI

KOMANG BAGUS ADHI SUBRATA
NIM 2015834159

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024

SKRIPSI
IMPLEMENTASI GREEN PRACTICE UNTUK
MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU PADA FOOD &
BEVERAGE DEPARTMENT DI THE SEMINYAK BEACH
RESORT & SPA

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

KOMANG BAGUS ADHI SUBRATA
NIM 2015834159

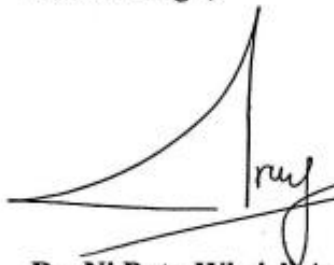
PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

**IMPLEMENTASI *GREEN PRACTICE* UNTUK MENINGKATKAN
KEPUASAN TAMU PADA *FOOD & BEVERAGE DEPARTMENT* DI THE
SEMINYAK BEACH RESORT & SPA**

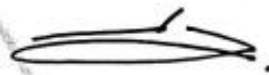
Skripsi ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan
Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali
pada Jumat, 28 Juni 2024

Pembimbing I,



Dr. Ni Putu Wiwiek Ary Susyarini, SE., MM
NIP. 198009032008122002

Pembimbing II,



Drs. I Ketut Suarja, M.Si
NIP. 196212311993031013

JURUSAN PARIWISATA
Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata,
Politeknik Negeri Bali



Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, S.ST. Par., M.Par.
NIP. 198409082008122004

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi berjudul :

**IMPLEMENTASI *GREEN PRACTICE* UNTUK MENINGKATKAN
KEPUASAN TAMU PADA *FOOD & BEVERAGE DEPARTMENT* DI THE
SEMINYAK BEACH RESORT & SPA**

yang disusun oleh **Komang Bagus Adhi Subrata (2015834159)** telah
dipertahankan dalam Sidang Skripsi di depan Tim Penguji
pada hari Senin, 22 Juli 2024

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Drs. I Ketut Suarja, M.Si NIP. 196212311993031013	
Anggota	Elvira Septevany, S.S., M.Li NIP. 198909262019032017	
Anggota	Ida Ayu Elistyawati, A.Par., M.Par NIP. 196707141998032001	

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI**

Mengetahui,

Ketua Jurusan Pariwisata

Politeknik Negeri Bali,



Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, S.ST. Par., M.Par.
NIP. 198409082008122004

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Komang Bagus Adhi Subrata

NIM : 2015834159

Program Studi : D-IV Manajemen Bisnis Pariwisata

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

**IMPLEMENTASI *GREEN PRACTICE* UNTUK MENINGKATKAN
KEPUASAN TAMU PADA *FOOD & BEVERAGE DEPARTMENT* DI THE
SEMINYAK BEACH RESORT & SPA**

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, 22 Juli 2024



METERAI
TEMPEL
10000
32ALX116591351

Komang Bagus Adhi Subrata

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa (Ida Sang Hyang Widhi Wasa), karena berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Implementasi *Green Practice* untuk Meningkatkan Kepuasan Tamu pada *Food & Beverage Department* di *The Seminyak Beach Resort & Spa*”** yang dapat diselesaikan secara tepat waktu. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan akademis dalam menyelesaikan perkuliahan S1 Terapan Manajemen Bisnis Pariwisata pada jurusan pariwisata di Politeknik Negeri Bali.

Pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang terkait dalam pembuatan skripsi dan membantu penulis dalam memberikan dukungan yang positif baik secara moral, bimbingan serta doa. Ucapan terima kasih ini penulis sampaikan kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE, M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas kepada penulis untuk mengikuti dan menyelesaikan Pendidikan Diploma IV di Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, S.ST.Par., M.Par. selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan semangat demi terselesaikannya skripsi ini di Politeknik Negeri Bali.
3. Dr. Made Satria Pramanda Putra, S.H., S.E., M.M. selaku Koordinasi Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata yang telah memberikan masukan untuk melaksanakan penyusunan proposal penelitian ini.
4. Dr. Ni Putu Wiwiek Ary Susyarini, SE., MM selaku Dosen Pembimbing I atas ketulusan hati dan kesabarannya membimbing, mendukung dan mengarahkan penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
5. Drs. I Ketut Suarja, M.Si selaku Dosen Pembimbing II atas ketulusan hati dan kesabarannya membimbing, mendukung dan mengarahkan penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
6. Seluruh Dosen Pengajar Jurusan Pariwisata yang telah memberikan bimbingan dan pengetahuan yang luas kepada penulis selama mengikuti perkuliahan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

7. Seluruh staff The Seminyak Beach Resort & Spa, khususnya staff Food & Beverage Department yang telah memberikan kesempatan serta wawasan mengenai perhotelan yang sangat berarti dalam penulisan ini.
8. Wayan Surya Adhi dan Ni Nyoman Ayu selaku orang tua beserta kakak saya Putu Ricka Adhi Daray Yanthi, Kadek Dwicka Adhi Daray Yanthi, beserta adik saya Ketut Tisya Adhi Daray Yanthi, saudara jauh dan keluarga besar saya yang telah memberikan semangat, motivasi dan dukungan secara finansial maupun doa sehingga skripsi ini dapat terselesaikan tepat waktu.
9. Sahabat dekat beserta teman-teman kelas VIII D MBP yang selalu memberikan dorongan motivasi dan dukungan secara terus menerus sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan tepat waktu.

Akhir kata penulis berharap penelitian ini dapat bermanfaat untuk semua pihak. Penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang bersifat membangun untuk menyempurnakan penelitian ini sehingga dapat dipergunakan sebagai acuan dalam suatu penelitian selanjutnya agar menjadi lebih baik lagi. Demikian yang dapat penulis sampaikan, tidak lupa penulis menyampaikan permohonan maaf apabila terdapat kesalahan dalam skripsi ini.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Penulis



Kemang Bagus Adhi Subrata

ABSTRAK

Subrata, Komang Bagus Adhi. (2024). Implementasi *Green Practice* untuk Meningkatkan Kepuasan Tamu pada *Food & Beverage Department* di The Seminyak Beach Resort & Spa. Skripsi: Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Skripsi ini telah disetujui dan diperiksa oleh Pembimbing I: Dr. Ni Putu Wiwiek Ary Susyarini, SE., MM, dan Pembimbing II: Drs. I Ketut Suarja, M.Si.

Kata Kunci: Implementasi, *Green Practice*, Kepuasan Tamu, Hotel.

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi green practice pada Food & Beverage Department di The Seminyak Beach Resort & Spa dan untuk mengetahui variabel *green practice* yang paling berpengaruh pada *Food & Beverage Department* untuk meningkatkan kepuasan tamu di The Seminyak Beach Resort & Spa. Metode pengumpulan data penelitian ini dilakukan dengan observasi, dokumentasi, kuesioner, wawancara dan studi pustaka. Teknik penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik accidental sampling dengan total sampel sebanyak 65 responden dan informan wawancara sejumlah 4 orang. Pengumpulan data menggunakan kuesioner online yang disebarakan kepada responden dan wawancara kepada *Manager of Food and Beverage Department*, *Supervisor of Food and Beverage Service*, *Bar Supervisor* dan *Chef de partie*. Penelitian ini menggunakan teknik analisis kuantitatif yaitu: uji validitas dan reliabilitas, analisis korelasi berganda, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji hipotesis, koefisien determinasi (R^2) dengan bantuan *software SPSS for windows* serta analisis deskriptif kualitatif. Implementasi *green practice* memiliki hubungan yang kuat secara positif dan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan tamu. Apabila implementasi *green practice* ditingkatkan, maka nilai dari kepuasan tamu juga akan ikut meningkat. Implementasi *green practice* berkontribusi sebesar 59,1% dalam meningkatkan kepuasan tamu di The Seminyak Beach Resort & Spa, sedangkan sisanya 40,9% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak disertai dalam penelitian ini. Berdasarkan hasil penelitian, implementasi *green practice* yang dilakukan oleh The Seminyak Beach Resort & Spa sudah sangat baik dan metode yang digunakan sudah sesuai dengan konsep yang diangkat yaitu *Green Practice* dan variabel *green practice* yang paling berpengaruh pada Food & Beverage Department untuk meningkatkan kepuasan tamu yaitu *green donation*.

ABSTRACT

Subrata, Komang Bagus Adhi. (2024). *Implementation of Green Practices to Improve Guest Satisfaction in the Food & Beverage Department at The Seminyak Beach Resort & Spa. Undergraduate Thesis: Tourism Business Management, Tourism Department, Politeknik Negeri Bali.*

This undergraduated thesis has been supervised and approved by Supervisor I: Dr. Ni Putu Wiwiek Ary Susyarini, SE., MM, and Supervisor II: Drs. I Ketut Suarja, M.Si.

Keywords: Implementation, Green Practice, Guest Satisfaction, Hotel.

The purpose of this study is to find out how the implementation of green practices in the Food & Beverage Department at The Seminyak Beach Resort & Spa and to find out the variables of green practices that have the most influence on the Food & Beverage Department to increase guest satisfaction at The Seminyak Beach Resort & Spa. The data collection method of this research was carried out by observation, documentation, questionnaires, interviews and literature studies. The sampling technique in this study uses an accidental sampling technique with a total sample of 65 respondents and 4 interview informants. Data collection used an online questionnaire distributed to respondents and interviews with the Manager of Food and Beverage Department, Supervisor of Food and Beverage Service, Bar Supervisor and Chef de partie. This study uses quantitative analysis techniques, namely: validity and reliability test, multiple correlation analysis, classical assumption test, multiple linear regression analysis, hypothesis test, coefficient of determination (R^2) with the help of SPSS for windows software and qualitative descriptive analysis. The implementation of green practices has a strong positive relationship and has a significant effect on guest satisfaction. If the implementation of green practices is improved, the value of guest satisfaction will also increase. The implementation of green practices contributed 59.1% in increasing guest satisfaction at The Seminyak Beach Resort & Spa, while the remaining 40.9% was influenced by other factors that were not included in this study. Based on the results of the research, the implementation of green practices carried out by The Seminyak Beach Resort & Spa has been very good and the methods used are in accordance with the concept raised, namely Green Practice and the green practice variables that have the most influence on the Food & Beverage Department to increase guest satisfaction, namely green donations.

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	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 Hotel	8
2.1.2 Pengertian Implementasi	9
2.1.3 Green Practice.....	9
2.1.4 Kepuasan Tamu	11
2.1.5 Food & Beverage Department.....	12
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya	13
2.3 Hipotesis	17
BAB III METODE PENELITIAN	20
3.1 Lokasi dan Periode Penelitian	20
3.2 Objek Penelitian	20
3.3 Identifikasi Variabel	20
3.3.1 Variabel Bebas (Independent Variable)	21
3.3.2 Variabel Terikat (<i>Dependent Variable</i>).....	21
3.4 Definisi Operasional Variabel	21

3.5	Jenis dan Sumber Data	23
3.5.1	Jenis Data	23
3.5.2	Sumber Data.....	24
3.6	Metode Penentuan Sampel	24
3.7	Metode Pengumpulan Data	25
3.7.1	Observasi.....	25
3.7.2	Dokumentasi	26
3.7.3	Kuesioner	26
3.7.4	Wawancara.....	27
3.7.5	Studi Pustaka.....	28
3.8	Teknik Analisis Data	28
3.8.1	Uji Validitas	30
3.8.2	Uji Reliabilitas	31
3.8.3	Analisis Korelasi Berganda.....	32
3.8.4	Uji Asumsi Klasik.....	32
3.8.5	Analisis Linear Berganda.....	35
3.8.6	Uji Hipotesis	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		38
4.1	Gambaran Umum Tempat Penelitian	38
4.1.1	Sejarah Berdirinya The Seminyak Beach Resort & Spa.....	38
4.1.2	Fasilitas The Seminyak Beach Resort & Spa.....	40
4.1.3	Struktur Organisasi The Seminyak Beach Resort & Spa.....	51
4.1.4	Tugas dan Tanggung Jawab	52
4.2	Penyajian Hasil-Hasil Penelitian	55
4.2.1	Karakteristik Responden.....	55
4.2.2	Deskripsi Variabel Penelitian	57
4.2.3	Uji Validitas.....	63
4.2.4	Uji Reliabilitas	64
4.2.5	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	65
4.2.6	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	68
4.2.7	Uji Hipotesis	70
4.2.8	Implementasi <i>Green Practice</i> Terhadap Kepuasan Tamu pada <i>Food and Beverage Department</i> di The Seminyak Beach Resort & Spa	77
4.2.9	Variabel Yang Paling Berpengaruh Pada <i>Food and Beverage Department</i> terhadap kepuasan tamu di The Seminyak Beach Resort & Spa.....	81
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN.....		83
5.1	Kesimpulan.....	83
5.2	Saran	84
DAFTAR PUSTAKA		86
LAMPIRAN.....		88

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Variabel dan Indikator	22
Tabel 3.2 Alternatif Jawaban	27
Tabel 3.3 Tingkat Korelasi dan Kekuatan Hubungan	32
Tabel 4.1 Jenis-Jenis Kamar	40
Tabel 4.2 Karakteristik Responden	55
Tabel 4.3 Tabel Interval Deskripsi Variabel	57
Tabel 4.4 Deskripsi Variabel Green Action (X1)	58
Tabel 4.5 Deskripsi Variabel Green Food (X2)	59
Tabel 4.6 Deskripsi Variabel Green Donation (X3)	60
Tabel 4.7 Deskripsi Variabel Kepuasan Tamu (Y)	62
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas	63
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas	64
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas	65
Tabel 4.11 Hasil Uji Linieritas	66
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinearitas	67
Tabel 4.13 Hasil Uji Heteroskedastisitas	67
Tabel 4.14 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	69
Tabel 4.15 Hasil Uji t	71
Tabel 4.16 Hasil Uji F	75
Tabel 4.17 Hasil Uji Koefisien Determinasi	76
Tabel 4.18 Hasil Uji Korelasi Berganda	77

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	18
Gambar 4.1 <i>Garden Room</i>	41
Gambar 4.2 <i>Beach Room</i>	42
Gambar 4.3 <i>Ocean Front Room</i>	43
Gambar 4.4 <i>Ocean Suite with Jacuzzi</i>	43
Gambar 4.5 <i>One Bedroom Garden Pool Villa</i>	44
Gambar 4.6 <i>One Bedroom Ocean Pool Villa</i>	45
Gambar 4.7 <i>Two Bedroom Garden Pool Villa</i>	46
Gambar 4.8 <i>Santan Restaurant</i>	47
Gambar 4.9 <i>Sanje Restaurant</i>	47
Gambar 4.10 <i>Klass & Brass</i>	48
Gambar 4.11 <i>Infinity Beach Club</i>	48
Gambar 4.12 <i>Kahyangan Spa</i>	49
Gambar 4.13 <i>Fitness Center</i>	49
Gambar 4.14 <i>Purnama Pavilion</i>	50
Gambar 4.15 <i>The Banjar Meeting Room</i>	50
Gambar 4.16 Struktur Organisasi <i>Food & Beverage Department</i>	52
Gambar 4.17 Daerah Penerimaan dan Penolakan H_0 (t-test)	72
Gambar 4.18 Daerah Penerimaan dan Penolakan H_0 (t-test)	73
Gambar 4.19 Daerah Penerimaan dan Penolakan H_0 (t-test)	75
Gambar 4.20 Implementasi <i>Green Action</i> di The Seminyak Beach Resort & Spa	78
Gambar 4.21 Implementasi <i>Green Food</i> di The Seminyak Beach Resort & Spa.	79
Gambar 4.22 Impelemntasi <i>Green Donation</i> di The Seminyak Beach Resort & Spa.....	80

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuisisioner Penelitian	88
Lampiran 2 : Pedoman Wawancara	94
Lampiran 3 : Hasil Wawancara.....	95
Lampiran 4 : Dokumentasi Wawancara.....	103
Lampiran 5 : Statistik Deskriptif dan Frekuensi Jawaban Responden.....	104
Lampiran 6 : Uji Validitas.....	110
Lampiran 7 : Uji Reliabilitas.....	113
Lampiran 8 : Uji Asumsi Klasik	116
Lampiran 9 : Analisis Linear Berganda	120
Lampiran 10 : Uji Hipotesis.....	122



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan sektor pariwisata diminati banyak negara di dunia, termasuk Indonesia. Indonesia merupakan salah satu negara dengan iklim tropis yang memiliki kekayaan alam dan keanekaragaman budaya yang dapat menarik wisatawan untuk berwisata ke berbagai daerah di Indonesia. Pengembangan industri pariwisata harus didukung dengan tersedianya fasilitas pariwisata seperti akomodasi, transportasi, biro perjalanan, restoran dan fasilitas infrastruktur lainnya agar wisatawan dapat menikmati liburan yang menyenangkan di Indonesia.

Hotel merupakan bagian dari sektor akomodasi yang berperan penting dalam mendukung sektor pariwisata. Hotel merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang usaha jasa wisata yang dilengkapi dengan pelayanan makanan dan minuman serta fasilitas lainnya. Diketahui, jumlah hotel di Bali semakin meningkat, baik hotel non bintang maupun bintang lima. Namun semakin banyaknya pembangunan hotel di Bali pasti akan berdampak pada lingkungan sekitarnya, baik dalam skala kecil maupun skala besar. Salah satu dampaknya adalah adanya pemanasan global mulai dari tahap pembangunan fisik hingga operasional yang menjadi suatu perhatian pemerintahan, masyarakat dan pariwisata (Erlangga et al., 2017).

Isu pemanasan global juga berdampak pada fenomena kecenderungan dalam pola konsumsi wisatawan yang mulai menjadikan parameter konsep dan pengelolaan ramah lingkungan sebagai salah satu kriteria penentuan fasilitas akomodasi di hotel (Pramesti, 2019). Sesuai dengan konsepnya, kegiatan operasional hotel ini didorong untuk menggunakan konsep ramah lingkungan yang

mengarah pada keberlanjutan berbagai inisiatif seperti program penghijauan, eco-resort, efisiensi energi dan pengembangan bangunan sesuai standar yang ditetapkan pemerintah (Pramono, 2016). Sebagai daerah tujuan wisata, Bali juga sudah mulai menggunakan konsep pembangunan pariwisata berkelanjutan yaitu program green hotel.

Green hotel merupakan program hotel yang mengusung konsep ramah lingkungan yang tidak hanya mementingkan hasil atau omzet penjualan, namun para pengusaha dapat memikirkan kembali bagaimana cara menyelamatkan lingkungan dari dampak industri atau bisnis (Mujahidin, 2015). Saat ini banyak hotel di Bali bahkan Indonesia yang ikut serta dalam program green hotel. Hal ini terlihat dari jumlah peserta yang hadir pada acara *Green Hotel Awards* yang diselenggarakan setiap tahun oleh Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Erlangga et al., 2017).

Salah satu peran penting yang diperlukan wisatawan di hotel yaitu mendapatkan pelayanan makanan, minuman serta fasilitas restoran kepada wisatawan yang sedang menginap. Oleh karena itu, hotel harus memberikan kualitas pelayanan yang baik agar tamu merasa nyaman dan puas. Keberhasilan perusahaan di bidang jasa khususnya hotel, bergantung dari kepuasan dan pelayanan yang didapatkan oleh konsumen. Salah satu bagian hotel yang memiliki peranan mengurus dan bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makanan dan minuman dikenal dengan istilah *Food And Beverage Department* yang bertanggung jawab dalam mempersiapkan dan juga menyajikan makanan dan minuman secara profesional dengan tujuan mendapatkan keuntungan atau profit.

Food and Beverage Department merupakan salah satu bagian dari hotel yang berpotensi memberikan dampak kerusakan lingkungan yang cukup besar apabila tidak dikelola dengan baik. Oleh karena itu, pihak manajemen harus selalu berupaya untuk meningkatkan kualitas implementasi *Green Practice* guna memberikan kepuasan kepada tamu. *Food and Beverage Department* dibagi menjadi dua divisi, yaitu *food and beverage service* dan *food and beverage product*.

The Seminyak Beach Resort & Spa merupakan salah satu hotel yang mulai menerapkan *green practice*, hotel berbintang lima ini terletak di Kawasan Seminyak dengan menawarkan beragam produk barang dan jasa pelayanan yang berkualitas, mewah, dan elegan. The Seminyak Beach Resort & Spa menyadari pentingnya penerapan *green practice* dalam *Food and Beverage Department* untuk mendukung kelestarian alam. Seperti, menghemat penggunaan listrik atau energi, mengganti barang-barang berbahan dasar plastik dengan barang-barang berbahan dasar ramah lingkungan seperti kertas atau bahan dasar yang mudah didaur ulang, contohnya seperti: memakai sedotan kertas, menggunakan napkin dari kain dan masih banyak lagi sesuai dengan *Standar Operasional Prosedur (SOP)* yang di laksanakan di The Seminyak Beach Resort & Spa. Pelaksanaan dapat dibuktikan berdasarkan pengalaman dan observasi penulis yang telah dilakukan pada Program Praktik Kerja Lapangan, penulis mengamati dan secara langsung terlibat dalam proses operasional hotel.

Green practice pada *Food and Beverage Department* bertujuan mendukung *Green Restaurant* dengan menyediakan beberapa panduan langkah-langkah *green practice* yang dikelompokkan menjadi *green action* yang terdiri dari *energy*

efficiency, water efficiency, recycling, pollution prevention, green building construction, green food yang terdiri dari *sustainable (organic and local) food*, dan *green donation* yang terdiri dari *engaging in community projects and donating money for green causes* (Schubert,2008).

Pada saat proses mengamati yang dilakukan oleh peneliti dalam penerapan *green practice* tersebut, terdapat beberapa penerapan *green practice* yang belum dilakukan secara maksimal, seperti: *straw* yang masih menggunakan bahan plastik atau tidak ramah lingkungan dan beberapa *complaint* dari para tamu secara langsung yaitu masih adanya kebebasan untuk merokok di beberapa *area restaurant* yang membuat tamu lainnya merasa terganggu. Sehingga membuat peneliti ingin menganalisis lebih lanjut bagaimana implementasi *green practice* di The Seminyak Beach Resort & Spa, apakah sudah cukup baik atau belum.

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas dapat dilihat bahwa *green practice* sangat penting dilakukan untuk mendukung kelestarian alam pada operasional *restaurant* dalam mengurangi dampak kerusakan lingkungan yang disebabkan oleh *restaurant* dan data membantu melestarikan lingkungan agar tidak rusak atau tercemar. Berdasarkan hal itulah penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul **“Implementasi Green Practice untuk meningkatkan Kepuasan Tamu pada Food & Beverage Department di The Seminyak Beach Resort & Spa”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi *green practice* pada *Food and Beverage Department* di The Seminyak Beach Resort & Spa?
2. Dari ketiga variabel (*green action*, *green food*, *green donation*) variabel manakah yang paling berpengaruh pada *Food and Beverage Department* terhadap kepuasan tamu di The Seminyak Beach Resort & Spa?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditetapkan, tujuan umum dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana implementasi *green practice* pada *Food & Beverage Department* di The Seminyak Beach Resort & Spa.
2. Untuk mengetahui dari ketiga variabel (*green action*, *green food*, *green donation*) variabel manakah yang paling berpengaruh pada *Food & Beverage Department* terhadap kepuasan tamu di The Seminyak Beach Resort & Spa.

1.4 Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian yang dilakukan, diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

a. Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan menambah pengetahuan wawasan dan ilmiah dalam penyusunan ini khususnya mengenai implementasi *green practice* yang diterapkan pada hotel.

b. Manfaat Praktis

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini bermanfaat bagi peneliti dalam rangka penelitian Tugas Akhir (skripsi) yang diajukan sebagai salah satu syarat kelulusan pada Program Studi Diploma IV, Manajemen Bisnis Pariwisata untuk memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan Pariwisata.

2. Bagi Politeknik Negeri Bali

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi dan sumber informasi bagi pembelajaran untuk penelitian selanjutnya khususnya bagi mahasiswa Jurusan Pariwisata.

3. Bagi The Seminyak Beach Resort & Spa

Penelitian ini untuk memberikan informasi dan data tambahan kepada perusahaan sebagai bahan evaluasi kepada perusahaan untuk meningkatkan kepuasan tamu berdasarkan implementasi *green practice* yang akan berdampak pada hotel dan nantinya bisa dipakai dalam acuan untuk penerapan pada saat bekerja.

1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini terbatas pada implementasi praktik ramah lingkungan (*green practice*) dalam meningkatkan kepuasan tamu pada departemen makanan dan minuman (*Food & Beverage Department*) di The Seminyak Beach Resort & Spa. Penelitian ini tidak mencakup aspek lain dari kepuasan tamu di resort, seperti fasilitas akomodasi, layanan kamar, atau kegiatan rekreasi.

Batasan penelitian ini mencakup waktu dan tempat penelitian yang terbatas pada periode tertentu di The Seminyak Beach Resort & Spa. Selain itu, penelitian

ini hanya akan melibatkan tamu yang menggunakan layanan *Food & Beverage Department* di resort tersebut.

Penelitian ini juga memiliki batasan pada jenis praktik ramah lingkungan yang akan dipelajari, yaitu praktik-praktik terkait penggunaan bahan-bahan organik, penghematan energi, pengurangan limbah, dan penggunaan produk yang ramah lingkungan dalam operasional *Food & Beverage Department* di The Seminyak Beach Resort & Spa. Penelitian ini tidak mencakup praktik-praktik lain yang mungkin dilakukan oleh departemen lain di resort tersebut.

Selain itu, penelitian ini juga memiliki batasan pada metodologi penelitian yang akan digunakan, yaitu metode survei melalui kuesioner kepada tamu yang menggunakan layanan *Food & Beverage Department* di The Seminyak Beach Resort & Spa. Metode ini tidak mencakup wawancara langsung atau observasi terhadap tamu atau karyawan resort.

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan untuk menganalisis bagaimana implementasi *green practice* di The Seminyak Beach Resort & Spa serta pengaruhnya dalam meningkatkan kepuasan tamu, diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Implementasi *Green Practice* (*green action, green food, green donation*) pada *Food & Beverage Department* di *The Seminyak Beach Resort & Spa* sudah sangat baik, metode yang digunakan sudah sesuai dengan konsep yang diangkat yaitu *Green Practice*, contohnya *straw* yang terbuat dari *paper* dan bambu, *takeaway box* terbuat dari *paper* dan tentunya sudah ramah lingkungan. Penerapan dari *Green Practice* ini dikatakan berdampak terhadap kepuasan tamu, karena tamu mengapresiasi tindakan *The Seminyak Beach Resort & Spa* secara verbal. Penerapan dari *Green Practice* ini memberikan beberapa dampak positif, contohnya seperti ramah lingkungan dan kualitas makanan terjamin. Kendala dari penerapan *Green Practice* ini adalah terkadang beberapa sarana pendukung *Green Practice* yang lebih cepat rusak dibandingkan menggunakan bahan yang tidak ramah lingkungan seperti sedotan plastik dan juga *takeaway box* berbahan kets lebih mahal dibandingkan *sterofoam* serta perlunya waktu yang lebih banyak untuk menyiapkan makanan dan minuman dengan konsep *green*.
2. Implementasi *green practice* memiliki hubungan yang kuat secara positif dan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan tamu. Apabila

implementasi *green practice* ditingkatkan, maka nilai dari kepuasan tamu juga akan ikut meningkat. Implementasi *green practice* berkontribusi sebesar 59,1% dalam meningkatkan kepuasan tamu di The Seminyak Beach Resort & Spa, sedangkan sisanya 40,9% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak disertai dalam penelitian ini.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis mengenai implementasi *green practice* yang didapat dari penelitian ini, maka saran yang dapat diberikan kepada pihak *food and beverage department* di The Seminyak Beach Resort & Spa terkait dengan penelitian ini adalah sebagai berikut :

The Seminyak Beach Resort & Spa harus terus mempertahankan dan meningkatkan implementasi *green practice* sehingga dapat melindungi lingkungan dan produk yang dihasilkan minim pada kerusakan lingkungan. Mengingat implementasi *green practice* berpengaruh positif dan signifikan dalam meningkatkan kepuasan tamu serta kontribusi *green practice* terhadap kepuasan tamu bergantung pada jenis tindakan, The Seminyak Beach Resort & Spa perlu meningkatkan edukasi terhadap tamu mengenai *green practice* untuk mengurangi kebingungan terhadap *green practice* yang diterapkan hotel yang dapat mengurangi kepercayaan yang dirasakannya terhadap produk dan pelayanan ramah lingkungan.

Selain itu untuk peneliti berikutnya, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai perbandingan dan referensi untuk penelitian dengan tema yang sama yaitu implementasi *green practice*. Penelitian selanjutnya diharapkan untuk mengkaji

lebih banyak sumber-sumber maupun referensi yang terkait dengan implementasi *green practice* agar hasil penelitiannya dapat lebih baik dan lengkap.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Adhiatma, A. A. (2016). Pengaruh modal awal, lamausaha, dan jam kerja terhadap pendapatan pedagang kayu glondongdi kelurahan karang kebagusan Kabupaten Jepara. *Ekonomi Surakarta*, 1–10.
- Ahyar, H. dkk. (2020). *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu. (Issue March).
- Basuki, T. A. (2015). *Analisis Regresi dengan SPSS. Analisis Regresi Dengan SPSS*, 57.
- Bungin, B. (2013). *Metode penelitian sosial & ekonomi: format-format kuantitatif dan kualitatif untuk studi sosiologi, kebijakan, publik, komunikasi, manajemen, dan pemasara edisi pertama*. Jakarta: kencana prenada media goup.
- Erlangga, T. E., Rahmafitria, F., & Rosita. (2017). Analisis Perbandingan Tamu Mancanegara Dengan Tamu Nusantara Terhadap Hotel Yang Berkonsep Green Hotel Di Kota Bandung. *Jurnal Manajemen Resort Dan Leisure*, 13(2), 103–118.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 23*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan: pemasaran dan kepuasan pelanggan*. unitomo press.
- Irawan, A., & Vianney, A. (2017). (2017). Pengaruh Green Practice Terhadap Green Consumer Behavior Di the Kemangi Restaurant, Hotel Santika Pandegiling Surabaya. *Jurnal Hospitality Dan Manajemen Jasa*, 3(2), 86–101. <https://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-perhotelan/article/view/3482>
- Janna, N. M., & Herianto. (2021). Artikel Statistik yang Benar. *Jurnal Darul Dakwah Wal-Irsyad (DDI)*, 18210047, 1–12.
- Juniarti, S. (2016). Pengaruh Pelatihan Dan Pengembangan Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Pada Universitas Pgri Palembang. *Media Wahana Ekonomika*, 12(4), 88–103.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2006). *Manajemen Pemasaran, jilid I dan II, Edisi Kesebelas*, PT. Indeks Gramedia, Jakarta.
- Leonardo, A., Utomo, S. L., Thio, S., Siaputra, H., Perhotelan, M., Kristen, U., & Surabaya, P. (2014). *Green Practices Di Restoran-Restoran Yang Ada Di Surabaya. 2011*, 496–515.
- Machali, I. (2016). *Statistik Itu Mudah, Menggunakan SPSS Sebagai Alat Bantu Statistik (Issue October 2015)*.
- Mertayasa, I. G. A. (2012). *Food And Beverage Service Operational Job Preparation*. Yogyakarta: ANDI.
- Moha, S., & Loindong, S. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Yuta Di Kota Manado. *Jurnal EMBA*, 4(1), 575–584. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/11715>
- Mujahidin, A. (2015). Pengaruh Green Hotel Terhadap Loyalitas Pelanggan Dan Positif Wom Melalui Kepuasan Pelanggan Di Hotel Shangrilla Jakarta.

- Jurnal GICI*, 5(2), 34–43.
<http://repository.ikipgribojonegoro.ac.id/id/eprint/608>
- Ni'matuzahroh, S., & Prasetyaningrum, S. (2018). *Observasi: Teori dan Aplikasi dalam Psikologi (Vol 1)*. UMMPress.
- Ohoirenan, M. H., & Fithria, A. (2020). Analisis Penerapan PSAK 109 Pada Badan Amil Zakat Nasional Kota Tual. *AKTSAR: Jurnal Akuntansi Syariah*, 3(2), 135. <https://doi.org/10.21043/aktsar.v3i2.8123>
- Pramesti, D. S. (2019). Implementasi Konsep Tri Hita Karana Pada Akomodasi Pariwisata Di Nusa Dua, Bali (Study Kasus: Melia Bali Villas And Spa Resort). *Journey : Journal of Tourismpreneurship, Culinary, Hospitality, Convention and Event Management*, 1(1 Special Edition), 207–228. <https://doi.org/10.46837/journey.v1i1.24>
- Pramono, J. (2016). Isu-Isu Pengelolaan Lingkungan Pada Hotel Berbintang Di Bali. *Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis Dan Kewirausahaan*, 10(1), 64–73.
- Retnawati, H. (2015). *The Comparision Of The Accuracy Of Likert Scale*. Vol. 45, N.
- Rijali, A. (2019). Analisis Data Kualitatif. *Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah*, 17(33), 81. <https://doi.org/10.18592/alhadharah.v17i33.2374>
- Saputra, S., & Yulistianis, S. R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Grand Setiabudi Hotel& Apartment. *Jurnal Bisnis Dan Pemasaran*, 9(2), 21–31.
- Softian, E. P., Putra, T., & Wulansari, N. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Pramusaji di Red Lado Restaurant Kyriad Hotel Bumiminang Kota Padang. *Jurnal Kajian Pariwisata Dan Bisnis Perhotelan*, 2(2), 150–155. <https://doi.org/10.24036/jkpbbp.v2i2.23372>
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif Kualitatif (Issue June)*.
- Sugiyono, D. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*. CV. Alfabeta: Bandung.
- Sugiyono, P. D. (2017). *Metode penelitian bisnis: pendekatan kuantitatif, kualitatif, kombinasi, dan R&D (p. 121)*. CV. Alfabeta: Bandung.
- Sugiyono, P. D. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (D. I. Sutopo (ed.); Kedua : Ce). Alfabeta 2019.
- Sulastiyono, A. (2012). *Seri Manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata dan Akomodasi: Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Taufik, M., & Isril. (2014). Implementasi Peraturan Daerah Badan Permusyawaratan Desa. *Jurnal Kebijakan Publik*, 4(2), 135–140. <https://jkp.ejournal.unri.ac.id/index.php/JKP/article/view/2194>
- Tjiptono, F. (2022). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima Edisi 4*. Penerbit Andi.