

SKRIPSI
IMPLEMENTASI GREEN PRACTICE
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PADA
FRONT OFFICE DI K CLUB UBUD BALI



POLITEKNIK NEGERI BALI

NI NYOMAN ANGELICA KERTA DEWI

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022

SKRIPSI
IMPLEMENTASI GREEN PRACTICE
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PADA
FRONT OFFICE DI K CLUB UBUD BALI



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh:

Ni Nyoman Angelica Kerta Dewi

NIM. 1815834055

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

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ni Nyoman Angelica Kerta Dewi

NIM 1815834055

Program Studi : Manajemen Bisnis Pariwisata
Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi berjudul:

IMPLEMENTASI GREEN PRACTICE DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PADA FRONT OFFICE DI K CLUB UBUD BALI

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, 01 Agustus 2022
Yang membuat pernyataan,



Ni Nyoman Angelica Kerta Dewi

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI GREEN PRACTICE
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PADA
FRONT OFFICE DI K CLUB UBUD BALI**

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh:

Ni Nyoman Angelica Kerta Dewi

NIM. 1815834055

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

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI GREEN PRACTICE
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PADA
FRONT OFFICE DI K CLUB UBUD BALI**

Usulan penelitian ini diusulkan sebagai salah satu syarat untuk menyusun skripsi
Program studi S1 Manajemen Bisnis Pariwisata Terapan



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh:
Ni Nyoman Angelica Kerta Dewi
NIM. 1815834055

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

**IMPLEMENTASI GREEN PRACTICE
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PADA
FRONT OFFICE DI K CLUB UBUD BALI**

Diajukan Oleh:

**Ni Nyoman Angelica Kerta Dewi
NIM. 1815834055**

Telah Disetujui dan Diterima dengan Baik Oleh:

Dosen Pembimbing I



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

Dosen Pembimbing II,

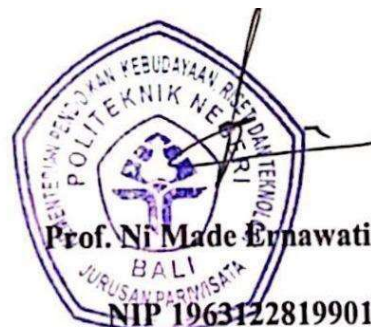


**Dra. Nyoman Mastiani Nadra, M. Par
NIP. 196211251990032001**

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Mengetahui

Ketua Jurusan Pariwisata



**Prof. Ni Made Ernawati, MATM., F
BALI
JURUSAN PARIWISATA
NIP 196312281990102001**

**IMPLEMENTASI GREEN PRACTICE
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PADA
FRONT OFFICE DI K CLUB UBUD BALI**

Telah Diujikan dan Dinyatakan Lulus Ujian pada:

Hari Senin, 01 Agustus 2022

PENGUJI

KETUA:



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

ANGGOTA:

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI**

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

A handwritten signature in black ink.

**2. Dr. Dra. Ni Gst Nym Suci Murni, M.Par.
NIP.196405251990032001**

KATA PENGANTAR

Puji syukur Penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat dan anugerah-Nya, Penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“Implementasi Green Practice Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Front Office Di K Club Ubud Bali”** dengan baik dan tepat pada waktunya.

Adapun maksud penyusunan Skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menuntaskan perkuliahan. Dalam penyusunan Skripsi ini, Penulis banyak menghadapi kendala. Namun atas bantuan serta dorongan dari berbagai pihak akhirnya Penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini, Penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Skripsi ini, antara lain:

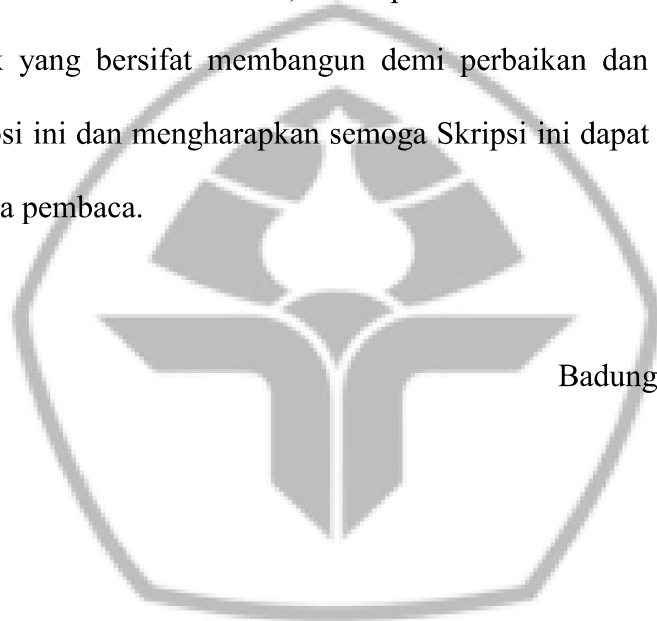
1. I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom. sebagai Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menuntut ilmu selama empat tahun di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM, Ph.D, sebagai Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan fasilitas yang memadai serta membantu kelancaran perkuliahan di Jurusan Pariwisata.
3. Dr. Gede Ginaya, M.Si sebagai Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan bimbingan selama mengikuti proses perkuliahan di Jurusan Pariwisata.
4. Dra. Ni Nyoman Triyuni, MM sebagai Ketua Program Studi Manajemen

Bisnis Pariwisata yang telah membantu mengarahkan mengenai pedoman Penulisan serta membantu kelancaran dalam proses Penulisan Skripsi ini.

5. Dr. Dra Lien Darlina, M.Hum selaku Pembimbing 1 atas waktu, saran dan motivasi yang sudah diberikan kepada Penulis sehingga dapat menyelesaikan Skripsi ini.
6. Dra. Nyoman Mastiani Nadra, M. Par selaku Pembimbing II atas waktu, saran dan motivasi yang sudah diberikan kepada Penulis sehingga dapat menyelesaikan Skripsi ini.
7. Ni Luh Eka Armoni SE., M.Par sebagai Koordinator Praktik Kerja Lapangan dan penasehat pelatihan yang memberikan bimbingan selama proses Praktik Kerja Lapangan (PKL) berlangsung.
8. Seluruh Dosen Pengajar Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah sabar mengajar dan membimbing Penulis dengan banyak ilmu pengetahuan selama mengikuti perkuliahan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
9. Pihak Manajemen K Club Ubud Bali khususnya di bagian *Front Office* yang telah membantu Penulis selama melaksanakan kegiatan *training*, memberikan motivasi, kesempatan dan masukan untuk mengumpulkan data dalam Skripsi ini.
10. Nyoman Kerta Yadnya dan Ni Luh Kusuma Dewi sebagai orang tua Penulis yang telah memberikan semangat, motivasi, cinta dan kasih kepada Penulis sehingga dapat menyelesaikan Penulisan Skripsi penelitian ini.

11. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu, yang telah membantu dan mendukung kelancaran penyusunan Skripsi ini.

12. Akhir kata, Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, diharapkan kritik dan saran dari berbagai pihak yang bersifat membangun demi perbaikan dan penyempurnaan Skripsi ini dan mengharapkan semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca.



Badung, Maret 2021

Penulis

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

***GREEN PRACTICE IMPLEMENTATION IN IMPROVING THE QUALITY
OF SERVICE AT THE FRONT OFFICE AT K CLUB UBUD BALI***

**Ni Nyoman Angelica Kerta Dewi
NIM. 1815834055**

ABSTRACT

This research aims to find how the implementations of green practice in an effort to enhance the service quality of the front office department at K Club Ubud Bali and to determine the indicators of green practice services that need to be improved and maintained in service quality from the front office department at K Club Ubud Bali. The method of data collection in this research was done by distributing questionnaires, interviews, observations, and documentation. The sampling technique in this research used simple random sampling. Collecting data using online questionnaires distributed to respondents. The questionnaire was processed by conducting validity and reliability tests. Subsequently, this research uses the servqual test (quality of service) and critical performance analysis (IPA) for the data analysis techniques. The results of this research indicate that the application of green practice has been carried out optimally, as shown by the results of the application of 3Rs activities. The implementation of green practice has also been carried out well which can be explained by the results of the servqual test, where the gap in the servqual test score in the form of eight question indicators produces seven gaps positive and one gap negative in the front office department at K Club Ubud Bali. Meanwhile, the results of the importance performance analysis (IPA) show that there is one indicator that needs to be improved and there is one indicator that the front office needs to maintain the quality of its services.

Keywords: Front Office, Green Practice, Service Quality.

IMPLEMENTASI GREEN PRACTICE DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PADA FRONT OFFICE DI K CLUB UBUD BALI

Ni Nyoman Angelica Kerta Dewi

NIM. 1815834055

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi *green practice* dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan *front office department* di K Club Ubud Bali dan untuk mengetahui indikator-indikator pelayanan *green practice* yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan kualitas pelayanannya dari departemen kantor depan di K Club Ubud Bali. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner, wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan simple random sampling. Pengumpulan data menggunakan kuesioner online yang dibagikan kepada responden. Kuesioner diolah dengan melakukan uji validitas dan reliabilitas. Selanjutnya, penelitian ini menggunakan servqual test (quality of service) dan critical performance analysis (IPA) untuk teknik analisis datanya. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan *green practice* telah dilakukan secara optimal, hal ini terlihat dari hasil penerapan kegiatan 3R. Pelaksanaan *green practice* juga sudah terlaksana dengan baik yang dapat dijelaskan dari hasil servqual test, dimana gap skor servqual test berupa delapan indikator pertanyaan menghasilkan tujuh gap positif dan satu gap negatif di departemen *front office* K Club Ubud Bali. Sementara itu, hasil IPA menunjukkan bahwa ada satu indikator yang perlu ditingkatkan dan ada satu indikator yang perlu dijaga oleh front office K Club Ubud Bali yakni dalam aspek kualitas layanannya.

Kata kunci: *Front Office*, *Green Practice*, Kualitas Pelayanan

DAFTAR ISI

COVER	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERSETUJUAN GELAR SARJANA TERAPAN	iii
HALAMAN JUDUL	iv
HALAMAN JUDUL	v
HALAMAN PERSETUJUAN	ivi
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRACT	ixi
ABSTRAK	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xivi
DAFTAR GAMBAR	xivii
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.4.1 Manfaat Teoritis	5
1.4.2 Manfaat Praktis	5
BAB II LANDASAN TEORI	7
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 Villa.....	7
2.1.2 Front Office.....	9
2.1.3 Butler.....	11
2. 1.4 Green Practice	11
2.1.5 Kualitas Pelayanan	12
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya	13
BAB III METODE PENELITIAN	18

3.1 Lokasi Penelitian.....	18
3.2 Objek Peneletian	18
3.3 Identifikasi Variabel.....	18
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	19
3.4.1 <i>Green</i> Konsep (X).....	19
3.4.2 Dimensi Pelayanan (Y)	20
3.5 Jenis dan Sumber Data.....	22
3.5.1 Jenis Data	22
3.5.2 Sumber Data.....	22
3.6 Metode Penentuan Sampel.....	23
3.6.1 Teknik Pengambilan Sampel.....	23
3.7 Metode Pengumpulan Data.....	24
3.8 Teknik Analisa Data.....	26
3.8.1 Uji Validitas	26
3.8.2 Uji Reliabilitas	26
3.8.3 Uji Servqual (Service Quality).....	27
3.8.4 <i>Important Performance Analysis</i>	29
BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.....	32
4.1 Gambaran Umum Hotel	32
4.1.1 Lokasi Penelitian.....	32
4.1.2 Struktur Organisasi Front Office.....	41
4.1.3 Job Description	41
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	43
4.2.1 Profil Responden.....	43
4.2.2 Uji Validitas dan Reabilitas	46
4.2.3 Penerapan <i>Green Practice</i> pada Front Office di K Club Ubud Bali	49
4.2.4 Jenis Kuandran manakah yang paling tinggi dalam penerapan <i>green practice</i> dalam meningkatkan Kualitas pelayanan pada <i>Front Office</i> di K Club Ubud Bali	57

BAB V SIMPULAN DAN SARAN	64
5.1 Simpulan	64
5.2 Saran	66
DAFTAR PUSTAKA	67
LAMPIRAN	69



**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI**

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Tingkat Hunian Kamar.....	3
Tabel 3.1 Proses 3R.....	20
Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	44
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Jenis Asal.....	44
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	45
Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan Klasifikasi Usia.....	46
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Kepentingan dan Tingkat Kerja.....	47
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas Kepentingan.....	48
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kerja.....	48
Tabel 4.8 Hasil Uji Servqual Quality.....	52

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Diagram Kartesius.....	30
Gambar 4.1 Logo K Club Ubud Bali	32
Gambar 4.2 Luxury Pool Villa Paddy View	33
Gambar 4.3 Luxury Pool Villa Jungle View.....	34
Gambar 4.4 Canva Sensual Hanging Tent	35
Gambar 4.5 Canva Immerged Pool Tent	36
Gambar 4.6 Akar Restaurant.....	37
Gambar 4.7 Mekar Spa	38
Gambar 4.8 Kids Club... ..	38
Gambar 4.9 Gym Pilates	39
Gambar 4.10 Yoga Studio.....	40
Gambar 4.11 Kabana Jungle Pool Bar... ..	40
Gambar 4.12 Struktur Organisasi.....	41
Gambar 4.13 Front Office Manager K Club Ubud Bali.....	52
Gambar 4.14 Diagram Kartesius Important Performance Analysis.....	57

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Data Kuisisioner.....	70
Lampiran 2 Hasil Kuisisioner.....	74
Lampiran 3 Daftar Wawancara.....	76
Lampiran 4 Hasil Wawancara.....	77
Lampiran 5 Hasil Tabulasi dari Kuisisioner Kerja.....	79
Lampiran 6 Hasil Tabulasi dari Kuisisioner Kepentingan.....	80
Lampiran 7 Hasil Uji Validitas Kinerja.....	81
Lampiran 8 Hasil Uji Validitas Kepentingan.....	82
Lampiran 9 Hasil Uji Reliabilitas Kinerja.....	83
Lampiran 10 Hasil Uji Reliabilitas Kepentingan.....	84

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata merupakan salah satu sektor penting dalam pembangunan nasional. Peranan pariwisata di Indonesia sangat dirasakan manfaatnya, karena pembangunan dalam sektor pariwisata serta pendayagunaan sumber potensi kepariwisataan menjadi kegiatan ekonomi yang dapat diandalkan untuk memperbesar penerimaan negara, memperluas lapangan pekerjaan dan kesempatan membuka lapangan pekerjaan bagi masyarakat setempat, mendorong pembangunan daerah serta memperkenalkan alam, nilai budaya dan bangsa. Salah satu provinsi di Indonesia yang memiliki potensi kepariwisataan yang besar adalah Bali. Bali memiliki kekayaan alam, seni, budaya dan adat istiadat yang sampai saat ini pariwisata masih menjadi andalan bagi Provinsi Bali. Dapat dilihat dengan banyaknya wisatawan lokal dan mancanegara yang berkunjung ke Bali, baik menghabiskan waktu libur maupun untuk keperluan bisnis.

Lebih jauh lagi, terdapat hubungan erat antara pariwisata dengan perhotelan.

Hal ini dapat dilihat dari hubungan yang saling berkaitan antara pariwisata dan perhotelan. Industri perhotelan menawarkan layanan seperti akomodasi, transportasi, makanan dan minuman, serta rekreasi. Oleh sebabnya, dapat dikatakan bahwasanya industri perhotelan adalah pemasok layanan untuk pariwisata. Selain itu, perhotelan merupakan salah satu prospek bisnis yang besar dalam industri pariwisata. Tujuan utama dari suatu usaha perhotelan yakni untuk mendapatkan sebanyak mungkin tingkat hunian kamar namun hal ini juga tidak terlepas dari kepuasan wisatawan yang akan menghuni kamar tersebut, karena semakin tinggi

tingkat hunian kamar akan menunjukkan semakin besar keuntungan yang akan diperoleh oleh perusahaan tersebut.

Menurut Anom et al. (2017:60) perkembangan hotel di Bali cukup pesat, hal ini terlihat oleh banyaknya investor dalam negeri maupun asing yang berlomba-lomba membangun hotel berbintang di Bali, hal ini cukup signifikan untuk menampung jumlah wisatawan yang tiap tahunnya semakin bertambah pesat. Pembangunan hotel sendiri perlu memperhatikan beberapa aspek penting yang mendukung terciptanya suatu hotel yang memiliki daya tarik sendiri, guna menarik para wisatawan untuk menginap. Salah satunya adalah lokasi yang strategis, merupakan faktor utama dalam pembangunan agar memiliki prospek yang baik kedepannya. Melihat potensi alam yang dimiliki oleh Bali, dimana salah satunya adalah daerah persawahan, pepohonan yang rindang dapat digunakan sebagai poin utama tempat pembangunan hotel di Bali.

Keindahan sawah dan pepohonan di Bali dapat menjadi nilai tambah tersendiri bagi hotel itu sendiri dan menjadi daya tarik bagi wisatawan yang akan menginap di tempat tersebut. Salah satu tujuan wisata terbesar di Bali adalah Ubud yang terletak di timur Bali tepatnya di Kabupaten Gianyar. Sawah dan pepohonan di Ubud merupakan favorit wisatawan untuk mencari ketenangan dan paling sering dikunjungi. Dengan keindahan alamnya maka salah satu konsep hotel di daerah Ubud menggunakan konsep *green practice*.

Green practice sendiri adalah tindakan untuk melindungi lingkungan dan produk yang dihasilkan untuk mengurangi kerusakan lingkungan. Dimana menurut Leonardo et al. (2009:499) *green practice* atau gerakan ramah lingkungan secara

umum dijabarkan melalui 3R yaitu *reduce, reuse, recycle*. Dimana proses 3R ini sangat dibutuhkan karena merupakan acuan yang paling mendasar oleh *sustainable hospitality* untuk menuai keberhasilan. Salah satu hotel yang menerapkan *green practice* adalah K Club Ubud Bali yang terletak di daerah Ubud

Sejalan dengan penerapan *green practice*, tingkat hunian kamar di K Club Ubud Bali pada bulan Desember 2021 tercatat sebesar 90 %, naik 10 poin dibandingkan tingkat penghunian kamar bulan November 2021 yang tercatat sebesar 80 %. Jika dibandingkan dengan bulan Desember 2020 yang mencapai 50 %, tingkat hunian kamar pada bulan Desember 2021 tercatat naik 45 %. Ini dikarenakan pada bulan desember 2020 *landscape* atau kawasan villa belum selesai sepenuhnya dan masih tahap proyek. Menuju bulan desember 2021 penataan sudah mendekati 100 %, seperti *view* di kawasan villa yang menyatu dengan alam, konsep villa yang menggunakan bahan-bahan ramah lingkungan seperti bambu, dan ruang lingkup udara yang menyejukkan dengan jumlah 30 villa terdiri dari 2 – 5 kamar dengan jumlah total ada 94 kamar di K Club Ubud Bali dan fasilitas lainnya. Bisa dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 1.1 Data Tingkat Hunian Kamar

Tahun	Tingkat Hunian Kamar				Presentase
	Bedroom Luxury Pool Paddy View	Bedroom Luxury Pool Jungle View	Bedroom Luxury Pool Garden View	Bedroom Royal Pool Villa Garden Paddy View	
2020	754	650	450	362	50%
2021	1.050	1.010	989	1.025	95%

Sumber: K Club Ubud Bali Tahun 2021

Penerapan *green practice* di K Club Ubud Bali pada dasarnya sesuai dengan konsep *green practice* melalui 3R untuk pencegahan kerusakan lingkungan. Tindakan yang dilakukan meliputi penghematan energi listrik, tidak menggunakan plastik dan pengurangan pemakaian kertas. Walaupun demikian, tak dapat dipungkiri bahwa terdapat hal-hal yang menjadi tantangan di K Club Ubud Bali dalam proses penerapan *green practice* layaknya situasi lobby yang cukup panas membuat para pengunjung *complain* saat *check-in* maupun *check-out*. Berdasarkan latar belakang dan permasalahan tersebut Penulis tertarik meneliti “Implementasi *Green Practice* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada *Front Office* Di K Club Ubud Bali”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah maka rumusan masalah yang dijadikan dalam penelitian ini adalah:

1.2.1 Bagaimana analisis *green practice* pada *Front Office* di K Club Ubud Bali?

1.2.2 Jenis Kuadran manakah yang paling tinggi dalam penerapan *green practice* dalam meningkatkan Kualitas pelayanan pada *Front Office* di K

Club Ubud Bali?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1.3.1 Untuk mengetahui penerapan *green practice* pada *Front Office* di K Club Ubud Bali.

1.3.2 Untuk mengetahui Jenis Kuadran manakah yang paling tinggi dalam penerapan *green practice* dalam meningkatkan Kualitas pelayanan pada *Front Office* di K Club Ubud Bali

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini secara teoritis diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam memperkaya wawasan mengenai pariwisata dalam hal ini khususnya mengenai penerapan *green practice* melalui *front office* di K Club Ubud Bali.

1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil Penelitian ini secara praktis diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi K Club Ubud bali

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sumber informasi bagi pihak K Club Ubud Bali dalam rangka implementasi *green practice* pada *front office* dalam meningkatkan kualitas pelayanan di K Club Ubud Bali.

2. Bagi Karyawan

Dapat digunakan sebagai referensi dalam praktik penerapan *green practice* melalui *front office* pada K Club Ubud Bali.

3. Bagi Pengunjung

Diharapkan dapat meningkatkan kepuasan dan pengetahuan tentang

penerapan *green practice* melalui *front office* di K Club Ubud Bali.

4. Bagi Peneliti

Dengan Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan mengenai implementasi *green practice* di K Club Ubud Bali.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

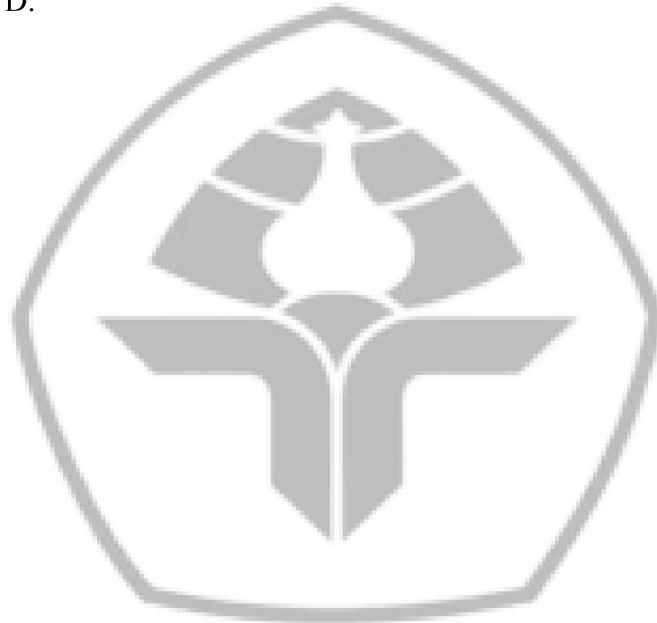
SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil pembahasan dan analisis yang didapatkan terkait dengan penerapan *green practice* dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan *front office department* di K Club Ubud Bali, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Penerapan *green practice* dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan *front office department* di K Club Ubud Bali dapat dikatakan sudah diterapkan. Dalam upaya untuk menerapkan praktik *green practice*, K Club Ubud Bali telah merealisasikannya melalui 3R yaitu *reduce, reuse, recycle*.
2. Untuk hasil uji servqual sendiri dapat dijelaskan yakni dari 8 indikator pertanyaan yang disebar melalui kuesioner menghasilkan 1 indikator *negative* dan 7 indikator *positive*. Indikator *negative* tersebut yaitu mengurangi penggunaan listrik, dengan tidak menggunakan Air Conditioner. Yang mana hasil uji servqual menunjukkan bahwa responden merasa pelayanannya belum maksimal dan perlu ditingkatkan.
3. Berdasarkan hasil analisis hasil pengujian Importance Performance Analysis (IPA), indikator yang perlu ditingkatkan 1 indikator, yaitu “Mengurangi penggunaan listrik, dengan tidak menggunakan Air Conditioner di Lobby yang berada di kuadran A. Adapun 1 indikator yang memiliki performa kerja maksimal atau indikator yang perlu dipertahankan yaitu ketanggapan front office dalam menyelesaikan keluhan pengunjung saat menginap di K Club Ubud Bali berada di kuadran B. Untuk kuadran C, tidak ada indikator yang perlu banyak diprioritaskan

untuk diperbaiki. Ada juga indikator yang dianggap memiliki tingkat kepentingan yang rendah menurut responden tetapi memiliki kinerja yang baik sehingga dianggap berlebihan oleh responden. Indikator-indikator tersebut berada pada kuadran D.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

5.2 Saran

Bedasarkan kesimpulan yang telah dibahas sebelumnya adapun saran yang dapat diberikan kepada pihak *front office department* K Club Ubud Bali terkait dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Saran atau upaya yang dapat dilakukan untuk menunjang keberhasilan penerapan *green practice* dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan *front office department* yaitu dengan memberikan pemahaman dan *training class* kepada setiap *staff*, melakukan kontrol ataupun pengawasan secara berkala, dan melakukan evaluasi terhadap kinerja yang telah dilaksanakan dan itu akan membuat penerapan program *green practice* menjadi maksimal.
2. *Front Office Department* K Club Ubud Bali harus mempertahankan indikator yang memiliki nilai kesenjangan positif. Kesenjangan positif yang dimaksud merujuk pada aktivitas ataupun tindakan yang telah dilakukan *Front Office Department* K Club Ubud Bali dalam menjalankan praktik *green practice* seperti menggunakan *straw stainless*, mengurangi penggunaan listrik, pengurangan penggunaan kertas di saat *check-in* dan *check-out* di alihkan dengan menggunakan Ipad di Area lobby, dan mampu memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti dalam penerapan *green practice*. Langkah yang dapat dilakukan untuk mempertahankan nilai positif yang telah dicapai adalah mempertahankan kinerja dengan standar operasional prosedur sebagai acuan dalam memberikan pelayanan yang maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdou, Ahmed Hassan, Thowayeb Hassan Hassan, and Mohammed Moustafa El Dief. 2020. "A Description of Green Hotel Practices and Their Role in Achieving Sustainable Development." *Sustainability (Switzerland)* 12(22):1–21. doi: 10.3390/su12229624.
- Agustin, Nikmatul Laily, Slamet Muchsin, and Roni Pindahanto Widodo. 2019. "Pemberdayaan Perempuan Melalui Gerakan Pkk Dalam Menangani." *Jurnal Respon Publik* 13(2):33–38.
- Anom, I. Putu, Ida Ayu Suryasih, Saptono Nugroho, and I. Gusti Agung Oka Mahagangga. 2017. "Turismemorfosis: Tahapan Selama Seratus Tahun Perkembangan Dan Prediksi Pariwisata Bali." *Jurnal Kajian Bali (Journal of Bali Studies)* 7(2):59. doi: 10.24843/jkb.2017.v07.i02.p04.
- Arieska, Permadina Kanah, and Novera Herdiani. 2018. "Pemilihan Teknik Sampling Berdasarkan Perhitungan Efisiensi Relatif." *Jurnal Statistika* 6(2):166–71.
- Darmaputra, P. G. E. (2013). KARAKTERISTIK LAYANAN BUTLER PADA HOTEL KONVENSIONAL DAN HOTEL BUTIK ATAU VILLA. *Jurnal Bisnis Hospitaliti*, 2(1), 70-81.
- Ge, Zhishen, Daoyong Chen, Jingyan Zhang, Jingyi Rao, Jun Yin, Di Wang, Xuejuan Wan, Wenfang Shi, and Shiyong Liu. 2007. "Facile Synthesis of Dumbbell-Shaped Dendritic-Linear-Dendritic Triblock Copolymer via Reversible Addition-Fragmentation Chain Transfer Polymerization." *Journal of Polymer Science, Part A: Polymer Chemistry* 45(8):1432–45. doi: 10.1002/pola.21914.
- Insani, Yuda Dwi; Setiyariski, Ramdani. 2020. "Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office Department Melalui Tugas Dan Tanggung Jawab Concierge Pada Hotel Savoy Homann." *Kajian Pariwisata* 2(1):13–28.
- Izzaty, Rita Eka, Budi Astuti, and Nur Cholimah. 1967. "濟無No Title No Title No Title." *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. 5–24.
- Justicia, Adhistry Kharisma, Billmar Carlos, Akademi Farmasi, and Yarsi Pontianak. 2021. "PEMANFAATAN MEDIA VIDEO PEMBELAJARAN UNTUK PENINGKATAN KEMAMPUAN SWAMEDIKASI OBAT PADA MAHASISWA D3 FARMASI." 1(1):81–89.
- Leonardo, Andy, Silvy Lydiawati Utomo, Sienny Thio, and Hanjaya (2009:499) Siaputra. 2009. "EKSPLORESI PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP GREEN PRACTICES DI RESTORAN-RESTORAN YANG ADA DI SURABAYA." *Leonardo, Andy Utomo, Silvy Lydiawati Thio, Sienny Siaputra,*

Hanjaya.

Moha, Sartika, and Sjendry Loindong. 2016. "Analisis Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Yuta Di Kota Manado." *Jurnal EMBA* 4(1):575–84.

Moise, Mihaela Simona, Irene Gil-Saura, and María Eugenia Ruiz Molina. 2021. "The Importance of Green Practices for Hotel Guests: Does Gender Matter?" *Economic Research-Ekonomiska Istrazivanja* 0(0):1–22. doi: 10.1080/1331677X.2021.1875863.

Rosita, Esi, Wahyu Hidayat, and Wiwin Yuliani. 2021. "Uji Validitas Dan Reliabilitas Kuesioner Perilaku Prososial." *Jurnal Fokus* 4(4):279–84.

Siyamto, Yudi. 2017. "Kualitas Pelayanan Bank Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (Ipa) Dan Customer Satisfaction Index (Csi) Terhadap Kepuasan Nasabah." *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 3(01):63. doi: 10.29040/jiei.v3i01.100.

Suryadharma, I., and I. Nurcahya. 2015. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Pelanggan Hotel Bintang Pesona Di Denpasar Timur." *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana* 4(4):250942.

Syaifullah, Syaifullah, I. Gede Pasek Suta Wijaya, and Ario Yudo Husodo. 2018. "Satisfaction Information System of Academic Administration Services Based on IPA (Importance Performance Analysis) Study Case in Faculty of Engineering, Mataram University." *Journal of Computer Science and Informatics Engineering (J-Cosine)* 2(1):37–43. doi: 10.29303/jcosine.v2i1.50.

Tokan, Matilda Relu Lama. 2014. "Kawasan Villa Dengan Penataan Landsekap Agrowisata Di Kota Singkawang." *Jurnal Online Mahasiswa SI Arsitektur UNTAN* 2:91–102.

Wiwin, Wachidyah. 2017. "Front Office Department Dan Peranannya Dalam Layanan Pengunjung Hotel." *Bisnis Dan Teknologi* 4(1):62–70.

Yuniati, Nining. 2021. "Green Hotel Concept and Practices in Indonesia." *E-Journal of Tourism* 8(2):184. doi: 10.24922/eot.v8i2.76346.