

**ANALISIS *GREEN CONCEPT* PADA ROOM DIVISION  
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN  
DI ROYAL TULIP SPRINGHILL RESORT JIMBARAN**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**ALEX MAULANA**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2022**

**SKRIPSI**

**ANALISIS *GREEN CONCEPT* PADA ROOM DIVISION  
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN  
DI ROYAL TULIP SPRINGHILL RESORT JIMBARAN**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

Oleh:

**ALEX MAULANA  
NIM. 1815824124**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2022**



POLITEKNIK NEGERI BALI

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
**POLITEKNIK NEGERI BALI**

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali – 80364  
Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128  
Laman: [www.pnb.ac.id](http://www.pnb.ac.id) Email: [poltek@pnb.ac.id](mailto:poltek@pnb.ac.id)

---

**PERNYATAAN ORISINALITAS**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Alex Maulana  
NIM : 1815834124  
Program Studi : D4 Manajemen Bisnis Pariwisata  
Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi berjudul:

***Analisis Green Concept Pada Room Division Dalam Meningkatkan Kualitas  
Pelayanan Di Royal Tulip Springhill Resort Jimbaran***

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, 22 Agustus 2022  
Yang membuat pernyataan,



Alex Maulana

## **SKRIPSI**

# **ANALISIS *GREEN CONCEPT* PADA ROOM DIVISION DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI ROYAL TULIP SPRINGHILL RESORT JIMBARAN**

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Menyelesaikan Pendidikan  
Pada Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata di Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Diajukan oleh:**

**ALEX MAULANA  
1815834124**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2022**

# SKRIPSI

## ANALISIS *GREEN CONCEPT* PADA ROOM DIVISION DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYAN DI ROYAL TULIP SPRINGHILL RESORT JIMBARAN

Diajukan Oleh:

**ALEX MAULANA**  
**NIM. 1815834124**

Telah Disetujui dan Diterima dengan Baik Oleh:

Pembimbing I,

Pembimbing II,



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

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

Mengetahui  
Ketua Jurusan Pariwisata,



**Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D**  
**NIP. 196312281990102001**

**ANALISIS *GREEN CONCEPT* PADA ROOM DIVISION  
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN  
DI ROYAL TULIP SPRINGHILL RESORT JIMBARAN**


Telah diuji dan Dinyatakan Lulus Ujian pada:  
Hari Selasa, Tanggal 02, Bulan Agustus, Tahun 2022

PENGUJI

KETUA:

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

ANGGOTA:

  
**1. Drs. Budi Susanto, M.Par**  
**NIP. 196009251989031001**  
**2. Ni Luh Eka Armoni, SE.,M.Par**  
**NIP. 196310261989102001**

## KATA PENGANTAR

Puja dan puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/ Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Proposal Skripsi yang berjudul “Analisis *Green Concept* Pada Room Division Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Royal Tulip Springhill Resort Jimbaran” dengan baik dan penulis mampu menyelesaikan tepat waktu. Adapun penulisan proposal skripsi ini ditujukan sebagai salah satu persyaratan akademis untuk menyelesaikan perkuliahan pada Diploma IV Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

Penulis menyadari terdapat hambatan - hambatan yang penulis hadapi dalam proses penyusunan skripsi ini. Akan sulit bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar - besarnya kepada:

1. I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom., selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah menyediakan fasilitas selama proses pembelajaran.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D. Selaku kepala Departemen Pariwisata di Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk belajar di jurusan Pariwisata.
3. Dr. Gede Ginaya, M.Si. Sebagai Sekretaris Departemen Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan dukungan dan saran kepada penulis.

4. Dra. Ni Nyoman Triyuni, MM. Selaku ketua Program Studi Diploma IV Manajemen Bisnis Pariwisata yang telah memberikan pedoman, waktu, motivasi dan saran untuk penulis.
5. Dr. Dra Lien Darlina, M.Hum selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan saran, masukan, motivasi, pengarahan, dan bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan proposal ini
6. Dra. Nyoman Mastiani Nadra, M.Par selaku dosen pembimbing II yang memberikan pengarahan, motivasi, dan saran dan penyempurnaan proposal ini.
7. Seluruh Dosen Pengajar Jurusan Pariwisata yang telah memberikan bimbingan dan pengetahuan yang luas kepada penulis selama mengikuti perkuliahan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
8. Bapak Umar Syaiful dan Ibu Wiwik Usiatik serta seluruh keluarga besar yang telah memberikan semangat, motivasi dan cinta kasih kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penulisan proposal penelitian ini.
9. Teman – teman serta sahabat yang selalu memberikan dorongan motivasi serta dukungan secara terus menerus sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian ini.

Penulis menyadari usulan penelitian ini masih terdapat banyak kekurangan. Penulis mengharapkan masukan dan saran yang bersifat membangun agar bisa menjadi lebih baik lagi.



Badung, Januari 2022

Penulis



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## **ABSTRAC**

### **Analysis of Green Concept in Room Division to Improving Service Quality at Royal Tulip Springhill Resort Jimbaran**

Alex Maulana

NIM. 1815834124

The research, entitled "Analysis of Green Concept in Room Division to Improving Service Quality at Royal Tulip Springhill Resort Jimbaran" was conducted with the aim of finding out the effect of green concept on room division, which is green front office and green housekeeping on service quality at Royal Tulip Springhill Resort Jimbaran, partially and simultaneously. This research uses the theoretical basis and relevant concepts, namely the theory of green concepts, green front office, green housekeeping, and service quality. This research is included in quantitative research using primary and secondary data. The analytical method used is the classical assumption test, multiple linear regression analysis, hypothesis testing (t test, F test, and coefficient of determination). The results of this study stated that the green concept in room division, namely green front office and green housekeeping had a significant positive effect on service quality. A suggestion for the management of Royal Tulip Springhill Resort is green concept and service quality is one of the things that must be considered in the tourism industry. If this is done consistently, it will have a positive impact on the surrounding environment which will later create a comfortable impression for guests who stay.

Keyword: green front office, green housekeeping, service quality, room divisoin

## ABSTRAK

### Analisis *Green Concept* Pada Room Division Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Royal Tulip Springhill Resort Jimbaran

Alex Maulana

NIM. 1815834124

Penelitian yang berjudul “Analisis *Green Concept* Pada Room Division Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Royal Tulip Springhill Resort Jimbaran” ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh *green concept* pada room division yaitu *green front office* dan *green housekeeping* terhadap kualitas pelayanan di Royal Tulip Springhill Resort Jimbaran secara parsial dan simultan. Penelitian ini menggunakan landasan teori dan konsep yang relevan yakni teori *green concept*, *green front office*, *green housekeeping*, dan kualitas pelayanan. Penelitian ini termasuk ke dalam penelitian kuantitatif dengan menggunakan data sekunder yaitu kuisisioner. Metode analisis yang digunakan adalah uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji hipotesis (uji t, uji F, dan koefisien determinasi). Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa *green concept* pada room division yaitu *green front office* dan *green housekeeping* berpengaruh positif secara significant terhadap kualitas pelayanan. Saran penulis untuk manajemen Royal Tulip Springhill Resort adalah *green concept* dan kualitas pelayanan merupakan salah satu hal yang wajib diperhatikan dalam industri pariwisata. Jika Hal tersebut dilakukan secara konsisten akan menimbulkan dampak positif terhadap lingkungan sekitar yang nantinya akan menimbulkan kesan nyaman kepada tamu yang menginap.

Kata Kunci : *green front office*, *green housekeeping*, kualitas pelayanan, room division

## DAFTAR ISI

<b>COVER</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN GELAR SARJANA TERAPAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN PENETAPAN KELULUSAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRAC</b> .....	<b>x</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
1.5 Sistem Penulisan .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>10</b>
2.1 Landasan Teori .....	10
2.1.1 Hotel .....	10
2.1.2 Green Concept .....	14
2.1.3 Room Division .....	18
2.1.4 Kualitas Pelayanan .....	23
2.2 Pembahasan hasil penelitian sebelumnya .....	25
2.3 Hipotesis Penelitian .....	28
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>30</b>
3.1 Lokasi Penelitian .....	30
3.2 Objek Penelitian .....	30
3.3 Identifikasi Variabel .....	31

3.4 Definisi Operasional Variabel .....	32
3.5 Jenis dan Sumber Data .....	33
3.5.1 Jenis Data .....	33
3.5.2 Sumber Data .....	34
3.6 Metode Penentuan Sampel .....	34
3.7 Metode Pengumpulan Data .....	35
3.8 Skala Pengukuran .....	36
3.9 Teknik Analisis Data .....	37
3.9.1 Uji Instrument .....	37
3.9.2 Uji Asumsi Klasik .....	39
3.9.3 Analisis Regresi Linear Berganda .....	41
3.9.4 Uji Hipotesis .....	42
3.9.5 Koefisien Determinasi .....	44
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>45</b>
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	45
4.1.1 Sejarah Hotel .....	45
4.1.2 Fasilitas Hotel.....	46
4.1.3 Struktur Organisasi .....	49
4.2 Hasil Analisis Data dan Pembahasan Hasil Penelitian.....	53
4.2.1 Hasil Analisis Data .....	54
4.2.2 Pembahasan Hasil Penelitian .....	63
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>75</b>
5.1 Simpulan .....	75
5.2 Saran .....	76
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>78</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>81</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Variabel, Indikator, Sub Indikator.....	32
Tabel 3 2 Instrumen Skala Likert .....	37
Tabel 4.1 Type Kamar Royal Tulip Springhill Resort Jimbaran.....	47
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	54
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Usia .....	54
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Tujuan Berkunjung.....	55
Tabel 4.5 Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	56
Tabel 4.6 Uji Validitas .....	56
Tabel 4.7 Uji Realibilitas .....	57
Tabel 4.8 Kolmogrov Smirnov.....	60
Tabel 4.9 Uji Multikolinearitas .....	60
Tabel 4.10 Uji Linearitas Green Front Office Terhadap Kualitas Pelayanan .....	62
Tabel 4.11 Uji Linearitas Green Housekeeping Terhadap Kualitas Pelayanan ....	63
Tabel 4.12 Analisis Regresi Linear Berganda.....	64
Tabel 4.13 Uji Signifikasi Parsial (Uji t) .....	65
Tabel 4.14 Uji Signifikasi Simultan (Uji f).....	70
Tabel 4.15 Koefisien Determinasi .....	72



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4 1 Struktur Organisasi .....	50
Gambar 4 2 Metode Histogram dan p-plot.....	59
Gambar 4 3 Uji Heteroskedastisitas.....	61



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Daftar Kuisisioner.....	82
Lampiran 2	Pedoman Wawancara .....	87
Lampiran 3	Hasil Wawancara .....	88
Lampiran 4	Tabulasi Jawaban Kuisisioner .....	91
Lampiran 5	Output Pengolahan Data SPSS 26.0 .....	97
Lampiran 6	Dokumentasi Hotel .....	110



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan pariwisata yang sangat pesat di era *modern*, secara langsung akan menimbulkan meningkatnya jumlah wisatawan. Perkembangan pariwisata juga menyebabkan semakin ketatnya persaingan dalam industri pariwisata. Industri pariwisata merupakan salah satu industri terbesar di dunia, terutama industri pariwisata yang bergerak dalam bidang akomodasi. Hal inilah yang mendorong banyak negara tertarik untuk mengembangkan industri pariwisata. Perkembangan pariwisata diharapkan juga mampu meningkatkan perekonomian sehingga dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat di mana pariwisata itu nantinya akan dikembangkan. Akan tetapi, usaha yang bergerak dalam industri pariwisata dituntut untuk tetap kreatif, inovatif dan tetap terus menjaga kualitas pelayanan agar dapat bertahan dan dapat membantu memenangkan persaingan. Selain itu, pelaku usaha yang bergerak dalam industri pariwisata harus bisa memanfaatkan pasar yang ada secara efektif dengan menciptakan *image* yang baik kepada wisatawan. Perkembangan pariwisata juga berhubungan dengan adanya peningkatan jumlah wisatawan yang akan mengunjungi hotel tersebut.

Peningkatan jumlah wisatawan nantinya harus dibarengi dengan peningkatan perhatian mengenai isu pemanasan global yang sudah terjadi dan

Indonesia menjadi salah satu negara yang juga terdampak akan hal itu. Industri pariwisata diharapkan menjadi bagian yang berperan dalam membantu menciptakan ekosistem yang *green* dan ramah lingkungan pada hotel. Hal tersebut juga sudah tertuang dalam buku Kementerian Pariwisata yang membahas mengenai panduan dan pedoman pelaksanaan *green* hotel di Indonesia. Tujuan Kementerian Pariwisata menerbitkan buku tersebut adalah untuk mendorong masyarakat luas untuk meningkatkan pemahaman terhadap adaptasi perubahan iklim khususnya industri perhotelan untuk ikut berpartisipasi melakukan rencana penerapan terhadap pengurangan emisi gas rumah kaca. Berbagai bentuk usaha yang dilakukan untuk meminimalisir terjadinya pemanasan global melalui langkah-langkah ramah lingkungan baik melalui program penghematan air, penghematan energi, penggunaan material ramah lingkungan, dan mengurangi limbah padat.

*Green concept* hotel menjadi suatu keharusan bagi para pengelola hotel dalam menjalankan bisnisnya karena memiliki nilai investasi jangka panjang yang mampu menciptakan loyalitas wisatawan, menciptakan reputasi manajemen, penghematan biaya operasional, terjalinnya hubungan dengan komunitas lokal serta mampu menciptakan manajemen yang sehat menurut Ferianto (2014). Dengan kata lain bisnis yang bergerak di bidang akomodasi perhotelan secara langsung akan membantu untuk melestarikan lingkungan di masa yang akan datang meskipun tidak sepenuhnya hotel-hotel yang berada di Indonesia mengusung *green concept* ini tapi setidaknya mulai berpikir tentang konsep-konsep ramah lingkungan. Menurut Supriadi (2016),

jika hotel peduli pada lingkungan, otomatis juga peduli pada tamunya. Beberapa hotel memang telah memiliki reputasi sebagai green hotel terutama hotel-hotel yang terletak di daerah yang menjadikan industri pariwisata sebagai sektor ekonomi utama contohnya adalah Bali.

Bali merupakan provinsi yang cukup besar di Indonesia memiliki berbagai tempat wisata dan budaya yang dapat dikunjungi oleh wisatawan. Bali menawarkan banyak objek wisata mulai dari wisata alam, wisata budaya, hingga wisata kuliner. Beranekaragam tempat wisata tersebut akan membuat wisatawan juga memilih untuk bermalam dan menginap di hotel yang berada di Bali. Industri perhotelan yang terdapat di Bali memiliki peran penting dalam pembangunan sektor pariwisata di Indonesia. Oleh karena itu, *green concept* menjadi suatu keharusan untuk pengelola hotel dalam menjalankan bisnisnya. Selain itu dengan adanya *green concept* ini, akan menimbulkan manfaat yang baik untuk para pengelola hotel seperti menciptakan citra yang baik, menghemat biaya operasional, memiliki investasi jangka panjang, dan juga bisa menjadi strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada hotel itu sendiri.

Kualitas pelayanan merupakan strategi dalam memberikan kesempurnaan pelayanan yang dilakukan oleh penyedia layanan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan juga menjadi hal yang wajib untuk didapatkan oleh tamu saat menginap di sebuah hotel yang nantinya mereka akan merasa terkesan dan pastinya akan

datang kembali untuk menginap di hotel tersebut. Salah satu divisi atau departemen yang menjadi peran utama dalam hal pelayanan dan kenyamanan di sebuah hotel adalah Room Division

Room Division merupakan salah satu bagian dari departemen hotel yang menjadi gabungan dua departemen yang mempunyai tanggung jawab terhadap reservasi kamar dan penerimaan tamu. *Front office* atau yang sering disebut kantor depan adalah garda terdepan untuk melayani tamu dan memberikan jasa terbaik dan ramah untuk pelanggan. Hal itulah yang nantinya akan membuat baik atau buruknya kesan pertama tamu saat menginjakkan kaki untuk pertama kali di hotel karena kesan pertama tamu itu adalah hal sangat penting yang harus diperhatikan oleh manajemen front office. Jika kesan pertama yang didapatkan oleh pelanggan adalah baik, maka kesan selanjutnya saat dia menginap di hotel pasti akan baik juga dan begitu pula sebaliknya. Selain itu *front office* juga mempunyai peran dan tanggung jawab terhadap reservasi kamar. Setelah selesai dengan reservasi kamar, pastinya tamu akan menikmati dari kenyamanan fasilitas yang ada di hotel salah satunya adalah kamar. *Housekeeping* memiliki peran penting selanjutnya dalam hal bertanggung jawab terhadap kebersihan, perawatan, serta pemeliharaan kamar. Hal tersebut yang akan nantinya membuat wisatawan yang menginap di hotel itu akan kembali lagi untuk menginap mengingat dari kualitas pelayanannya yang sangat tinggi dan tidak lupa menerapkan *green concept hotel* sebagai daya tarik yang dijual kepada wisatawan.

Salah satu hotel yang melakukan dan menerapkan *green concept* Hotel untuk meningkatkan kualitas pelayanan yaitu Royal Tulip Springhill Resort Jimbaran yang terletak di Jl. Jimbaran Hijau Kelod. Royal Tulip Springhill Resort Jimbaran merupakan salah satu hotel bintang 5 yang terletak di kawasan Jimbaran. Selain itu Royal Tulip Springhill Resort Jimbaran memiliki lokasi yang strategis, sepanjang jalan menuju hotel akan disuguhkan dengan pemandangan pepohonan yang asri sehingga membuat udara yang berada disekitar hotel terasa sejuk. Royal Tulip Springhill Resort Jimbaran menawarkan berbagai produk barang dan mempunyai kualitas layanan yang sangat bagus dari segala karyawan yang ada dengan tidak lupa menerapkan *green concept hotel* dalam seluruh kegiatan dan fasilitasnya khususnya pada departemen Room Division karena menjadi garda terdepan dalam pelayanan tamu. *Front office* bertanggung jawab dalam reservasi kamar dan penerimaan tamu, dan *housekeeping* bertanggung jawab dalam kebersihan dan kenyamanan kamar. Pengamatan penulis selama mengikuti program *training* di hotel melihat bahwa masih ada beberapa tamu yang *complain* salah satunya mengenai permasalahan pengurangan energi seperti lampu balkoni yang otomatis menyala pada pukul 6 sore dan mati pada pukul 10 malam. Maka dari itu, penerapan *green* konsep pada room division harus lebih ditingkatkan kembali agar tidak mengurangi standar kualitas pelayanan hotel meskipun *green concept* bertujuan untuk perencanaan jangka panjang suatu hotel dengan menghemat energi seperti listrik, air, bahan bakar agar mengurangi

biaya pengeluaran hotel. Karena *green concept* sudah menjadi salah satu faktor pengaruh dari keberhasilan kualitas pelayanan dalam suatu hotel.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk meneliti dan melakukan analisis terhadap implementasi *green concept* hotel yang ada di Royal Tulip Springhill Resort Jimbaran, dengan judul penelitian “Analisis *Green Concept* Pada Room Division Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayan Di Royal Tulip Springhill Resort Jimbaran”

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dipaparkan di atas dapat, maka dapat ditarik rumusan pertanyaan sebagai berikut:

- 1.2.1 Bagaimanakah pengaruh *green concept* pada room division secara parsial terhadap peningkatan kualitas pelayanan di Royal Tulip Springhill Resort Jimbaran?
- 1.2.2 Bagaimanakah pengaruh *green concept* pada room division secara simultan terhadap peningkatan kualitas pelayanan di Royal Tulip Springhill Resort Jimbaran?
- 1.2.3 Variabel *Green Concept* pada room division manakah yang paling berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan di Royal Tulip Springhill Resort Jimbaran?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada latar belakang dan rumusan masalah, maka penelitian ini bertujuan:

- 1.3.1 Untuk menganalisis pengaruh *green concept* pada room division secara parsial terhadap peningkatan kualitas pelayanan di Royal Tulip Springhill Resort Jimbaran.
- 1.3.2 Untuk menganalisis pengaruh *green concept* pada room division secara simultan terhadap peningkatan kualitas pelayanan di Royal Tulip Springhill Resort Jimbaran.
- 1.3.3 Untuk mengetahui variabel yang paling berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan di Royal Tulip Springhill Resort Jimbaran..

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Dari penelitian ini akan memberi manfaat sebagai berikut :

##### 1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat membantu dalam memberikan referensi serta informasi untuk penelitian selanjutnya, yang nantinya dapat dikembangkan kembali khususnya yang berhubungan dengan implementasi *green concept* pada room division .

##### 1.4.2 Manfaat praktis

Penelitian ini dilakukan dengan harapan bahwa akan memberikan manfaat bagi:

##### 1. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi perusahaan dalam melakukan penerapan *green concept* pada room division sehingga mampu membantu pencapaian tujuan perusahaan

dan dapat membantu menghadapi persaingan yang semakin kompetitif.

## 2. Bagi Akademik

Sebagai bahan kajian dan referensi bagi mahasiswa Politeknik Negeri Bali dalam melakukan penelitian selanjutnya terkhususnya mengenai implementasi *green concept* pada room division.

### 1.5 Sistem penulisan

Untuk mempermudah penulis dalam penulisan proposal penelitian, maka penulis membuat sistematika penulisan dalam 5 Bab, yaitu:

#### BAB I : PENDAHULUAN

Bab I yaitu Pendahuluan berisi latar belakang dari penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

#### BAB II : LANDASAN TEORI

Bab II yaitu Landasan Teori berisi menguraikan tentang rangkuman teori yang terkait dengan tema dan judul penelitian ini, serta berisikan tentang uraian tentang pembahasan penelitian sebelumnya.

#### BAB III : METODE PENELITIAN

Bab III yaitu Metode Penelitian berisi tentang lokasi dan objek penelitian, identifikasi variabel, definisi operasional variabel, jenis dan sumber data, metode penentuan sampel



## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis penelitian dan hasil pembahasan yang sudah dijelaskan sebelumnya maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- 1 Hasil analisis dan pembahasan yang sudah diuji membuktikan bahwa ada pengaruh *Green front office* terhadap kualitas pelayanan di Royal Tulip Springhill Resort. Hal ini dibuktikan dengan hasil statistik yaitu nilai sig sebesar  $0,008 < 0,05$  dan  $t\text{-hitung } 2,729 > 1,991$ , Hasil ini berarti bahwa *Green front office* (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan (Y) dengan kata lain  $H_01$  ditolak dan  $H_{a1}$  diterima. Hal ini menunjukkan bahwa konsep hijau pada *front office* mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap tercapainya kualitas pelayanan sementara untuk hasil analisis *green housekeeping* menunjukkan bahwa ada pengaruh *green housekeeping* terhadap kualitas pelayanan di Royal Tulip Springhill Resort. Hal ini dibuktikan dengan hasil statistik yaitu nilai sig sebesar  $0,037 < 0,05$  dan  $t\text{-hitung } 2,121 > 1,991$ , Hasil ini berarti bahwa *green housekeeping* (X2) berpengaruh terhadap Kualitas pelayanan (Y) dengan kata lain  $H_02$  ditolak dan  $H_{a2}$  diterima. Hal ini menunjukkan bahwa konsep hijau pada *housekeeping* mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap tercapainya kualitas pelayanan di Royal Tulip Springhill Resort.
- 2 Berdasarkan hasil analisis pada regresi menunjukkan bahwa *green front office* dan *green housekeeping* secara simultan (bersama-sama) berpengaruh positif

dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan. Hal ini dibuktikan dari nilai sig sebesar ( $0,000 < 0.05$  dan  $f\text{-hitung } 20,681 > 3,11$ , yang dimana  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Maka ini berarti variabel *green front office* dan *green housekeeping* mempunyai pengaruh secara simultan atau bersama – sama yang positif dan signifikan terhadap tercapainya Kualitas pelayanan.

- 3 Setelah dilakukan uji regresi pada bab IV maka dapat disimpulkan bahwa didapatkan variable *green front office* adalah variable yang paling berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Hal ini dibuktikan dengan hasil statistik yaitu nilai sig sebesar  $0,008 < 0.05$  dan  $t\text{-hitung } 2,729 > 1,991$ , sedangkan variable *green housekeeping* dengan hasil statistik yaitu nilai sig sebesar  $0.037 < 0.05$  dan  $t\text{-hitung } 2,121 > 1,991$ . Hasil ini berarti bahwa variabel *green front office* ( $X_1$ ) mempunyai nilai yang lebih besar dibandingkan variabel *green housekeeping*.. Hal tersebut juga diperkuat dengan hasil wawancara dengan Manajer Room Division yang mengatakan bahwa konsep area lobby hotel yang membuka lapangan hijau dengan menanam tumbuhan menimbulkan udara yang sejuk sehingga tamu merasa nyaman dan puas berada di area lobby hotel

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dijelaskan maka saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini adalah *green concept* dan kualitas pelayanan merupakan salah satu hal yang wajib diperhatikan dalam industri pariwisata. Namun masih ada beberapa tamu yang *complain* terhadap penerapan *green concept* di *housekeeping* yaitu lampu *balcony* kamar yang otomatis menyala pada pukul 6 sore dan otomatis mati pukul 10 malam. Saran penulis untuk manajemen Royal

Tulip Springhill Resort adalah menurunkan *watt* dari lampu *balcony* sehingga lampu itu tidak otomatis mati pada pukul 10 malam tapi lampu itu akan meredup pada pukul 10 malam sehingga tamu yang ingin bersantai di *balcony* hotel pada malam hari merasa nyaman karena lampu di *balcony* kamar tidak mati tetapi hanya meredup. Jika Hal tersebut dilakukan akan menimbulkan dampak positif terhadap lingkungan sekitar yang nantinya akan menimbulkan kesan nyaman kepada tamu yang menginap di Royal Tulip Springhill Resort Jimbaran.



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR PUSTAKA

- Andraini, D. D. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada Hotel Inna Parapat*.
- Arifin, H. S. (2016). *GREEN CONCEPT AND PRACTICES IN IPB – Bogor Agricultural University*. <https://hsarifin.staff.ipb.ac.id/2016/11/08/green-concept-and-practices-in-ipb-bogor-agricultural-university/>
- Asean Green Hotel Standard. (2016). In *The Asean Secretariat*. [http://www.asean.org/wp-content/uploads/2012/05/ASEAN-Green-Hotel\\_Standard.pdf](http://www.asean.org/wp-content/uploads/2012/05/ASEAN-Green-Hotel_Standard.pdf)
- Ayunita, D. (2018). Modul Uji Validitas dan Reliabilitas. *Jurnal Tarbiyah: Jurnal Ilmiah Kependidikan*, 7(1), 17–23. f
- Basit, A., & Handayani, R. (2018). PADA ALLIUM TANGERANG HOTEL ( Studi Eksplanatif pada Allium Hotel Tangerang ). *Lontar Jurnal Komunikasi*, 6(2), 70–78. <https://e-jurnal.lppmunsera.org/index.php/LONTAR/article/view/954>
- Cruz, A. P. S. (2013). Processing Data Penelitian Kuantitatif Menggunakan Eviews. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Dewi, S. K., & Sudaryanto, A. (2020). Validitas dan reliabilitas kuisioner pengetahuan , sikap dan perilaku. *Program Studi Keperawatan, Universitas Muhammadiyah Surakarta*, 73–79.
- Dr. Harnavinsah, A. (2018). *Variabel-Variabel dalam Penelitian*. 5(1), 20–69.
- E. Perdana K. (2016). Olah Data Skripsi Dengan SPSS 22. In *Lab Kom Manajemen Fe Ubb*.
- Echo Perdana K. (2016). Olah Data Skripsi Dengan SPSS 22. In *Lab Kom Manajemen Fe Ubb*.
- Ermawati, Y. (2018). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, HARGA, LOKASI DAN KONSEP GREEN HOTEL TERHADAP MINAT BERKUNJUNG KEMBALI DI RUMAH TURI SURAKARTA. *Computers*
- Farmasi, P. S. (2016). *ANALISIS EMOSIONAL, KEBIJAKSANAAN PEMBELIAN DANPERHATIAN SETELAH TRANSAKSI TERHADAP PEMBENTUKAN DISONANSI KOGNITIF KONSUMEN PEMILIK SEPEDA MOTOR HONDA PADA UD. DIKA JAYA MOTOR LAMONGAN*. 4(4), 34–47.

- Ferianto, A. R. D., Darsiharjo, & Rahmafitria, F. (2014). Pengaruh Konsep Green Hotel Terhadap Minat Berkunjung Wisatawan ke Kota Bandung. *Antologi Manajemen Resort & Leisure*, 2(2), 1–9.
- Graci, S., & Dodds, R. (2012). Why go green? The business case for environmental in the Canadian hotel industry. *Anatolia*, 19(2), 251–270.  
<https://doi.org/10.1080/13032917.2008.9687072>
- Hardiyansyah. (2018). Kualitas Pelayanan Publik - Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya. *Gava Media*, 250.
- Indrawan, R., & Yaniawati, P. (2016). *Metodologi Penelitian*. PT Refika Aditama.
- Isdarmanto, SE, MM, M.Par, D. H. (2018). *Buku Ajar Hotel Introduction* (pp. 10–100).
- Kemenparekraf, I. (2013). Peraturan Menteri Pariwisata and Ekonomi Kreatif No. 53 tahun 2013. *Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia*, 227.
- Kurianti, N. D. (2013). *Kajian Penerapan Konsep Eco Office Berdasarkan Perilaku Pengguna Gedung Perpustakaan Universitas Negeri Semarang*.  
<https://lib.unnes.ac.id/19146/%0Ahttp://lib.unnes.ac.id/19146/1/5101409061.pdf>
- Ministry of Tourism of the Republic of Indonesia. (2016). *Guidelines for Implementing Green Hotels in Indonesia*. 144.  
<https://www.kemenparekraf.go.id/post/panduan-dan-pedoman-pelaksanaan-green-hotel-di-indonesia>
- Mujiyanto, B., & Rinaldi, S. F. (2017). *METODOLOGI PENELITIAN DAN STATISTIK*. Jakarta: Kemenkes RI. (N. Fitriana & H. Junianto (Eds.); 1st ed.). PUSAT PENDIDIKAN SUMBER DAYA MANUSIA KESEHATAN.
- Mustori, M. (2012). *Pengantar Metode Penelitian* (Issue January 2012).
- Novita, Y. (2016). *Housekeeping (Public Area)* (1st ed.). CV. Mifan karya sekawan.
- Pariwisata, F., Studi, P., Iv, D., & Udayana, U. (2016). *I Ketut Antara (2016)*. 1–68.
- Polii, B. D., & Towoliu, B. I. (2018). Manajemen Tata Graha dan Binatu 1 ( Housekeeping 1) Tehnik dan Prosedural Pembersihan di Publik Area. *Manajemen Tata Graha Dan Binatu*, 202. [www.polimdo.ac.id](http://www.polimdo.ac.id)

- Putri, F. E. A. (2020). Analisis Implementasi Green Hotel. *Yogyakarta*.
- Rai Utama, I. G. (2014). *Pengantar Industri Pariwisata; Tantangan & Peluang Bisnis Kreatif*. Deepublish.
- Sambodo, A. (2020). *Kantor Depan Hotel*. 11.  
[https://www.google.co.id/books/edition/Kantor\\_Depan\\_Hotel/vhn9DwAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&printsec=frontcover](https://www.google.co.id/books/edition/Kantor_Depan_Hotel/vhn9DwAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&printsec=frontcover)
- Samsidar. (2017). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DALAM PENGGUNAAN JASA HOTEL DENPASAR MAKASSAR*. 210093.
- Sanjaya, P., Ciputra, U., & Town, U. C. (2014). Rancang Bangun Property Management System untuk Budget Hotel – Room Division ( Housekeeping ). *Rancang Bangun Property Management System Untuk Budget Hotel – Room Division (Housekeeping) Prima*, 2(8), 34–44.
- Saputra, S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Grand Setiabudi Hotel & Apartment. *Jurnal Bisnis Dan Pemasaran*.
- Simanjuntak, E. M. (2019). *Danau Toba Sebagai Tujuan wisata dari Medan Sumatra Utara*. 1956, 6–32. <https://doi.org/10.31219/osf.io/6zgbby>
- Sinambela, S. (2016). *Fungsi Dan Peran Front Office Department Dalam Menangani Tamu Di Hotel Emerald Garden Medan*. 53.  
<https://www.usu.ac.id/id/>
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Alfabeta.
- Sugiyono, D. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*.
- Sugiyono, P. D. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Suliyanto. (2017). Pelatihan Metode Pelatihan Kuantitatif. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 5(2), 223–232.
- Supriadi, B., & Roedjinandari, N. (2016). Investigasi Green Hotel Sebagai Alternatif Produk Ramah Lingkungan. *GreenTechnology Innovation*, August, 1–9.
- Triwidiastuti, S. E. (2017). Model Green Building Di Indonesia Berbasis Konsep Kualitas DMAIC SIX SIGMA. *Optimalisasi Peran Sains Dan Teknologi Untuk Mewujudkan Smart City*, 141–166.