

**PENERAPAN ECO FRIENDLY DALAM MENDUKUNG
KONSEP GREEN HOTEL PADA DEPARTEMEN FRONT
OFFICE DI PADMA RESORT UBUD**



POLITEKNIK NEGERI BALI

EVI RATNASARI

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022**

SKRIPSI
PENERAPAN *ECO FRIENDLY* DALAM MENDUKUNG
KONSEP *GREEN HOTEL* PADA DEPARTEMEN *FRONT*
***OFFICE* DI PADMA RESORT UBUD**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh:

EVI RATNASARI
1815834143

PROGRAM STUDI D4 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 : Evi Ratnasari
NIM : 1815834143
Program Studi : Manajemen Bisnis Pariwisata
Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi berjudul:

PENERAPAN *ECO FRIENDLY* DALAM MENDUKUNG KONSEP *GREEN HOTEL* PADA DEPARTEMEN *FRONT OFFICE* DI PADMA RESORT UBUD

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, 04 Agustus 2022
Yang membuat pernyataan,

Evi Ratnasari

SKRIPSI

**PENERAPAN *ECO FRIENDLY* DALAM MENDUKUNG
KONSEP *GREEN HOTEL* PADA DEPARTEMEN *FRONT
OFFICE* DI PADMA RESORT UBUD**

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

Diajukan Oleh:

EVI RATNASARI

NIM. 1815834143

JURUSAN PARIWISATA

POLITEKNIK NEGERI BALI

PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA

JURUSAN PARIWISATA

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2022

SKRIPSI

**PENERAPAN *ECO FRIENDLY* DALAM MENDUKUNG
KONSEP *GREEN HOTEL* PADA DEPARTEMEN *FRONT
OFFICE* DI PADMA RESORT UBUD**

**Diajukan oleh
EVI RATNASARI
NIM. 1815834143**

Pembimbing I,



**Ni Ketut Bagiastuti, SH., M.H.
NIP.197203042005012001**

Pembimbing II,



**Dr. Gede Ginaya, M.Si
NIP.19660919193031002**

Mengetahui,

**Jurusan Pariwisata
Ketua,**



**Prof. Ni Made Ernawati, MATM, PhD
NIP. 196612081993032001**

**PENERAPAN *ECO FRIENDLY* DALAM MENDUKUNG
KONSEP *GREEN HOTEL* PADA DEPARTEMEN *FRONT
OFFICE* DI PADMA RESORT UBUD**

Telah Diujikan dan Dinyatakan Lulus Ujian pada:

Hari Kamis, 04 Agustus 2022

PENGUJI

KETUA:



**Ni Ketut Bagiastuti, SH., M.H.
NIP. 197203042005012001**

ANGGOTA:

JURUSAN PARIWISATA

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

POLITEKNIK NEGERI BALI



**2. I Nyoman Rajin Aryana, S.Pd., M.Hum.
NIP. 197507042002121002**

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Penerapan *Eco Friendly* Dalam Mendukung Konsep *Green Hotel* Pada Departemen *Front Office* di *Padma Resort Ubud*” dengan baik dan tepat pada waktunya.**

Adapun penulisan skripsi ini merupakan salah satu persyaratan akademis untuk menyelesaikan Program Studi D4 Manajemen Bisnis Pariwisata. Disusunnya skripsi ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan *eco friendly* dalam mendukung konsep *green hotel* di *Padma Resort Ubud*.

Pada penulisan skripsi ini tentu saja penulis menerima banyak bantuan berupa saran, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang membantu menyelesaikan skripsi ini, khususnya 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.

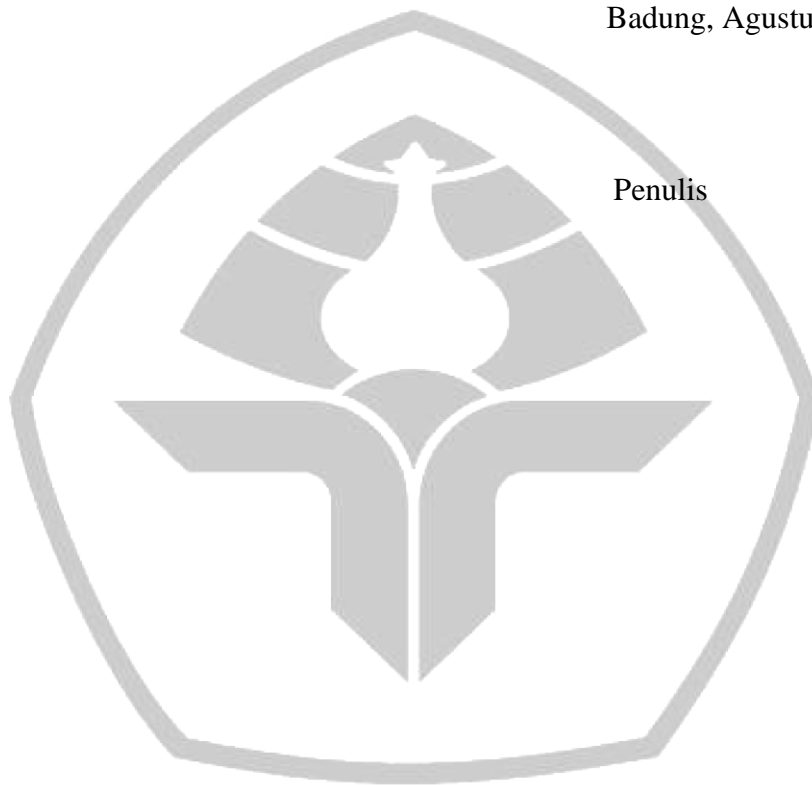
4. Dra. Ni Nyoman Triyuni, MM. Selaku ketua Program Studi Diploma IV Manajemen Bisnis Pariwisata yang telah memberikan pedoman, waktu, motivasi dan saran untuk penulis.
5. Ni Luh Eka Armoni, SE., M.Par selaku Koordinator Praktik Kerja Lapangan dan penasehat pelatihan yang telah memberikan bimbingan kepada penulis selama proses Praktik Kerja Lapangan (PKL) berlangsung.
6. Ni Ketut Bagiastuti, SH., M.H. selaku Dosen Pembimbing I dalam skripsi yang telah memberikan saran, pengarahan, dan motivasi dalam penyusunan usulan penelitian ini.
7. Dr. Gede Ginaya, M.Si selaku Dosen Pembimbing II dalam skripsi yang telah memberikan saran dan motivasi dalam penyusunan usulan penelitian ini.
8. Seluruh Dosen Pengajar Jurusan Pariwisata yang telah memberikan bimbingan dan pengetahuan yang luas kepada penulis selama mengikuti perkuliahan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
9. Seluruh *staff* Padma Resort Ubud yang telah membantu dalam memberikan wawasan selama pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan.
10. Seluruh keluarga yang telah memberikan dukungan moril untuk kelancaran dalam skripsi ini.
11. Seluruh teman – teman penulis yang telah membantu dan memberi semangat dan motivasi untuk penulis selama penulisan skripsi ini.

Penulis berharap skripsi ini dapat menjadi kerangka acuan maupun pedoman bagi pembaca. Pada skripsi ini penulis menyadari masih banyak kekurangan atau kelemahan dikarenakan keterbatasan yang penulis miliki dan kendala yang penulis

hadapi dalam proses penulisan skripsi. Oleh karena itu, penulis harapkan kepada pembaca untuk memberikan kritik dan saran yang bersifat membangun agar skripsi selanjutnya menjadi lebih baik lagi.

Badung, Agustus 2022

Penulis



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

**PENERAPAN *ECO FRIENDLY* DALAM MENDUKUNG
KONSEP *GREEN HOTEL* PADA DEPARTEMEN *FRONT
OFFICE* DI PADMA RESORT UBUD**

**EVI RATNASARI
NIM. 1815834143**

ABSTRACT

The purpose of this study was to analyze the effect of implementing eco friendly in creating a green hotel in the Front Office Department at Padma Resort Ubud. The data collection methods used were observation, questionnaire interviews and literature study. The number of respondents in this study amounted to 52 employees who work in the Front Office Department using the non-probability sampling method with saturated sampling technique. The data analysis technique used is descriptive quantitative analysis consisting of simple linear regression analysis, correlation analysis, analysis of determination, and t-test. Before conducting the analysis, the validity and reliability tests were carried out on the questionnaires distributed to the respondents. Based on the results of the t-test conducted, it is concluded that there is a positive influence between the application of eco friendly in supporting the green hotel concept. Based on the results of the analysis that has been carried out, it shows that eco friendly has a positive and significant effect on green hotels, in other words, the better the implementation of eco friendly at Padma Resort Ubud, the green hotel will be created so that it can give a good impression to tourists. , and vice versa if the application of eco friendly is not good then the image of the hotel will decrease.

Keywords: Eco Friendly, Green Hotel, Front Office.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

**PENERAPAN *ECO FRIENDLY* DALAM MENDUKUNG
KONSEP *GREEN HOTEL* PADA DEPARTEMEN *FRONT
OFFICE* DI PADMA RESORT UBUD**

**EVI RATNASARI
NIM. 1815834143**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa pengaruh penerapan *eco friendly* dalam mendukung konsep *green hotel* pada Departemen *Front Office* di Padma Resort Ubud. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara kuesioner dan studi kepustakaan. Jumlah responden dalam penelitian ini berjumlah 52 orang karyawan yang bekerja di Departemen *Front Office* dengan menggunakan metode *nonprobability sampling* dengan teknik sampling jenuh. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif kuantitatif yang terdiri dari analisis regresi linier sederhana, analisis korelasi, analisis determinasi, dan uji-t. sebelum melakukan analisis, dilakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap kuesioner yang disebarkan kepada responden. Berdasarkan hasil uji t yang dilakukan, disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif antara penerapan *eco friendly* dalam mendukung konsep *green hotel*. Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, menunjukkan bahwa *eco friendly* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *green hotel*, dengan kata lain semakin baik penerapan *eco friendly* di Padma Resort Ubud maka akan dapat menciptakan hotel hijau (*green hotel*) sehingga dapat memberikan kesan yang baik kepada para wisatawan, dan sebaliknya jika penerapan *eco friendly* kurang baik maka citra hotel tersebut akan menurun.

Kata Kunci: *Eco Friendly, Green Hotel, Front Office.*

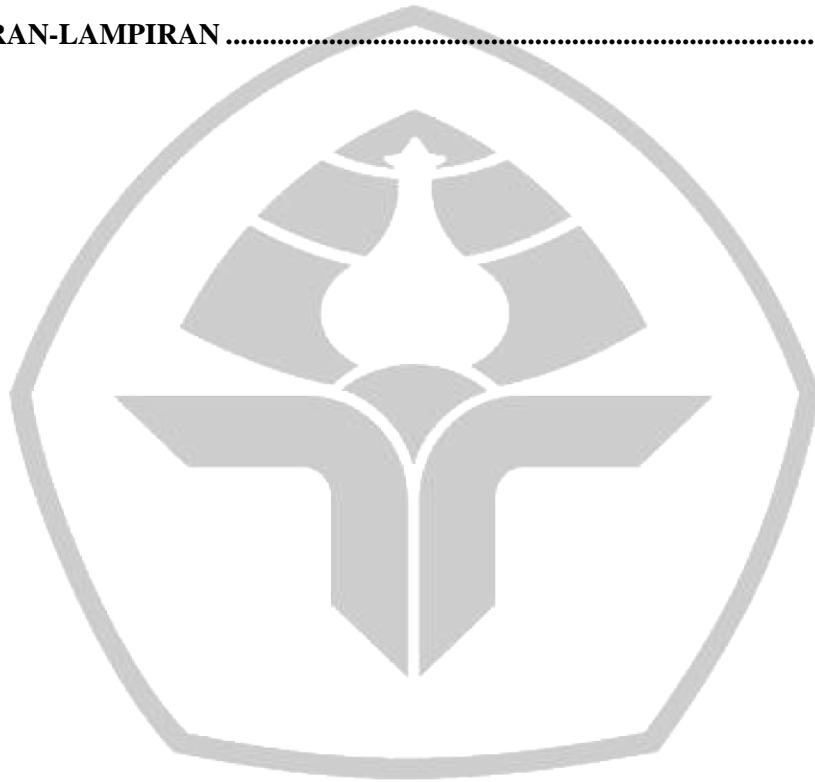
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

COVER.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN GELAR SARJANA TERAPAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN	v
HALAMAN PENETAPAN KELULUSAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRACT	x
ABSTRAK	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penulisan.....	8
1.4.1. Manfaat Teoritis	8
1.4.2. Manfaat Praktis	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	10
2.1 Landasan Teori.....	10
1.4.1 Hotel.....	10
1.4.2 Departemen Front Office.....	11
1.4.3 <i>Eco Friendly</i>	12
1.4.4 <i>Green Hotel</i>	15
2.2 Hasil Penelitian Terdahulu	18
BAB III METODE PENELITIAN	26
3.1 Lokasi Penelitian.....	26
3.2 Objek Penelitian	27
3.3 Identifikasi Variable.....	27

3.4	Definisi Operasional Variabel	27
3.4.1	Variabel Bebas (<i>Independent Variable</i>).....	27
3.4.2	Variabel Terikat (<i>Dependent Variable</i>).....	28
3.5	Jenis Data dan Sumber Data	29
3.5.1	Jenis Data	29
3.5.2	Sumber Data	30
3.6	Metode Penentuan Sampel.....	30
3.6.1	Populasi.....	30
3.6.2	Sampel.....	31
3.7	Metode Pengumpulan Data	32
3.8	Teknik Analisis Data	33
3.8.1	Uji Instrumen Penelitian.....	34
3.8.2	Uji Korelasi	35
3.8.3	Uji Asumsi Klasik	35
3.8.4	Analisis Regresi Linier Sederhana.....	36
3.8.5	UJI T	37
3.8.6	Koefisien Determinasi	38
BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN.....		39
4.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	39
4.1.1	Nama Dan Alamat Perusahaan	39
4.1.2	Sejarah Singkat Perusahaan.....	40
4.1.3	Bidang Usaha Dan Fasilitas Hotel.....	41
4.1.4	Struktur Organisasi Departemen <i>Front Office</i>	45
4.2	Hasil Dan Pembahasan.....	50
4.2.1	Penerapan <i>Eco Friendly</i> dalam Mendukung Konsep <i>Green Hotel</i> di Padma Resort Ubud.....	50
4.2.2	Indikator yang Perlu Ditingkatkan dalam Penerapan <i>Eco Friendly</i> untuk Mendukung Konsep <i>Green Hotel</i> pada Departemen <i>Front Office</i> di Padma Resort Ubud	52
4.2.3	Kendala dalam Penerapan <i>Eco Friendly</i> di Padma Resort Ubud	58
4.2.4	Karakteristik Responden	60
4.2.5	Uji Instrumen Penelitian.....	63
4.2.6	Uji Korelasi	65
4.2.7	Uji Asumsi Klasik	66

4.2.8 Uji Regresi Linier Sederhana	67
4.2.9 Uji T	69
4.2.10 Analisis Koefisien Determinasi	70
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	71
5.1 Simpulan.....	71
5.2 Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA.....	74
LAMPIRAN-LAMPIRAN	77



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Table 1 : Hasil Penelitian Terdahulu.....	22
Table 2 : Definisi Operasional Variabel	28
Table 3 : Informan Wawancara.....	33



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Pengantar

Lampiran 2: Identitas Responden dan Petunjuk Pengisian Kuesioner

Lampiran 3: Pernyataan Kuesioner

Lampiran 4: Pedoman Wawancara

Lampiran 5: Tabulasi Data Kuesioner Penelitian

Lampiran 6: Karakteristik Responden

Lampiran 7: Hasil Pengolahan Data SPSS 25.0

Lampiran 8: Titik Persentase Distribusi r

**Lampiran 9: Bukti Penerapan dan Wawancara *Eco Friendly* di Padma
Resort Ubud**



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri pariwisata merupakan salah satu industri dunia yang memiliki perkembangan cepat dan dinamis. Industri ini mampu mendatangkan pemasukan yang besar bagi negara jika negara mampu mengembangkan sektor ini dengan baik. Pemerintah Indonesia sedang membenahi segala aspek pariwisata untuk menarik perhatian wisatawan. Usaha meningkatkan industri pariwisata ini bergantung pada peningkatan kualitas sarana dan prasarana pariwisata. Pariwisata dapat didefinisikan sebagai ilmu, seni dan bisnis pertunjukan serta penyediaan transportasi bagi para pengunjung, memberikan sarana akomodasi untuk mereka, dan menyediakan makanan dan minuman sesuai dengan kebutuhan dan keinginan mereka (Subakti, 2014). Akan tetapi pariwisata pada awalnya dianggap sebagai “perusak” sumber daya alam dan budaya, namun di beberapa objek daya tarik wisata di Bali telah terbukti mampu memberikan manfaat ekonomi bagi kehidupan masyarakat lokal, memberikan manfaat bagi pelestarian budaya lokal, maupun bermanfaat bagi kelestarian lingkungan alam. Masyarakat lokal mulai menyadari akan pentingnya kebersihan, keindahan dan kelestarian sumber daya alam dan budaya sebagai bagian dari suguhan atraksi wisata (Wiwin, 2018)

Seiring berjalannya waktu, permasalahan yang kini terjadi yakni kerusakan lingkungan akibat peningkatan populasi dan pertumbuhan ekonomi yang cepat

melalui pemanfaatan kegiatan yang menghabiskan sumber daya dan pembangunan berbagai infrastruktur yang berkembang pesat. Tidak dapat dipungkiri kegiatan pariwisata sangat berdampak bagi lingkungan sekitar. Limbah yang tidak diolah dengan baik oleh pelaku pariwisata tentu akan sangat mencemari lingkungan.

Masalah lingkungan semakin lama akan semakin besar dan meluas, dampak yang terjadi terhadap lingkungan tidak hanya berkaitan pada satu atau dua segi saja, tetapi kait mengait sesuai dengan sifat lingkungan yang memiliki multi mata rantai relasi yang saling mempengaruhi secara subsistem (P., Parabowo T. F.2018). Namun, sejak terjadinya kasus pandemi Covid-19 pada awal tahun 2020 pariwisata khususnya di Bali mengalami masa keterpurukan akibat pandemi yang melanda. Pariwisata tidak bisa lagi dijadikan sektor unggulan dalam menopang kehidupan masyarakat Bali. Kondisi ini menyebabkan industri pariwisata harus semakin membenahi diri untuk menarik kembali wisatawan untuk berkunjung kembali dengan menciptakan *green hotel* melalui kesadaran akan lingkungan khususnya di suatu hotel atau perusahaan.

Perhatian terhadap kesadaran pengelolaan lingkungan sangat penting dan harus ditingkatkan. Hotel di Indonesia yang berkomitmen terhadap ramah lingkungan tidak banyak. Karena sedikitnya pemahaman terhadap *green hotel* yang memiliki konsep untuk mempraktikkan kesadaran terhadap kualitas lingkungan, hal ini jika dibiarkan akan berakibat buruk terhadap lingkungan atau jalannya *sustainable development* (pembangunan keberkelanjutan). Masalah tersebut disampaikan oleh Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (2013). Kementerian Pariwisata dalam acara *National Green Hotel Award 2011* dan menyatakan bahwa di Indonesia masih

banyak hotel yang tidak paham terhadap konsep *green hotel*. Banyak hotel berbintang 4 dan 5 yang berdiri di Indonesia dan belum memahami konsep *green hotel*. Hal ini penting mengingat *green hotel* yang merupakan bentuk kepedulian terhadap lingkungan dan pembangunan pariwisata yang berkelanjutan (Supriadi & Roedjinandari, 2016).

Sebuah *green hotel* merupakan penerapan *eco friendly* yang menjadi sebuah program atau praktek yang baik bagi lingkungan. *Green hotel* merupakan hotel yang beroperasi dengan menerapkan sistem ramah lingkungan yang dapat mengurangi limbah juga dapat mempromosikan akan pentingnya lingkungan yang sehat dan segar (Sutikno & Kristanti, 2018). Menurut *Green Hotel Association* (2008), *green hotel* merupakan kegiatan operasional hotel yang menerapkan berbagai macam program ramah lingkungan seperti hemat air dan energi, mempunyai kebijakan pembelian yang ramah lingkungan, serta mengurangi pembuangan emisi atau limbah untuk melindungi lingkungan dan mengurangi biaya operasional. Dengan adanya penerapan *eco friendly* maka akan mendukung serta menciptakan *green hotel* di hotel atau perusahaan itu sendiri.

Green hotel atau hotel hijau memiliki peranan yang sangat penting untuk diperhatikan dalam sebuah perusahaan khususnya hotel. Karena dengan adanya penerapan produk hotel ramah lingkungan maka dapat mendukung konsep *green hotel* untuk membangun persepsi kepada konsumen dan meninggalkan kesan baik positif maupun negatif terhadap suatu produk. Dengan adanya kesan tersebut akan menciptakan sebuah kesan yang positif kepada konsumen maupun berdampak

positif terhadap lingkungan sekitar. Disini penulis ingin menerangkan bagaimana mendukung konsep *green hotel* pada suatu perusahaan.

Berdasarkan pengertian diatas peneliti sampai pada pemahaman bahwa *green hotel* merupakan sebuah pemahaman yang ditanamkan terhadap suatu perusahaan atau hotel yang bersifat ramah lingkungan serta membantu menjaga lingkungan melalui pengenalan dan penerapan dalam kehidupan nyata. *Green hotel* juga berarti penerapan yang dilakukan oleh suatu perusahaan mulai dari proses penerapannya sampai dengan penjualan, yang menerapkan unsur-unsur ramah lingkungan yang sangat kuat sehingga bisa berdampak positif bagi lingkungan maupun makhluk hidup.

Salah satu hotel berbintang 5 yang berlokasi di lingkungan yang masih asri dan hijau yakni Padma Resort Ubud. Padma Resort Ubud menjadi salah satu hotel yang tetap menjaga kelestarian lingkungannya sehingga menjadi salah satu daya tarik bagi wisatawan. Memiliki bangunan yang kental dengan ciri khas budaya adat Bali yang dimana terdapat ukiran pada beberapa sudut bangunan hotel. Di area hotel serta beberapa bagian-bagian hotel yang memperlihatkan ukiran-ukiran khas Bali serta lukisan-lukisan Bali memberikan kesan bahwasannya hotel ini memiliki budaya adat Bali yang kental. Ini menjadikan Padma Resort Ubud sebagai salah satu hotel yang memiliki konsep *green hotel*. Hotel ini juga sudah menerapkan *green hotel* dimana tidak semata-mata mengubah kondisi awal sekitar lingkungan seperti penebangan pohon sembarangan. Hotel ini juga mengenalkan *agroforestry* yang dimana sebagian lahan ini dipakai sebagai tempat pengenalan lahan atau lingkungan hijau.

Di *agroforestry* yang berkonsep *back to nature* sendiri terdapat lahan yang dipakai sebagai kebun bunga, kebun buah serta tanaman-tanaman herbal yang sangat bermanfaat serta dapat mengedukasi para wisatawan yang berkunjung. Ada beberapa kegiatan yang memiliki konsep *back to nature* salah satunya yakni *jungle trekking* yang memberikan manfaat positif dengan mengenalkan lahan hijau di area hotel kepada para wisatawan yang berkunjung sehingga para wisatawan sadar akan pentingnya menjaga kelestarian alam maupun lingkungan sekitar.

Seperti yang kita ketahui masih banyak wisatawan yang kurang memiliki kesadaran akan betapa pentingnya menjaga kelestarian lingkungan. Di mana masih banyak wisatawan yang masih menggunakan kemasan plastik untuk membawa makanan, serta masih menggunakan botol plastik sekali pakai untuk minuman yang dibawa dari luar hotel sehingga berdampak kepada penambahan limbah plastik di lingkungan hotel. Maka dari itu, salah satu departemen yang bersentuhan langsung dengan tamu di hotel yang terletak di bagian depan yakni Departemen *Front Office* yang dimana departemen ini sangat berperan penting dalam memberikan informasi serta menerapkan *green hotel* kepada wisatawan yang berkunjung. Menurut Bagyono (2006) dengan lokasi di bagian depan, *front office* termasuk departemen yang paling mudah dicari dan dilihat oleh tamu. Maka *front office* merupakan pemberi kesan pertama kepada tamu (Rosyid, 2020).

Peranan *eco friendly* pada Departemen *Front Office* disini yakni membangun citra hotel yang baik dengan memberikan edukasi serta arahan kepada para wisatawan yang berkunjung. Mengingat pentingnya *green hotel*, beberapa perusahaan akomodasi telah mulai memasukan praktik ramah lingkungan (*eco*

friendly) ke dalam kehidupan sehari-hari. Sebagai contoh, beberapa hotel khususnya Padma Resort Ubud dalam penerapannya dapat dilihat dengan sudah mulai mengurangi penggunaan kertas (*paperless*), memasang lampu hemat energi (*saving energy*), serta menggunakan produk yang ramah lingkungan.

Beberapa *furniture* dibuat dari bahan-bahan daur ulang, ataupun bahan-bahan yang tidak dapat meninggalkan limbah. Memberikan informasi sekaligus mengedukasi kepada para wisatawan bahwasannya di Padma Resort Ubud selain praktik ramah lingkungan yang diterapkan di tingkat property umum, ada banyak atribut yang digabungkan dalam kamar tamu termasuk menerapkan *amenities* yang diberikan kepada wisatawan yang menginap semua bersifat *reusable* dan *refillable*. Dengan penggunaan tempat air mineral yang menggunakan botol kaca dimana botol kaca ini dapat diisi ulang dan bisa digunakan berulang kali dalam waktu panjang yang berguna untuk mengurangi penggunaa limbah plastik. Padma Resort Ubud juga bekerja sama dengan salah satu brand lokal untuk mendukung pengurangan limbah plastik dengan penggunaan tempat *amanities* menggunakan botol yang bisa dipakai berulang kali dan dalam jangka waktu yang sudah di tetapkan. Untuk penerapannya memang belum 100% maksimal, akan tetapi dalam penerapan-penerapan yang sudah disebutkan diatas dapat membantu untuk mengurangi dampak negatif industri pariwisata terhadap kerusakan lingkungan. Dalam penerapan *eco friendly* di Padma Resort Ubud akan sangat berdampak positif untuk lingkungan serta memberikan kesan dalam mendukung konsep *green hotel* pada Padma Resort Ubud.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Penerapan *Eco Friendly* dalam Mendukung Konsep *Green Hotel* pada Departemen *Front Office* di Padma Resort Ubud”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang yang telah dijabarkan diatas, maka rumusan masalah yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan *eco friendly* dalam mendukung konsep *green hotel* di Padma Resort Ubud?
2. Indikator manakah yang perlu ditingkatkan dalam penerapan *eco friendly* dalam mendukung konsep *green hotel* pada Departemen *Front Office* di Padma Resort Ubud?
3. Bagaimana kendala dalam penerapan *eco friendly* di Padma Resort Ubud?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh penerapan *eco friendly* dalam mendukung konsep *green hotel* di Padma Resort Ubud.
2. Untuk mengetahui penerapan yang perlu ditingkatkan dalam penerapan *eco friendly* dalam mendukung konsep *green hotel* pada Departemen *Front Office* di Padma Resort Ubud.
3. Untuk mengetahui permasalahan yang dihadapi dalam penerapan *eco friendly* di Padma Resort Ubud.

1.4 Manfaat Penulisan

1.4.1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan wawasan serta menjadi pedoman dalam pengembangan ilmu pengetahuan pada penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan Penerapan *Eco Friendly* dalam Mendukung Konsep *Green Hotel* pada Departemen *Front Office* di Padma Resort Ubud.

1.4.2. Manfaat Praktis

1. Manfaat Bagi Politeknik Negeri Bali

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi referensi bagi mahasiswa Politeknik Negeri Bali yang akan melakukan penelitian selanjutnya mengenai Penerapan *Eco Friendly* dalam Mendukung Konsep *Green Hotel* pada Departemen *Front Office* di Padma Resort Ubud.

2. Manfaat Bagi Padma Resort Ubud

Diharapkan proposal penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan dan masukan bagi seluruh staff Padma Resort Ubud akan pentingnya Penerapan *Eco Friendly* dalam Mendukung Konsep *Green Hotel* pada Departemen *Front Office* di Padma Resort Ubud.

3. Manfaat Bagi Mahasiswa

Penelitian ini merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa untuk menyelesaikan studi S1 terapan di Politeknik Negeri Bali dan diharapkan dapat menjadi perbandingan serta implementasi di lapangan dengan bekal teori dan praktik yang didapatkan di kampus.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis penelitian dan hasil pembahasan yang sudah diuraikan sebelumnya maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Penerapan *eco friendly* dalam mendukung konsep *green hotel* pada Departemen *Front Office* di Padma Resort Ubud sudah diterapkan secara maksimal, namun masih ada beberapa kendala yang sulit untuk diterapkan. Penerapan *eco friendly* mempengaruhi *green hotel* sehingga upaya untuk meningkatkan kualitas produk hijau dan mendukung konsep hotel hijau yang baik dilakukan agar dapat meningkatkan loyalitas wisatawan yang berkunjung maupun menginap di Padma Resort Ubud.

2. Berdasarkan hasil uji kuantitatif untuk mengetahui indikator mana yang perlu ditngkatkan dalam penerapan *eco friendly* dalam mendukung konsep *green hotel* pada Departemen *Front Office* di Padma Resort Ubud yakni dibuktikan dengan hasil diperoleh nilai *Pearson Correlation* sebesar 0,797. Dengan nilai *Sig.*

0,745 > 0,05 maka dapat dikatakan variabelnya berkorelasi dan memiliki hubungan korelasi yang positif karena terjadi peningkatan pada variabel *eco friendly* maka akan diikuti dengan peningkatan pada variabel *green hotel*. Berdasarkan persamaan regresi linier sederhana yang telah diuji, diperoleh persamaan garis regresi yang memberikan informasi bahwa:

$a = 2,307$, artinya apabila tidak ada perubahan terhadap *Eco Friendly* atau nilainya konstan (tetap), maka besarnya *Green Hotel* adalah 2,307%.

$b = 0,556$, artinya Koefisien regresi variabel *Eco Friendly* (X) sebesar 0,556, artinya jika konstan *Eco Friendly* mengalami kenaikan 1 (satuan), maka *Green Hotel* mengalami peningkatan sebesar 55,6%. Koefisien bernilai positif, artinya terjadi hubungan positif antara *Eco Friendly* dengan *Green Hotel*. Semakin naik *Eco Friendly* maka diikuti dengan meningkatnya *Green Hotel*. Dan berdasarkan hasil analisis pada koefisien determinasi diperoleh nilai koefisien determinasi (*R Square*) adalah 0,636. Ini berarti besarnya kontribusi antara variabel *eco friendly* (X) terhadap variabel *green hotel* (Y) adalah sebesar 63,6%.

3. Kendala yang sering dihadapi dalam penerapan *eco friendly* dalam mendukung konsep *green hotel* di suatu hotel yakni kurangnya pemahaman dan wawasan dari tamu mengenai *green hotel*. Sehingga menimbulkan beberapa keluhan dari tamu contohnya: pengurangan penggunaan kertas (*less papper*) dimana pada *reception* sudah menyediakan *qr barcode* untuk mempermudah proses pengisian *declaration form* tetapi ada beberapa tamu yang mengeluh akan penerapan tersebut, beberapa diantaranya tamu yang kurang pemahaman akan teknologi dan faktor usia dan untuk solusinya yakni Departemen *Front Office* sudah menyiapkan *lobby ambassador* guna membantu dalam pengisian *declaration form*. Penerapan *reusable* dan *refillable* yang diterapkan di hotel menimbulkan beberapa keluhan seperti *mineral water* yang menggunakan botol kaca di mana tamu tidak bisa membawa keluar dari kamarnya, solusinya yakni di area *outdor activity* sudah menyiapkan *free refill* air mineral agar tamu yang mengikuti aktifitas diluar ruangan

tidak perlu lagi membawa botol kaca dari kamar hotel. Dan pengurangan penggunaan *tissue* yang merupakan hal yang sering dibutuhkan oleh tamu selain itu, *tissue* juga merupakan sebuah alternatif dari alat sanitasi yang fleksibel namun di area *lobby* sudah menyediakan wastafel untuk mencuci tangan dan *hand dryer* guna mengurangi penggunaan *tissue* berlebihan.

5.2 Saran

Hasil penelitian ini diharapkan dapat direkomendasikan pada masukan atau saran kepada pihak manajemen Padma Resort Ubud dengan meningkatkan penerapan *eco friendly* terhadap mendukung konsep *green hotel* pada Departemen *Front Office* di Padma Resort Ubud dengan saran sebagai berikut:

1. Dengan adanya pengaruh positif *eco friendly* terhadap konsep *green hotel* maka pihak hotel harus meningkatkan penerapan *eco friendly* untuk mendukung konsep *green hotel*. Seperti menyediakan program-program peduli lingkungan seperti penanaman pohon, pemilahan sampah dan pembuatan kompos untuk meminimalisir menumpukan sampah.
2. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk memperbanyak jumlah indikator yang akan digunakan, sehingga dapat diperoleh gambaran dan hasil yang mendekati dengan kondisi yang sebenarnya. Dalam penelitian ini hanya menggunakan 52 responden sebagai sampel dalam penelitian ini. Pada penelitian selanjutnya diharapkan untuk menggunakan perusahaan lain sebagai objek penelitian, sehingga dapat ditemukan perbedaan antara penelitian ini dan penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

Abdullah, T., & Pebriyanti, K. (2016). Pengaruh Program Green Hotel Terhadap Keputusan Menginap Tamu Di the Royale Krakatau Hotel Cilegon Banten. *THE Journal : Tourism and Hospitality Essentials Journal*, 6(1), 1023. <https://doi.org/10.17509/thej.v6i1.2013>

Antara, I. K. (2016). *Pengaruh Konsep Green Hotel Terhadap Minat Berkunjung Wisatawan Ke Kabupaten Badung Bali*. 1–68.

Astini, R. (2017). IMPLIKASI GREEN BRAND IMAGE, GREEN SATISFACTION DAN GREEN TRUST TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (Studi Kasus Pada Konsumen AMDK Galon Merk AQUA di Wilayah Serpong Utara). *Jurnal Manajemen*, 20(1), 19. <https://doi.org/10.24912/jm.v20i1.63>

Devi Hari Putri, E. (2018). *Pengertian Hotel*. 241, 7–26.

Dewi, S. K., & Sudaryanto, A. (2020). Validitas dan Reliabilitas Kuisisioner Pengetahuan, Sikap dan Perilaku Pencegahan Demam Berdarah. *Seminar Nasional Keperawatan Universitas Muhammadiyah Surakarta (SEMNASKEP) 2020*, 73–79.

Janna, N. M. (2020). Konsep Uji Validitas dan Reliabilitas dengan Menggunakan SPSS. *Artikel : Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) Darul Dakwah Wal-Irsyad (DDI) Kota Makassar, 18210047*, 1–13.

Jeong, E., Shawn, S., Day, J., & Ha, S. (2014). International Journal of Hospitality Management The impact of eco-friendly practices on green image and customer attitudes : An investigation in a café setting. *International Journal of Hospitality Management*, 41, 10–20. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2014.03.002>

Nguyen Thi Phuong, T. (2017). Tourist Attitudes toward Green Hotel: Do Vietnamese Care about Environmentally Friendly Practices in Hotels? *VNU Journal of Science: Economics and Business*, 33(2), 101–111. <https://doi.org/10.25073/2588-1108/vnueab.4080>

P., P. T. F. (2018). TUGAS HUKUMLINGKUNGAN KEBIJAKAN

HUKUMPARIWISATA di BIDANG LINGKUNGAN. *Magister Ilmu Hukum, Universitas Muhammadiyah Surakarta*, 3, 1–19.

Pustaka, K., Pemikiran, K., & Hipotesis, D. a N. (2004). *Bab II Kajian Pustaka , Kerangka Pemikiran Dan Hipotesis. i*, 16–45.

Riefaldi, M. D., Kepariwisata, J., Studi, P., & Pariwisata, D. (2021). *Politeknik pariwisata bali kementerian pariwisata dan ekonomi kreatif/ badan pariwisata dan ekonomi kreatif 2021*.

Rosyid, A. N. (2020). Analisis Komunikasi Front Office Dan Housekeeping Di Melva Balemong Hotel & Resort. *Jurnal Hospitaliti Dan Pariwisata*, 3(2), 72–83. <https://doi.org/10.35729/jhp.v3i2.43>

Subakti, A. G. (2014). Analisis Kualitas Pelayanan di Restoran Saung Mirah, Bogor. *Binus Business Review*, 5(1), 49. <https://doi.org/10.21512/bbr.v5i1.1195>

Sugianto, E., Kurniawan, C. J., & Kristanti, M. (2017). Pengaruh Program Green Hotel Terhadap Minat Beli Konsumen Di Hotel Di Indonesia. *Jurnal Hospitality Dan Manajemen Jasa*, 5, 390–400.

Sugiyanto. (2016). *METODE PENELITIAN Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. PT RINEKA CIPTA.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. PT RINEKA CIPTA.

SUGIYONO, P. D. (2013). *METODE PENELITIAN, KUANTITATIF KUALITATIF DAN R&D*. ALFABETA.

Supriadi, B., & Roedjinandari, N. (2016). Investigasi Green Hotel Sebagai Alternatif Produk Ramah Lingkungan. *GreenTechnology Innovation*, 1–9.

Sutikno, M. C., & Kristanti, M. (2018). Market Segmentation of Surabaya Society Who Had Stayed At Green Hotel. *Jurnal Hospitality Dan Manajemen ...*, 121, 540–551. <http://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-perhotelan/article/view/7533>

Tohirin. (2013). Metode Penelitian Deskriptif Kualitatif. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.

Wisata, J. M., & Krestanto, H. (2019). *Strategi Dan Usaha Reservasi Untuk Meningkatkan Tingkat Hunian Di Grand Orchid Hotel Yogyakarta*. 17. <https://doi.org/10.31219/osf.io/2q53k>

Wiwin, I. W. (2018). Community Based Tourism Dalam Pengembangan Pariwisata Bali. *Pariwisata Budaya*, 3(1), 69–75.

Wyngaard, A. T., & De Lange, R. (2013). The effectiveness of implementing eco initiatives to recycle water and food waste in selected Cape Town hotels. *International Journal of Hospitality Management*, 34(1), 309–316. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2013.04.007>

Yogyakarta, I., Berdasarkan, A., Lestari, K., & Sari, Y. K. (2021). *PENERAPAN PELESTARIAN LINGKUNGAN DI HOTEL GRAND MERCURE & IBIS YOGYAKARTA ADISUCIPTO BERDASARKAN INDIKATOR GLOBAL SUSTAINABLE TOURISM COUNCIL (GSTC) KARUNIA LESTARI, YULITA KUSUMA SARI, S.T., M. Sc.*

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI