

**PENERAPAN KONSEP *GREEN* HOTEL OLEH STAF FRONT OFFICE
DALAM UPAYA MENINGKATKAN *GREEN CUSTOMER BEHAVIOUR***

DI BALI MANDIRA BEACH RESORT & SPA



POLITEKNIK NEGERI BALI

NI PUTU LIA GRAHAINI WARDANA

PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA

JURUSAN PARIWISATA

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2022

SKRIPSI

**PENERAPAN *GREEN* HOTEL OLEH STAF FRONT OFFICE
DALAM UPAYA MENINGKATKAN *GREEN CUSTOMER BEHAVIOUR*
DI BALI MANDIRA BEACH RESORT & SPA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

DIAJUKAN OLEH :

NI PUTU LIA GRAHAINI WARDANA

NIM. 1815834017

PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA

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 Email: poltek@pnb.ac.id

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ni Putu Lia Grahaini Wardana

NIM : 1815834017

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

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi berjudul:

**“ Penerapan Konsep *Green Hotel* Oleh Staf Front Office Dalam Upaya
Meningkatkan *Green Customer Behaviour* Di Bali Mandira Beach Resort & Spa”**

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, Juli 2022

Yang membuat pernyataan,



Ni Putu Lia Grahaini Wardana

SKRIPSI

**PENERAPAN KONSEP *GREEN* HOTEL OLEH STAF FRONT OFFICE
DALAM UPAYA MENINGKATKAN *GREEN CUSTOMER BEHAVIOUR*
DI BALI MANDIRA BEACH RESORT & SPA**

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Terapan

Pada Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata di Jurusan Pariwisata

Politeknik Negeri Bali

SKRIPSI DAN GELAR



POLITEKNIK NEGERI BALI

JURUSAN

SATA

POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Putu Lia Grahaini Wardana

NIM. 1815834017

PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA

JURUSAN PARIWISATA

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2022

SKRIPSI

**PENERAPAN KONSEP *GREEN* HOTEL OLEH STAF FRONT OFFICE
DALAM UPAYA MENINGKATKAN *GREEN CUSTOMER BEHAVIOUR*
DI BALI MANDIRA BEACH RESORT & SPA**

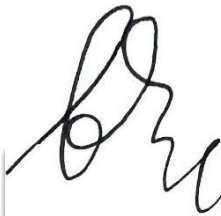
Diajukan Oleh :

**Ni Putu Lia Grahaini Wardana
NIM. 1815834017**

Telah Disetujui dan Diterima dengan Baik Oleh :

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Dra. I Gusti Made Wendri, M. Par

Ir. I Gusti Agung Bagus Mataram, MIT

NIP. 195809231990122001

NIP. 196007021990031001

Ketua Jurusan



Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph. D

NIP. 196312281990102001

**PENERAPAN KONSEP *GREEN HOTEL* OLEH STAF FRONT OFFICE
DALAM UPAYA MENINGKATKAN *GREEN CUSTOMER BEHAVIOUR*
DI BALI MANDIRA BEACH RESORT & SPA**

Telah Diuji dan Dinyatakan Lulus Ujian Pada :

21 Juni 2022

PENGUJI

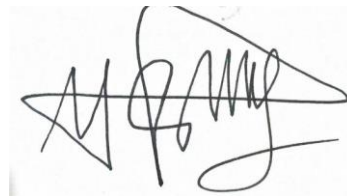
KETUA:



JURUSAN *DAIRIA* / ISATA
POLITEKNIK *TEKNOLOGI* BALI



Dr. I Nyoman Winia, M.Si



Dra. Ni Made Rai Erawati, M.Par

NIP. 196012311990112001

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Ida Shang Hyang Widhi Wasa Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat rahmat-nya penulis dapat menyelesaikan usulan skripsi penelitian yang berjudul **“Penerapan Konsep Green Hotel Oleh Staf Front Office Dalam Upaya Meningkatkan Green Customer Behaviour Di Bali Mandira Beach Resort & Spa “**

Penulisan skripsi penelitian ini adalah sebagai salah satu syarat dari kelulusan pendidikan D4 Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata, Politeknik Negeri Bali Dalam penyusunan penelitian ini tentu penulis menemukan banyak kendala yang dihadapi akibat keterbatasan pengetahuan ataupun sumber-sumber penunjang yang penulis miliki, namun berkat adanya bimbingan yang positif dari berbagai pihak proposal penelitian ini dapat terselesaikan dengan tepat waktu.

Maka dari itu, pada kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. I Nyoman Abdi, SE, M.eCom., selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas kepada penulis untuk mengikuti dan menyelesaikan Pendidikan Diploma IV di Politeknik Negeri Bali.
2. Prof.Ni Made Ernawati, MATM, Ph. D, selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan semangat demi terselesaikannya skripsi ini.
3. Dra.Ni Nyoman Triyuni, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata yang telah memberikan panduan dalam menyelesaikan skripsi ini.

4. Dr.Dra. I Gusti Made Wendri, M.PAr selaku dosen pembimbing I yang telah membantu membimbing atau memberi arahan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi.
5. Ir. I Gusti Agung Bagus Mataram, MIT , selaku dosen pembimbing II atas waktu, saran dan motivasi yang sudah diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi.
6. Seluruh dosen Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan banyak pengetahuan selama perkuliahan.
7. Kepada Kedua orang tua saya yang telah memberikan semangat, dan dukungan secara finansial maupun doa.
8. Seluruh staf Hotel Bali Mandira Beach Resort & Spa yang telah memberikan kesempatan serta wawasan mengenai perhotelan yang sangat berarti dalam penulisan ini. Akhir kata penulis ucapkan terimakasih dan berharap penelitian ini dapat bermanfaat untuk semua pihak.

Badung, Juli 2022

Penulis

**IMPLEMENTATION OF CONCEPT GREEN HOTEL BY FRONT OFFICE
STAFF**

**TO IMPROVE GREEN CUSTOMER BEHAVIOUR IN BALI MANDIRA
BEACH RESORT & SPA**

Ni Putu Lia Grahaini Wardana

1815834017

ABSTRACT

This study aims to determine the application of the green hotel concept by the Front Office to improve green customer behavior and find out whether the application of the green hotel concept by Front Office staff is able to improve green customer behavior. The determination of informants as a source of data in the study was carried out with purposive sampling techniques, The information in this study is from reception staff, operation manager, housekeeping and gardener. The data collection technique in this study was through interview, observations, and documentation. Data analysis uses qualitative descriptive analysis and triangulation techniques. The results of this study, the implementation of the green hotel concept at Bali Mandira Beach Resort & Spa, was carried to increase customer awareness to participate in implementing the green concept which aims to minimize environmental damage. The implementation of green that wants to be created through management policies, innovative technology and employee knowledge. The implementation of the green concept socialized by the staff is expected to be able to improve the green customer s behavior. Intense communication with guests will attract guests to participate in implementing green. There are three items that can influence consumer behavior that can motivate to behave green are knowledge of the environment, attitudes towards the environment and pro-environmental actions.

Keyword: Green Hotel, Green Customer Behaviour, Implemantation of Green Hotel, Staff Front Office, Improve Green Customer Behaviour

**PENERAPAN KONSEP *GREEN* HOTEL OLEH STAF FRONT OFFICE
DALAM UPAYA MENINGKATKAN *GREEN CUSTOMER BEHAVIOUR*
DI BALI MANDIRA BEACH RESORT & SPA**

Ni Putu Lia Grahaini Wardana

1815834017

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan konsep *green* hotel oleh Front Office dalam upaya meningkatkan *green customer behaviour* dan mengetahui apakah penerapan konsep *green* hotel oleh staf Front Office mampu dalam meningkatkan *green customer behaviour*. Penentuan informan sebagai sumber data dalam penelitian dilakukan dengan teknik purposive sampling. Informan dalam penelitian ini yaitu staf *reception*, operation manager, *housekeeping* dan *gardener*. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini yaitu melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan analisis deskriptif kualitatif dan teknik triangulasi. Hasil dari penelitian ini yaitu Penerapan konsep *green* hotel di Bali Mandira Beach Resort & Spa dilakukan untuk meningkatkan kesadaran pengunjung agar ikut berpartisipasi menerapkan konsep *green* yang bertujuan untuk meminimalisir kerusakan lingkungan. Penerapan *green* yang ingin diciptakan melalui beberapa hal yaitu kebijakan manajemen, teknologi inovatif dan pengetahuan karyawan. Penerapan konsep *green* yang diberikan atau diedukasi oleh staf *reception* diharapkan mampu meningkatkan perilaku *green* dari *customer*. komunikasi yang intens dengan tamu akan menarik tamu untuk berpartisipasi menerapkan *green*. Ada tiga item yang dapat mempengaruhi perilaku konsumen yang dapat memotivasi untuk berperilaku *green* yaitu pengetahuan terhadap lingkungan, sikap dan terhadap lingkungan dan tindakan pro-lingkungan.

Kata kunci: *Green Hotel*, *Green Customer Behaviour*, Penerapan *Green Hotel*, Staf Front Office, Upaya Meningkatkan *Green Customer Behaviour*

DAFTAR ISI

ISI	HALAMAN
COVER SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PERSETUJUAN GELAR SARAJAN TERAPAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN	v
HALAMAN PENETAPAN KELULUSAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
<i>ABSTRACT</i>	ix
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1 Manfaat Teoritis	6
1.4.2 Manfaat Praktis.....	7
BAB II.....	8
KAJIAN PUSTAKA.....	8
2.1 Landasan Teori.....	8

2.1.1 Hotel.....	8
2.1.2 Front Office	11
2.1.3 <i>Green Hotel</i>	14
2.1.4 <i>Green Customer Behaviour</i>	17
2.1.5 Teori Komunikasi	19
2.2 Hasil Penelitian Terdahulu.....	20
BAB III.....	28
MOTODE PENELITIAN.....	28
3.1 Lokasi dan Periode Penelitian.....	28
3.2 Objek Penelitian	28
3.3 Identifikasi Variabel	28
3.4 Definisi Variabel	28
3.5 Jenis dan Sumber Data.....	29
3.5.1 Jenis Data.....	29
3.5.2 Sumber Data	30
3.6 Metode Penentuan Informan.....	31
3.7 Metode Pengumpulan Data.....	31
3.8 Teknik Analisis Data.....	32
3.8.1 Analisis Deskriptif Kualitatif.....	32
3.8.2 Triangulasi	35
BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN	37
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	37
4.1.1 Nama dan Alamat Perusahaan	37
4.1.2 Sejarah Singkat Perusahaan.....	38
4.1.3 Fasilitas Hotel.....	38
4.1.4 Jenis dan Struktur Organisasi	44

4.2 Pembahasan dan hasil penelitian	49
4.2.1 Penerapan Konsep <i>Green</i> Hotel Oleh Staf Front Office Dalam Upaya Meningkatkan <i>Green Customer Behaviour</i> di Bali Mandira Beach Resort & Spa.	49
4.2.2 Penerapan <i>Green</i> dalam Meningkatkan <i>Green Customer Behaviour</i> di Bali Mandira Beach Resort & Spa.....	59
BAB V	66
KESIMPULAN DAN SARAN	69
5.1 Kesimpulan	69
5.2 Saran	70
DAFTAR PUSTAKA.....	71



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Tabel perbedaan dan persamaan dengan penelitian terdahulu.....	24
Tabel 4.1. Tipe kamar Bali Mandira Beach Resort & Spa	38
Tabel 4.2. Penerapan sebelum dan sesudah dari <i>green</i> hotel.....	57
Tabel 4.3 Data tamu yang menginap selama 3 bulan.....	62



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Bagan Analisis Kualitatif	34
Gambar 3.1 skema metode triangulasi.....	35
Gambar 4.1 Logo Bali Mandira Beach Resort & Spa.....	36
Gambar 4.2 Celagi Restaurant	40
Gambar 4.3 Azul Beach Club.....	40
Gambar 4.4 Barong Bar	41
Gambar 4.5 Kolam Renang	42
Gambar 4.6 Struktur Organisasi Front Office Department.....	44
Gambar 4.7 Penanaman pohon oleh manajemen dan staf Bali Mandira Beach Resort & Spa.....	54

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara	72
Lampiran 2. Dokumentasi	74



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Bali merupakan salah satu pulau bagian dari Negara Indonesia. Berbagai wisatawan baik lokal maupun mancanegara melakukan kunjungan ke Pulau Bali untuk berlibur maupun melakukan kegiatan wisata lainnya. Pulau Bali dikenal sebagai tempat wisata yang menawarkan berbagai objek wisata kepada para wisatawan, seperti wisata budaya, wisata alam, maupun wisata kuliner. Bukan hanya itu, Bali juga terkenal akan alamnya yang masih hijau dan terjaga kelestarian alam dan budayanya. Provinsi Bali memiliki 8 Kabupaten dan 1 Kota Madya, yaitu Kabupaten Badung, Kabupaten Bangli, Kabupaten Buleleng, Kabupaten Gianyar, Kabupaten Jembrana, Kabupaten Karangasem, Kabupaten Klungkung, Kabupaten Tabanan dan Kota Denpasar.

Kabupaten Badung sebagai destinasi wisata yang banyak dikunjungi wisatawan manca negara, memiliki beberapa kawasan wisata antara lain; Nusa Dua, Jimbaran, Kuta, dan lainnya. Salah satu kawasan yang menjadi primadona adalah Kuta. Di kawasan wisata ini terdapat banyak akomodasi sebagai tempat untuk menginap bagi para wisatawan. Dilokasi ini terdapat banyak jenis penginapan seperti hotel, *guest house*, *villa* dan masih banyak jenis-jenis penginapan lainnya sebagai pendukung sektor pariwisata yang menjadi daya tarik wisata suatu destinasi

Hotel merupakan bangunan yang menjual pelayanan dan fasilitas kepada pengunjung untuk tujuan mendapat keuntungan. Fasilitas dimaksud dapat berupa kamar, *restaurant* serta menikmati makan dan minum bagi tamu yang menginap

sehingga tamu merasa nyaman karena kebutuhannya tersedia dalam satu lokasi (Maslow, 2021). Menyediakan beragam kebutuhan tamu bertujuan untuk bertahan secara berkesinambungan agar tidak ditinggalkan pasar, dari itu penting *green* konsep diterapkan pada industri *hospitality*.

Kesadaran terhadap keberlangsungan lingkungan memacu banyak hotel di Bali menerapkan konsep *green*. Konsep *green* ini adalah hotel yang menggunakan barang yang ramah lingkungan serta memberlakukan perilaku ramah lingkungan bagi pengunjung, staf, dan pihak manajemen. Perilaku ramah lingkungan dimaksud adalah kesadaran para pengelola hotel dan stafnya untuk berkomitmen dalam menjaga lingkungan melalui tindakan penghematan energi, air dan mengurangi limbah dari aktivitas hotel bertujuan merespon kebutuhan pasar yang sadar akan keberlanjutan lingkungan.

Pembangunan sebuah hotel dapat menimbulkan masalah berkurangnya sumber daya alam, masalah sosial budaya, dan lingkungan. Masalah tersebut mempunyai dampak yang negatif yang dapat dirasakan seperti kekeringan, berkurangnya kualitas dan debit air, merusak tanah, serta kemacetan lalu lintas disekitar hotel (Fathani,2015). Bentuk dukungan pemerintah terhadap pengelolaan hotel yaitu menerapkan prinsip-prinsip *green* hotel. Kementerian Pariwisata Republik Indonesia memberikan penghargaan kepada hotel yang menerapkan *green* hotel yang disebut *Green Hotel Award*, yang dilaksanakan sejak tahun 2009. Kegiatan ini rutin dilakukan setiap dua tahun sekali kepada industri perhotelan di Indonesia. Kegiatan itu dapat mendorong pengelolaan hotel yang memiliki sikap menjaga lingkungan hidup, dan meningkatkan pengelolaan yang berwawasan lingkungan.

Salah satu hotel yang menerapkan konsep *green* yaitu hotel Bali Mandira Beach Resort & Spa yang berlokasi di daerah Kuta tepatnya di daerah Legian. Dalam sektor usaha *hospitality*, upaya menjaga kelestarian lingkungan diwujudkan dengan cara mengimplementasikan konsep *go green* pada berbagai bidang, termasuk bidang pemasaran, produksi, maupun keuangan. Di pihak lain kesadaran konsumen melestarikan lingkungan diwujudkan melalui perilaku *green* yang tercakup pada konsep *green*, sehingga pelaku tersebut diberikan sebutan dengan istilah *green consumer*. Penerapan konsep *green* yang dilakukan oleh manajemen bertujuan untuk mengedukasi pihak konsumen terhadap usaha yang ditawarkan oleh pihak hotel merespon kebutuhan wisatawan terhadap pelayanan *green*.

Green consumer atau konsumen hijau merupakan individu yang melakukan pembelian dengan terlebih dahulu memikirkan dampak terhadap lingkungan dari barang yang mereka konsumsi. Perilaku konsumen yang ramah lingkungan dalam mewujudkan gaya hidup sehat dan menerapkan nilai-nilai peduli lingkungan, sudah tertanam dalam diri mereka. Maka dalam menyukseskan program *green* hotel direpresentasikan dengan cara memilih hotel yang ramah lingkungan. Hal ini ditunjukkan oleh konsumen jenis ini yang memiliki rasa loyalitas yang lebih untuk menikmati produk hijau dan ikut mendukung gerakan ramah lingkungan yang diterapkan di hotel.

Dukungan konsumen menerapkan perilaku ramah lingkungan akan semakin kuat, jika mereka diberikan informasi dan pengetahuan yang lengkap dan akurat lebih awal tentang isu lingkungan yang diterapkan di hotel tempat mereka

mengingat. Pengetahuan konsumen yang baik akan mendorong perilaku positif mereka terhadap keberlangsungan lingkungan di hotel tersebut. Semakin tinggi tingkat pengetahuan wisatawan terhadap lingkungan akan semakin meningkatkan kesadaran untuk membeli produk ramah lingkungan di hotel. Menyadari kondisi seperti itu sebagaimana dipaparkan di depan maka hotel perlu menerapkan strategi serta mengkomunikasikan bahwa produk-produk yang ditawarkan merupakan produk yang ramah lingkungan.

Kebijakan manajemen dalam menerapkan konsep *green* di hotel tidak hanya ditujukan kepada tamu, tetapi juga untuk pihak staf yang ada di hotel. Penerapan *green* yang dilakukan oleh staf yaitu, beralih menggunakan botol minum yang *reusable* sehingga dapat digunakan berulang, adanya larangan membawa apapun yang berbahan plastik di lingkungan hotel, menjaga kebersihan hotel, dan selalu memberikan senyum, salam dan sapa kepada tamu maupun antar staf.

Salah satu *section* yang berhubungan langsung dengan konsumen adalah *Front Office Departement*. Dimana perilaku dari staf *Front Office* tentunya diharapkan dapat memberikan dampak positif bagi konsumen. Penerapan konsep *green* hotel dalam perilaku staf *Front Office* yang penulis amati dari praktik yang dilakukan oleh staf yaitu dengan memperkenalkan produk *green* hotel sehingga mampu meningkatkan kesadaran dari diri konsumen.

Salah satu praktik ramah lingkungan yang dilakukan oleh hotel yaitu dengan semakin gencar melabelkan diri atau memperkenalkan kepada konsumen tentang konsep *green* hotel yang diterapkan, konsep *green* hotel dijelaskan saat proses tamu *check in*. *Receptionist* dapat peluang menghimbau konsep *green* saat

menjelaskan kepada konsumen untuk melakukan penghematan energi dan air menginformasikan lebih awal penerapan konsep *green* yang di terapkan pihak hotel memperkenalkan produk-produk *green* yang diterapkan seperti beralih menggunakan bahan yang ramah lingkungan untuk packaging produk hotel, misalnya mengganti tas atau packaging yang berbahan plastik menggunakan tas yang reusable, menggunakan produk yang ramah lingkungan seperti penggunaan *straw* untuk alat minum dari bambu agar bisa digunakan kembali. Sebagaimana pengamatan penulis, pihak hotel juga sudah bekerja sama dengan pihak luar untuk masalah *rycycle* bahan limbah padat seperti kertas dimana hal tersebut akan memberikan dampak positif bagi lingkungan.

Pemaparan latar belakang di depan merepresentasikan bahwa, pihak hotel memiliki peranan dalam lebih meningkatkan kesadaran konsumen akan pentingnya menjaga lingkungan, maka untuk itulah peneliti tertarik untuk mengangkat judul “ Penerapan Konsep *Green* Hotel Oleh Staf Front Office Dalam Upaya Meningkatkan *Green Customer Behaviour* Di Bali Mandira Beach Resort & Spa “

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan urian latar belakang di atas akan dapat dikemukakan rumusan permasalahan yang akan dibahas dalam proposal penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana penerapan konsep *green* hotel oleh staf Front Office dalam upaya meningkatkan *green customer behaviour* di Bali Mandira Beach Resort & Spa ?

2. Apakah penerapan konsep *green* oleh staf Front Office mampu meningkatkan *green customer behaviour* di Bali Mandira Beach Resort & Spa ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas. Maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini yaitu:

1. Mengetahui bagaimana penerapan konsep *green* hotel oleh Front Office dalam upaya meningkatkan *green customer behaviour* di Bali Mandira Beach Resort & Spa.
2. Mengetahui apakah penerapan konsep *green* hotel oleh staf Front Office mampu dalam meningkatkan *green customer behaviour* di Bali Mandira Beach Resort & Spa

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang terdapat dalam penelitian ini yaitu manfaat secara teoritis dan manfaat secara praktis, yaitu :

1.4.1 Manfaat Teoritis

- Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai refresi maupun bahan pertimbangan bagi mereka yang akan melakukan penelitian selanjutnya
- Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan mengenai penerapan *green* hotel oleh staf Front Office dalam upaya meningkatkan *green customer behaviour* di Bali Mandira Beach Resort & Spa.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Mahasiswa
 - a. Sebagai salah satu syarat akademis dalam menyelesaikan program studi D4 Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali dan untuk mendapatkan gelar sarjana sains terapan pariwisata
 - b. Menambah pengetahuan dan pengalaman agar dapat menerapkan ilmu-ilmu yang dimiliki.

2. Bagi Politeknik Negeri Bali

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan referensi untuk seluruh mahasiswa Politeknik Negeri Bali Khususnya untuk Jurusan Pariwisata.

3. Bagi Perusahaan

Bagi perusahaan , hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk penerapan konsep *green* hotel oleh staf front office dalam upaya meningkatkan *green customer behaviour* dimasa sekarang ataupun masa mendatang.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang didapat dari hasil penelitian yang telah dilakukan yaitu :

1. Penerapan konsep *green* hotel di Bali Mandira Beach Resort & Spa diterapkan dengan baik oleh pihak hotel, penerapan *green* diciptakan melalui beberapa hal yaitu kebijakan manajemen, teknologi inovatif dan pengetahuan karyawan. Terkait masalah sampah pihak hotel menerapkan kebijakan 3R yaitu *recycle*, *reuse*, dan *reduce*. *Green* hotel yang diterapkan oleh pihak hotel haruslah mampu dikomunikasikan dengan baik, agar pengunjung dapat memahami konsep-konsep *green* yang telah diterapkan. Pemahaman mengenai konsep *green* diperkenalkan kepada tamu melalui *reception*, karena *reception*lah yang pertama kali bertemu atau berkomunikasi dengan tamu. *Reception* memberikan penjelasan-penjelasan mengenai produk-produk *green* yang dimiliki hotel. Dan sebelum memberikan penjelasan kepada tamu staf tentunya harus dibekali dengan pengetahuan mengenai konsep *green* hotel melalui *morning briefing* yang rutin dilakukan.
2. Penerapan konsep *green* sudah mampu diterapkan dengan baik oleh pihak hotel dan mendapatkan respon yang positif dari tamu dan tamu juga tertarik akan konsep *green*, dilihat dari tamu yang mulai ikut melakukan penghematan air dan listrik. Penerapan *green* yang berjalan dengan baik tentunya karena dikomunikasikan dengan baik oleh pihak hotel. Komunikasi yang intensif dari pihak hotel dengan pengunjung akan menarik pengunjung untuk berpartisipasi secara aktif. Terdapat tiga item-item yang dapat

mempengaruhi perilaku konsumen yang dapat memotivasi untuk berperilaku *green* yaitu pengetahuan terhadap lingkungan, sikap dan terhadap lingkungan dan tindakan pro-lingkungan. Penerapan *green* di hotel mendapat respon yang baik dari *customer* , yang dilihat dari hasil wawancara dengan tamu, *housekeeping* dan *gardener*.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan serta simpulan yang telah diuraikan maka ada beberapa saran yang ingin penulis sampaikan, antara lain:

1. Pihak hotel lebih sering mengadakan *event* atau kegiatan di hotel dengan tamu yang bertemakan *green* atau peduli lingkungan. Misalnya *event* bazar dari bahan yang *recycle*, sehingga *customer* semakin tertarik untuk ikut menerapkan konsep *green*.
2. Dalam meningkatkan penerapan *green* yang ada di hotel harus lebih memperhatikan penggunaan produk yang ramah lingkungan dengan cara mengganti sarana yang kurang ramah lingkungan seperti mengganti penggunaan *form* registrasi tertulis dengan menggunakan *scan barcode* untuk *checkin*.
3. Dalam pengelolaan limbah hotel, sebaiknya pihak hotel memanfaatkan limbah dari pembuangan kotoran toilet diolah menjadi air keruh dan dimanfaatkan untuk menyiram tanaman yang ada di lingkungan hotel.

DAFTAR PUSTAKA

- Arni, M. (2010). *Komunikasi Organisasi*. Bogor.
- Ayu, M., & Sri, G. (2020). Pengelokaan Karakter *Green Behaviour* pada Generasi Milenial Dalam Meningkatkan MINat Penggunaan *Green Product*. *Jurnal Akuntansi dan Manajemen Pengelolaan Karakter Green* .
- Bagyono. (2012). *Teori Dan Praktik Hotel Front Office*.
- Biswas, A., & Roy, M. (2015). *Green Products: An Exploratory Study on the Consumer Behaviour in Emerging Economies of the East*. *Journal of Cleaner Production* .
- Chen. (2015). From Sustainability to *Customer Loyalty* : A Case of Full Service Hotels ' Guests. *Journal of Retailing and Consumer Services*.
- Graci, S., & Kuehnel, J. (2012). How to Increase Your Bottom Line by Doing *Green*. Toronto: *Accommodating Green*.
- Hadi, W. (2016). "Peranan Front Desk Agent Dalam Membentuk Citra Positif Di Dunia Pehotelan. *Jurnal Kahasanah Ilmu* .
- Janitra. (2017). *Sebuah Pedoman Kompromistis Untuk Standarisasi Hotel Ramah Lingkungan* .
- Jati, W., & Waluyo, M. (2012). *Green Consumer: Deskripsi Tingkat Kesadaran Dan Kepedulian Masyarakat Joglosemar Terhadap Kelestarian Lingkungan*. *Jurnal Di- Namika Manajemen* , 29–39.
- Jekria, N., & Daud, S. (2016). *Environmental Concern and Recycling Behaviour*. Pro- Cedia Economics and Finance.
- Kementrian Pariwisata, R. I. (2016). *Panduan Dan Pedoman Pelaksanaan Green Hotel Indonesia*.
- Leonardo, A., Utomo, S., & Siaputra, H. (2014). *Green Practice Di Restaurant Yang Ada Di Surabaya*. 495-515.
- Loppies, Alfredo, Nugroho, & Jokom. (2017). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Konsumen Dalam Memutuskan Untuk Menginap Di *Green Hotel Di Surabaya*. *Journal of Chemical Information and Modeling* .
- Maslow, A. (2021). *Psikologi Tentang Pengalaman Religius* .
- Nguyen Thi Phuong, T. (2017). "Tourist Attitudes toward *Green Hotel*: Do Vietnamese Care about Environmentally Friendly Practices in Hotels? *Journal of Science: Economics and Business* .
- Noor, J. (2015). Analisis Data Penelitian. 31–40.

- Sambodo, A. (2020). *Kantor Depan Hotel Operasional dan Keterampilan Sosial*. Nas Media Pustaka.
- Septifani, Achmadi, & Santoso. (. 2014. “). Pengaruh *Green Marketing*, Pengetahuan Dan Minat Membeli Terhadap Keputusan Pembelian. . *Jurnal Manajemen Teknologi* .
- Siringi. (2012). Determinants of *Green Consumer Behaviour* of Postgraduate Teach- Ers. *Journal of Business Management* .
- Siyoto, & Sodik. (2015). Dasar Metodologi Penelitian. *Literasi Media Publishing* .
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*.
- Sulastyono. (2018). Klasifikasi Hotel .
- Sutikno, & Kristanti. (2018). Market Segmentation of Surabaya Society Who Had Stayed At *Green Hotel*.
- Utami, K. S. (2020). *Green Consumers Behavior: Perilaku Konsumen Dalam Pembelian Produk Ramah Lingkungan*. *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, Dan Entrepreneurship* .
- Vianney, & Irawan. (2015.). “Pengaruh *Green Practice* Terhadap *Green Consumer Behaviour* Di the Kemangi Restaurant, Hotel Santika Pandegiling Surabaya. *Jurnal Hospitality Dan Manajemen Jasa*.
- Zahara, E. (2018). Peran Komunikasi Organisasi Bagi Pimpinan Organisasi. *jurnal dharmawangsa* .

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI