

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI *GREEN PRACTICE* PADA FOOD AND
BEVERAGE DEPARTMENT DALAM MENINGKATKAN
KEPUASAN PELANGGAN DI THE SEMINYAK
BEACH RESORT AND SPA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Made Angga Wirayuda

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

SKRIPSI

**Implementasi *Green Practice* Pada Food And Beverage
Department Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di The
Seminyak Beach Resort And Spa**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**I Made Angga Wirayuda
NIM 2015834169**

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI *GREEN PRACTICE* PADA FOOD AND
BEVERAGE DEPARTMENT DALAM MENINGKATKAN
KEPUASAN PELANGGAN DI THE SEMINYAK
BEACH RESORT AND SPA**

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

**I Made Angga Wirayuda
NIM 2015834169**

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

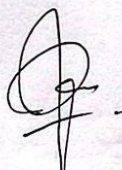
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

**IMPLEMENTASI GREEN PRACTICE PADA FOOD AND
BEVERAGE DEPTEMEN DALAM MENINGKATKAN
KEPUASAN PELANGGAN DI THE SEMINYAK
BEACH RESORT AND SPA**

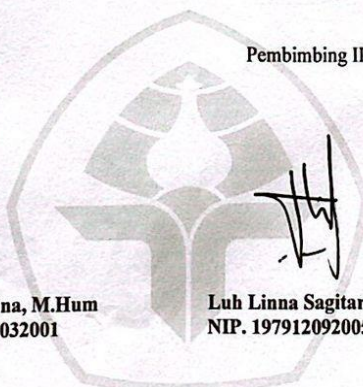
Skripsi ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan
Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali
pada Jumat, 05 Agustus 2024

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Dr. Dra. Lien Darlina, M.Hum
NIP. 196612081993032001



Luh Linna Sagitarini, SE., MM
NIP. 197912092005012002

JURUSAN **Mengetahui,** **PARIWISATA**
Ketua Jurusan Pariwisata,
POLITEKNIK NEGERI BALI
Politeknik Negeri Bali



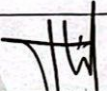

Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, S.ST.Par., M.Par.
NIP. 198409082008122004

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi berjudul:

IMPLEMENTASI GREEN PRACTICE PADA FOOD AND BEVERAGE DEPARTMEN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN DI THE SEMINYAK BEACH RESORT AND SPA

yang disusun oleh I Made Angga Wirayuda (2015834169) telah dipertahankan dalam
Sidang Skripsi di depan Tim Penguji
Pada hari, Kamis tanggal 5 Agustus 2024

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Luh Linna Sagitarini, SE., MM NIP. 197912092005012002	
Anggota	Ni Ketut Bagiastuti, SH.,M.H. NIP. 197203042005012001	
Anggota	Ni Putu Lianda Ayu Puspita, SE.,M.Tr.Par NIK. 202111012	

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali



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

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : I Made Angga Wirayuda

NIM : 2015834169

Program Studi : D-IV Manajemen Bisnis Pariwisata

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**IMPLEMENTASI GREEN PRACTICE PADA FOOD AND
BEVERAGE DEPARTMEN DALAM MENINGKATKAN
KEPUASAN PELANGGAN DI THE SEMINYAK BEACH RESORT
AND SPA**

Yang ditulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Manajemen Bisnis Pariwisata merupakan hasil karya saya. Semua informasi yang tercantum dalam skripsi yang berasal dari karya orang lain telah diberikan penghargaan dengan mencantumkan nama sumber penulis dengan benar sesuai norma, kaidah, dan etika akademik.

Apabila di kemudian hari diketahui bahwa sebagian atau keseluruhan tesis tersebut bukan karya asli saya atau terdapat kasus plagiarisme, saya rela menerima konsekuensi pencabutan gelar akademik sayadan sanksi lainnya sebagaimana didalilkan oleh Hukum Nasional Indonesia.

Badung, 23 Agustus 2024



I Made Angga Wirayuda

ABSTRAK

Angga Wirayuda, I Made (2024). Implementasi *Green Practice* pada *Food and Beverage Department* dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di The Seminyak Beach Resort and Spa. Skripsi: Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Skripsi ini telah disetujui dan diperiksa oleh Pembimbing I: Dr. Dra. Lien Darlina, M.Hum. dan Pembimbing II: Luh Linna Sagitarini, SE., MM.

Kata Kunci: *green practice, food and beverage department*, kepuasan pelanggan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi penerapan *Green Practice* serta mengidentifikasi kendala-kendala yang ditemui dalam penerapan *Green Practice* pada *Food and Beverage Department* di The Seminyak Beach Resort & Spa. Metode pengumpulan data dilakukan melalui survei, penyebaran kuesioner, dan wawancara dengan 40 responden selama kurang lebih 1 bulan. Teknik analisis data menggunakan lingkungan melalui tiga aspek utama: *Green Action*, *Green Food*, dan *Green Donation*. Implementasi ini mencakup efisiensi energi dan air, penggunaan produk ramah lingkungan seperti tisu bambu dan sedotan edible rice, serta pencegahan polusi melalui kegiatan penanaman pohon. Dampak dari implementasi *Green Practice* ini terbukti signifikan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di The Seminyak Beach Resort and Spa. metode kuantitatif dengan bantuan aplikasi statistik untuk mengukur hubungan antara variabel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *Green Practice* pada Food and Beverage Department menunjukkan komitmen yang kuat terhadap keberlanjutan

ABSTRACT

Angga Wirayuda, I Made (2024). Implementation of Green Practices in the Food and Beverage Department to Enhance Customer Satisfaction at The Seminyak Beach Resort and Spa. Thesis: Tourism Business Management, Department of Tourism, Bali State Polytechnic.

This thesis has been approved and examined by Advisor I: Dr. Dra. Lien Darlina, M.Hum. and Advisor II: Luh Linna Sagitarini, SE., MM.

Keywords: Green Practices, Food and Beverage Department, Customer Satisfaction.

This study aims to identify the implementation of Green Practice and identify the obstacles encountered in the implementation of Green Practice in the Food and Beverage Department at The Seminyak Beach Resort & Spa. The data collection method was carried out through surveys, questionnaires, and interviews with 40 respondents for approximately 1 month. The data analysis technique used quantitative methods with the help of statistical applications to measure the relationship between variables. The results of the study showed that the implementation of Green Practice in the Food and Beverage Department showed a strong commitment to environmental sustainability through three main aspects: Green Action, Green Food, and Green Donation. This implementation includes energy and water efficiency, the use of environmentally friendly products such as bamboo tissue and edible rice straws, and pollution prevention through tree planting activities. The impact of the implementation of Green Practice has proven significant in increasing customer satisfaction at The Seminyak Beach Resort and Spa.

KATA PENGANTAR

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

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

1. I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang memberikan fasilitas serta kesempatan pada penulis untuk melaksanakan perkuliahan di kampus Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, S.ST.Par., M.Par. selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan izin dalam melaksanakan perkuliahan pada Jurusan Pariwisata serta turut membantu kelancaran penulis dalam melakukan penyusunan skripsi.
3. Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd. selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata yang serta membantu memberikan kelancaran dan masukan bagi penulis.

4. Dr. Made Satria Pramanda Putra, S.H., S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata yang serta memberikan banyak panduan, dorongan, dan masukan dalam melaksanakan penyusunan skripsi ini.
5. Dr. Dra. Lien Darlina, M.Hum selaku Dosen Pembimbing I yang serta memberikan pandangan, arahan, motivasi dan telah meluangkan waktu untuk membimbing penulis demi kelancaran penyusunan skripsi ini dari tahap awal sampai akhir.
6. Luh Lina Sagitarini, SE., MM selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan saran, dukungan, dan bimbingan nya tanpa henti untuk membantu penulis agar dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu.
7. Seluruh senior di The Seminyak Beach Resort and Spa khususnya di bagian Food and Beverage service yang telah dapat menerima penulis untuk belajar di hotel tersebut, memberikan dukungan, bantuan dalam pengumpulan data, pemahaman serta penyaluran ilmu baru bagi penulis yang sangat berguna untuk kelancaran penulisan skripsi ini.
8. Kedua orang tua serta seluruh anggota keluarga yang telah memberikan dukungan dan motivasi dalam bentuk fisik, materi maupun doa selama melakukan penulisan skripsi.
9. Teman-teman, sahabat yang senantiasa memberikan dorongan motivasi, dukungan secara terus menerus sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Akhir kata penulis berharap penelitian ini dapat bermanfaat untuk semua pihak. Penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang bersifat membangun untuk menyempurnakan penelitian ini sehingga dapat dipergunakan sebagai acuan dalam

suatu penelitian selanjutnya agar menjadi lebih baik lagi. Demikian yang dapat penulis sampaikan, tidak lupa penulis menyampaikan permohonan maaf apabila terdapat kesalahan dalam skripsi ini.

Penulis,

I Made Angga Wirayuda

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	I
HALAMAN JUDUL	II
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	III
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	IV
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT.....	V
ABSTRAK	VI
<i>ABSTRACT</i>	VII
KATA PENGANTAR.....	VIII
DAFTAR ISI.....	XI
DAFTAR GAMBAR.....	XIV
DAFTAR TABEL	XV
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.4.1 Manfaat Teoritis	6
1.4.2 Manfaat Praktis	6
1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 Hotel.....	9
2.1.2 Restoran	11
2.1.3 Food and Beverage Departement.....	13
2.1.5 Kepuasan Pelanggan	17
2.1.6 <i>Green Practice</i>	19
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya.....	21
BAB III METODE PENELITIAN	26

3.1	Lokasi dan Periode Penelitian	26
3.2	Objek Penelitian	27
3.3	Identifikasi Variabel	27
3.4	Definisi Operasional Variabel	27
3.4.1	Variabel Independen (X)	28
3.4.2	Variabel Dependen (Y).....	28
3.5	Jenis dan Sumber Data	30
3.5.1	Jenis Data	30
3.5.2	Sumber Data.....	30
3.6	Metode Penentuan Populasi dan Sampel	31
3.7	Pengumpulan Data	32
3.7.1	Observasi.....	32
3.7.2	Wawancara	33
3.7.3	Dokumentasi	33
3.7.4	Kuisisioner.....	34
3.8	Analisis Data	34
	BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	38
4.1	Gambaran Umum Tempat Penelitian	38
4.1.1	Sejarah Berdirinya The Seminyak Beach Resort & Spa.....	39
4.1.2	Fasilitas The Seminyak Beach Resort & Spa.....	40
4.1.3	Struktur Organisasi The Seminyak Beach Resort & Spa.....	50
4.1.4	Tugas dan Tanggung Jawab.....	51
4.2	Penyajian Hasil-Hasil Penelitian.....	53
4.2.1	Penerapan <i>Green Practice</i> Pada <i>Food And Beverage Department</i> Di The Seminyak Beach Resort & Spa	53
4.2.2	Keterkaitan Implementasi <i>Green Practice</i> Pada <i>Food And Beverage Department</i> Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di The Seminyak Beach Resort & Spa	76
	BAB V PENUTUP.....	88
5.1	Kesimpulan	88
5.2	Saran.....	89

DAFTAR PUSTAKA.....	91
LAMPIRAN.....	95

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Garden Room	41
Gambar 4. 2 Beach Room	42
Gambar 4. 3 Ocean Front Room	43
Gambar 4. 4 Ocean Suite with Jacuzzi.....	43
Gambar 4. 5 One Bedroom Garden Pool Villa	44
Gambar 4. 6 One Bedroom Ocean Pool Villa	45
Gambar 4. 7 Two Bedroom Garden Pool Villa	46
Gambar 4. 8 Santan Restaurant	46
Gambar 4. 9 Sanje Restaurant & Lounge.....	47
Gambar 4. 10 Klass & Brass	48
Gambar 4. 11 Infinity Beach Club	48
Gambar 4. 12 Kahyangan Spa.....	49
Gambar 4. 13 Fitness Center.....	49
Gambar 4. 14 Struktur Organisasi The Seminyak Beach Resort & Spa	50
Gambar 4. 15 Gambar Pentingnya Menjaga Lingkungan.....	75

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Jenis Kamar	40
Tabel 4. 2 Hasil Wawancara Indikator <i>Green Action</i>	55
Tabel 4. 3 Hasil Wawancara Indikator <i>Green Food</i>	65
Tabel 4. 4 Hasil Wawancara Terkait <i>Green Action</i>	70
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden	77
Tabel 4. 6 Tabel Interval Deskripsi Variabel	78
Tabel 4. 7 Analisis Statistik Deskriptif.....	78

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pertanyaan Wawancara.....	94
Lampiran 2 Hasil wawancara.....	94
Lampiran 3 Daftar Kuesioner.....	108

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di tengah tuntutan global akan keberlanjutan dan tanggung jawab lingkungan, industri perhotelan, termasuk *Food and Beverage Service Department* (FBS), semakin memperhatikan implementasi *Green Practice* (Brian, 2019). The Seminyak Beach Resort & Spa, sebagai pemain utama di industri perhotelan di Bali, menyadari pentingnya peran FBS dalam menciptakan pengalaman kuliner yang tak terlupakan bagi para tamu. Penerapan *Green Practice* oleh FBS bukan hanya menjadi langkah proaktif untuk menjaga lingkungan, tetapi juga diarahkan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Peran FBS dalam industri perhotelan tidak hanya sebatas menyajikan makanan dan minuman, melainkan juga membentuk citra dan pengalaman keseluruhan bagi tamu (Desthiani et al., 2021). Dengan memahami bahwa kesadaran lingkungan semakin menjadi faktor penentu dalam keputusan konsumen, The Seminyak Beach Resort & Spa berkomitmen untuk mengintegrasikan green practice dalam operasional FBS sebagai strategi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Penerapan *Green Practice* oleh FBS bukan hanya mencakup aspek pengelolaan limbah atau penggunaan energi, melainkan juga melibatkan pemilihan bahan baku yang berkelanjutan, praktik pertanian yang ramah lingkungan, dan edukasi pelanggan terkait inisiatif keberlanjutan (Rawal, 2019). Tujuan utama dari

langkah-langkah ini adalah untuk menciptakan pengalaman kuliner yang tidak hanya lezat tetapi juga bertanggung jawab secara sosial dan lingkungan.

The Seminyak Beach Resort & Spa merupakan salah satu resort mewah di Bali yang menawarkan layanan terbaik dalam industri perhotelan. Sebagai bagian dari industri makanan dan minuman (F&B), *Food and Beverage Service Department* (FBS) memegang peran penting dalam menciptakan pengalaman tak terlupakan bagi para tamu. Saat ini, keberlanjutan dan tanggung jawab lingkungan semakin menjadi perhatian global, dan praktik ramah lingkungan atau *Green Practice* telah menjadi suatu keharusan dalam berbagai sektor, termasuk industri perhotelan (Thendean & Meliana, 2020). Latar belakang ini mendorong The Seminyak Beach Resort & Spa untuk menerapkan *Green Practice* dalam operasional *Food and Beverage Service Department* dengan harapan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Industri perhotelan memiliki dampak besar pada lingkungan, mulai dari pengelolaan limbah, penggunaan energi, hingga penggunaan bahan-bahan kimia (Opit, 2023). Dalam konteks ini, praktik hijau atau *Green Practice* muncul sebagai solusi untuk mengurangi dampak negatif tersebut. Penerapan green practice tidak hanya menciptakan manfaat bagi lingkungan, tetapi juga dapat meningkatkan citra perusahaan dan memenuhi harapan pelanggan yang semakin sadar lingkungan.

FBS memiliki peran sentral dalam menciptakan pengalaman kuliner bagi tamu (Ananda & Pradini, 2022). Dalam implementasi *Green Practice*, FBS The Seminyak Beach Resort & Spa melakukan berbagai perubahan mulai dari pemilihan bahan baku yang ramah lingkungan, penggunaan teknologi efisien

energi, hingga manajemen limbah yang lebih baik. Dengan mengurangi jejak karbon dan menciptakan rantai pasok yang berkelanjutan, FBS berkontribusi pada upaya global untuk melindungi lingkungan.

Penerapan *Green Practice* tidak hanya bertujuan untuk menjaga lingkungan tetapi juga untuk memenuhi harapan pelanggan yang semakin sadar akan isu-isu lingkungan (Brian, 2019). Studi kasus dan survei kepuasan pelanggan dilakukan untuk mengukur dampak penerapan *Green Practice* terhadap pengalaman kuliner tamu. Hasilnya, terdapat kenaikan signifikan dalam kepuasan pelanggan yang dapat dikaitkan dengan kesadaran lingkungan dan respons positif terhadap upaya perusahaan dalam mengurangi dampak lingkungan.

Meskipun penerapan *Green Practice* memberikan banyak manfaat, ada pula tantangan dan kendala yang dihadapi, termasuk biaya awal yang tinggi, perubahan kebiasaan operasional, dan pendidikan karyawan (Fahmi et al., 2023). Dalam menghadapi hal ini, manajemen The Seminyak Beach Resort & Spa mengimplementasikan strategi yang tepat, seperti pelatihan karyawan dan kerjasama dengan pemasok yang berkomitmen pada praktik berkelanjutan.

Selain dampak terhadap lingkungan, penerapan *Green Practice* juga melibatkan pertimbangan etika dan tanggung jawab sosial perusahaan. Keberlanjutan bukan hanya menjadi tren, tetapi juga suatu keharusan moral bagi perusahaan untuk berkontribusi pada kesejahteraan lingkungan dan masyarakat setempat (Zainal, 2020). The Seminyak Beach Resort & Spa memandang keberlanjutan sebagai inti dari nilai-nilai perusahaan dan berusaha menjadi agen perubahan positif dalam industri perhotelan.

Dalam menjalankan *Food and Beverage Service Department*, penerapan *Green Practice* oleh The Seminyak Beach Resort & Spa tidak hanya menciptakan dampak positif terhadap lingkungan tetapi juga meningkatkan kepuasan pelanggan. Dengan terus meningkatkan inisiatif berkelanjutan dan melibatkan seluruh staf, perusahaan dapat mempertahankan posisinya sebagai pemimpin dalam industri perhotelan yang berorientasi pada keberlanjutan. Rekomendasi diberikan untuk perusahaan sejenis yang ingin mengikuti jejak yang sama, dengan menekankan pentingnya integrasi *Green Practice* dalam semua aspek operasional dan budaya perusahaan.

Green Practice pada *Food and Beverage Department* bertujuan mendukung *Green Restaurant* dengan menyediakan beberapa panduan langkah-langkah *Green Practice* yang dikelompokkan menjadi *Green Action* yang terdiri dari *energy efficiency, water efficiency, recycling, pollution prevention, green building construction, Green Food* yang terdiri dari *sustainable (organic and local) foods*, dan *Green Donation* yang terdiri dari *engaging in community projects and donating money for green causes* (Schubert, 2008).

Pada saat proses mengamati yang dilakukan oleh peneliti dalam penerapan *Green Practice* tersebut, terdapat beberapa penerapan *Green Practice* yang belum dilakukan secara maksimal seperti; nampan untuk mengantarkan minuman dan makanan ke tamu menggunakan bahan plastik atau tidak ramah lingkungan, belum melakukan sosialisai kepada karyawan dan masyarakat tentang penerapan *Green Practice* dan menghidupkan/mematikan keran air masih manual sehingga terjadi pemborosan air. Sehingga membuat peneliti ingin menganalisis lebih lanjut

bagaimana penerapan yang pada The Seminyak Beach Resort & Spa apakah sudah cukup baik atau belum.

Berdasarkan latar belakang di atas dapat dilihat bahwa *Green Practice* sangat penting dilakukan untuk mendukung kelestarian alam pada operasional restoran dalam mengurangi dampak kerusakan lingkungan yang disebabkan oleh restoran dan dapat membantu melestarikan lingkungan sekitar agar tidak rusak atau tercemar. Berdasarkan hal itulah penulis tertarik untuk meneliti dan mencari informasi lebih detail dengan judul “Penerapan *Green Practice* Pada Food and Beverage Department di The Seminyak Beach Resort & Spa”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah penerapan *Green Practice* pada *Food and Beverage Department* di The Seminyak Beach Resort & Spa?
2. Bagaimanakah keterkaitan implementasi *Green Practice* pada food and beverage department dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di the seminyak beach resort & spa?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki dan menganalisis penerapan *Green Practice* dalam Food and Beverage Service Department (FBS) pada The Seminyak Beach Resort & Spa serta dampaknya terhadap kepuasan pelanggan. Adapun tujuan spesifik penelitian ini adalah:

1. Untuk mengidentifikasi penerapan *Green Practice* pada *Food and Beverage Department* di The Seminyak Beach Resort & Spa.
2. Untuk mengidentifikasi bagaimana keterkaitan yang terdapat pada penerapan *green practice* untuk kepuasan pelanggan department food and beverage di The Seminyak Beach Resort & Spa.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Penelitian ini dapat memberikan kontribusi pada literatur keberlanjutan dan praktik hijau dalam konteks industri perhotelan, khususnya dalam *Food and Beverage Service Department*. Temuan penelitian dapat menjadi sumber referensi bagi peneliti dan akademisi yang tertarik pada implementasi praktik berkelanjutan di sektor ini.
2. Penelitian ini dapat membantu mengembangkan kerangka kerja teoritis yang dapat digunakan untuk menganalisis dan memahami interaksi antara *Green Practice*, kepuasan pelanggan, dan aspek operasional dalam industri perhotelan.
3. Identifikasi dan analisis tantangan serta hambatan dalam implementasi *Green Practice* dapat memberikan wawasan mendalam tentang faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan praktik hijau di *Food and Beverage Service Department*.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Temuan penelitian dapat memberikan masukan berharga bagi manajemen The Seminyak Beach Resort & Spa dalam mengembangkan dan meningkatkan strategi keberlanjutan, terutama di FBS. Ini dapat membantu perusahaan untuk

menjadi lebih efisien dan responsif terhadap kebutuhan pelanggan yang semakin sadar lingkungan.

2. Hasil penelitian dapat digunakan sebagai alat untuk meningkatkan kesadaran karyawan terhadap pentingnya *Green Practice*. Selain itu, informasi ini juga dapat digunakan untuk meningkatkan pemahaman pelanggan terhadap inisiatif keberlanjutan yang diambil oleh The Seminyak Beach Resort & Spa.
3. Analisis dampak *Green Practice* terhadap aspek operasional seperti pemilihan bahan baku, manajemen limbah, dan penggunaan energi dapat memberikan panduan konkret bagi FBS untuk memperbaiki operasionalnya. Ini dapat melibatkan perubahan dalam rantai pasok, proses produksi, dan manajemen sumber daya.
4. Dengan memahami kontribusi *Green Practice* terhadap etika dan tanggung jawab sosial perusahaan, manajemen dapat memanfaatkan temuan penelitian ini untuk meningkatkan citra perusahaan di mata tamu. Ini dapat berdampak positif pada keputusan pembelian dan kesetiaan pelanggan.

1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, penelitian ini memiliki konsentrasi pada penelitian kualitatif dengan beberapa batasan. Adopsi *Green Practice* dalam penerapan *Green Practice* pada *Food and Beverage Department* di The Seminyak Beach Resort and Spa adalah penekanan utama dari penelitian ini. Tujuh indikator membentuk tiga variabel (*Green Action, Green Food, dan Green Donation*), digunakan teknik analisis data berupa analisis deskriptif kualitatif dengan

pemanfaatan wawancara, observasi, dokumentasi dan kuisioner. Metode tersebut dipilih untuk menjawab rumusan masalah yang diajukan.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan peneliti maka ada beberapa kesimpulan yang dapat diambil yaitu:

1. Penerapan *Green Practice* pada *Food and Beverage Department* di The Seminyak Beach Resort & Spa menunjukkan komitmen yang kuat terhadap keberlanjutan lingkungan melalui tiga aspek utama: *Green Action*, *Green Food*, dan *Green Donation*. Departemen ini telah berhasil mengimplementasikan efisiensi energi dan air, penggunaan produk ramah lingkungan seperti tisu bambu dan sedotan *edible rice*, serta pencegahan polusi dengan kegiatan penanaman pohon. Selain itu, mereka juga mendukung keberlanjutan melalui penggunaan bahan lokal dan organik serta memberikan edukasi rutin kepada staf dan berpartisipasi dalam kegiatan kebersihan komunitas. Meskipun ada tantangan dalam pemahaman staf dan fokus manajemen pasca-pandemi, upaya ini secara keseluruhan memperkuat komitmen hotel terhadap lingkungan dan tanggung jawab sosial.
2. Implementasi *Green Practice* di *Food and Beverage Department* The Seminyak Beach Resort & Spa menunjukkan dampak positif yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Praktik ramah lingkungan, terutama dalam penggunaan produk ramah lingkungan dan penghematan energi, dinilai sangat baik dan berkontribusi positif terhadap pengalaman pelanggan. Namun, ada ruang untuk perbaikan pada aspek *Green Food*, terutama dalam variasi menu dan kualitas rasa, yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Selain itu, aspek *Green*

Donation memerlukan peningkatan dalam hal besaran donasi dan transparansi publikasi untuk memperkuat kepercayaan pelanggan. Secara keseluruhan, meskipun pelanggan merasa puas dengan implementasi *Green Practice*, ada peluang untuk meningkatkan efektivitas praktik ini dalam menarik dan mempertahankan pelanggan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan ada beberapa saran yang diberikan peneliti dalam penelitian ini khususnya bagi The Seminyak Beach Resort & Spa adalah sebagai berikut:

1. Untuk meningkatkan efektivitas penerapan *Green Practice*, hotel harus mengadakan pelatihan rutin bagi karyawan. Edukasi yang lebih baik akan membantu mengurangi resistensi terhadap perubahan dan memastikan semua karyawan memahami pentingnya praktik ramah lingkungan dan cara menerapkannya secara efektif. Dengan demikian, karyawan dapat menjadi lebih aktif dalam menerapkan praktik-praktik ramah lingkungan dan meningkatkan kesadaran pelanggan tentang upaya hotel dalam menjaga lingkungan
2. The Seminyak Beach Resort & Spa dapat mempertimbangkan untuk berinvestasi dalam teknologi energi terbarukan, seperti panel surya, untuk mengurangi ketergantungan pada sumber energi konvensional. Meskipun ada biaya awal, manfaat penghematan energi dan pengurangan emisi karbon dapat sangat besar dalam jangka panjang. Selain itu, sistem pemantauan energi dapat membantu menemukan lokasi di mana energi dapat digunakan dengan lebih efisien, yang berarti bahwa pemborosan dan biaya operasional dapat dikurangi.

Ini tidak hanya membantu lingkungan tetapi juga dapat meningkatkan reputasi hotel sebagai tempat yang ramah lingkungan.

3. The Seminyak Beach Resort & Spa dapat menggunakan berbagai cara untuk memberi tahu pelanggannya tentang tanggung jawab lingkungan hotel. Seperti menggunakan media sosial, situs web hotel, dan bahan promosi di tempat. Resort dapat memberi tahu tamu tentang upaya hotel untuk menjaga lingkungan dan bagaimana mereka dapat berpartisipasi, seperti dengan mengurangi penggunaan plastik atau menggunakan fasilitas daur ulang. Hotel dapat memperkuat reputasinya sebagai tempat yang ramah lingkungan dengan meningkatkan pengetahuan dan keterlibatan tamu. Ini akan meningkatkan kepuasan dan kesetiaan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahyar, H. (2020). *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Ilmu.
- Ananda, A., & Pradini, G. (2022). The role of Food & Beverage Service in providing services to increase customer satisfaction at McDonald's Jatipadang. *Eqien-Journal of Economics and Business*, 11(03), 263–277.
- Arikunto. (2019). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Berry, L. L. et al. (2006). Service Clues and Customer Assessment of the Service Experience: Lessons from Marketing. *The Academy of Management Perspectives*, 20(2), 43–57.
- Blau, P. M. (1964). *Exchange & power in social life*. New York: John Wiley & Sons.
- Brian, Reagan. (2019). The Effect Of Environmental Value Toward Consumer Behavior on Green Hotel Practice: A Literature Review. *Jurnal Hospitality dan Pariwisata*, 5(1), 1–8.
- Burhan, Bungin. (2013). *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi: Format-Format Kuantitatif dan Kualitatif untuk Studi Sosiologi, Kebijakan Publik, Komunikasi, Manajemen, dan Pemasaran*. Jakarta: Kencana.
- Desthiani, U. et al. (2021). Peran dan tugas administrasi food & beverage service pada Hotel Santika Bsd City Serpong. *Proceding Secretari Universitas Pamulang*, 1(1).
- Fahmi, M. A. et al. (2023). Analisis Empiris Faktor Pendorong dan Penghambat Pada Praktik Rantai Pasokan Hijau Dalam Penggantian Sedotan Plastik Di Kafe Dan Restoran. *Jurnal Pijar*, 1(3), 475–485.
- Halim, Gabriel Priscilia et al. (2019). Kesadaran Konsumen Terhadap Penerapan Green Practice Pada Starbucks Indonesia. *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa*, 9(2).
- Herlina, Herlina, & Muliani, Lila. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Food and Beverage Department Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Daily Inn Jakarta. *Jurnal Hospitaliti Dan Pariwisata*, 1(2), 74–80.
- Indriani, N. K. D. et al. (2022). *Implementasi Green Practice terhadap Kepuasan Tamu di Le Grande Bali Uluwatu*. Politeknik Negeri Bali.
- Irawan, Andrew, & B., Anastasia Vianney. (2017). Pengaruh Green Practice Terhadap Green Consumer Behavior Di The Kemangi Restaurant, Hotel Santika Pandegiling Surabaya. *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa*, 3(2), 86–101.
- Komar, R. (2014). *Hotel Management*. Jakarta: PT. Grasindo.
- Kurian, George., & Muzumdar, P. (2017). Restaurant Formality And Customer Service Dimensions In The Restaurant Industry: An Empirical Study Restaurant Formality and Customer Service Dimensions in the Restaurant Industry: An Empirical Study. *Atlantic Marketing Journal*, 6(1), 75–92.
- Kurniyati, Nuharani Erningdyah, & Adit, Emanuel. (2021). Pengaruh Ketrampilan Bahasa Asing terhadap Kelancaran Operasional di Food and Beverage Product

- Hyatt Regency Yogyakarta. *Media Wisata*, 19(1), 97–108.
- Leonardo, Andy et al. (n.d.). *GREEN PRACTICES DI RESTORAN-RESTORAN YANG ADA DI SURABAYA*. (2014).
- Mano, H., & Oliver, R. L. (1993). Assessing the dimensionality and structure of the consumption experience: evaluation, feeling, and satisfaction. *Journal of Consumer research*, 20(3), 451–466.
- Ohoirenan, M. H., & Fithria, A. (2020). Analisis Penerapan PSAK 109 Pada Badan Amil Zakat Nasional Kota Tual. *AKTSAR: Jurnal Akuntansi Syariah*, 3(2), 135.
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of marketing research*, 17(4), 460–469.
- Oliver, R. L., & DeSarbo, W. S. (1988). Response determinants in satisfaction judgments. *Journal of consumer research*, 14(4), 495–507.
- Opit, Helena Vonny. (2023). *Industri Perhotelan*. Kupang: Tangguh Denara Jaya.
- Parasuraman et al. (1985). Problem and strategies in services marketing. *Journal of Marketing*, 52(4), 35–48.
- Rawal, Yashwant Singh. (2019). Tourist satisfaction and perception about food and beverage service quality in Nainital. *International journal of basic and applied research*, 9(5), 131–140.
- Rijali, A. (2019). Analisis Data Kualitatif. *Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah*, 17(33).
- Saputri, Darnita Leoni. (2018). Hubungan Kompensasi Dengan Kinerja Karyawan Food and Beverage Department Di Hotel Grand Central Pekanbaru. *JOM FISIP*, 5(1), 1–11.
- Schubert, F. (2008). Exploring and predicting Consumer's attitudes and behaviors towards green restaurants. The Ohio State University.
- Soewarno, E. et al. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Lokasi Terhadap Keputusan Menginap Pada Hotel Abadi Di Pangkalan Bun. *Magenta*, 9(2), 93–100.
- Subakti, A. G. (2014). Analisis Kualitas Pelayanan di Restoran Saung Mirah, Bogor. *Binus Business Review*, 5(1), 49–56.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif dan R & D (Edisi Kedua)*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, J. (2016). *Statistik Teori dan Aplikasi (8th ed.)*. Jakarta Timur: Erlangga.
- Susepti, Amalia et al. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Tamu Hotel (Studi tentang Persepsi Tamu Hotel Mahkota Plengkung Kabupaten Banyuwangi). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 50(5), 27–36.
- Tannur, Clarentia Vianney. (2019). Perilaku Masyarakat Indonesia Dalam Mendukung Green Practices Di Hotel: Analisa Theory Of Planned Behavior Model. *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa*, 7(1).
- Thendean, C. K., & Meliana, M. (2020). Pengaruh Persepsi Praktik Hijau (Perception Of Green Practice) Starbucks Coffee Terhadap Intensi Berperilaku

- Ekologis Pelanggan. *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa*, 8(1).
- Yulianti, T. (2018). *Peranan Pramusaji dalam Mencapai Target Guest Voice di Marriott Cafe Hotel JW Marriott Medan*. Universitas Sumatera Utara.
- Zainal, Hazrin. (2020). Pengaruh Faktor Penentu Pribadi Praktik Pemasaran Hijau dan Hambatan Harga Terhadap Perilaku Pembelian Produk Pangan Organik Di Supermarket Indonesia. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 2(1), 117–131.