

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI GREEN PRACTICES
DALAM MENDUKUNG KUALITAS LAYANAN
OLEH FRONT OFFICE DEPARTMENT
DI HOTEL SOLIA LEGIAN – BALI**



I Ketut Yasa Diputra

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI GREEN PRACTICES
DALAM MENDUKUNG KUALITAS LAYANAN
OLEH FRONT OFFICE DEPARTMENT
DI HOTEL SOLIA LEGIAN – BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI**

**I Ketut Yasa Diputra
NIM. 2315854053**

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

SKRIPSI

IMPLEMENTASI GREEN PRACTICES DALAM MENDUKUNG KUALITAS LAYANAN OLEH FRONT OFFICE DEPARTMENT DI HOTEL SOLIA LEGIAN – BALI

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

**I Ketut Yasa Diputra
NIM. 2315854053**

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

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI
IMPLEMENTASI GREEN PRACTICES
DALAM MENDUKUNG KUALITAS LAYANAN
OLEH FRONT OFFICE DEPARTMENT
DI HOTEL SOLIA LEGIAN – BALI

Skripsi ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan
Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali
pada Selasa , 20 Agustus 2024

Pembimbing I,



Ida Ayu Elistyawati, A.Par.,M.Par.
NIP.196707141998032001

Pembimbing II,



I Ketut Suarta,SE.,M.Si.
NIP.196309151990031002

Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata,
Politeknik Negeri Bali



Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, S.Tr.Par.,M.Par
NIP.1984090982008122004

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI


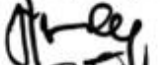

**IMPLEMENTASI GREEN PRACTICES
DALAM Mendukung KUALITAS LAYANAN
OLEH FRONT OFFICE DEPARTMENT
DI HOTEL SOLIA LEGIAN – BALI**

yang disusun oleh **I Ketut Yasa Diputra**

(NIM. 2315854053) telah dipertahankan Dalam Sidang

Skripsi di depan Tim Penguji

pada hari Selasa, tanggal 20 Agustus 2024

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Ida Ayu Elistyawati, S.Tr.Par., M.Par NIP. 196707141998032001	
Anggota	I Ketut Suja, SE., M.Si NIP. 196412311990031031	
Anggota	Ni Putu Lianda Ayu Puspita, SE., M.Tr.Par NIP. 202111012	

POLITEKNIK NEGERI BALI

Mengetahui

Ketua Jurusan Pariwisata

Politeknik Negeri Bali



Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par
NIP 1984090982008122004

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nam : I Ketut Yasa Diputra

NIM : 2315854053

Program Studi : D - IV Manajemen Bisnis Pariwisata Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

IMPLEMENTASI GREEN PRACTICES DALAM MENDUKUNG KUALITAS LAYANAN OLEH FRONT OFFICE DEPARTMENT DI HOTEL SOLIA LEGIAN - BALI

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, 20 Agustus 2024



I Ketut Yasa Diputra

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa Ida Sang Hyang Widhi Wasa atas berkat dan rahmat-Nya yang dilimpahkan kepada penulis sehingga dapat menyusun skripsi yang berjudul “**Implementasi *Green Practices* Dalam Mendukung Kualitas Layanan oleh *Front Office Department* Di Hotel *Solia Legian - Bali***” dengan baik dan penulis mampu menyelesaikannya.

Penulisan skripsi ini merupakan sebuah wadah penyalur ilmu dan minat Mahasiswa agar bermanfaat dan bisa menjadi acuan referensi yang baku. Tujuan penulisan skripsi ini adalah sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan Sarjana Terapan pada Program Studi S1 Terapan Manajemen Bisnis Pariwisata, Politeknik Negeri Bali. Pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak- pihak yang terkait dalam pembuatan skripsi dan telah memberikan dukungan baik secara moral, bimbingan dan serta doa. Ucapan terimakasih ini penulis sampaikan kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE, M. eCom. Selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menuntut ilmu dan menyediakan fasilitas sarana dan prasarana selama perkuliahan 1 tahun di Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti SST.Par., M.Par., sebagai Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan untuk menuntut ilmu dan menyediakan fasilitas sarana dan prasarana selama perkuliahan 1 tahun di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.
3. Putu Tika Virginiya, S.Pd. M. Pd., selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
4. Made Satria Pramanda Putra, S.H., S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi D4 Manajemen Bisnis Pariwisata yang telah memberikan kesempatan kepada penulis

untuk menuntut ilmu di Program Studi D4 Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

5. Ni Ketut Bagiastuti, SH., M.H., selaku kordinator RPL Program Studi D4 Manajemen Bisnis Pariwisata yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di Program Studi D4 Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
6. Ida Ayu Elistyawati, A.Par. M.Par., selaku Pembimbing 1 yang telah memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis untuk menyelesaikan penelitian ini.
7. I Ketut Suarta, SE. M.Si., selaku Pembimbing 2 yang telah memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis untuk menyelesaikan penelitian ini.
8. Bapak dan Ibu Dosen Pengajar Jurusan Parwisata Politeknik Negeri Bali yang telah sabar mengajar dan membimbing penulis dengan banyak ilmu pengetahuan selama mengikuti perkuliahan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

Semoga Ida Sang Hyang Widhi Wasa atau Tuhan Yang Maha Esa, selalu memberikan perlindungan serta rahmat-Nya kepada semua pihak yang telah membantu kelancaran pembuatan dan penyelesaian skripsi ini. Akhir kata, penulis berharap skripsi ini dapat memberikan ilmu dan manfaat bagi para pembaca dan semua pihak dan mohon maaf atas kesalahan dalam melakukan penulisan.

Badung, 20 Agustus 2024



I Ketut Yasa Diputra

ABSTRAK

Yasa Diputra, I Ketut (2024). Implementasi *green practice* dalam mendukung kualitas layanan oleh department front office department Solia Legian - Bali. Skripsi: Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Skripsi ini telah disetujui dan diperiksa oleh Pembimbing I: Ida Ayu Elistyawati, A.Par., M. Par., dan Pembimbing II: I Ketut Suarta, SE.,M.Si

Kata Kunci: *Green Practice*, Kualitas Layanan, *Front Office Department*

Penelitian skripsi ini bertujuan untuk mengevaluasi Implementasi *green practice* (*green action, green food dan green donation*) dalam mendukung kualitas layanan pada front office department di hotel Solia Legian - Bali. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, dengan pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan terdiri dari lima staf front office yang berperan penting dalam implementasi *green action, green food dan green donation*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa efisiensi energi, penggunaan produk lokal dan pengurangan penggunaan kertas, mendapatkan persetujuan tinggi dari staf, dengan tingkat persetujuan berkisar antara 80% hingga 100%, dan dinilai sangat maksimal. Namun implementasi *green donation* dalam penerapan di lapangan hanya mendapat persetujuan sebesar 60% dan dinilai belum maksimal. Secara keseluruhan, rata-rata persentase implementasi *green practice* mencapai 83%, yang menunjukkan bahwa implementasi ini umumnya dinilai sangat maksimal. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa Hotel Solia Legian - Bali telah cukup berhasil dalam menerapkan konsep *Green Practice*, meskipun masih ada penerapan yang perlu ditingkatkan, terutama dalam *green donation*. Rekomendasi yang diberikan mencakup peningkatan kolaborasi dengan pihak pemerintah untuk ikut serta dalam mengedukasi masyarakat. Dengan strategi ini, hotel diharapkan dapat meningkatkan efisiensi operasional serta memberikan kontribusi positif yang lebih besar terhadap pelestarian lingkungan dan keterlibatan komunitas.

ABSTRACT

Yasa Diputra, (2024) Implementation of green practices in supporting service quality by the front office department of Solia Legian - Bali. Thesis: Tourism Business Management, Tourism Department, Politeknik Negeri Bali.

This thesis has been supervised and approved by Supervisor I: Ida Ayu Elistyawati, A.Par., M. Par and Supervisor II: I Ketut Suarta, SE.,M.Si

Keywords: Green Practice, Service Quality, Front Office Department.

This study aims to evaluate the implementation of green practices (green action, green food and green donation) in supporting service quality in the front office department at Solia Legian hotel - Bali. The research method used is descriptive qualitative, with data collection through observation, interviews, and documentation. The informants consisted of five front office staff who play an important role in the implementation of the green practices (green action, green food and green donation). The results of this study showed that energy efficiency, use of local products and reduction of paper use, received high approval from staff, with an approval rate ranging from 80% to 100%, and is considered very optimal. However, the implementation of green donation in the field only received 60% approval and was rated as not maximized. Overall, the average percentage of green practice implementation reached 83%, which indicates that this implementation is generally considered very optimal. The conclusion of this research is that Hotel Solia Legian has been quite successful in implementing the concept of Green Practice, although there are still applications that need to be improved, especially in green donation. Recommendations include increased collaboration with the government to participate in educating the public. With this strategy, the hotel is expected to improve operational efficiency as well as make a greater positive contribution towards environmental preservation and community engagement.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	i
HALAMAN SAMPUL DALAM	ii
HALAMAN PERSYARATAN SKRIPSI	iii
SKRIPSI.....	i
SKRIPSI.....	ii
SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN 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	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Landasan Teori	5
2.1.1 Hotel	5
2.1.1 Resepsionis.....	7
2.1.2 <i>Green Practices</i>	9
2.1.3 Kualitas Pelayanan	11
2.1.4 Dimensi Kualitas Layanan.....	12
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya.....	14
BAB III METODE PENELITIAN	20
3.1 Objek Penelitian.....	20
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	20

3.3	Indentifikasi Variabel	20
3.4	Definisi Operasioanal Vaiabel	21
3.5	Jenis dan Sumber Data	25
3.5.1	Jenis Data	25
3.5.2	Sumber Data	26
3.6	Metode Penentuan Informan	27
3.7	Metode Pengumpulan Data	27
3.8	Metode Analisis Data	29
	BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	32
4.1	Gambaran Umum Hotel Solia Legian Bali	32
4.1.1	Gambaran Umum Lokasi Hotel Solia Legian - Bali	32
4.1.2	Sejarah Solia Legian Bali Hotel	32
4.1.3	Bidang Usaha	33
4.1.4	Struktur Organisasi Front Office Departemen Hotel Solia Legian	42
4.2	Penyajian hasil Penelitian	50
4.2.1	Implementasi <i>Green Practice</i> dalam Mendukung Kualitas Layanan	61
4.2.2	Implementasi <i>Green Practice</i> yang harus ditingkatkan dan diperbaiki dalam Mendukung Kualitas Layanan pada Departemen Front Office di Hotel Solia - Legian - Bali	72
	BAB V SIMPULAN DAN SARAN	77
5.1	Simpulan	77
5.2	Saran	79
	DAFTAR PUSTAKA	81
	LAMPIRAN - LAMPIRAN	84

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Perbandingan Penelitian Sebelumnya.....	19
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel Green Practice dan Kualitas.....	233
Tabel 3.2	Daftar Informan	277
Tabel 3.3	Kategori Persentase Skor	300
Tabel 4.1	Tipe – Tipe Kamar	33
Tabel 4.1	Rentang Persentase Mengenai Tingkat Efektivitas.....	50
Tabel 4.2	Detail Informan.....	50
Tabel 4.3	Tanggapan Staf mengenai implementasi <i>green action</i>	532
Tabel 4.4	Tanggapan Staf mengenai implementasi <i>green food</i>	557
Tabel 4.5	Tanggapan Staf mengenai implementasi <i>green donation</i>	598
Tabel 4.6	Tanggapan Staf mengenai kualitas layanan <i>Tangible</i>	61
Tabel 4.7	Tanggapan Staf mengenai kualitas layanan <i>Reliability</i>	63
Tabel 4.8	Tanggapan Staf mengenai kualitas layanan <i>responsiveness</i>	65
Tabel 4.9	Tanggapan Staf mengenai kualitas layanan <i>assurance</i>	668
Tabel 4.10	Tanggapan Staf mengenai kualitas layanan <i>empathy</i>	69
Tabel 4.11	Rata-rata Persentase Implementasi <i>Green Practices</i>	71
Tabel 4.12	Rata-rata Persentase Kualitas Layanan.....	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1	Lokasi Solia Legian.....	31
Gambar 4.2	Pemandangan Kolam Renang.....	32
Gambar 4.3	Soley Bar.....	35
Gambar 4.4	Sixtint Pool Bar.....	35
Gambar 4.5	All Star Sport Bar.....	36
Gambar 4.6	Zenja Jacuzzi Rooftop & Bar.....	37
Gambar 4.7	Meeting Room Innovative.....	38
Gambar 4.8	Fit & Lift Gym.....	39
Gambar 4.9	J – Spa.....	39
Gambar 4.10	Aktivitas Mingguan.....	40
Gambar 4.11	Aktivitas Mingguan.....	41
Gambar 4.12	Pemakaian lampu LED.....	54
Gambar 4.13	Pemakaian Kran Tap Di Wastafel Toilet Lobby	54
Gambar 4.14	Scan Barcode.....	55
Gambar 4.15	Menggunakan Kertas Recycle.....	55
Gambar 4.16	Pengolahan Produk Lokal dan Organik.....	57
Gambar 4.17	Ikut Serta Dalam Program Komunitas.....	60
Gambar 4.18	Mengganti Pot Bunga Secara Reguler	62
Gambar 4.19	Mempersiapkan Tools/Alat Untuk Proses Check in.....	63
Gambar 4.20	Mampu Menyelesaikan Permintaan Tamu yang diinginkan.....	65
Gambar 4.21	Ketanggapan Menyelesaikan Komplin Tamu saat menginap.....	67
Gambar 4.22	Memberi Jaminan Bahwa Lobby harus Bersih dan Indah.....	69
Gambar 4.23	Bersikap Ramah Dan Sopan Kepada Tamu.....	70

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara.....	83
Lampiran 2. Checklist Hasil Wawancara.....	91
Lampiran 3. Dokumentasi Wawancara dengan Informan	95
Lampiran 4. Dokumentasi Guest Aktivitas	95
Lampiran 5. Dokumentasi Tipe – Tipe kamar	9696

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri pariwisata Indonesia, menjadi salah satu sektor terpenting yang diandalkan pemerintah saat ini untuk pembangunan nasional. Namun tidak hanya di Indonesia, industri pariwisata juga menjadi salah satu sektor yang digarap serius oleh negara-negara di dunia karena memiliki kemampuan dalam mendongkrak perekonomian nasional menurut Bahiyah & Hidayat, (2018). Hotel sebagai salah satu tempat menginap yang sangat dibutuhkan oleh setiap wisatawan yang berkunjung ke suatu daerah, karena hotel merupakan tempat ternyaman melepaskan lelah setelah perjalanan panjang. Namun, seiring perkembangannya, industri perhotelan banyak memberikan dampak negatif terhadap lingkungan sekitarnya, karena menjadi penghasil limbah terbanyak dari kebutuhan tamu, menurut Noor dan Kumar dalam Abarca, (2021).

Salah satu strategi yang dapat diikuti untuk memerangi ancaman lingkungan di industri perhotelan adalah yang lebih dikenal dengan *green practices* (Abarca, 2021). *Green practices* merupakan program yang mendorong pelaku bisnis perhotelan untuk menghemat air, energi, dan mengurangi limbah padat, bertujuan mengurangi biaya operasional dan melindungi bumi, menurut Teng, Wu, dan Liu dalam Abarca, (2021).

Hotel Solia Legian - Bali adalah salah hotel bintang empat di Bali yang mengembangkan konsep *green practices*. Hotel Solia Legian - Bali saat ini sedang mengembangkan strategi *green practices* pada berbagai bidang dengan cara menghemat energi listrik, mengurangi penggunaan air, menghemat penggunaan kertas dan plastik serta melakukan pengimplementasian inisiatif pembangunan pariwisata berkelanjutan kepada para *staff* yang bekerja di Hotel Solia Legian - Bali

Suksesnya penerapan *green practices* dalam suatu hotel pastinya membutuhkan peran serta dari seluruh pihak, salah satunya adalah *front office department*. *Front office department* merupakan departemen yang bertugas untuk menerima dan membantu wisatawan mulai pada saat tamu baru datang *check in*, sampai dengan tamu saat meninggalkan hotel *check out* menurut Kisti & Mayasari (2019). Bagian yang sangat penting pada *front office department*, yaitu bagian resepsionis. Seorang resepsionis harus mempunyai kemampuan komunikasi yang baik dalam menjalankan tugasnya untuk memberikan pelayanan dan informasi yang dibutuhkan tamu. Seorang resepsionis dalam tugasnya dibantu oleh seorang *concierge* atau *bellboy*. Di dalam operasional sehari – hari mereka masih banyak ketergantungan pada penggunaan kertas dan plastik, juga dilakukan beberapa efisiensi energi, yang sangat bertolak belakang dengan konsep penerapan *green practices*. Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka penulis tertarik untuk mengkaji dan memfokuskan penelitian pada “Implementasi *Green Practices* Dalam Mendukung Kualitas Layanan oleh *Front Office Department* di Hotel Solia Legian - Bali”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas mengenai masalah yang dihadapi maka rumusan masalah yang dapat dikemukakan oleh penulis adalah:

1. Bagaimanakah Implementasi *green practices* oleh *front office department* di Hotel Solia Legian - Bali?
2. Bagaimanakah Implementasi *green practices* dalam mendukung Kualitas layanan oleh *front office department* di Hotel Solia Legian - Bali?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan penelitian yang dapat dijabarkan adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui implementasi *green practices* oleh *front office department* di Hotel Solia Legian - Bali
2. Untuk menganalisis implementasi *green practices* dalam mendukung Kualitas Layanan oleh *front office department* di Hotel Solia Legian – Bali

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini yaitu:

- a. Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini bertujuan untuk memberikan ilmu pengetahuan, keterampilan menulis, wawasan dan diharapkan dapat membantu dalam memberikan referensi serta informasi untuk penelitian selanjutnya, yang nantinya dapat dikembangkan kembali khususnya yang berhubungan dengan *front office department*.

Selain sebagai media untuk mengaplikasikan apa saja yang didapat dan dipelajari selama pendidikan di Politeknik Negeri Bali.

b. Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan, acuan dan pedoman yang bermanfaat bagi perusahaan mengenai apa saja yang perlu diperbaiki dalam memahami pentingnya Implementasi *Green Practices* Dalam Mendukung Kualitas Layanan oleh *Front Office Staff* di Hotel Solia Legian – Bali. Hotel Solia Legian - Bali

1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian

Pada bagian ini menjelaskan mengenai ruang lingkup dan batasan penelitian ini adalah yang digunakan dalam penelitian ini, meliputi:

1. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu green practice dan kualitas pelayanan.
2. Indikator yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:
 - a. *Green practices* yaitu: *green action*, *green food* dan *green donation*.
 - b. Kualitas layanan: *tangible* (bukti fisik), *reliability* (Keandalan), *responsiveness* (daya tanggap) *assurance* (Jaminan / keyakinan) dan *empathy* (empati).
3. Penelitian ini berfokus pada *front office departemen* di Hotel Solia Legian - Bali. Sampel untuk penelitian ini adalah penelitian *Staff Front Office Department* di Hotel Solia Legian - Bali.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil dari analisis dan pembahasan yang telah dibahas pada bab sebelumnya yang berkaitan tentang implementasi *green practices* dalam mendukung kualitas layanan oleh *front office department* di Hotel Solia Legian - Bali, maka bisa kita tarik suatu kesimpulan, sebagai berikut:

Implementasi *green practices* dalam mendukung kualitas layanan oleh *front office department* di Hotel Solia Legian - Bali, sudah diterapkan melalui tiga indikator *green practice*, yaitu: *green action*, *green food* dan *green donation*. Untuk implementasi *green action* sudah di terapkan melalui pengurangan atau efisiensi energi dan air yaitu penggunaan lampu LED selain hemat energi juga lebih terang dari lampu biasa *energy cost* juga turun. Penghematan penggunaan air seperti menggunakan tap kran air yang manual di toilet lobby sehingga lebih hemat juga penggunaan air karena sesuai dengan keperluan. Penggunaan *scan barcode* untuk link register di lobby sehingga bisa hemat penggunaan kertas *paperless* dan menggunakan kertas recycle untuk photocopy passport tamu, sehingga implementasi *green action* bisa terealisasi sangat maksimal dalam operasional *front office* sehari – hari,

Implementasi green food sudah di terapkan melalui pembuatan *welcome drink* yaitu menggunakan pengolahan produk/bahan lokal dan bahan organik seperti buah-

buahan, daun dan bunga di olah sedemikian rupa seperti buah jambu biji, mangga, nanas, dan buah naga yang di olah menjadi *welcome drink*, juga menggunakan pewarna alami yaitu daun suji, daun pandan harum dan bunga teleng sehingga menimbulkan kesan warna yang alami, segar atau *fresh*. Penyajiannya dengan gelas kaca yang ukurannya unik dan dengan try terbuat dari kayu.

Implementasi green donation yaitu keikutsertaan dalam program-program komunitas dan memberikan edukasi mengenai *green practices*” yaitu ikutserta dalam program LPM Legian yaitu cleaning beach di pantai kuta yang diikuti oleh seluruh hotel – hotel yang berada di kawasan Legian, jadi *green donation* sangat – sangat perlu di tingkatkan karena belum maksimal di implementasikan di front office department Solia Legian – Hotel. Mengedukasi juga mendorong partisipasi aktif Masyarakat dalam program-program keberlanjutan berkontribusi pada pelestarian lingkungan, tetapi juga meningkatkan kesadaran dan tanggung jawab bersama terhadap lingkungan berkelanjutan juga masyarakat harus mengetahui tentang dampak buruk jika kita tidak melakukan implementasi *Green Practices*.

Berdasarkan indikator kualitas layanan yaitu: *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy* yang telah memberikan dampak positif terhadap kualitas layanan di *front office*. Dengan demikian terciptanya suasana atau lingkungan yang bersih, indah, nyaman di lobby hotel dan juga memiliki pencahayaan yang terang. Pelayanan proses check in yang cepat dan tepat oleh karyawan dengan didukung oleh komputerisasi, sarana prasarana dan kemampuan karyawan yang

memadai. Cepat tanggap merespon permintaan dan keluhan tamu secara langsung, juga dengan menyediakan media secara online yaitu whatsapp hotel sebagai alat berkomunikasi. juga mampu berkomunikasi yang jelas dan baik. Selalu memberikan perhatian secara individual dan memahami tingkat kebutuhan tamu, bersikap ramah dan sopan kepada tamu, yang dapat memberikan dampak positif untuk peningkatan kualitas layanan. Jadi implementasi green practices dan kualitas layanan memang menjadi satu kesatuan yang saling berkaitan dalam operasional sebuah hotel.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan maka dapat dikemukakan saran sebagai berikut:

1. Bagi *front office department* di Solia Legian - Bali, Pencapaian yang baik dari implementasi *green practices* oleh staf *front office department* sudah dilaksanakan secara maksimal di Solia Legian - Bali, akan tetapi sebaiknya ditingkatkan kembali dengan memberikan pemahaman dan *training class* kepada staf, melakukan pengawasan dan kontrol secara berkala, dan mengevaluasi terhadap kinerja yang telah dilaksanakan. Kemudian untuk penerapan *green donation* agar dapat ditingkatkan, diterapkan dan dikembangkan secepatnya sesuai dengan rencana.
2. Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk menggunakan variable lain, menggunakan lokasi penelitian yang berbeda sebagai objek penelitian dan

menerapkan semua indikator dari *green practices* sehingga diketahui letak perbedaan dengan hasil penelitian sebelumnya.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Abarca, R. M. (2021). Perilaku Masyarakat Indonesia Dalam Mendukung Green Practices Di Hotel : Analisa Theory of Planned Behavior Model. *Nuevos Sistemas de Comunicación e Información*, 2013–2015.
- AJUSTA, A. A. G., & Addin, S. (2018). Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (Sop) Di Departemen Hrd Pt Sumber Maniko Utama. *Jurnal Mitra Manajemen*, 2(3), 181–189. <https://doi.org/10.52160/ejmm.v2i3.90>
- Bahiyah, C., & Hidayat, W. R. (2018). Strategi Pengembangan Potensi Pariwisata di Pantai Duta Kabupaten Probolinggo. *Jurnal Ilmu Ekonomi*, 2, 95–103.
- 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.
- Hakam, F. (2018). Analisis Penyediaan Rekam Medis Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) Di Puskesmas X. *Jurnal Manajemen Informasi Dan Administrasi Kesehatan (JMIAK)*, 1(1), 11–15. <https://doi.org/10.32585/jmiak.v1i1.119>
- Insani, Yuda Dwi; Setiyariski, R. (2020). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office Department Melalui Tugas dan Tanggung Jawab Concierge Pada Hotel Savoy Homann. *Kajian Pariwisata*, 2(1), 13–28.
- Kisti, R. M., & Mayasari, C. U. (2019). Upaya Kantor Depan Dalam Meminimalisir Keluhan Tamu Di Hotel Cavinton Yogyakarta. *Journal of Tourism and Economic*, 2(2), 76–86. <https://doi.org/10.36594/jtec.v2i2.34>
- Marlince Taka, L., Kurniawati, L., Beatrix, M., Wellalangi, R., Sardiana, V., Diploma, P. S., Perhotelan, T., Commodus, E., Bajo, L., & Corresponding, I. (2023). eISSN: 53 Linda Marlince Taka 1 , Liesiana Kurniawati 2. *Maria Beatrix Rahinart Wellalangi*, 1(1), 4. <https://id.wikipedia.org/wiki/Hotel>
- Mulyawati, N. A., & Setiawan, F. (2024). Penerapan Konsep Green Practices dalam Pengembangan Produk Halal yang Berkelanjutan. *Al Maal: Journal of Islamic Economics ...*, 5(1). <https://jurnal.umt.ac.id/index.php/jieb/article/view/10329%0Ahttps://jurnal.umt.ac.id/index.php/jieb/article/download/10329/4802>
- Pakpahan, M. A., & Utama, I. K. (2022). *Front Office as a Green Hotel Practice at Novotel Bali Ngurah Rai Airport*. 3(4).
- Pranatawijaya, V. H., Widiatry, W., Priskila, R., & Putra, P. B. A. A. (2019).

- Penerapan Skala Likert dan Skala Dikotomi Pada Kuesioner Online. *Jurnal Sains Dan Informatika*, 5(2), 128–137. <https://doi.org/10.34128/jsi.v5i2.185>
- Purwanto, N. (2019). Variabel Dalam Penelitian Pendidikan. *Jurnal Teknodik*, 6115, 196–215. <https://doi.org/10.32550/teknodik.v0i0.554>
- Putra, C. G. A. K., Fatimah, D. P., & Nugraha, R. N. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Front Office Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengelolaan Hotel Horison Bekasi. *Jurnal Daya Saing*, 9(1), 92–104.
- Putri, N. D. P. D., Novitasari, D., Yuwono, T., & Asbari, M. (2021). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Journal Of Communication Education*, 15(1), 1267–1283. <https://doi.org/10.58217/joce-ip.v15i1.226>
- Ramadhani Khija, Ludovick Uttoh, M. K. T. (2015). Teknik Pengambilan Sampel. *Ekp*, 13(3), 1576–1580.
- Reza Nurul Ichsan, Ahmad Karim. (2021). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pt. Jasa Raharja Medan. *Jurnal Penelitian Pendidikan Sosial Humaniora*, 6(1), 54–57. <https://doi.org/10.32696/jp2sh.v6i1.729>
- Rijali, A. (2019). Analisis Data Kualitatif. *Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah*, 17(33), 81. <https://doi.org/10.18592/alhadharah.v17i33.2374>
- Riyani, D., Larashat, I., & Juhana, D. (2021). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Majalah Bisnis & IPTEK*, 14(2), 94–101. <https://doi.org/10.55208/bistek.v14i2.233>
- Rosyd, A. N., & Mukti, A. B. (2020). Analisis Kerja Dan Kualitas Pelayanan Concierge Terhadap Kepuasan Tamu Grand Edge Hotel. *Jurnal Ilmiah Hospitality*, 9(1), 9–18. <https://doi.org/10.47492/jih.v9i1.22>
- Safitri, R. H., Mataram, I. G. A. B., & Widana, I. P. K. A. (2021). Analysis of Receptionist Service Quality to Increase Guest Satisfaction at Hotel Yusro Jombang. *International Journal of Green Tourism Research and Applications*, 3(2), 58–58. <https://doi.org/10.31940/ijogtra.v3i2.58-68>
- Sampul, H. (2022). *Implementasi green practice pada food and beverage service terhadap sustainable tourism di intercontinental bali resort*.
- 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.
- Saras Pertami Putri, N. L. P. (2020). *Analisis Prosedur Pembelian Dan Pengendalian Persediaan Groceries Di Lv8 Resort Hotel Analisis Prosedur Pembelian Dan Pengendalian Persediaan Groceries Di Lv8 Resort Hotel*. 98.

- Sari, I. F. K., Mataram, I. G. A. B., Antara, D. M. S., & Murni, N. G. N. S. (2021). Analysis of service quality towards repeater guest satisfaction at The Samaya Seminyak. *International Journal of Green Tourism Research and Applications*, 3(1), 15–20. <https://doi.org/10.31940/ijogtra.v3i1.2026>
- Theodora, P., Alfiani, D. C., & F. Lombogia, M. (2021). Penerapan Pelayanan Prima Pada Penanganan Tamu Kantor Di Bagian Resepsionis Implementation of Service Excellent in Handling Office. *Jurnal Sekretari & Administrasi (Serasi)*, 19(11), 117–127.
- Thungasal, C., & Siagian, H. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Kasuari. *Agora*, 7(1), 287133.
- Yuniati, N. (2021). Green Hotel Concept and Practices in Indonesia. *E-Journal of Tourism*, 8(2), 184. <https://doi.org/10.24922/eot.v8i2.76346>



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI