

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI GREEN HOTEL DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
FRONT OFFICE DI HOTEL INNSIDE BY MELIA
YOGYAKARTA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**I PUTU OCKI ARTADI
NIM. 2315854056**

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI GREEN HOTEL DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
FRONT OFFICE DI HOTEL INNSIDE BY MELIA
YOGYAKARTA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**I PUTU OCKI ARTADI
NIM. 2315854056**

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

**IMPLEMENTASI GREEN HOTEL DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
FRONT OFFICE DEPARTMENT DI INNSIDE BY MELIA
YOGYAKARTA**

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

**I PUTU OCKI ARTADI
NIM. 2315854056**

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

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

**IMPLEMENTASI GREEN HOTEL DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN FRONT OFFICE DEPARTEMENT DI
INNSIDE BY MELIA YOGYAKARTA**

Skripsi ini telah di setujui oleh para Dosen Pembimbing dan
Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali
Pada Rabu 28 Agustus 2024

Pembimbing I,

Pembimbing II,



I Ketut Suja., S E. M . S i
N IP. 196412311990031031



Dr. Ni Gusti Nym. Suci Murni, M.Par
NIP. 196405251990032001

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali



Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par
NIP 198409082008122004

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**IMPLEMENTASI GREEN HOTEL DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN
FRONT OFFICE DEPARTMENT DI INNSIDE BY MELIA
YOGYAKARTA**

yang disusun oleh **I PUTU OCKI ARTADI (NIM.2315854056)**
telah dipertahankan dalam Sidang Skripsi di depan Tim Penguji
pada hari Rabu tanggal 21 Agustus 2024

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	I Ketut Suja, SE., M.Si NIP:196412311990031031	
Anggota	Luh Linna Sagitarini, SE,MM NIP:197912092005012002	
Anggota	Putu Gita Suari Miranti, S.Si.,M.Si NIP:198611292022032004	

Mengetahui

Ketua Jurusan Pariwisata,




Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par
NIP 198409082008122004



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 Putu Ocki Artadi
NIM : 2315854056
Program Studi : Manajemen Bisnis Pariwisata
Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa skripsi berjudul:

**“Implementasi *Green Hotel* terhadap Kualitas Pelayanan *Front Office*
Department di INNSIDE by Melia Yogyakarta”**

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, 19 Agustus 2024
Yang membuat pernyataan,


FBAC2ALX326439193
I Putu Ocki Artadi

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya yang dilimpahkan kepada penulis sehingga dapat menyusun Skripsi yang berjudul “Implementasi *Green Hotel* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan *Front Office Department* di *Innside by Melia Yogyakarta*” dengan baik dan penulis mampu menyelesaikan tepatwaktu.

Skripsi ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan Sarjana Terapan pada Program Studi S1 Terapan Manajemen Bisnis Pariwisata, Politeknik Negeri Bali. Pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak- pihak yang terkait dalam pembuatan Proposal Penelitian dan telah memberikan dukungan baik secara moral, bimbingan serta doa. Ucapan terimakasih ini penulis sampaikan kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE., M.eCom. Selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menuntut ilmu dan menyediakan fasilitas sarana dan prasarana selama perkuliahan 4 tahun di Politeknik Negeri Bali.
2. Dr.Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par sebagai Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan untuk menuntut ilmu dan menyediakan fasilitas sarana dan prasarana selama perkuliahan 4 tahun di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.
3. Putu Tika Virginia, S.Pd, M.Pd selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata yang telah memberikan masukan kepada penulis.
4. Made Satria Pramanda Putra, SH., S.E., M.M selaku Koordinator Program Studi D4 Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali, yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan kepada penulis selama proses pembuatan proposal penelitian ini.
5. Ketut Suja, S.E., M.Si selaku dosen pembimbing 1 yang telah memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis untuk menyelesaikan penelitian ini.

6. Dr. Ni Gusti Nym. Suci Murni, M.Par selaku dosen pembimbing 2 yang telah memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis untuk menyelesaikan penelitian ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen Pengajar Jurusan Parwisata Politeknik Negeri Bali yang telah sabar mengajar dan membimbing penulis dengan banyak ilmu pengetahuan selama mengikuti perkuliahan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

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



Badung, Agustus 2024

JURUSAN PARIWISATA **Penulis**
POLITEKNIK NEGERI BALI

ABSTRAK

Artadi, Putu Ocki. (2023). *Implementasi Green Hotel dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office Department di INNSiDE by Melia Yogyakarta*. Skripsi :Manajemen Bisnis Pariwisata, Major Pariwisata, Politeknik Negeri Bali . Skripsi ini telah disetujui dan diperiksa oleh Pembimbing I : I Ketut Suja., S.E. M.Si dan Pembimbing II : Dr.Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par.

Kata Kunci : *Green Hotel, Front Office Department, Kualitas Pelayanan*

Implementasi green hotel pada *front office departement* di INNSiDE by Melia Yogyakarta secara langsung dan tidak langsung akan mempengaruhi kualitas pelayanan hotel. Perangkat kerja berupa *barcode* tersebut seharusnya membantu tugas dan tanggung jawab karyawan *front office department* di INNSiDE by Melia Yogyakarta tentunya dengan kinerja yang baik dari tiap karyawan yang sedang ditugaskan pada setiap *shift* kerja. Namun, masih ditemukan komentar-komentar negatif pada halaman *google review* dari wisatawan yang sudah pernah menginap di INNSiDE by Melia Yogyakarta.

Penelitian ini bertujuan Untuk mengetahui implementasi konsep *green hotel* pada *Front Office Department* di INNSiDE by Melia Yogyakarta dan Untuk mengetahui implementasi *green hotel* dalam kualitas pelayanan pada *front office department* di INNSiDE by Melia Yogyakarta yang perlu ditingkatkan. Berlandaskan teori Implementasi, *Green Hotel, Kualitas Pelayanan dan Front Office Department*. Teknik pengumpulan data yang digunakan observasi, dokumentasi, kuisioner dan studi pustaka. Menggunakan teknik analisis data *gap analysis* dan *Importance Perfomance Analysis*. Teknik sampling yang digunakan adalah *simple random sampling* dari jumlah populasi adalah 1173 wisatawan yang menginap di INNSiDE by Melia Yogyakarta.

Hasil penelitian ini implementasi konsep *green hotel* pada *front office department* di INNSiDE by Melia Yogyakarta yang terpenuhi antara lain ; mempunyai lahan hijau dengan tanaman lokal, terdapat fasilitas pejalan kaki dari lobby hotel menuju fasilitas umum, pencahayaan alami dengan *design lobby* yang menggunakan *full* kaca, menggunakan peralatan penerangan hemat energi berbasis LED di lobby hotel, himbauan tertulis ini berisi ajakan untuk ikut dalam pelestarian lingkungan dengan menghemat penggunaan air, menggunakan kertas hvs yang sudah digunakan saat pelayanan terhadap wisatawan sebagai note, mempunyai plafond yang tinggi dan sistem ventilasi mekanis dari atas dan mengadakan acara rutin setiap 6 bulan yaitu '*Cleaning The Our Home*'. Implementasi *green hotel* dalam kualitas pelayanan pada *front office department* di INNSiDE by Melia Yogyakarta adalah kemudahan membuang limbah padat di lobby dengan pemberian tanda 'organik' dan 'non-organik', kampanye tertulis terkait penghematan air tetapi tetap menjamin kebersihan sprej dan handuk dan sirkulasi udara di lobi terjamin dengan system ventilasi mekanis dari atas.

ABSTRAC

Artadi, Putu Ocki. (2023). *Implementasi Green Hotel dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office Department di INNSiDE by Melia Yogyakarta*. Skripsi :Manajemen Bisnis Pariwisata, Major Pariwisata, Politeknik Negeri Bali . Skripsi ini telah disetujui dan diperiksa oleh Pembimbing I : I Ketut Suja., S.E. M.Si dan Pembimbing II : Dr.Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par.

The implementation of green hotel at the front office department of INNSiDE by Melia Yogyakarta, both directly and indirectly, affects the quality of the hotel's services. The work equipment and barcode system should assist the front office department employees in carrying out their tasks and responsibilities effectively during each shift. However, negative comments from guests who have stayed at INNSiDE by Melia Yogyakarta are still found on the hotel's Google review page.

This study aims to understand the implementation of the green hotel concept in the Front Office Department at INNSiDE by Melia Yogyakarta and to identify aspects of the green hotel implementation that need improvement in relation to service quality at the front office department. The study is based on theories of Implementation, Green Hotel, Service Quality, and Front Office Department. The data collection techniques used include observation, documentation, questionnaires, and literature review. The data analysis techniques employed are gap analysis and Importance Performance Analysis. The sampling technique used is simple random sampling, based on a population of 1,173 guests who have stayed at INNSiDE by Melia Yogyakarta.

The results of the study indicate that the implementation of the green hotel concept in the front office department at INNSiDE by Melia Yogyakarta includes the following aspects: having green areas with local plants, providing pedestrian facilities from the hotel lobby to public facilities, utilizing natural lighting with a lobby design that uses full glass, using energy-efficient LED-based lighting equipment in the hotel lobby, written reminders encouraging environmental conservation through water usage reduction, using previously used paper (HVS) for note-taking during guest service, having high ceilings and a mechanical ventilation system from above, and organizing a regular event every six months called 'Cleaning Our Home'. The implementation of the green hotel concept in service quality at the front office department of INNSiDE by Melia Yogyakarta includes the ease of disposing of solid waste in the lobby with 'organic' and 'non-organic' labels, written campaigns related to water conservation while still ensuring the cleanliness of sheets and towels, and maintaining air circulation in the lobby through the mechanical ventilation system from above.

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
PERNYATAAN OROGINALITAS	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRAC.....	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Manfaat Penelitian.....	5
1.4.1 Manfaat Teoritis	5
1.4.2 Manfaat Praktis.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1. Landasan Teori	6
2.1.1. Implementasi	6
2.1.2. <i>Green Hotel</i>	7
2.1.3. Kualitas Pelayanan	11
2.1.4. <i>Front Office Department</i>	14
2.2. Hasil Penelitian Sebelumnya	17
2.3. Kerangka Berpikir	20
2.4. Hipotesis Penelitian	21
BAB III METODE PENELITIAN	16
3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	16
3.2. Objek Penelitian	16
3.3. Identifikasi Variabel	16

3.4.	Definisi Operasional Variabel	16
3.5	Jenis dan Sumber Data	17
3.6	Teknik Penentuan Sampel.....	19
3.7	Metode Pengumpulan Data.....	21
3.8	Uji Instrumen	23
3.9	Teknis Analisis Data	25
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		30
4.1	Gambaran Umum Tempat Penelitian	430
4.2	Penyajian Hasil-Hasil Penelitian	47
4.2.1	Implementasi Konsep Green Hotel pada Front Office Department di INNSiDE by Melia Yogyakarta	33
4.2.2	Implementasi Green Hotel dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan <i>Front Office Department</i> di INNSiDE by Melia Yogyakarta.....	39
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		60
5.1	Kesimpulan	60
5.2	Saran	61
DAFTAR PUSTAKA		62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Google Review Negatif Wisatawan Yang Pernah Menginap di INNSiDE by Melia Yogyakarta	3
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	20
Gambar 3.1 Diagram Kartesius	27
Gambar 4.1 Lokasi INNSiDE by Melia Yogyakarta 30	
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Front Office Department di INNSiDE by Melia Yogyakarta	32
Gambar 4.3 Lahan Hijau dengan Tanaman Lokal Dekat Area Front Office Department	34
Gambar 4.4 Fasilitas untuk Pejalan Kaki dari Lobby	34
Gambar 4.5 Lobby menggunakan Kaca	35
Gambar 4.6 Penggunaan Lampu LED di Lobby	36
Gambar 4.7 Himbauan Tertulis di Front Desk Area	36
Gambar 4.8 Kertas HVS yang Digunakan Kembali	37
Gambar 4.9 Sistem Ventilasi Mekanis dari atas	38
Gambar 4.10 Rutinitas Membersihkan Lingkungan Sekitar	39
Gambar 4.11 Daerah Penerimaan dan Penolakan H_0 Uji-t	50
Gambar 4.12 Diagram Kartesius Kinerja – Harapan	54

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel	17
Tabel 3.2 Jumlah Wisatawan yang Menginap Periode November 2023 - Maret 2024	21
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Usia	40
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Pekerjaan	41
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Tujuan	42
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menginap	43
Tabel 4.6 Jumlah Skor, Rata-Rata Skor Kategori, Penilaian Terhadap Kinerja dari Pelayanan	45
Tabel 4.7 Jumlah Skor, Rata-Rata Skor Kategori, Penilaian Terhadap Harapan dari Pelayanan	46
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas	47
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas	47
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas	48
Tabel 4.11 Hasil t1-hitung	49
Tabel 4.12 Gap Analysis	51

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perubahan kondisi alam yang terjadi baru-baru ini, yang biasa disebut sebagai dampak pemanasan global, telah mengubah pola perilaku pengunjung, menjadikan konsep "*green hotel*" sebagai daya tarik baru bagi wisatawan. Hasilnya, pengunjung semakin tertarik pada perjalanan berbasis lingkungan. Hotel ramah lingkungan berupaya mengurangi dampaknya terhadap lingkungan dengan menggunakan lebih sedikit energi, air, dan material (Amandeep, 2017). Semua *departement* perlu bekerja sama untuk menerapkan *green hotel* agar operasional dapat berjalan dengan lancar.

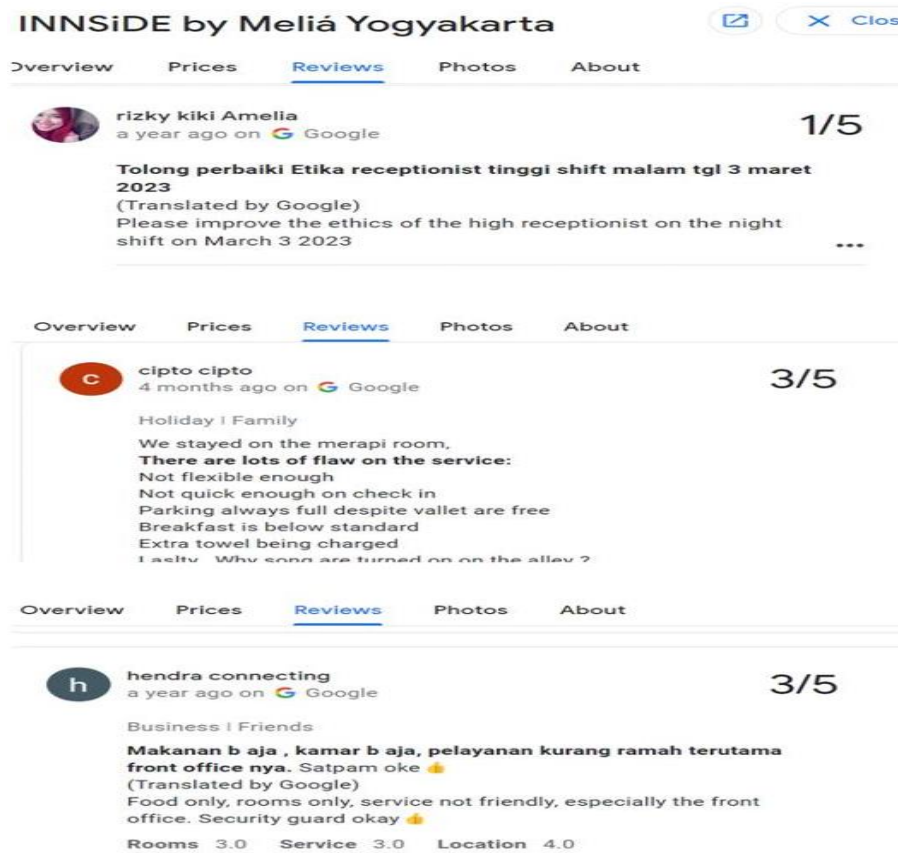
Bagian suatu hotel yang bertugas menyambut dan membantu tamu mencari penginapan dikenal dengan istilah *front office* (Kisti & Mayasari, 2019). Pekerjaan ini diawali dengan proses reservasi (pemesanan kamar), dilanjutkan dengan resepsionis pada saat kedatangan (*check in*) dan berakhir pada saat tamu berangkat (*check out*). Departemen kantor depan, yang menjadi titik kontak pertama bagi pelanggan yang mencari informasi, dikenal sebagai "jantung" hotel, yang merupakan bukti kualitas layanan luar biasa yang diberikan. Departemen kantor depan hotel, yang juga disebut sebagai departemen lini depan, dapat dianggap sebagai inti bisnis.

Mempunyai konsep yang khas, INNSiDE by Melia Yogyakarta bintang 4 di Yogyakarta melayani pengunjung bisnis yang juga ingin menikmati aktivitas rekreasi, sebuah fenomena yang biasa disebut dengan "*bleisure*". Mempraktikkan

konsep *green hotel* di INNSIDE by Melia Yogyakarta dengan menggunakan *barcode* sebagai pengganti kertas brosur atau *booklet* untuk menyampaikan informasi mengenai fasilitas dan informasi berguna lainnya. Penggunaan konsep *green hotel* yang terlihat dari konsep lobi terbuka yang menyatukan lobi *lounge* dengan meja resepsionis menjadi pembeda hotel ini dengan pilihan penginapan lainnya di Yogyakarta. Hal ini memungkinkan para tamu untuk menggunakan *barcode* di meja resepsionis untuk *check-in* lebih cepat dan nyaman.

Penerapan hotel ramah lingkungan yang dilakukan pada front office department di INNSiDE by Melia Yogyakarta akan memberikan dampak terhadap kualitas pelayanan hotel baik secara langsung maupun tidak langsung. Dengan setiap pekerja menyelesaikan *shift* kerja yang ditugaskan dengan sangat baik, perangkat kerja berbentuk *barcode* di INNSIDE by Melia Yogyakarta ini akan membantu anggota staf *front desk* dalam memenuhi tanggung jawab mereka. Meskipun demikian, seperti yang diilustrasikan pada Gambar 1.1, pengunjung yang pernah menginap di INNSIDE by Melia Yogyakarta tetap memberikan penilaian negatif di halaman ulasan Google.

Seiring dengan proses *check-in* yang dinilai sedikit lambat, Gambar 1.1 menggambarkan empati dan etos kerja staf *Front Office Department*. Kesimpulan yang diambil dari pernyataan negatif yang ditunjukkan pada Gambar 1.1 adalah bahwa kualitas layanan *Front Office Department* INNSIDE by Melia Yogyakarta adalah fondasi dari proses hotel. Karena kesan pertama setiap pengunjung dibentuk oleh bagian ini, maka ini juga dikenal sebagai kesan pertama dan terakhir tamu.



Gambar 1.1 Google Review Negatif Wisatawan Yang Pernah Menginap di INNSiDE by Meliá Yogyakarta

Sumber : Google Ulasan, 2023

Tingkat kepuasan pengunjung INNSIDE by Meliá Yogyakarta pada dasarnya ditentukan oleh *front office department*. Harapannya wisatawan akan puas dengan tingkat pelayanan yang diterima dari staf front desk. Menurut Adrianto (2018), memenuhi kebutuhan dan persyaratan serta melampaui standar kepuasan pelanggan tepat waktu merupakan komponen kunci dalam menyediakan layanan berkualitas tinggi. Agar bisnis dapat berkembang dan mempertahankan kepercayaan wisatawan, mereka harus memberikan layanan berkualitas tinggi.

Front office department tidak hanya harus berpenampilan bagus, tetapi juga harus memiliki karakter, sikap, pengetahuan, dan kualitas pelayanan yang

baik agar mampu melayani wisatawan sesuai dengan harapan mereka. Kenyamanan, pelayanan, dan fasilitas ekstra harus diutamakan karena divisi front office bertanggung jawab atas segala aktivitas yang berkaitan dengan kepentingan tamu. Selain lebih banyak lalu lintas dan, tentu saja, peringkat Google yang lebih tinggi, menawarkan layanan terbaik kepada wisatawan dapat memberikan banyak dampak baik. Wisatawan dapat menggunakan ulasan sebagai panduan ketika berencana mengunjungi INNSiDE by Melia Yogyakarta, karena ulasan tersedia untuk para tamu secara gratis.

Dengan mengingat konteks ini, penulis memilih untuk mengkaji bagaimana INNSiDE by Melia Yogyakarta menerapkan konsep *green hotel* serta indikator *green hotel* yang sudah diterapkan pada kualitas layanan yang perlu diperhatikan di *front office department*. Penulis memilih istilah “Implementasi *Green Hotel* Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan *Front Office Department* INNSiDE oleh Melia Yogyakarta.”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas, maka dapat dirumuskan masalah pada penelitian ini antara lain ;

1. Bagaimana implementasi *Green Hotel* pada *Front Office Department* di INNSiDE by Melia Yogyakarta?
2. Implementasi *Green Hotel* manakah dalam kualitas pelayanan pada *front office department* di INNSiDE by Melia Yogyakarta yang perlu ditingkatkan ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka yang menjadi tujuan penelitian dari penelitian ini, antara lain:

1. Untuk mengetahui implementasi konsep *green hotel* pada *Front Office Department* di INNSiDE by Melia Yogyakarta.
2. Untuk mengetahui implementasi *green hotel* dalam kualitas pelayanan pada *front office department* di INNSiDE by Melia Yogyakarta yang perlu ditingkatkan

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini dirancang untuk menghasilkan pengetahuan dan wawasan yang dapat membantu INNSiDe by Melia Yogyakarta meningkatkan kualitas layanan pada *front office department*.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Peneliti

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana serta dapat menjadi pengembangan ide-ide ilmiah dan pengembangan ilmu.

2. Bagi INNSiDE by Melia Yogyakarta

Sebagai masukan di dalam menerapkan konsep *green hotel* pada *front office department* dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan di INNSiDE by Melia Yogyakarta.

3. Bagi Politeknik Negeri Bali

Untuk menambah referensi perpustakaan akan memungkinkan mahasiswa jurusan pariwisata dan pihak lain yang berkepentingan untuk menggunakan bahan penelitian yang sama.



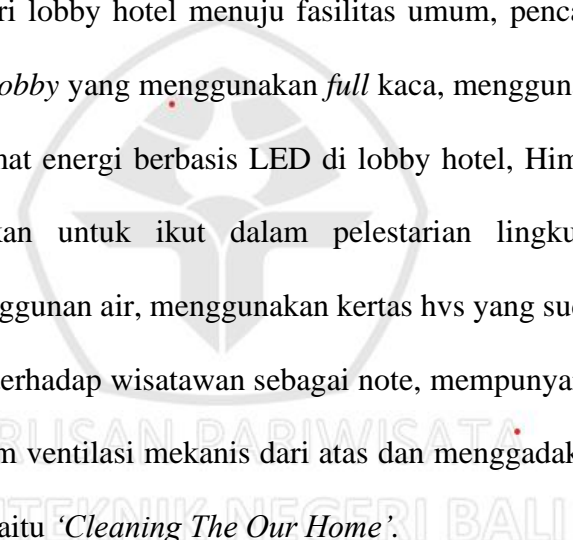
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Adapun kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Implementasi konsep *green hotel* pada *front office department* di INNSiDE by Melia Yogyakarta pada setiap indikatornya sudah ada yang terpenuhi antara lain ; mempunyai lahan hijau dengan tanaman lokal, terdapat fasilitas pejalan kaki dari lobby hotel menuju fasilitas umum, pencahayaan alami dengan *design lobby* yang menggunakan *full* kaca, menggunakan peralatan penerangan hemat energi berbasis LED di lobby hotel, Himbauan tertulis ini berisi ajakan untuk ikut dalam pelestarian lingkungan dengan menghemat penggunaan air, menggunakan kertas hvs yang sudah digunakan saat pelayanan terhadap wisatawan sebagai note, mempunyai plafond yang tinggi dan sistem ventilasi mekanis dari atas dan mengadakan acara rutin setiap 6 bulan yaitu '*Cleaning The Our Home*'.

2. Berdasarkan hasil *Importance Perfomance Analysis* (IPA) didapat bahwa implementasi *green hotel* dalam kualitas pelayanan pada *front office department* di INNSiDE by Melia Yogyakarta adalah kemudahan membuang limbah padat di lobby dengan pemberian tanda 'organik' dan 'non-organik' (7), kampanye tertulis terkait penghematan air tetapi tetap menjamin kebersihan spreid dan handuk (9) dan sirkulasi udara di lobi terjamin dengan sistem ventilasi mekanis dari atas (10).

5.2 Saran

Saran yang dapat diberikan antara lain :

1. Menerapkan konsep *green hotel* atau hotel ramah lingkungan adalah tantangan besar yang melibatkan seluruh elemen organisasi, bukan hanya departemen front office tetapi juga manajemen dan karyawan di semua level. Berikut adalah beberapa langkah strategis yang dapat diambil oleh INNSiDE by Melia Yogyakarta untuk meningkatkan kecintaan terhadap lingkungan melalui penerapan variabel *green hotel*. INNSiDE by Melia Yogyakarta dapat menciptakan dampak positif terhadap lingkungan dan membangun reputasi sebagai hotel yang peduli lingkungan. Ini tidak hanya membantu dalam konservasi sumber daya tetapi juga dapat meningkatkan citra hotel di mata tamu yang semakin sadar akan isu-isu lingkungan.
2. Mempertahankan prestasi pelayanan yang telah dicapai merupakan bagian penting dari strategi manajemen layanan di industri perhotelan, termasuk di hotel seperti INNSiDE by Melia Yogyakarta. Berikut adalah beberapa langkah dan atribut yang perlu diperhatikan untuk memastikan kualitas pelayanan tetap terjaga dan terus memuaskan wisatawan ; Monitoring dan Evaluasi Kinerja, Pelatihan dan Pengembangan Staff, Peningkatan Proses dan Sistem, Kepedulian dan Responstif terhadap umpan balik, Kepemimpinan dan Motivasi Staff, Pemantauan Kualitas dan Kepuasan. Dengan fokus pada aspek-aspek ini, INNSiDE by Melia Yogyakarta dapat mempertahankan prestasi pelayanan yang telah dicapai dan terus memenuhi

atau bahkan melebihi harapan wisatawan, serta menjaga kepuasan mereka di tingkat tinggi.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Adriana dan Chandra Tjipto. (2008). *Brand Manajemen dan Strategi*. Yogyakarta: Elex Media Komputindo.
- Agusnawar. (2002). *Pengantar Operasional Kantor Depan Hotel*. Jakarta: Perca.
- Anindita, Ni Kadek Adisti and Armoni, Ni Luh Eka and Darlina, Lien (2023) *Penerapan Green Hotel dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan oleh Staff pada Food And Beverage Department di Anantara Uluwatu Bali Resort*. Undergraduate thesis, Politeknik Negeri Bali.
- Amandeep. (2017). *Green Hotels and Sustainable Hotel Operations in India*. International Journal of Management and Social Sciences Research, 6(2), 13–16. www.greenglobe.com.
- Aria, M., & Atik, I., L. (2018). *Tata Kelola dan Administrasi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi PT. BAM*. Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Medan.
- Arianto, N., Patilaya, E. (2018). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kelengkapan Produk Terhadap Keputusan Pembelian Produk Salt N Pepper Pada Pt Mitra Busana Sentosa Bintaro*. Jurnal Kreatif: Pemasaran, Sumberdaya Manusia dan Keuangan, Vol. 6, No. 2.
- Azwar. (2006). *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bagyono. (2012) . *Pariwisata dan Perhotelan* . Bandung: Alfabeta.
- Bagyono, dan Agus Sambodo. (2006). *Dasar-Dasar Kantor Depan Hotel*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Bambang, Sudaryana dan H.R Ricky Agusiady. (2022) *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Deepublish,
- Barkm, Attala. (2019). *Medication errors, causes and reporting behaviors as perceived by nurses*. Journal of Pharma Ceutical And Biomedical Sciences, 19(19).
- Dewi, Ni Kadek Helen Kusuma, Nyoman Mastiani Nadra, I Ketut Suarja , Ni Nyoman Triyuni & I Ketut Astawa .(2023). *Implementation of Green Practice In Improving Service Quality At The Front Office Department At Mercure Bali Legian*. International Journal of Travel, Hospitality and Events, Volume 2 Number 2 Year 2023, Pages 116-129.
- Erdogan, Akdeniz, A., & Gulnil. (2017). *The Potential Implications of Indulgence and Restraint on Service Encounters in Tourism and Hospitality*. ECOFORUM, 6(3), 1–7.
- Graci, S., & Dodds, R. (2008). Why Go Green? The Business Case for Environmental Commitment in the Canadian Hotel Industry. *Anatolia*, 19, 251-270.
- Hadi, Aminal dan Haryono. (2015) *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Bandung: Pustaka Setia.

- Izami, Haerul and Antara, Dewa Made Suria and Suarta, I Ketut (2023) *Penerapan Konsep Green Hotel pada Front Office Department untuk Meningkatkan Kepuasan Tamu di Favehotel Langko Mataram*. Undergraduate thesis, Politeknik Negeri Bali.
- Jiang S, et al. (2021) *Use YeastFab to Construct Genetic Parts and Multicomponent Pathways for Metabolic Engineering*. *Methods Mol Biol* 2196:167-180.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta
- Kementerian Pariwisata Republik Indonesia. (2016). *Panduan dan pedoman pelaksanaan green hotel di Indonesia*. 1–156.
- Kotler dan Keller. (2013). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. PT Macanan Jaya Cemerlang: Indonesia.
- Liang, Y. and Kim, Y. (2015), “*Developing multi-dimensional green value: extending social exchange theory to explore customers’ purchase intention in green hotels: evidence from Korea*”, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol. 27 No. 2, pp. 308-334.
- Lim, Y. and Han, H. (2010), “*Intention to pay conventional-hotel prices at a green hotel: a modification of the theory of planned behavior*”, *Journal of Sustainable Tourism*, Vol. 18 No. 8, pp. 997-1014.
- Marie, A. L., Sulisty, T. D., & Ratnaningtyas, H., & Monita, M. (2021). *Pengaruh Peran Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di Kopi Praja, Bintaro Tangerang Selatan*. *Jurnal MEBIS (Manajemen dan Bisnis)*, 6(2): 13-17.
- Mulyadi, Deddy. (2015). *Study Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*, Bandung: Alfabeta
- Pratama, Y. A., & Junianto, E. (2015). *Sistem Pakar Diagnosa Penyakit Ginjal Dan Saluran Kemih Dengan Metode Breadth First Search*. *Jurnal Informatika*, II(1), 212–221.
- Peraturan Menteri Pekerjaan Umum No.5 Tahun 2008 tentang *Penyediaan Ruang Terbuka Hijau di Perkotaan*.
- Saeli H. (2019). *An English-for-specific-purposes motivated analysis of corporate sustainability reports an analysis of text and context*. *Corporate Communications*. ;24(3):456–470. doi: 10.1108/CCIJ-10-2018-0111.
- Santika, I Ketut, Elvira Septevany & Ni Nyoman Sri Astuti (2022). *Tingkat Kepuasan Tamu Atas Kualitas Pelayanan Staff Food & Beverage pada Terrace Restaurant di Pita Maha Hotel (Penerapan Skala Green Lodging)*. Undergraduate thesis, Politeknik Negeri Bali.
- Sari, I Gusti Agung Mas Krisna Komala, Ayu Dwi Yulianthi & I Gde Agus Jaya Sadguna (2020). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Wisatawan untuk Menginap di Green Hotel di Kabupaten Badung Bali*. *Jurnal Bisnis & Kewirausahaan* Volume 16, Issue 2, 2020.

Sinangjoyo, Nikasius Jonet. (2013). *Green Hotel Sebagai Daya Saing Suatu Destinasi*. Jurnal Nasional Pariwisata. Vol.5 No.2.

Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta, Bandung.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.CV

Taufik dan Isril. (2013). *Implementasi Peraturan Daerah Permusyawaratan Desa*. Jurnal Kebijakan Publik. Volume 4. Nomor 2 (Oktober) : 136.

Trianti, Lesti. (2017). *PEMANFAATAN LIMBAH TAHU TERHADAP PERTUMBUHAN TANAMAN SELEDRI (*Apium graveolens L*) SEBAGAI PENUNJANG PRAKTIKUM FISILOGI TUMBUHAN*. Skripsi. Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Prodi Pendidikan Biologi. UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY DARUSSALAM-BANDA ACEH.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata.

Winarno, F.G. (2004). *Kimia Pangan dan Gizi*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.

