

**PENERAPAN *GREEN SERVICE INNOVATION*
PADA *FOOD & BEVERAGE DEPARTMENT* DI AZUL BEACH
CLUB BALI MANDIRA BEACH RESORT & SPA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

I KETUT ADI BAGASKARA PUTRA

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

SKRIPSI
PENERAPAN *GREEN SERVICE INNOVATION*
PADA *FOOD & BEVERAGE DEPARTMENT* DI AZUL BEACH
CLUB BALI MANDIRA BEACH RESORT & SPA



POLITEKNIK NEGERI BALI

I KETUT ADI BAGASKARA PUTRA
1815834089

PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
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 : I Ketut Adi Bagaskara Putra
NIM : 1815834089
Program Studi : Manajemen Bisnis Pariwisata
Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi berjudul:

**Penerapan *Green Service Innovation* Pada *Food & Beverage Department* Di
*Azul Beach Club Bali Mandira Beach Resort & Spa***

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, 03 Agustus 2022
Yang membuat pernyataan,




I Ketut Adi Bagaskara Putra

SKRIPSI

PENERAPAN *GREEN SERVICE INNOVATION* PADA *FOOD & BEVERAGE DEPARTMENT* DI AZUL BEACH CLUB BALI MANDIRA BEACH RESORT & SPA

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyusun skripsi S1 Terapan
Politeknik Negeri Bali



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh

I KETUT ADI BAGASKARA PUTRA

1815834089

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

SKRIPSI

PENERAPAN *GREEN SERVICE INNOVATION* PADA *FOOD & BEVERAGE DEPARTMENT* DI AZUL BEACH CLUB BALI MANDIRA BEACH RESORT & SPA

Diajukan Oleh

I Ketut Adi Bagaskara Putra
NIM 1815834089

Telah Disetujui dan Diterima dengan Baik oleh:

Pembimbing I,



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

Pembimbing II,



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

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata



Prof. Ni Made Ernawati, MATM, PhD
NIP. 1966120819930320

**PENERAPAN *GREEN SERVICE INNOVATION*
PADA *FOOD & BEVERAGE DEPARTMENT* DI AZUL BEACH CLUB
BALI MANDIRA BEACH RESORT & SPA**

**Telah diuji dan dinyatakan lulus Ujian pada:
Hari Rabu, 03 Agustus 2022**

PENGUJI

KETUA:



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

Anggota :

**1. Tyas Raharjeng Pamularsih, S. Ant., M.Sc
NIP. 199001132019032015**

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'I Ketut Suarja', is written above the second member's name.

**2. Drs. I Ketut Suarja, M.Si
NIP. 19621231199303101**

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat yang dilimpahkan-nya kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Penerapan *Green Service Innovation* Pada *Food & Beverage Department* Di *Azul Beach Club Bali Mandira Beach Resort & Spa*”** dengan baik.

Usulan Penelitian ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk mencapai kelulusan pada Program Studi S1 Terapan Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali. Penulis menyadari bahwa terselesaikannya laporan penelitian ini tidak terlepas dari bantuan, motivasi, bimbingan dan doa dari semua pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom., selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah menyediakan fasilitas selama proses pembelajaran.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D. Selaku ketua Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk belajar di Jurusan Pariwisata.
3. Drs. Gede Ginaya, M.Si. Sebagai Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan dukungan dan saran kepada penulis.
4. Dra. Ni Nyoman Triyuni, MM. Selaku ketua Program Studi Diploma IV Manajemen Bisnis Pariwisata yang telah memberikan pedoman, waktu, motivasi dan saran untuk penulis.

5. I Gusti Agung Mas Krisna Komala Sari, Si, M.Si selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan saran, masukan, motivasi, pengarahan, dan bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Ir. I Gusti Agung Bagus Mataram, MIT selaku DOSEN pembimbing II yang memberikan pengarahan, motivasi, dan saran dalam penyempurnaan skripsi ini.
7. Seluruh dosen pengajar Jurusan Pariwisata yang telah memberikan bimbingan dan pengetahuan yang luas kepada penulis selama mengikuti perkuliahan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
8. Pihak manajemen Bali Mandira Beach Resort & Spa khususnya Human Resource Departemen yang telah memberikan kesempatan untuk mendapatkan pengalaman selama *training* kepada penulis.
9. I Gede Adi Arsana sebagai *Restaurant Manager* dan seluruh *Staff Food and Beverage Service* di Bali Mandira Beach Resort & Spa yang telah membantu penulis dalam melakukan pengumpulan data selama PKL sampai penyusunan skripsi.
10. I Wayan Sarman dan Ni Wayan Rijani serta seluruh keluarga besar yang telah memberikan semangat, motivasi dan cinta kasih kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
11. Teman – teman serta sahabat yang selalu memberikan dorongan motivasi serta dukungan secara terus menerus sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari usulan penelitian ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak yang bersifat membangun untuk perbaikan laporan penelitian ini.

Badung, 13 Pebruari 2022

Penulis



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

***IMPLEMENTATION OF GREEN SERVICE INNOVATION IN THE FOOD
& BEVERAGE DEPARTMENT AT AZUL BEACH CLUB BALI MANDIRA
BEACH RESORT & SPA***

I KETUT ADI BAGASKARA PUTRA

NIM. 1815834089

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the application of green service innovation and what obstacles were encountered in implementing green service innovation in the food & beverage department at Azul Beach Club Bali Mandira Beach Resort & Spa. This study uses a qualitative descriptive analysis method by dividing into three stages, namely reducing data, presenting data and drawing conclusions. The data obtained by collecting data from the source then the data is selected according to the subject matter which is then drawn conclusions. Data collection methods in this study were observation, interviews, literature study and documentation. The results of this study indicate that of the 9 (nine) indicators of green service innovation that are applied to the f&b department at Azul Beach Club are implemented 100% well, this is evidenced from the results of table 4.2 and also the results of interviews conducted by the author to the informants. The obstacles faced in the implementation of the green service innovation are maintaining consistency and commitment, product resilience, expenditure of funds and also the limitations of product raw materials.

Keywords: Implementation, Green Service Innovation, F&B Department.

POLITEKNIK NEGERI BALI

PENERAPAN *GREEN SERVICE INNOVATION* PADA *FOOD & BEVERAGE DEPARTMENT* DI AZUL BEACH CLUB BALI MANDIRA BEACH RESORT & SPA

**I KETUT ADI BAGASKARA PUTRA
NIM. 1815834089**

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan dari *green service innovation* dan kendala – kendala apa saja yang dihadapi dalam penerapan *green service innovation* pada *food & beverage department* di Azul Beach Club Bali Mandira Beach Resort & Spa. Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif dengan membagi tiga tahap yaitu mereduksi data, penyajian data kemudian penarikan kesimpulan. Data yang diperoleh dengan cara mengumpulkan data dari narasumber kemudian data tersebut dipilih sesuai dengan pokok permasalahan yang kemudian dilakukan penarikan kesimpulan. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, studi pustaka dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa dari 9 (sembilan) indikator dari *green service innovation* yang diterapkan pada *f&b department* di Azul Beach Club diterapkan secara 100% dengan baik, hal itu dibuktikan dari hasil tabel 4.2 dan juga hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis ke narasumber. Adapun kendala – kendala yang dihadapi dalam penerapan dari *green service innovation* tersebut yakni menjaga konsistensi dan komitmen, ketahanan produk, pengeluaran dana dan juga keterbatasan bahan baku produk.

Kata kunci: Penerapan, *Green Service Innovation*, *F&B Department*.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

Isi	Halaman
COVER.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN JUDUL.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN GELAR SARJANA TERAPAN.....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	v
HALAMAN PENETAPAN KELULUSAN.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRACT.....	x
ABSTRAK.....	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA	6
2.1 Landasan teori	6
2.1.1 Hotel	6
2.1.2 <i>Food & Beverage Department</i>	9
2.1.3 Pengertian Pelayanan	10
2.1.4 <i>Green Service</i>	11
2.1.5 <i>Green Service Innovation</i>	12
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya.....	16

BAB III METODE PENELITIAN	20
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	20
3.2 Objek Penelitian	20
3.3 Identifikasi Variabel.....	20
3.4 Definisi Operasional Variabel	21
3.5 Jenis dan Sumber Data	22
3.5.1 Jenis Data	22
3.5.2 Sumber Data	22
3.6 Metode Penentuan Sampel	23
3.7 Metode Pengumpulan Data	24
3.8 Teknik Analisis Data	26
3.8.1 Analisis Deskriptif Kualitatif	26
BAB IV PEMBAHASAN.....	29
4.1 Deskripsi Umum Bali Mandira Beach Resort & Spa.....	29
4.1.1 Sejarah Singkat Hotel.....	29
4.1.2 Bidang Usaha	30
4.1.3 Fasilitas.....	32
4.1.4 Struktur Organisasi Food & Beverage Department	36
4.1.5 Tugas dan Tanggung Jawab Masing-Masing Divisi.....	37
4.2 Hasil Dan Pembahasan.....	44
4.2.1 Penerapan <i>green service innovation</i> pada <i>food & beverage department</i> di Azul Beach Club Bali Mandira Beach Resort & Spa.....	44
4.2.2 Kendala - kendala yang dihadapi dalam penerapan <i>green service innovation</i> pada <i>food & beverage department</i> di Azul Beach Club Bali Mandira Beach Resort & Spa.	64
BAB V PENUTUP	68
5.1 Simpulan.....	68
5.2 Saran	69

DAFTAR PUSTAKA 70

LAMPIRAN 72



**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI**

DAFTAR TABEL

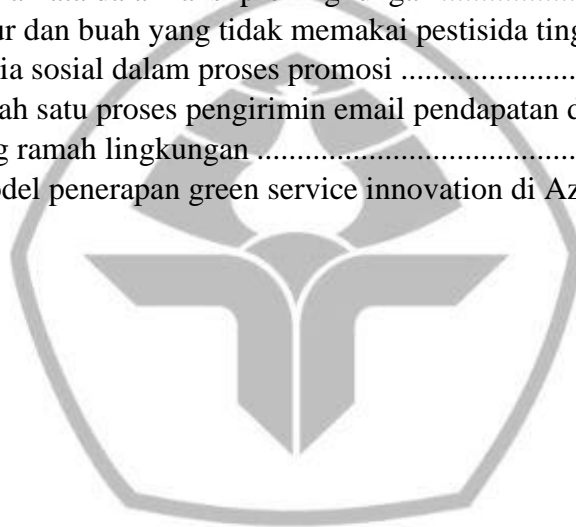
Tabel 2. 1 Penelitian Sebelumnya.....	16
Tabel 3. 1 Sembilan (9) Indikator <i>Green Service Innovation</i>	21
Tabel 4.2 Penerapan <i>green service innovation</i>	61



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi <i>Food & Beverage Department</i>	37
Gambar 4.2 Take away box take away cup & stray berbahan dasar ramah lingkungan Sumber: Bali Mandira Beach Resort & Spa, Badung. 2022.....	47
Gambar 4.3 Proses delivery produk-produk yang berbahan dasar eco friendly ...	49
Gambar 4.4 Bahan dasar pembuatan pupuk dan limbah bubuk kopi yang sudah terpakai Sumber: Bali Mandira Beach Resort & Spa, Badung. 2022	51
Gambar 4.5 Scan menu, scan qr untuk pembayaran dan mesin edc untuk proses pembayaran	52
Gambar 4.6 Tas belanja tamu yang berbahan dasar karton	54
Gambar 4.7 Proses pemberian garansi pada produk pada tamu dan juga pemberian diskon dan cinderamata dalam aksi pro lingkungan	55
Gambar 4.8 Sayur dan buah yang tidak memakai pestisida tinggi	57
Gambar 4.9 Media sosial dalam proses promosi	58
Gambar 4.10 Salah satu proses pengirim email pendapatan di Azul sebagai administrasi yang ramah lingkungan	60
Gambar 4.11 Model penerapan green service innovation di Azul Beach Club....	63



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara Umum & Khusus Terkait Sembilan (9) Indikator	73
Lampiran 2. Daftar narasumber wawancara skripsi pada <i>F&B Azul</i>	76
Lampiran 3. Hasil wawancara kepada seluruh narasumber	77
Lampiran 4. Gambar proses wawancara yang dilakukan kepada narasumber....	114
Lampiran 5. Gambar area di Bali Mandira Beach Resort & Spa.....	118



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bali merupakan salah satu pulau yang memiliki industri pariwisata yang berkembang secara pesat. Diketahui bahwa Bali tidak hanya mempromosikan pesona keindahan alam dan kebudayaannya, tetapi Bali juga menampilkan kesiapan dalam penyediaan akomodasi. Salah satunya yaitu penyediaan akomodasi hotel yang layak untuk wisatawan yang berkunjung ke Bali. Hotel merupakan suatu tempat untuk tamu mendapatkan layanan penginapan serta layanan lain seperti : makanan dan minuman yang disediakan untuk para tamu (Destiana, 2018). Dalam pelaksanaan pelayanan yang diberikan oleh setiap hotel, didukung dengan peran dari masing - masing departemen seperti dalam membantu melayani pelayanan makanan dan minuman untuk meningkatkan kepuasan tamu. Departemen yang bertugas untuk melaksanakan pelayanan makanan dan minuman yaitu *food & beverage department*.

Food & beverage department merupakan suatu bagian dari hotel, yang mengurus dan bertanggung jawab atas kebutuhan pelayanan makanan dan minuman serta kebutuhan lain yang terkait dengan para tamu, baik yang tinggal di hotel ataupun yang tidak, yang dikelola secara komersial dan profesional (Araujo, 2017). Dalam praktiknya pelayanan memiliki peran yang sangat penting di suatu hotel, karena baik buruknya pelayanan akan berpengaruh terhadap tingkat populernya hotel. Selama penyampaian layanan kualitas yang prima akan menciptakan nilai tinggi, yang dapat menciptakan kepuasan pelanggan (Manoppo,

2013). Dalam penyampaian pelayanan *food & beverage* diperlukannya sebuah pembaharuan atau inovasi yang berdampak terhadap pelayanan prima kepada tamu. Sehingga muncul perkembangan pelayanan *food & beverage* yang terintegrasi dengan pelayanan yang berbasis ramah lingkungan yang terimplementasi dalam sebuah konsep *green service innovation*. Sebagai salah satu bentuk perkembangan inovasi pelayanan dalam memberikan pelayanan prima ke tamu berbasis pelayanan yang ramah lingkungan. Sesuai dengan pernyataan Lin & Chen (2017) menyebutkan bahwa melalui penerapan *green service innovation* berbasis ramah lingkungan dapat memberikan pengalaman berharga dan baik kepada pelanggan kedepannya.

Green service innovation yang merupakan salah satu bentuk pelayanan yang sifatnya berkelanjutan dengan berbasis ramah lingkungan. *Green innovation* telah terbukti menjadi konsep pemecahan masalah yang populer dalam beberapa dekade terakhir dari pemanasan global dan tantangan lingkungan (Khan & Johl, 2019). Pengembangan *green service innovation* sangat penting bagi kemanusiaan, karena dapat efektif dalam membantu bisnis untuk mencapai tujuan keberlanjutannya (Chen et al., 2015). *Green service innovation* sendiri lebih mengutamakan pelayanan kepada tamu dengan lebih mempertimbangkan lingkungan sekitarnya.

Salah satu hotel yang menyadari akan pentingnya penerapan kebijakan *green service innovation* sebagai salah satu upaya untuk menjaga keberlanjutan lingkungan yaitu Bali Mandira Beach Resort & Spa. Hotel ini merupakan Salah satu hotel bintang empat (4) yang ada di Bali, yang berlokasi di JL. Padma No.2,

Legian, Kabupaten Badung Bali. Kebijakan *green service innovation* di Bali Mandira Beach Resort & Spa, dilakukan pada proses pelayanan *food & beverage* di Azul Beach Club. Azul Beach Club ini memiliki keunikan tersendiri dari caranya menjaga lingkungan keberlanjutan dimulai dari konsep bangunannya yang 90% terdiri dari bahan – bahan seperti bambu dan juga alang – alang. Kemudian Azul Beach Club sendiri didalam menerapkan *green service innovation*, bilamana dalam penerapannya dilakukan melalui proses – proses pelayanan dan pemakaian produk – produk yang ramah lingkungan. Diharapkan melalui kebijakan *green service innovation* serta melalui proses pelayanan yang berbasis ramah lingkungan diharapkan mampu menjadi solusi untuk menjaga keberlanjutan kedepan melalui penggunaan sarana dan prasarana yang berbasis ramah lingkungan. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk meneliti mengenai “Penerapan *Green Service Innovation* pada *Food & Beverage Department* di Azul Beach Club Bali Mandira Beach Resort & Spa”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dipaparkan sebelumnya, permasalahan yang dihadapi adalah mengenai penerapan *green service innovation* pada *food & beverage department* di Azul Beach Club Bali Mandira Beach Resort & Spa. Dari permasalahan penelitian tersebut dapat ditarik rumusan pertanyaan - pertanyaan sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan *green service innovation* pada *food & beverage department* di Azul Beach Club Bali Mandira Beach Resort & Spa?

2. Kendala - kendala apa saja yang dihadapi dalam penerapan *green service innovation* pada *food & beverage department* di Azul Beach Club Bali Mandira Beach Resort & Spa ?

1.3 Tujuan penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk :

1. Untuk mengetahui penerapan *green service innovation* pada *food & beverage department* di Azul Beach Club Bali Mandira Beach Resort & Spa.
2. Untuk mengetahui kendala - kendala yang dihadapi dalam penerapan *green service innovation* pada *food & beverage department* di Azul Beach Club Bali Mandira Beach Resort & Spa.

1.4 Manfaat Penelitian

Dari penelitian ini akan memberi manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat membantu dalam memberikan referensi serta informasi untuk penelitian selanjutnya, yang nantinya akan dapat dikembangkan kembali khususnya yang berhubungan dengan penerapan *green service innovation*.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini dilakukan dengan harapan bahwa akan memberikan manfaat bagi:

a) Bagi Hotel Bali Mandira Beach Resort & Spa

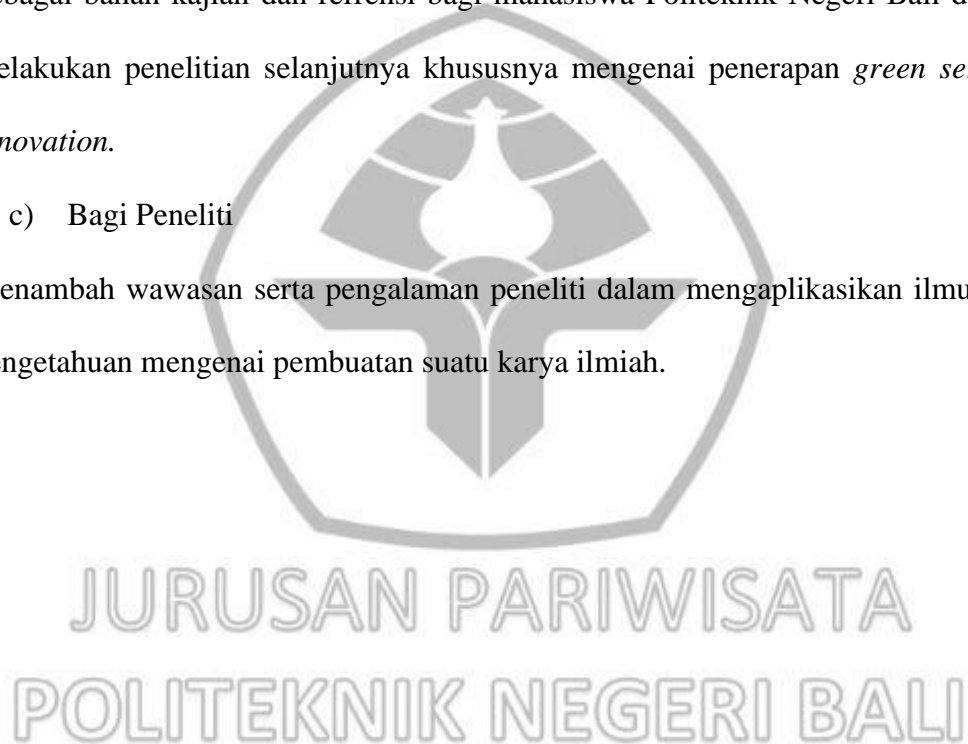
Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi perusahaan dalam melakukan penerapan *green service innovation*. Sehingga mampu membantu pencapaian tujuan perusahaan dan dapat membantu menghadapi persaingan yang semakin kompetitif.

b) Bagi Akademik Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

Sebagai bahan kajian dan refrensi bagi mahasiswa Politeknik Negeri Bali dalam melakukan penelitian selanjutnya khususnya mengenai penerapan *green service innovation*.

c) Bagi Peneliti

Menambah wawasan serta pengalaman peneliti dalam mengaplikasikan ilmu dan pengetahuan mengenai pembuatan suatu karya ilmiah.



BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil dari pembahasan penelitian yang telah dibahas pada uraian pembahasan 4.2.1 dan uraian pembahasan 4.2.2, mengenai penerapan *green service innovation* dan juga kendala-kendala yang dihadapi dalam penerapan dari *green service innovation* tersebut maka dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Penerapan *green service innovation* pada *food & beverage department* di Azul Beach Club Bali Mandira Beach Resort & Spa sudah diterapkan menyeluruh atau bisa dikatakan 100%. Diterapkannya 9 (Sembilan) indikator dari *green service innovation* ini dengan dibuktikan dari hasil tabel 4.2 dimana dalam tabel tersebut menjelaskan bahwa penerapan 9 (Sembilan) indikator tersebut sudah diterapkan secara menyeluruh, serta dibuktikan juga dengan gambar pemodelan 4.11 yang menjelaskan tentang bagaimana penerapan dari *green service innovation* tersebut dilakukan di Azul Beach Club lengkap beserta dengan contohnya.
2. Kemudian adapun kendala-kendala yang dihadapi dalam penerapan *green service innovation* pada *food & beverage department* di Azul Beach Club Bali Mandira Beach Resort & Spa yakni menjaga konsistensi dan komitmen dari semua *staff* yang berada di Azul Beach Club, kemudian kurangnya ketahanan produk-produk yang berbahan ramah lingkungan seperti produk

bambu untuk menyimpan *cutleries* dan juga karton untuk bahan dasar tas Azul, serta pengeluaran dana yang berlebihan untuk mengganti beberapa *item – item* ramah lingkungan yang rusak karena tidak tahan lama. Dan yang terakhir yaitu keterbatasan bahan baku produk untuk *stray* yang berbahan dasar dari mangrove.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil dari penelitian yang dilakukan oleh penulis, saran yang dapat diberikan sebagai bahan pertimbangan dan juga referensi bagi manajemen dalam penerapan *green service innovation* pada *food & beverage department* di Azul Beach Club Bali Mandira Beach Resort & Spa sebagai berikut:

1. Meningkatkan sarana dan fasilitas untuk menunjang penerapan dari *green service innovation*, seperti misalnya fasilitas untuk pembuatan produksi limbah kompos yang nantinya kompos tersebut bisa di produksi dan bisa dijual dan menghasilkan keuntungan.
2. Menerapkan cara untuk lebih memaksimalkan penerapan dari *green service innovation* dengan memberikan sosialisasi yang ditunjukkan kepada seluruh *food & beverage department* di Azul Beach Club tentang pentingnya penerapan dari *green service innovation* ini, kemudian melakukan evaluasi-evaluasi, dan juga melakukan pengawasan terkait dengan penerapan dari *green service innovation* ini.
3. Melakukan pengembangan – pengembangan produk yang ramah lingkungan sehingga, melalui pengembangan produk tersebut tercipta produk baru yang dapat bermanfaat bagi lingkungan atau pihak Azul Beach Club sendiri.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahyar, H. dkk. (2020). *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu. (Issue March).
- Araujo, 2010. (2017). *Departemen Food & Beverage Product*. 6, 5–9.
- Astawa, I Ketut, Budarma, I Ketut, C. I. S. W. (2021). *Manajemen Supervisi Hotel*.
- Batinggi, A., & Ahmad, B. (2014). Pengertian pelayanna Umum dan Sistem Manajemen. *Modul 1*, 1–32. <http://repository.ut.ac.id/4256/1/IPEM4429-M1.pdf>
- Budi Sulistiono, A. (2011). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi Terhadap Keputusan Menginap. *Unversitas Diponegoro*, 1–7. <https://core.ac.uk/download/pdf/11721673.pdf>
- Chen, Y. S., Lin, Y. H., Lin, C. Y., & Chang, C. W. (2015). Enhancing green absorptive capacity, green dynamic capacities and green service innovation to improve firm performance: An analysis of Structural Equation Modeling (SEM). *Sustainability (Switzerland)*, 7(11), 15674–15692. <https://doi.org/10.3390/su71115674>
- Destiana, B. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di Hotel Niagara Parapat Provinsi Sumatera Utara. *Destiana Baetie*, 5(1), 1–27.
- Ernawati, E., Johar, A., & Setiawan, S. (2019). Implementasi Metode String Matching Untuk Pencarian Berita Utama Pada Portal Berita Berbasis Android (Studi Kasus: Harian Rakyat Bengkulu). *Pseudocode*, 6(1), 77–82. <https://doi.org/10.33369/pseudocode.6.1.77-82>
- Grand, C.-D. I., Saron, P., & Hotel, B. (2021). *I Ketut Suardana, Angga Danu Adjiananda 14* <https://jurnal.akparada.ac.id/index.php/nusantara>. 4(2), 14–32.
- Kememparekraf, I. (2013). Peraturan Menteri Pariwisata and Ekonomi Kreatif No. 53 tahun 2013. *Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia*, 227.
- Khan, P. A., & Johl, S. K. (2019). Nexus of Comprehensive Green Innovation, Environmental Management System-14001-2015 and Firm Performance. *Cogent Business and Management*, 6(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2019.1691833>
- Kurniawan, D., & Kunto, Y. S. (2013). Pengaruh Promosi Dan Store Atmosphere Terhadap Impulse Buying Dengan Shopping Emotion Sebagai Variabel Intervening Studi Kasus Di Matahari Department Store Cabang Supermall Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra, Universitas Kristen Petra*, 1(2), 3. <http://publication.petra.ac.id>

- Lin, Y. H., & Chen, Y. S. (2017). Determinants of green competitive advantage: the roles of green knowledge sharing, green dynamic capabilities, and green service innovation. *Quality and Quantity*, 51(4), 1663–1685. <https://doi.org/10.1007/s11135-016-0358-6>
- Liu, L. (2011). Brief analysis on green service of economy hotel. *Communications in Computer and Information Science*, 208 CCIS(PART 1), 597–601. https://doi.org/10.1007/978-3-642-23023-3_89
- Manajerial, K., Institusional, K., Dan, K. D., Hutang, K., Terhadap, A., & Perusahaan, N. (2012). Kepemilikan Manajerial, Kepemilikan Institusional, Kebijakan Deviden Dan Kebijakan Hutang Analisis Terhadap Nilai Perusahaan. *Accounting Analysis Journal*, 1(2). <https://doi.org/10.15294/aaj.v1i2.703>
- Manoppo, F. (2013). Kualitas Pelayanan, Dan Servicescape Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Gran Puri Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 1(4), 1341–1348. <https://doi.org/10.35794/emba.v1i4.2913>
- Paisal, M. (2013). Pelaksanaan Pelayanan Karyawan Pt. Antar Lintas Sumatera Pekanbaru Ditinjau Menurut Ekonomi Islam. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Purwono. (2017). Konsep dan definisi. *Evaluation*, 16.
- Ruastiti, N. M. (2019). *Pengetahuan Pariwisata Bali*.
- Siyoto, S. (2015). *Metode Penelitian Dasar*.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*.
- Sulastiyono, A. (2011). *Manajemen Penyelenggara Hotel*. Alfabeta Bandung.
- Tariq, A., Badir, Y. F., Tariq, W., & Bhutta, U. S. (2017). Drivers and consequences of green product and process innovation: A systematic review, conceptual framework, and future outlook. *Technology in Society*, 51, 8–23. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2017.06.002>
- Wahyuni, I. A. P. P. S. W., & Parma, I. P. G. (2020). Penerapan SOP Bagi Mahasiswa PKL Pada Departemen Food And Beverage Service The Oberoi Beach Resort, Bali. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, 3(1), 20. <https://doi.org/10.23887/jmpp.v3i1.28997>
- Wong, C. W. Y., Wong, C. Y., & Boon-itt, S. (2013). Green Service Practices: Performance Implications and the Role of Environmental Management Systems. *Service Science*, 5(1), 69–84. <https://doi.org/10.1287/serv.1120.0037>
- Yusnita, H., & Yulianto, A. (2013). Upaya Food and Beverage Restaurant Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Melalui Variasi Produk. *Jurnal Khasanah Ilmu*, IV(1), 67–81.