

**PENERAPAN GREEN ACTION OLEH STAFF FRONTOFFICE
UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN PADA
HOTEL LE MERIDIEN BALI JIMBARAN**



POLITEKNIK NEGERI BALI

NI KADEK SRI UMI BUDIYANI

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022**

SKRIPSI

**PENERAPAN GREEN ACTION OLEH STAFF FRONT OFFICE
UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN PADA
HOTEL LE MERIDIEN BALI JIMBARAN**



POLITEKNIK NEGERI BALI

NI KADEK SRI UMI BUDIYANI

NIM : 1815834056

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022**



POLITEKNIK NEGERI BALI

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

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali – 80364

Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128

Laman: www.pnb.ac.id Email: poltek@pnb.ac.id

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ni Kadek Sri Umi Budiyani

NIM : 1815834056

Program Studi : Manajemen Bisnis Pariwisata

Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi berjudul:

**Penerapan Green Action Oleh Staff Frontoffice Untuk Meningkatkan
Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Le Meridien Bali Jimbaran**

benar bebas dari plagiat. Apabila pernyataan ini terbukti tidak benar, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Badung, 28 Agustus 2022
Yang membuat pernyataan,



Ni Kadek Sri Umi Budiyani

SKRIPSI

PENERAPAN GREEN ACTION OLEH STAFF FRONTOFFICE UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN PADA HOTEL LE MERIDIEN BALI JIMBARAN

Disusun sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Terapan Pada
Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata di Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali



POLITEKNIK NEGERI BALI

**NI KADEK SRI UMI BUDIYANI
NIM 1815834056**

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022**

SKRIPSI

**PENERAPAN GREEN ACTION OLEH STAFF FRONTOFFICE
UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN PADA
HOTEL LE MERIDIEN BALI JIMBARAN**

Diajukan Oleh:


**Ni Kadek Sri Umi Budiyan
NIM. 1815834056**

Telah Disetujui dan Diterima dengan Baik Oleh:

Pembimbing I,

Pembimbing II,


**I Nyoman Rajib Aryana, S.Pd, M.Hum
NIP. 197507042002121002**


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

POLITEKNIK NEGERI BALI

Mengetahui

Jurusan Pariwisata

Ketua,


**Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D
NIP. 196312281990102001**

**PENERAPAN GREEN ACTION OLEH STAFF FRONT OFFICE
UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN PADA
HOTEL LE MERIDIEN BALI JIMBARAN**

Telah Diuji dan Dinyatakan Lulus Ujian Pada:

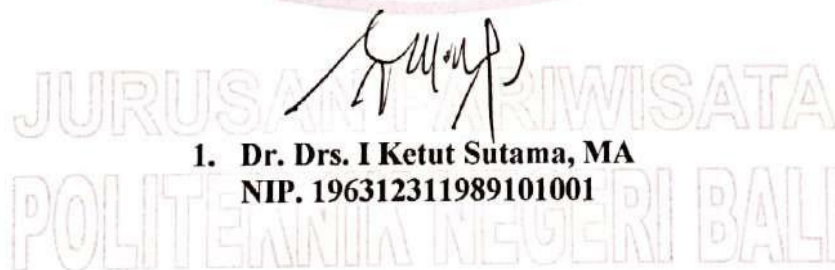
Hari Selasa, 02 Agustus 2022

PENGUJI

KETUA:



ANGGOTA:



A

2. Ir. I Gusti Agung Bagus Mataram, MIT
NIP. 196007021990031001

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya yang dilimpahkan kepada penulis sehingga dapat menyusun skripsi yang berjudul “Penerapan Green Action Oleh Staff Front Office Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Le Meridien Bali Jimbaran” dengan baik dan penulis mampu menyelesaikan tepat waktu.

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan pada Program Studi D4 Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali. Dalam menyusun skripsi ini, banyak kendala yang dihadapi akibat terbatasnya pengetahuan ataupun sumber-sumber yang menunjang yang penulis miliki. Akan tetapi, penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak dapat diselesaikan tanpa dukungan, bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak selama proses penyusunan dan penulisan. Pada kesempatan yang istimewa ini, dengan segala kerendahan hati penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. 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. Prof. Ni Made Ernawati, MATM, Ph.D, selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan semangat demi terselesaikannya skripsi ini di Politeknik Negeri Bali.
3. Dr. Gede Ginaya, M.Si. selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata yang telah memberikan masukan kepada penulis.

4. Dra. Ni Nyoman Triyuni, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata yang telah memberikan panduan dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Ni Luh Eka Armoni, SE., M.Par selaku Koordinator PKL Program Studi Perhotelan, Politeknik Negeri Bali selaku Koordinator Praktik Kerja Lapangan dan penasehat pelatihan yang telah memberikan bimbingan kepada penulis selama proses Praktik Kerja Lapangan (PKL) berlangsung.
6. I Nyoman Rajin Aryana, S.Pd, M.Hum selaku pembimbing satu skripsi atas ketulusan hati dan kesabarannya dalam membimbing, mendukung dan mengarahkan penulis.
7. Drs. I Ketut Suarja, M. Si selaku pembimbing dua skripsi atas ketulusan hati dan kesabarannya dalam membimbing, mendukung dan mengarahkan penulis.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Untuk itu dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran khususnya dari para pembaca. Semoga skripsi ini dapat membawa manfaat bagi kita semua.

Badung, 02 Agustus 2022

Penulis

**IMPLEMENTATION OF GREEN ACTION BY FRONT OFFICE STAFF TO
INCREASE CUSTOMER SATISFACTION AT HOTEL LE MERIDIEN BALI
JIMBARAN**

Ni Kadek Sri Umi Budiyan

1815834056

ABSTRACT

This study discusses the application of green action by front office staff to increase customer satisfaction at Le Meridien Bali Jimbaran. The number of samples used in this study were 60 respondents who were guests of the Le Meridien Bali Jimbaran hotel, with representative data collection techniques. The analytical techniques used are Important Performance Analysis (IPA) analysis techniques and Customer Satisfaction Index (CSI) analysis techniques. The results of the Important Performance Analysis (IPA) analysis show that there is 1 indicator in Quadrant A which is considered a weakness and requires immediate attention for an improvement, namely indicator number 7. While there are 5 indicators in Quadrant B which are considered strengths and need to be addressed. maintained, namely indicators number 1, 2, 8, 10 and number 12. Then the results from the Customer Satisfaction Index (CSI) were 69.23% and were included in the satisfied category.

Keywords: Green Action, Customer Satisfaction, Importance Performance Analysis (IPA), Customer Satisfaction Index (CSI).

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

**PENERAPAN GREEN ACTION OLEH STAFF FRONT OFFICE UNTUK
MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN PADA HOTEL LE
MERIDIEN BALI JIMBARAN**

Ni Kadek Sri Umi Budiyan

1815834056

ABSTRAK

Penelitian ini membahas tentang penerapan *green action* oleh *staff front office* untuk meningkatkan kepuasan pelanggan pada Le Meridien Bali Jimbaran. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 60 responden yang merupakan tamu dari hotel Le Meridien Bali Jimbaran, dengan teknik pengumpulan data *representative*. Teknik analisis yang digunakan adalah teknik analisis *Important Performance Analysis* (IPA) dan teknik analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI). Hasil analisis *Important Performance Analysis* (IPA) menunjukkan bahwa ada 1 indikator yang berada pada Kuadran A yang dianggap sebagai kelemahan dan memerlukan perhatian yang segera untuk sebuah perbaikan yaitu indikator nomor 7. Sedangkan ada 5 indikator yang berada pada Kuadran B yang dianggap sebagai kekuatan dan perlu di pertahankan yaitu indikator nomor 1, 2, 8, 10 dan nomor 12. Kemudian hasil dari *Customer Satisfaction Index* (CSI) yaitu 69,23% dan masuk di kategori puas.

Kata kunci: *Green Action*, Kepuasan Pelanggan, *Importance Performance Analysis* (IPA), *Customer Satisfaction Index* (CSI).

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

COVER	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENETAPAN KELULUSAN	v
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRACT	ix
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	17
1.1 Latar Belakang.....	17
1.2 Rumusan Masalah.....	24
1.3 Tujuan Penelitian.....	24
1.4 Manfaat Penelitian.....	25
1.4.1 Manfaat Teoritis	25
1.4.2 Manfaat Praktis.....	25
BAB II KAJIAN PUSTAKA	26
2.1 Landasan Teori	26

2.2	Hotel	26
2.3	<i>Front Office</i>	29
2.4	Peran <i>Front Office</i>	30
2.5	Green Practice.....	31
2.6	<i>Green Action</i>	32
2.6	Kepuasan Pelanggan.....	33
2.6.1.	Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	34
2.6.2.	Mengukur Kepuasan Pelanggan	36
2.7	Hasil Penelitian Sebelumnya	42
BAB III METODE PENELITIAN		45
3.1	Lokasi dan Periode Penelitian	45
3.2	Objek Penelitian	45
3.3	Identifikasi Variable dan Indikator.....	45
3.4	Definisi Operasional Variabel	49
3.5	Jenis dan Sumber Data	50
3.5.1.	Jenis Data.....	50
3.5.2.	Sumber Data	51
3.6	Metode Penentuan Sampel	52
3.7	Metode Pengumpulan Data	53
3.8	Uji Coba Kuesioner	55
3.9	Teknik Analisis Data	56
3.9.1	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	56
3.9.2	<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	58
BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN		62
4.1	Gambaran Umum Hotel Le Meridien Bali Jimbaran	62

4.1.1.	Sejarah Berdirinya Hotel Le Meridien Bali Jimbaran	63
4.1.2.	Struktur Organisasi Front Office Department di Hotel Le Meridien Bali Jimbaran	64
4.1.3.	Tugas dan Tanggung Jawab Front Office di Hotel Le Meridien Bali Jimbaran	65
4.1.4.	Fasilitas Hotel Le Meridien Bali Jimbaran.....	72
4.2.	Pembahasan Hasil Penelitian.....	86
4.2.1.	Karakteristik Responden.....	86
4.2.2.	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	92
4.2.3.	Penerapan <i>Green Action</i> Pada Hotel Le Meridien Bali Jimbaran	94
4.2.4.	<i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	95
4.2.4.	<i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	109
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		26
5.1	Simpulan.....	26
5.2	Saran	27
DAFTAR PUSTAKA		30
LAMPIRAN.....		124

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Variabel dan Indikator Variabel.....	46
Tabel 3.2 Kriteria Nilai <i>Customer Satisfaction Index</i>	61
Tabel 4.1 Tipe Kamar Le Meridien Bali Jimbaran	73
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas untuk “Harapan” & “Persepsi”	92
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas untuk “Harapan” & “Persepsi”	93
Tabel 4.7 Indikator Tingkat Persepsi dan Harapan.....	109
Tabel 4.8 Analisis <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).	112



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Flayer kegiatan gotong royong activity dan trainee gathering.....	20
Gambar 1.2 Grafik Review Rating TripAdvisor.....	22
Gambar 3.1 Pembagian Kuadran Importance Performance Analysis.....	57
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Departemen Front Office	64
Gambar 4.2 karakteristik Responden Berdasarkan Negara	86
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.	87
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	88
Gambar 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Tujuan Kunjungan	90
Gambar 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Tinggal.....	91

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Ulasan Tamu

Lampiran 2 Kuesioner Penelitian

Lampiran 3 Pedoman Wawancara

Lampiran 4 Data Uji Coba Kuesioner tentang Persepsi Tamu.

Lampiran 5 Data Uji Coba Kuesioner tentang Harapan Tamu.

Lampiran 6 Hasil Uji Validitas dan Realibilitas Persepsi

Lampiran 7 Hasil Uji Validitas dan Realibilitas Harapan.

Lampiran 8 Tabulasi Data Kuesioner tentang Persepsi Tamu

Lampiran 9 Tabulasi Data Kuesioner Harapan.

Lampiran 10 Tabel Nilai r – tabel

Lampiran 11 Karakteristik Responden Berdasarkan Negara Asal, Jenis Kelamin, Usia, Tujuan Kunjungan dan Lama Tinggal

Lampiran 12 Hasil Hitungan dari *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Lampiran 13 Foto Chat GXP (dari aplikasi marriot bonvoy)

Lampiran 14 Hasil Dokumentasi

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perhotelan merupakan salah satu industri jasa yang menyediakan jasa penginapan dan menyediakan fasilitas penunjang lainnya. Hotel diklasifikasikan sebagai bangunan yang dikelola kelompok yang menyediakan suatu bentuk layanan, seperti layanan fasilitas ruangan, makanan, dan minuman untuk difungsikan kepada orang-orang yang melakukan suatu perjalanan dan dapat membayar jumlah yang sesuai dengan pelayanan yang diterima Sugiyono (2015). “Hotel biasanya menjadi tempat istirahat, makan, minum, dan hiburan lainnya.” Perkembangan zaman saat ini, hotel tidak hanya menjadi tempat penginapan dan istirahat tetapi hotel juga berfungsi sebagai tempat penyelenggaraan kegiatan formal, seperti: seminar, pameran, dan acara pernikahan.

Globalisasi memudahkan masyarakat mendapat informasi mengenai isu-isu lingkungan seperti global warming. Kemudahan informasi yang didapat membuat masyarakat sadar akan produk yang digunakan merupakan salah satu penyumbang kerusakan lingkungan. Meningkatnya kesadaran masyarakat akan lingkungan, menyebabkan munculnya upaya untuk mengurangi dampak dari kerusakan lingkungan. Salah satu upaya untuk mencegah kerusakan lingkungan yang lebih lanjut yaitu dengan menerapkan green practice. “Green practice adalah tindakan untuk melindungi lingkungan dan produk yang dihasilkan minim pada kerusakan lingkungan” Tzschentke (2004).

Industri perhotelan yang menjalankan upaya ramah lingkungan mengimplementasikan *green practices* dalam kegiatan operasionalnya Porter (1991). Schubert (2008) Budiantoro et al, (2015) menyebutkan dalam studinya bahwa “*green practices* ialah upaya melestarikan dan menjaga lingkungan, serta berhubungan kuat dengan tiga dimensi yang disebutkan oleh GRA yaitu: *green action, green food dan green donation*”.

Menurut Schubert (2008) Budiantoro et al, (2015) adalah *green action*, *green food*, dan *green donation*. *Green action* merupakan kegiatan yang dilakukan untuk menunjang pelestarian alam. *Green food* merupakan penerapan pengolahan makanan serta pemanfaatan bahan baku yang tidak merusak alam. Terakhir, *green donation* merupakan bentuk kepedulian seseorang terhadap konservasi alam dengan bentuk donasi tertentu. Dari ketiga indikator tersebut salah satunya, *green action* dapat dilakukan dengan melakukan inovasi pada perusahaan untuk menciptakan produk serta proses yang ramah lingkungan. Inovasi yang diciptakan perusahaan terhadap produk yang ramah lingkungan memberikan dampak baik untuk kelangsungan lingkungan pada hotel Le Meridien Bali Jimbaran ini, dimana setiap penggunaan produk yang ramah lingkungan sehingga tamu yang akan menginap pada hotel Le Meridien Bali Jimbaran ini tidak lagi khawatir akan pelestarian alam. Dengan begitu tamu yang menginap secara tidak langsung bisa membantu mencegah bumi dari kerusakan akibat penggunaan produk.

Hotel Le Meridien Bali Jimbaran saat ini telah ikut serta dalam konservasi atau pelestarian lingkungan alam. Bukan hanya dengan mengurangi limbah yang dihasilkan, namun juga dengan menggunakan produk-produk ramah lingkungan atau setidaknya memberlakukan produksi recycle. Dengan kata lain melakukan program daur ulang pada bahan produksi bekas yang masih bisa digunakan kembali. Menciptakan atau melakukan inovasi dengan melakukan daur ulang limbah bukan hanya akan memberikan dampak baik bagi lingkungan. Hotel Le Meridien Bali Jimbaran sendiri akan merasakan manfaat dari penggunaan produk daur ulang tersebut. Salah satu dari kegiatan yang di terapkan atau di lakukan pada hotel Le Meridien Bali Jimbaran ini yaitu penerapan *green action*.

Green action berarti kegiatan yang bertujuan untuk melindungi baik lingkungan maupun komunitas disekitarnya. Salah satu hotel yang menerapkan *green action* yaitu hotel Le Meridien Bali Jimbaran yang terletak di kawasan strategis daerah Jimbaran dan hanya membutuhkan waktu kurang lebih 5 menit berjalan kaki untuk menuju pantai Jimbaran. Salah satu contoh penerapan *green action* pada hotel Le Meridien Bali Jimbaran sebagai berikut:

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI



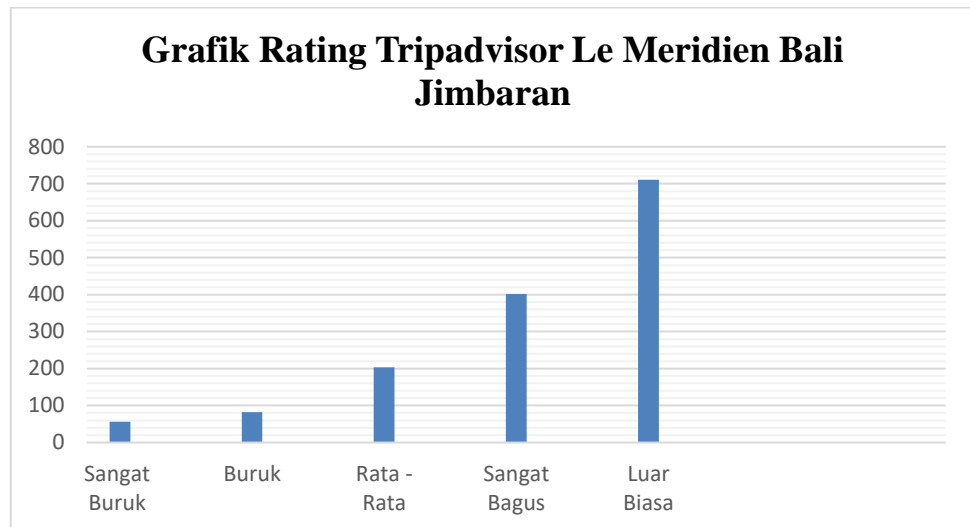
Gambar 1.1 Flyer kegiatan gotong royong *activity* dan *traine*.
 Sumber : *Human resources development* (HRD) Le Meridien Bali Jimbaran.

Le Meridien Bali Jimbaran ini memiliki komitmen dalam menjaga atau melakukan kebersihan terlebih dahulu dan biasa disebut dengan *green action* sebelum memberikan pelayanan terbaik. *Front office staff* merupakan salah satu bagian terpenting di sebuah hotel yang memiliki peran sebagai pintu gerbang dan sering dianggap sebagai *The First Impression* dan *The Last Impression* dapat diartikan sebagai kesan pertama dan kesan terakhir tamu. *Front office staff* berada di *lobby area* sehingga mudah untuk ditemui tamu. Dan dari adanya kegiatan yang memperhatikan kebersihan atau melakukan *green action* sebelum memberikan pelayanan kepada pelanggan akan tercapainya citra baik dari pelanggan yang merasakan kebersihan area *lobby* pada saat *check – in* atau *check – out* proses sehingga terciptanya kesan positif dari kepuasan pelanggan yang akan berdampak pada loyalitas pelanggan dan juga tercapainya tujuan utama dari Le Meridien Bali

Jimbaran yaitu mendapatkan keuntungan yang besar sekaligus citra yang positif dimata pelanggan.

Kepuasan (Satisfaction) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan maka konsumen tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka konsumen puas Kotler (2006:177). Kepuasan konsumen juga akan berdampak terhadap WOM dan kunjungan selanjutnya dari konsumen. Maka menjadi sangat penting memberikan pelayanan yang berkualitas kepada konsumen. Setiap perusahaan memiliki cara tersendiri untuk memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan bagi konsumennya. Salah satunya perusahaan yang bergerak di bidang akomodasi yaitu Le Meridien Bali Jimbaran.

Le Meridien Bali Jimbaran merupakan salah satu hotel yang berada dikawasan Jimbaran. Fasilitas yang dimiliki Hotel Le Meridien Bali Jimbaran terdiri atas kamar, restaurant, gym, swimming pool, bussines center dan lainnya. Menurut Barata (2003:27) “pelayanan prima adalah kepedulian kepada konsumen dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada organisasi/perusahaan”. Berikut adalah gambaran dari grafik yang di ambil melalui situs Trip Advisor dan *guest comment* yang berada di Le Meridien Bali Jimbaran dapat dilihat pada gambar 1.2 :



Gambar 1.2

Grafik Review Rating TripAdvisor pada hotel Le Meridien Bali Jimbaran.
 Sumber : www.tripadvisor.co.id. Data diolah, Diakses 19 Maret 2022.

Dari gambar 1.2 dapat dilihat jika *rating* yang diberikan oleh wisatawan yang telah menginap di hotel Le Meridien Bali Jimbaran mengalami peningkatan dan sebagian besar telah memberikan *review* luar biasa sebanyak 711. Maka dari pada itu penulis menyimpulkan bahwa tamu yang menginap pada hotel Le Meridien Bali Jimbaran ini merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan selama menginap karena kepuasan pelanggan juga merupakan indikator yang mempengaruhi loyalitas pelanggan, pelanggan yang sangat puas akan termotivasi untuk melakukan pembelian ulang dan merekomendasikannya Berezan et al, (2013). Bowen dan Chen dalam Sawitri et al, (2013) juga mengatakan bahwa memiliki pelanggan yang puas tidaklah cukup maka dari pada itu harus melakukan penelitian lebih lanjut mengenai aspek – aspek kepuasan pelanggan itu sendiri diantaranya yaitu indikator apa saja yang perlu diperhatikan dan dipertahankan dalam mendukung kepuasan pelanggan agar bisa menentukan atau menilai seberapa besar penerapan *green*

action yang sudah dilakukan oleh *staff front office* pada hotel Le Meridien Bali Jimbaran untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Secara spesifik kepuasan pelanggan pada hotel Le Meridien Bali Jimbaran ini akan mengarah kepada dampak positif tentang penilaian hotel terhadap tamu yang akan menginap pada hotel Le Meridien Bali Jimbaran.

Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk mengetahui secara detail tentang “Penerapan *Green Action* Oleh *Staff Front Office* Departemen Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Le Meridien Bali Jimbaran”.



1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, permasalahan yang di angkat dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah penerapan *green action* yang sudah di lakukan oleh *staff front office* pada hotel Le Meridien Bali Jimbaran?
2. Indikator apa saja yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan dalam penerapan *green action* pada hotel Le Meridien Bali Jimbaran untuk meningkatkan kepuasan pelanggan?
3. Seberapa besar penerapan *green action* sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan pada hotel Le Meridien Bali Jimbaran?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mendeskripsikan penerapan *green action* pada hotel Le Meridien Bali Jimbaran.
2. Untuk mengetahui hasil indikator apa saja yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan dalam penerapan *green action* pada hotel Le Meridien Bali Jimbaran guna meningkatkan kepuasan pelanggan.
3. Untuk mengetahui hasil seberapa besar penerapan *green action* sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan pada hotel Le Meridien Bali Jimbaran.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun beberapa manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Dengan penelitian ini, diharapkan dapat memberikan penelitian baru dan menambah penelitian terkait dengan penerapan *green action* oleh *staff front office* pada hotel Le Meridien Bali Jimbaran dan secara teori penelitian ini dapat menambah ilmu pengetahuan, wawasan, keterampilan menulis dan menerapkan ilmu yang telah didapat selama melaksanakan pendidikan di Politeknik Negeri Bali.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi peneliti

Dengan penelitian ini diharapkan menambah pengetahuan dan pengalaman serta wawasan dalam penerapan *green action* dan dapat diterapkan kepada lingkungan sekitar khususnya lingkungan di Politeknik Negeri Bali.

2. Bagi Politeknik Negeri Bali

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi dan khsanah perpustakaan terhadap penelitian yang serupa di masa yang akan datang.

3. Bagi perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan atau acuan pada penerapan *green action* dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, berkaitan dengan penerapan *green action* dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada hotel Le Meridien Bali Jimbaran, maka dapat ditarik simpulan sebagai berikut:

1. Indikator yang harus ditingkatkan penerapan *green action* berada pada kuadran A, karena indikator dalam kuadran A dianggap memengaruhi kepuasan pelanggan, namun manajemen belum melaksanakan sesuai dengan harapan pelanggan. Indikator yang berada dalam kuadran A, yaitu: 7 (kemampuan *staff front office* dalam memberitahu dan menjelaskan mengenai kebijakan dilarang merokok di area hotel). Adapun indikator yang harus dipertahankan oleh hotel Le Meridien Bali Jimbaran yaitu indikator dalam kuadran B, karena mayoritas pelanggan merasa puas dengan penerapan *green action* yang diterapkan oleh *staff front office*. Indikator yang berada dalam kuadran B yaitu: 1 (peralatan yang ada di *front office* sudah mendukung penerapan konsep *green action* (QRIS scan barcode, nampan dan tempat handsanitizer menggunakan bahan non plastik), 2 (kebersihan di area *front office (lobby)* bisa dikatakan sesuai dengan penerapan *green action*), 8 (*staff front office* mampu menjelaskan informasi tentang aplikasi Marriot Bonvoy), 10 (*staff front office* memastikan kejelasan dalam proses transaksi dengan menggunakan scan QRIS yang berhubungan dengan kebutuhan tamu selama menginap) dan 12. (*staff front office* ramah dan

memperhatikan segala kebutuhan tamu dengan baik melalui aplikasi Marriot Bonvoy).

2. Indikator yang lainnya juga harus dipertahankan dan ditingkatkan dalam hal penerapan *green action* agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap penerapan yang diberikan oleh *staff front office* pada hotel Le Meridien Bali Jimbaran. Mengacu pada hasil dengan *Customer Satisfaction Index (CSI)* penerapan *green action* dapat meningkatkan kepuasan para pelanggan karena nilai keseluruhan untuk *Customer Satisfaction Index (CSI)* adalah sebesar 69,23% berada pada rentang 66% – 80% yang berarti, secara umum indeks kepuasan pelanggan pada hotel Le Meridien Bali Jimbaran berada pada kriteria “puas”. Meskipun nilai indeks kepuasan konsumen berada pada kriteria puas, pihak manajemen hotel Le Meridien Bali Jimbaran masih harus meningkatkan penerapan *green action* karena dengan nilai *Customer Satisfaction Index (CSI)* sebesar 69,23% berarti masih ada 30,77% pelanggan yang belum dapat terpuaskan sepenuhnya oleh penerapan *green action* yang diberikan oleh *staff front office* departemen pada hotel Le Meridien Bali Jimbaran. Terdapat beberapa indikator yang perlu diperbaiki dan dipertahankan dalam penerapan *green action* yang diberikan oleh *staff front office* departemen pada hotel Le Meridien Bali Jimbaran untuk menciptakan kepuasan pelanggan.

1.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka penulis menyampaikan saran kepada pihak yang terlibat dalam penerapan *green action* untuk

meningkatkan kepuasan pelanggan, khususnya *staff front office* departemen pada hotel Le Meridien Bali Jimbaran, sebagai berikut:

1. Pada hotel Le Meridien Bali Jimbaran harus mempertahankan indikator yang bernilai positif. Indikator yang memiliki nilai kesenjangan positif yaitu: 1 peralatan yang ada di *front office* sudah mendukung penerapan konsep *green action* (Qris scan barcode, nampan dan tempat handsanitizer menggunakan bahan non plastik), kebersihan di area *front office (lobby)* sudah bisa dikatakan sesuai dengan penerapan *green action*, *staff front office* mampu menjelaskan informasi tentang aplikasi Marriot Bonvoy dengan jelas, kejelasan transaksi menggunakan scan QRIS semua transaksi yang dilakukan pada saat menginap dan *staff front office* ramah dan memperhatikan segala kebutuhan tamu dengan baik melalui aplikasi marriot bonvoy. Indikator yang lainnya juga harus dipertahankan dan ditingkatkan dalam hal penerapan *green action* agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap penerapan yang diberikan oleh *staff front office* pada hotel Le Meridien Bali Jimbaran. Langkah yang dapat dilakukan untuk mempertahankan nilai positif yang telah dicapai adalah dengan mempertahankan kinerja dan standar operasional prosedur sebagai acuan dalam memberikan pelayanan agar kepercayaan dan kepuasan pelanggan tetap terjaga, yang akhirnya akan membuat tamu datang kembali ke Hotel Le Meridien Bali Jimbaran. Saran dari peneliti seperti di bawah ini:

- a. Menambah sumber daya manusia khususnya pada bagian *front office* agar tamu tidak menunggu lama dalam memperoleh pelayanan dan informasi mengenai fasilitas hotel ataupun produk hotel.
 - b. Membuka bagian lainnya seperti *Guest service Center* (GSC) agar pada bagian *Guest Service Agent* (GSA) dapat focus mengerjakan *check – in* , *check – out* proses, dapat merespon dengan cepat dan tepat *staff front office* dalam menyelesaikan masalah.
 - c. Meningkatkan komunikasi dan membangun koordinasi yang baik antara *front office* dan bagian lain agar tercipta kinerja yang sinergi dalam meningkatkan penerapan *green action* yang dilakukan oleh *staff front office*
 - d. Pemberdayaan karyawan dibagian *front office* merupakan langkah baik dan penting dalam menambah pengetahuan mengenai pentingnya penerapan *green action*.
2. Mengacu pada hasil *Customer Satisfaction Index* (CSI) yang menunjukkan bahwa kepuasan tamu secara keseluruhan bisa dikatakan baik dan manajemen dengan semua tim di masing-masing departemen harus terus menjaga dan meningkatkan pengetahuan mengenai penerapan *green action* agar dapat memenuhi pelayanan yang maksimal dengan penerapan *green action* secara maksimal dan berdampak kepada kepuasan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alaan, Y. (2016). *Responsiveness dan Assurance terhadap Customer Satisfaction: Penelitian pada Hotel Selera Bandung*. *Jurnal Manajemen*, 15(2): 255–270.
- Amstrong, Gary & Philip, K. (2012).) *Dasar-Dasar Pemasaran. Jilid I, Alih Bahasa Alexander Sindoro dan Benyamin Molan*. Jakarta: Penerbit Prenhalindo.
- Andrewz. (2017). *Hotel Front Office: A Training Manual*.
- Bagyono. (2012). *Hotel Front Office. Edisi Ketiga*. Bandung: Alfabeta.
- Berezan et al. (2013). *Pengaruh Kepuasan Atas Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Mandiri Tbk Cabang Muaro Padang*. *Jurnal Ekonomi*. Universitas Negeri Padang.
- Bowen dan Chen dalam Sawitri et al. (2013). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN PADA RAMAYANA DEPARTMENT STORE DI KOTA DENPASAR*.
- Gaffar dalam Utama. (2016). *STRATEGI DAN USAHA RESERVASI UNTUK MENINGKATKAN TINGKAT HUNIAN DI GRAND ORCHID HOTEL YOGYAKARTA*.
- Ghozali, I. (2012). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Yogyakarta: Universitas Diponegoro.
- Gunarathne, U. (2014). *Relationship Between Service Quality dan Customer Satisfaction in Sri Lanka Hotel Industry*. *International Journal of Scientific and Research Publications Vol. 4*.
- Hasan. (2012). *Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Aktivis pada Lembaga Swadaya Masyarakat di Kota Banda Aceh*.
- Hurdawaty dan Parantika. (n.d.). *Pengertian Hotel Menurut Para Ahli*.
- Ihsan dalam Ayuni, ddk. (2017). *ANALISIS CSI (Customer Satisfaction Index) MANDRELING COFFEE DI KOTA MEDAN*.
- Kurniati, E., Silvia, E. & Efendi, Z. (2016). *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kue Bayat Bengkulu*. *Jurnal Teknologi dan Industri Pertanian Indonesia*, 8(2): 67–75.

- Lawson, F. (1978). Hotels, motels, and condominiums: Design, planning, and maintenance. *Annals of Tourism Research*, 5(2), 286.
[https://doi.org/10.1016/0160-7383\(78\)90253-0](https://doi.org/10.1016/0160-7383(78)90253-0)
- Masloman, M. et al. 2014. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Servicescape terhadap Kepuasan Konsumen pada KFC Multimart Ranotana Manado. *EMBA Vol.2 No.4, Desember 2014*.
- Nugroho, N. T. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan. Jurnal Paradigma*, 12(02): 114–122.
- Panjaitan, J.E. & Yuliati, A. . (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung [The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction at JNE Branch in Bandung]. DeReMa (Development Research of Management): Jurnal Manajemen*, 11(2): 265–289.
- Porter. (1991). *PENGARUH GREEN PRACTICE TERHADAP GREEN CONSUMER BEHAVIOR DI THE KEMANGI RESTAURANT, HOTEL SANTIKA PANDEGILING SURABAYA*.
- Prakoso. (2017). *PENGARUH SISTEM KERJA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN TAMU PADA DEPARTEMEN FRONT OFFICE DI HOTEL BWALK, DAU, MALANG*.
- Schubert (2008) Budiantoro et al. (2015). *EKSPLORASI PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP GREEN PRACTICES DI RESTORAN-RESTORAN YANG ADA DI SURABAYA*.
- Siregar. (2017). *metode penelitian kuantitatif: di lengkapi dengan perbandingan perhitungan manual dan SPSS*.
- Sugiyono. (2013). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. (Bandung: ALFABETA)*.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta*.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods). Bandung: Alfabeta*.
- Sujarweni. (2014). *Metode Penelitian: Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami. Yogyakarta: Pustaka Baru Press*.
- Sulastiyono dalam Maluto. (n.d.). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel. Bandung:*

Alfabeta.

Suryadana, M. L. dan V. O. (2015). *Pengantar Pemasaran Pariwisata*. Bandung: *Alfabeta.*

Syukri. (2014). *Penerapan Customer Satisfaction Index (CSI) dan Analisis GAP pada Kualitas Pelayanan Trans Jogja*. Yogyakarta: *UIN Sunan Kalijaga.*

Utama. (2016). *STRATEGI DAN USAHA RESERVASI UNTUK MENINGKATKAN TINGKAT HUNIAN DI GRAND ORCHID HOTEL YOGYAKARTA.*

Yudha. (2014). *“Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Pada UD Pandan Wangi”*. *Repository Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Manggala.*



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI