

**SKRIPSI**

**IMPLEMENTASI GREEN HOTEL  
PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT  
DALAM MENINGKATKAN ENVIRONMENTAL BEHAVIOR  
DI CHAMPLUNG SARI HOTEL**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Ni Putu Maryantini**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2024**

**SKRIPSI**

**IMPLEMENTASI GREEN HOTEL  
PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT  
DALAM MENINGKATKAN ENVIRONMENTAL BEHAVIOR  
DI CHAMPLUNG SARI HOTEL**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Ni Putu Maryantini  
NIM 2315854051**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2024**

**SKRIPSI**

**IMPLEMENTASI GREEN HOTEL  
PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT  
DALAM MENINGKATKAN ENVIRONMENTAL BEHAVIOR  
DI CHAMPLUNG SARI HOTEL**

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



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Ni Putu Maryantini  
NIM 2315854051**

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

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

**IMPLEMENTASI GREEN HOTEL  
PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT  
DALAM MENINGKATKAN ENVIRONMENTAL BEHAVIOR  
DI CHAMPLUNG SARI HOTEL**

Skripsi ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan  
Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali  
pada Rabu, 14 Agustus 2024

Pembimbing I,



Ni Luh Eka Armoni, SE., M.Par.,  
NIP 196310261989102001

Pembimbing II,



Ni Ketut Bagiasuti, SH., M.H.,  
NIP 197203042005012001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Pariwisata,  
Politeknik Negeri Bali




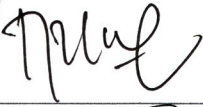

Dr. Ni Ketut Bagiasuti, SST.Par, M.Par  
NIP 1984090982008122004

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi berjudul :

### **IMPLEMENTASI GREEN HOTEL PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT DALAM MENINGKATKAN ENVIRONMENTAL BEHAVIOR DI CHAMPLUNG SARI HOTEL**

yang disusun oleh **NI PUTU MARYANTINI (NIM 2015854051)** telah dipertahankan dalam **Sidang Skripsi** di depan Tim Penguji pada hari Rabu, 14 Agustus 2024


	<b>Nama Tim Penguji</b>	<b>Tanda Tangan</b>
<b>Ketua</b>	Ni Luh Eka Armoni, S.E., M.Par. NIP 196310261989102001	
<b>Anggota</b>	Drs. I Gusti Putu Sutarma, M. Hum. NIP 196412311990031025	
<b>Anggota</b>	Ni Kadek Herna Lastari, M. Pd. NIP 199505302022032015	

JURUSAN PARIWISATA  
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:

Nama : Ni Putu Maryantini

NIM : 2315854051

Program Studi : D-IV Manajemen Bisnis Pariwisata

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**IMPLEMENTASI GREEN HOTEL  
PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT  
DALAM MENINGKATKAN ENVIRONMENTAL BEHAVIOR  
DI CHAMPLUNG SARI HOTEL**

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, 14 Agustus 2024



Ni Putu Maryantini

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena rahmat yang diberikan kepada penulis sehingga dapat menyusun skripsi yang berjudul “Implementasi Green Hotel pada Front Office Department dalam Meningkatkan Environmental Behavior di Champung Sari Hotel” dengan baik dan mampu menyelesaikan dengan tepat waktu. Skripsi ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan pada Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Pada penyusunan skripsi ini penulis menerima bantuan berupa saran, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis untuk menyelesaikan skripsi ini, khususnya kepada:

1. I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom., sebagai Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menuntut ilmu dan menyediakan fasilitas sarana dan prasarana selama perkuliahan di Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par. sebagai Ketua Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan izin dalam melaksanakan perkuliahan pada Jurusan Pariwisata.
3. Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd., selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata yang serta membantu memberikan kelancaran dan masukan bagi penulis.
4. Ni Luh Eka Armoni, SE., M.Par., selaku Dosen Pembimbing I yang serta memberikan arahan, motivasi, dan telah meluangkan waktu untuk membimbing penulis.
5. Ni Ketut Bagiastuti, SH., M.H., selaku Dosen Pembimbing II yang serta memberikan arahan, motivasi, dan telah meluangkan waktu untuk membimbing penulis.
6. Orang tua saya tercinta yaitu Bapak saya I Nyoman Artawa dan Ibu saya Ni Ketut Muliartha atas doa restu beliau berdua saya bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

7. Suami saya I Ketut Wahyudi yang selalu memberi banyak support penuh dalam semua kegiatan saya untuk mengerjakan skripsi ini.
8. Anak-anak saya Ni Putu Kiara Sitha Kinandana, I Kadek Kanha Kinandana dan I Komang Keswa Kinandana, yang memberi semangat saya agar terselesaikan skripsi saya ini.
9. Seluruh Dosen Jurusan Pariwisata yang telah memberikan bimbingan dan pengetahuan yang luas kepada penulis selama mengikuti perkuliahan di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.
10. Pihak Manajemen Champlung Sari Hotel yang telah membantu penulis selama melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Lapangan dengan memberikan motivasi, kesempatan dan masukan untuk mengumpulkan data dalam penulisan skripsi penelitian ini.
11. Teman-teman serta sahabat yang selalu memberikan dorongan motivasi serta dukungan secara terus menerus sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi penelitian ini.

Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna mengingat keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki penulis. Untuk itu diharapkan adanya masukan dari pembaca guna penyempurnaan skripsi. Akhir kata penulis berharap skripsi ini bermanfaat bagi pembaca.

JURUSAN PARIWISATA  
Penulis,  
POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Putu Maryantini



## ABSTRAK

Maryantini, Ni Putu (2024). Implementasi Green Hotel pada staff Front Office Departement dalam meniingkatkan Enviromental Behavior pada Champlung Sari Hotel. Skripsi: Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Skripsi ini telah di setuju dan diperiksa oleh Pembimbing I: Ni Ni Luh Eka Armoni, SE., M.Par., dan Pembimbing II: Ni Ketut Bagiastuti, SH., M.H.

Kata kunci: Green Human Resources Management, Kinerja Lingkungan, Hotel, Sustainability.

Penelitian ini membahas tentang Implementasi Green Hotel pada staff Front Office Departement dalam meningkatkan Enviromental Behavior pada Champlung Sari Hotel. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Implementasi Green Hotel pada staff Front office departemen dalam meningkatkan environmental pada Champlung Sari hotel. dan untuk mengetahui Indikator green hotel yang perlu dilakukan untuk meningkatkan environmental behavior oleh staf front office dalam menciptakan green hotel pada Champlung Sari hotel. Penelitian ini menggunakan metode penumpulan data pada penelitian ini dan ilakukan melalui observasir, wawancara, dokumentasi dan studi kepustakaan. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif meliputi beberapa tahap seperti pelaksanaan wawancara, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Implementasi Green Hotel Pada Staff Front Office dalam meningkatkan Enviromental Behavior pada Champlung Sari Hotel sudah dilaksanakan dengan baik, 8 indikator pada variable x (Green Hotel )dan 6 indikator pada variable y ( environmental behavior) Sebagian besar dari indicator-indikator tersebut sudah dilaksanakan, namun ada beberapa indikator yang perlu ditingkatkan-peformanya yaitu indikator mobilitas dan transportasi, konsumerisme, dan tindakan-tindakan yang bertujuan melestarikan lingkungan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa penerapan green hotel pada staff Froont office untuk meningkatkan environmental behaviour staf front office di Champlung Sari Hotel sudah diterapkan sebesar 80% dimana tidak ada hal yang tidak penting dan tidak di lakukan oleh staf front office, hanya saja perlu peningkatan dalam pelaksanaanya.

## **ABSTRACT**

*Maryantini, Ni Putu. (2024). Implementation of Green Hotel on Front Office Department staff in improving Environmental Behavior at Champlung Sari Hotel. Thesis: Tourism Business Management, Tourism Department, Bali State Polytechnic.*

*This thesis has been approved and examined by Advisor I: Ni Ni Luh Eka Armoni, SE., M.Par., and Advisor II: Ni Ketut Bagiastuti, SH., M.H.*

*Keywords: Green Human Resources Management, Environmental Performance, Hotel, Sustainability*

*This study discusses the Implementation of Green Hotel on Front Office Department staff in improving Environmental Behavior at Champlung Sari Hotel. The purpose of this study is to determine how the Implementation of Green Hotel on Front Office Department staff in improving environmental at Champlung Sari Hotel. to find out what green hotel indicators need to be done to improve environmental behavior by front office staff in creating a green hotel at Champlung Sari Hotel. This study uses data collection methods in this study and is carried out through observation, interviews, documentation and literature studies. The data analysis method used in this study is a qualitative descriptive method including several stages such as conducting interviews and drawing conclusions. The results of this study indicate that the Implementation of Green Hotel on Front Office Staff in improving Environmental Behavior at Champlung Sari Hotel has been carried out well, 8 indicators on variable x (Green Hotel) and conclusions. The results of this study indicate that the Implementation of Green Hotel on Front Office Staff in improving Environmental Behavior at Champlung Sari Hotel has been carried out well, 8 indicators on variable x (Green Hotel) and 6 indicators on variable y (environmental behavior) Most of these indicators have been implemented, but there are several indicators that need to be improved in performance, namely indicators of mobility and transportation, consumerism, and actions aimed at preserving the environment. So it can be concluded that the implementation of green hotel on Front office staff to improve the environmental behavior of front office staff at Champlung Sari Hotel has been implemented by 80% where there is nothing that is not important and not done by front office staff, it just needs improvement in its implementation.*

## DAFTAR ISI

<b>SKRIPSI</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN SAMPUL DALAM</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSYARATAN PENGAJUAN GELAR SARJANA TERAPAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Ruang Lingkup Penelitian .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>8</b>
2.1 Landasan Teori .....	8
2.1.1 Hotel .....	8
2.1.2 Front Office .....	10
2.1.3 Green Hotel .....	11
2.1.4 Environmental Behavior.....	16
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya.....	18
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>24</b>
3.1 Lokasi dan Periode Penelitian .....	24
3.2 Objek Penelitian .....	24

3.3	Identifikasi Variabel.....	24
3.4	Definisi Operasional Variabel .....	25
3.5	Jenis dan Sumber Data .....	27
3.5.1	Jenis Data.....	27
3.5.2	Sumber Data .....	27
3.6	Metode Pengumpulan Data .....	28
3.6.1	Observasi .....	28
3.6.2	Wawancara .....	28
3.6.3	Dokumentasi.....	29
3.6.4	Studi Kepustakaan .....	29
3.7	Teknik Analisis Data .....	29
	<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>32</b>
4.1	Gambaran Umum Tempat Penelitian .....	32
4.2	Hasil dan Pembahasan .....	42
4.2.1	Implementasi Green Hotel pada Front Office Department di Champlung Sari Hotel.....	42
4.2.2	Implementasi <i>Green Hotel</i> pada Front Office Department dalam Meningkatkan <i>Environmental Behavior</i> di Champlung Sari Hotel .....	56
	<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>72</b>
5.1.	Simpulan.....	72
5.2	Saran.....	73
	<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>78</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 3. 1</b> Tabel Operasional Variabel .....	25
<b>Tabel 4. 1</b> Kesesuaian Indikator Green Hotel yang Meningkatkan Environmental Behavior .....	69



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 4. 1</b> Hotel Champlung Sari Hotel.....	32
<b>Gambar 4. 2</b> Swimming Pool Champlung Sari Hotel.....	37
<b>Gambar 4. 3</b> Struktur Organisasi Front Office Campung Sari Hotel.....	38
<b>Gambar 4. 4</b> Meja Reservation di Champlung Sari Hotel .....	41
<b>Gambar 4. 5</b> Tanaman di Sebelah Front Office Department .....	43
<b>Gambar 4. 6</b> Meja Front Office yang Berbahan Kayu.....	49
<b>Gambar 4. 7</b> Kawasan/Area Merokok .....	53
Gambar 4. 8 Pemilahan Sampah .....	55
<b>Gambar 4. 9</b> Slogan Lebih Baik Menggunakan Tangga.....	59



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## **DAFTAR LAMPIRAN**

**Lampiran 1 Pedoman Wawancara**

**Lampiran 2 Transkrip Hasil Wawancara**

**Lampiran 3 Dokumentasi Penelitian**



**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI**

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan zaman yang semakin maju, banyak wisatawan yang sudah menggunakan metode *Online Booking* untuk reservasi hotel pada saat ini. Selain praktis dan efisien, hal ini juga menghemat waktu bagi wisatawan yang bekerja. Namun, ada pula dampak kurang baiknya yaitu wisatawan tidak bisa melihat langsung kondisi nyata hotel yang diinginkan dan hanya mengandalkan informasi dari brosur, sehingga tak jarang terjadi ketidaksesuaian antara ekspektasi dan realita. Ketidakpuasan tamu hotel akibat kesenjangan antara harapan dan kenyataan dapat berdampak negatif pada reputasi dan tingkat okupansi hotel (*Mohsin & Lockyer, 2010*).

Salah satu hotel yang ada di Kabupaten Gianyar, Bali ialah Champlung Sari hotel yang berlokasi di Jalan Raya Haoman Ubud, Gianyar. Hotel ini merupakan hotel bintang 3 yang memiliki 103 kamar dengan berbagai jenis fasilitas untuk memberikan kenyamanan kepada tamu yang menginap, seperti: *restaurant, spa, swimming pool, meeting room, ballroom*.

Hotel Champung Sari dalam operasionalnya sudah menerapkan beberapa dari konsep *green hotel*, seperti menggunakan lampu LED, menggunakan *timer* pada lampu di koridor, mematikan lampu-lampu kamar yang *vacant* pada malam hari, mengurangi penggunaan plastik, menggunakan AC central yang dapat mati otomatis jika *balcony* terbuka, area *lobby* yang terbuka sehingga tidak



menggunakan energi yang berlebih, menyediakan tempat khusus merokok, melakukan kebersihan lingkungan, serta mempekerjakan masyarakat lokal untuk mendukung ekonomi. Walaupun demikian, masih terdapat penerapan *green hotel* yang masih belum maksimal pada Champlung Sari Hotel, seperti: masih belum menyediakan tempat sampah sesuai dengan jenisnya (*organic & non-organic*), penggunaan kembali kertas juga masih minim dilakukan, dan juga beberapa kolam air mancur yang tidak berfungsi dengan baik. Dan juga kesadaran staf yang selalu membuang kertas yang berlebihan terutama di *Front Office Departement* yang merupakan hasil dari koresponden email dari tamu, tumpukan kertas yang kadang di biarkan di belakang *Lobby* yang kadang mempersulit tamu untuk menitipkan barang atau kopernya ketika mau *Cek out* menambah kesan kotor dan tidak enak dipandang.

Salah satu departemen yang mendukung kelancaran operasional Champlung Sari Hotel adalah *Front Office Department*. *Front office* ialah departemen bagian depan yang memberikan pelayanan mulai dari reservasi hingga memberikan informasi yang dibutuhkan oleh tamu baik itu informasi mengenai hotel maupun di luar hotel selama tamu tersebut masih di dalam hotel (Putra et al.,, 2022). *Front Office Department* di Champlung Sari Hotel sudah menerapkan beberapa dari *green hotel* seperti penggunaan *barcode* untuk mendaftarkan tamu sebagai member Marriott, *print double side* untuk menghemat kertas, menggunakan kendaraan Listrik seperti *buggy*, tidak menggunakan barang sekali pakai seperti gelas *welcome drink* dan *oshibori*. Tempat pembuangan limbah yang terletak di sebelah utara hutan dan terlihat oleh wisatawan, sehingga menimbulkan kesan

kotor dan kurang higienis. Selain itu, kurangnya kerja sama antara staf dan pemilik hotel dalam menanggulangi sampah yang menumpuk di pinggir jalan juga menjadi permasalahan tersendiri. Pengelolaan limbah dan sampah yang kurang baik tidak hanya berdampak buruk bagi citra hotel, tetapi juga dapat mencemari lingkungan sekitar (Bohdanowicz, 2005). Contoh lain penerapan *Green Hotel* yang kurang optimal adalah kolam air mancur di taman hotel yang tidak sesuai dengan konsep Tri Hita Karana karena tidak berfungsi dengan baik, airnya keruh, dan kehidupan ikannya tidak terawat. Tri Hita Karana merupakan filosofi hidup masyarakat Bali yang menekankan keharmonisan hubungan antara manusia dengan Tuhan, sesama manusia, dan lingkungan (Peters & Wardana, 2013). Ketidaksesuaian antara nilai-nilai Tri Hita Karana dengan praktik nyata di hotel dapat menimbulkan kesenjangan dan persepsi negatif dari tamu maupun masyarakat sekitar.

Hal-hal ini menunjukkan masih adanya kesenjangan antara konsep *Green Hotel* yang diterapkan dengan perilaku aktual dari para staf hotel, khususnya terkait *environmental behavior* atau perilaku pro-lingkungan. *Environmental behavior* mengacu pada tindakan-tindakan individu yang berkontribusi terhadap kelestarian lingkungan, seperti penghematan sumber daya, daur ulang, dan partisipasi dalam kegiatan ramah lingkungan (Kollmuss & Agyeman, 2002). Perilaku pro-lingkungan dari karyawan hotel merupakan faktor penting dalam keberhasilan implementasi praktik-praktik *Green Hotel* (Kim et al.,, 2017).

*Behavior* pada staf hotel dapat disebabkan oleh berbagai faktor, seperti minimnya pengetahuan dan kesadaran lingkungan, terbatasnya pelatihan dan

sosialisasi, serta lemahnya dukungan dan teladan dari manajemen (*Chan et al.,,, 2014*). Padahal, peran staf *Front Office* sebagai garda terdepan dalam melayani tamu sangat krusial dalam membentuk kesan dan pengalaman tamu terhadap hotel secara keseluruhan (*Okumus et al.,,, 2013*). Perilaku pro-lingkungan yang ditunjukkan oleh staf *Front Office*, seperti memberikan informasi tentang program Green Hotel kepada tamu atau mendorong partisipasi tamu dalam inisiatif ramah lingkungan, dapat berkontribusi positif terhadap citra dan reputasi hotel (*Yusof & Jamaludin, 2014*).

Untuk penerapan *green hotel* diperlukannya seorang karyawan yang merupakan komponen penting dalam keberhasilan pelaksanaan praktik perilaku ramah lingkungan dalam industri perhotelan (*Chen, 2016*). *Green hotel* bertujuan untuk mengurangi dampak lingkungan melalui praktik ramah lingkungan. *Green hotel* mampu mendorong dan meningkatkan kesadaran perilaku lingkungan (*Environmental Behavior*) baik antara karyawan dan juga tamu yang menginap di hotel, melalui praktik yang berkelanjutan seperti konservasi air, pengurangan limbah, dan menggunakan bahan yang ramah lingkungan. Perilaku ramah lingkungan menurut *Kaiser et al.,,, (2007)* berkaitan dengan konservasi energi, mobilitas & transportasi, pengurangan limbah, *recycling*, *consumerism*, dan kelestarian lingkungan lainnya.

Pelaksanaan perilaku lingkungan (*Environmental Behavior*) Staf *Front Office* di Champlung Sari hotel dalam operasionalnya sudah diterapkan beberapa contoh penerapan yang sudah dilakukan oleh karyawan yaitu mematikan AC di *Back Office* jika tidak diperlukan, staf menggunakan tangga dibandingkan lift

untuk menjangkau tempat yang dekat, staf membawa tumbler untuk mengurangi penggunaan botol plastik, menggunakan paper bag, mencetak dokumen dengan double side untuk menghemat penggunaan kertas. Namun masih terdapat penerapan yang belum maksimal di terapkan oleh karyawan hotel, seperti: penggunaan kertas yang berlebihan, penggunaan elektronik (*computer*) yang berlebih sehingga meningkatkan penggunaan energi listrik karena *Front Office Department* memerlukan komputer 24 jam sebagai proses check in & check out tamu serta keperluan sistem lainnya, serta karyawan Front office masih sering menyalakan lampu di area *Back Office* disebabkan *office* karyawan sangat tertutup minimnya cahaya dari luar.

Berdasarkan dari latar belakang di atas penulis tertarik untuk meneliti tentang “*Implementasi Green Hotel pada Staff Front Office Department dalam Meningkatkan Environmental Behavior di Champlung Sari hotel.*”

## 1.2 Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana implementasi *green hotel* pada Front Office Department di Champlung Sari Hotel?
2. Bagaimana implementasi *green hotel* pada Front Office Department dalam meningkatkan *environmental behavior* di Champlung Sari Hotel?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui implementasi green hotel pada Front Office Department di Champlung Sari Hotel.
2. Untuk menganalisis implementasi *green hotel* pada Front Office Department dalam meningkatkan *environmental behavior* di Champlung Sari Hotel.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang didapatkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### 1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan dan wawasan tentang implementasi green hotel pada Front Office Department dalam upaya meningkatkan environmental behavior.

#### 1.4.2 Manfaat Praktis

Adapun manfaat praktis penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Politeknik Negeri Bali

Hasil penelitian ini dapat menambah informasi dan bacaan bagi para peneliti berikutnya yang membutuhkan referensi untuk melakukan penelitian yang serupa.

2. Bagi Manajemen Champlung Sari Hotel

Hasil penelitian ini sebagai bahan masukan bagi hotel Champlung Sari, Ubud khususnya di bagian Front Office Department terhadap penerapan green hotel guna meningkatkan *environmental behavior*.

3. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengalaman yang sangat bermanfaat dalam menerapkan ilmu dan keterampilan yang telah diperoleh selama menuntut ilmu di Politeknik Negeri Bali.

### **1.5 Ruang Lingkup Penelitian**

Penelitian ini lebih fokus kepada implementasi green hotel di bagian Front Office Department dalam upaya meningkatkan perilaku lingkungan.



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. Simpulan**

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil analisis maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Implementasi green hotel pada staf Front Office Department di Champlung Sari Hotel telah dilakukan secara komprehensif, mencakup berbagai aspek seperti manajemen berwawasan lingkungan, efisiensi energi dan air, pengelolaan limbah, dan penggunaan material ramah lingkungan. Hotel telah menerapkan SOP terkait pelestarian lingkungan, menggunakan teknologi hemat energi, menyediakan fasilitas pemilahan sampah, dan mengoptimalkan tata guna lahan untuk mendukung praktik ramah lingkungan. Namun, masih terdapat ruang untuk peningkatan, terutama dalam penggunaan energi terbarukan dan optimalisasi transportasi ramah lingkungan.
2. Implementasi green hotel pada staf Front Office di Champlung Sari Hotel telah berhasil meningkatkan environmental behavior secara signifikan. Pengaruh implementasi environmental behavior oleh karyawan front office department berkontribusi sebesar 42,3% dalam mendukung green hotel. Peningkatan ini terlihat dari adopsi praktik-praktik seperti konservasi energi, pengurangan limbah, daur ulang, dan kesadaran akan konsumsi berkelanjutan. Meskipun demikian, masih ada potensi untuk peningkatan

lebih lanjut, terutama dalam aspek mobilitas dan transportasi, di mana penggunaan tangga dibandingkan lift dan penggunaan buggy daripada mobil BBM untuk mengantar tamu masih perlu dioptimalkan.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil dan pembahasan dalam penelitian ini, maka dijabarkan beberapa saran yang dapat dijadikan masukan bagi Champlung Sari Hotel maupun bagi penelitian selanjutnya, yaitu sebagai berikut:

1. Champlung Sari Hotel disarankan untuk meningkatkan implementasi green hotel, khususnya dalam aspek mobilitas dan transportasi. Hotel dapat mengembangkan program insentif untuk mendorong penggunaan tangga daripada lift untuk perjalanan singkat, serta meningkatkan penggunaan kendaraan ramah lingkungan seperti buggy listrik untuk transportasi tamu. Selain itu, hotel dapat mempertimbangkan investasi dalam teknologi energi terbarukan, seperti panel surya, untuk lebih meningkatkan efisiensi energi dan memperkuat komitmen terhadap praktik ramah lingkungan.
2. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk melakukan studi komparatif antara berbagai hotel di daerah Bali atau Indonesia yang menerapkan konsep green hotel. Penelitian ini dapat berfokus pada perbandingan efektivitas implementasi green hotel dalam meningkatkan environmental behavior karyawan di berbagai departemen, tidak hanya terbatas pada Front Office. Selain itu, penelitian dapat menggali lebih dalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi green hotel, seperti budaya organisasi, kebijakan pemerintah, dan karakteristik demografis karyawan.



Penggunaan metode campuran (mixed methods) yang menggabungkan pendekatan kuantitatif dan kualitatif dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif tentang dampak jangka panjang praktik green hotel terhadap keberlanjutan lingkungan dan kinerja bisnis hotel.



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdou, A. H., Hassan, T. H., & Dief, M. M. El. (2020). A description of green hotel practices and their role in achieving sustainable development. *Sustainability (Switzerland)*, 12(22), 1–21.
- Agus, S. (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Amalianingsih, R., & Herdi, H. (2021). Studi Literatur: Faktor Pendukung Dan Penghambat Dalam Penyelenggaraan Program Bimbingan Dan Konseling Di Sekolah Menengah Kejuruan. *Jurnal Bimbingan Dan Konseling Terapan*, 5(1), 50–56.
- Astuti, K. K. W., Ernawati, N. M., & Astawa, I. K. (2023). *Environmental Behavior of Front Office Department Staff to Support Green Hotel at Six Senses Uluwatu Bali*. Politeknik Negeri Bali.
- Bachtiar S. Bachri. (2010). Meyakinkan Validitas Data Melalui Triangulasi Pada Penelitian Kualitatif. *Teknologi Pendidikan, Vol 10, No 1 (2010)*.
- Bagyono, B. (2014). *Tourism and Hospitality*. In Bandung: Publisher Alfabeta.
- Bagyono, S. (2012). *Teori dan Praktek Hotel Front Office*. In Bandung: Alfabeta.
- Budiyani, N. K. S. U., Aryana, I. N. A., & Suarja, I. K. (2017). Penerapan Green Action Oleh Staff Frontoffice Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Le Meridien Bali Jimbaran. *Manajemen Bisnis Pariwisata, Politeknik Negeri Bali, 2017*, 1–11.
- Bungin, B. (2013). *Metodologi Penelitian Sosial & ekonomi: Format-format kuantitatif dan Kualitatif untuk studi sosiologi, kebijakan publik, komunikasi, manajemen, dan pemasaran*.
- Chen, C. (2016). Building green hotel , by employee 's green awareness , knowledge and skill. *Preprints, August*, 1–11.
- Coleman, B. D., & Fuoss, R. M. (2017). Statistik Deskriptif. *Jurnal Hikmah*, 14(21), 1829–8419.
- Firman. (2013). Analisis Data dalam Penelitian Kualitatif. *Journal of Chemica*287Anista, Y. L. (2018).
- Green Hotel Association. (2018). *Green Hotel Association*.
- Hou, H., & Wu, H. (2021). Tourists' perceptions of green building design and their intention of staying in green hotel. *Tourism and Hospitality Research*, 21(1), 115–128.
- Huberman, a. M., & Miles, M. B. (2014). Qualitative Data Analisis. *Qualitaive*

*Data Analysis A Methods Sourcebook*, 47(Suppl 4).

- Kaiser, F. G., Oerke, B., & Bogner, F. X. (2007). Behavior-based environmental attitude: Development of an instrument for adolescents. *Journal of Environmental Psychology*, 27(3), 242–251.
- Kementrian Pariwisata Republik Indonesia. (2016). *Panduan dan Pedoman Pelaksanaan Green Hotel di Indonesia*.
- Kusuma Ningrum, N. F. M. (2023). Penerapan Green Office pada Food and Beverage Department dalam Peningkatan Kepedulian Lingkungan di Sheraton Bandung Hotel & Towers. *Journal of Mandalika Review*, 2(1), 27–38.
- Marhamah, S., & Asdi, Y. (2016). Studi Prestasi Mahasiswa Dengan Analisis Statistika Deskriptif (Studi Kasus: Mahasiswa Program Studi Matematika FMIPA Universitas Andalas Tahun 2009-2011). *Jurnal Matematika UNAND*, 5(4), 36–44.
- Moise, M. S., Gil-Saura, I., & Ruiz Molina, M. E. (2021). The importance of green practices for hotel guests: does gender matter? *Economic Research-Ekonomska Istrazivanja*, 34(1), 3508–3529.
- Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor Pm.53/Hm.001/Mpek/2013 Tentang Standar Usaha Hotel. (2013).
- Purwanti, D. (2017). Pendidikan Karakter Peduli Lingkungan Dan Implementasinya. *DWIJA CENDEKIA: Jurnal Riset Pedagogik*, 1(2), 14–20.
- Putra, M. D. V., Armoni, N. L. E., & Sagitarini, L. L. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan pada Front Office Department Terhadap Kepuasan Tamu di Sense Hotel Seminyak (Doctoral dissertation, Politeknik Negeri Bali)*.
- Putra, M. D. V., Armoni, N. L. E., & Sagitarini, L. L. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Front Office Departement Terhadap Kepuasan Tamu Sense Hotel Seminyak*.
- Saeed, B. Bin, Afsar, B., Hafeez, S., Khan, I., Tahir, M., & Afridi, M. A. (2019). Promoting employee's proenvironmental behavior through green human resource management practices. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, 26(2), 424–438.
- Sambodo, A. (2020). *Kantor Depan Hotel*. Nas Media Pustaka.
- Sinangjoyo, N. J., Tinggi, S., & Ampta, P. (2013). Green Hotel Sebagai Daya Saing Suatu Destinasi (Studi Kasus Pada Industri Hotel Berbintang Di Wilayah Yogyakarta). *Jurnal Nasional Pariwisata*, 5, 83–93.
- Siregar, S. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif: dilengkapi dengan perbandingan perhitungan manual dan SPSS*.
- Siyoto, S., & Sodik, M. A. (2015). *Dasar metodologi penelitian*. literasi media

publishing.

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

Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*.

Sugiyono, P. (2015). Metode penelitian kombinasi (mixed methods). *Bandung: Alfabeta*, 28, 1–12.

Suharsimi, A. (2013). *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik (Edisi Revisi)*. Jakarta: Rineka Cipta.

Sujatno, B. (2008). *Hotel courtesy*. Yogyakarta: CV Andi Offset.

Suwito, J. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Cv Global Ac Banjarbaru. *Kindai*, 14(3), 255–262.

Yuniati, N. (2021). Green Hotel Concept and Practices in Indonesia. *E-Journal of Tourism*, 8(2), 184–196.



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI