

**IMPLEMENTASI *GREEN PRACTICE*  
PADA *FOOD AND BEVERAGE DEPARTMENT*  
DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU  
DI MERCURE BALI LEGIAN HOTEL**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**I KETUT GEDE BAGUS NARARYA SUTEJA  
NIM: 1815834171**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2022**

**SKRIPSI**

**IMPLEMENTASI *GREEN PRACTICE*  
PADA *FOOD AND BEVERAGE DEPARTMENT*  
DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU  
DI MERCURE BALI LEGIAN HOTEL**



**I KETUT GEDE BAGUS NARARYA SUTEJA**  
NIM: 1815834171

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

**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](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 : I Ketut Gede Bagus Nararya Suteja

NIM : 1815834171

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

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi berjudul:

*IMPLEMENTASI GREEN PRACTICE*

*PADA FOOD AND BEVERAGE DEPARTMENT*

*DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU*

*DI MERCURE BALI LEGIAN HOTEL*

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, Agustus 2022

Yang membuat pernyataan,

I Ketut Gede Bagus Nararya Suteja

# **SKRIPSI**

## **IMPLEMENTASI *GREEN PRACTICE* PADA *FOOD AND BEVERAGE DEPARTMENT* DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU DI MERCURE BALI LEGIAN HOTEL**

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



**I KETUT GEDE BAGUS NARARYA SUTEJA**  
**1815834171**

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

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

**SKRIPSI**  
**IMPLEMENTASI *GREEN PRACTICE***  
**PADA *FOOD AND BEVERAGE DEPARTMENT***  
**DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU**  
**DI MERCURE BALI LEGIAN HOTEL**

Diajukan Oleh :

**I KETUT GEDE BAGUS NARARYA SUTEJA**  
**NIM: 1815834171**

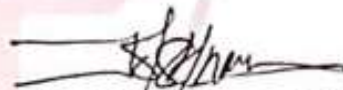
Telah disetujui dan diterima dengan baik oleh:

**Pembimbing I,**



**Ida Ayu Elistyawati, A.Par., M. Par.**  
**NIP. 196707141998032001**

**Pembimbing II,**



**Dr. Gede Ginaya, M.Si**  
**NIP. 196609191993031002**

**Mengetahui**

**Ketua Jurusan Pariwisata,**



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


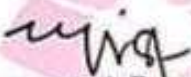
**IMPLEMENTASI *GREEN PRACTICE*  
PADA *FOOD AND BEVERAGE DEPARTMENT*  
DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU  
DI MERCURE BALI LEGIAN HOTEL**

Telah diuji dan Dinyatakan Lulus Ujian Pada:

Hari Rabu, 3 Agustus 2022

PENGUJI

KETUA :



**Ida Ayu Elistyawati, A.Par., M. Par.  
NIP. 196707141998032001**

ANGGOTA :



**1. Drs. I Ketut Suarja, M.Si  
NIP. 196212311993031013**



**2. Drs. Budi Susanto, M.Par  
NIP. 196009251989031001**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya yang dilimpahkan kepada penulis sehingga dapat menyusun Skripsi yang berjudul “Implementasi *Green Practice* Pada *Food And Beverage Department* Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Tamu Di *Mercure Bali Legian Hotel*” dengan baik dan penulis mampu menyelesaikan tepat waktu.

Skripsi ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Terapan pada Program Studi S1 Terapan Manajemen Bisnis Pariwisata, Politeknik Negeri Bali. Dengan rasa terima kasih yang terdalam, penulis akan menyampaikan penghargaan khusus bagi mereka yang telah membimbing saat menyelesaikan skripsi ini dan mereka adalah:

1. I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM, Ph.D, selaku ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan dukungan dan kemudahan selama ini sehingga penulis dapat menyelesaikan usulan penelitian ini.
3. Dr. Gede Ginaya, M.Si, selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan usulan penelitian ini.
4. Dra. Ni Nyoman Triyuni, MM., selaku Ketua Program Studi Management Bisnis Pariwisata yang telah banyak memberikan arahan dan bantuan kepada penulis selama proses penyusunan usulan penelitian ini.

5. Ida Ayu Elistyawati, A.Par., M. Par. selaku Pembimbing I atas waktu, saran dan motivasi yang sudah diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Dr. Gede Ginaya, M.Si, selaku Pembimbing II atas waktu, saran dan motivasi yang sudah diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen Pengajar Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah sabar mengajar dan membimbing penulis dengan banyak ilmu pengetahuan selama mengikuti perkuliahan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
8. Pihak Manajemen Mercure Bali Legian khususnya di bagian *Food & Beverage Department* yang telah membantu penulis selama melaksanakan kegiatan training, memberikan motivasi, kesempatan dan masukan untuk mengumpulkan data dalam skripsi ini.
9. I Gede Made Suteja dan Dra. Ni Wayan Sumadi sebagai orang tua penulis, yang telah memberikan semangat, motivasi, cinta dan kasih kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
10. Seluruh sahabat dan Novia Ayu Prihadi yang selalu memberikan dorongan motivasi serta dukungan serta dukungan secara terus menerus sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsipenelitian 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, Agustus 2022

Penulis



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

**IMPLEMENTATION OF GREEN PRACTICE  
IN THE FOOD AND BEVERAGE DEPARTMENT  
IN AN EFFORT TO IMPROVE GUEST SATISFACTION  
AT MERCURE BALI LEGIAN HOTEL**

I Ketut Gede Bagus Nararya Suteja  
NIM. 1815834171

**ABSTRACT**

*This research aims to how the implementation of green practice in the Food & Beverage Department at Mercure Bali Legian Hotel and to find out which green practice variables have the most influence on the Food & Beverage Department to increase guest satisfaction at Mercure Bali Legian Hotel. This research data collection method was carried out by observation, documentation, questionnaires, interviews and literature studies. The sampling technique used in this study was accidental sampling with a total sample of 48 respondents and 3 interview informants. Collecting data using online questionnaires distributed to respondents and interviews with the Manager of Food and Beverage Department, Supervisor of Food and Beverage Service, Bar Supervisor and Chef de partie. This study uses quantitative analysis techniques, such as: validity and reliability test, multiple correlation analysis, classical assumption test, multiple linear regression analysis, hypothesis testing, coefficient of determination ( $R^2$ ) with the help of SPSS 25 software for windows and qualitative descriptive analysis. Based on the results of the analysis, the implementation of green practice carried out by Mercure Bali Legian Hotel is very good and the method used is in accordance with the concept raised of Green Practice and the green practice variable that has the most influence on the Food & Beverage Department to increase guest satisfaction is green action with regression coefficient of 3.841.*

*Keywords : Implementation, Green Practice, Guest Satisfaction.*

**IMPLEMENTASI *GREEN PRACTICE***  
**PADA *FOOD AND BEVERAGE DEPARTMENT***  
**DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU**  
**DI MERCURE BALI LEGIAN HOTEL**

I Ketut Gede Bagus Nararya Suteja  
NIM. 1815834171

**ABSTRAK**

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi *green practice* pada *Food & Beverage Department* di Mercure Bali Legian Hotel dan untuk mengetahui variabel *green practice* yang paling berpengaruh pada *Food & Beverage Department* untuk meningkatkan kepuasan tamu di Mercure Bali Legian Hotel. Metode pengumpulan data penelitian ini dilakukan dengan observasi, dokumentasi, kuesioner, wawancara dan studi pustaka. Teknik penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *accidental sampling* dengan total sampel sebanyak 48 responden dan informan wawancara sejumlah 3 orang. Pengumpulan data menggunakan kuesioner *online* yang disebarakan kepada responden dan wawancara kepada *Manager of Food and Beverage Department*, *Supervisor of Food and Beverage Service*, *Bar Supervisor* dan *Chef de partie*. Penelitian ini menggunakan teknik analisis kuantitatif yaitu : uji validitas dan reliabilitas, analisis korelasi berganda, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji hipotesis, koefisien determinasi ( $R^2$ ) dengan bantuan *software SPSS 25 for windows* serta analisis deskriptif kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian, implementasi *green practice* yang dilakukan oleh Mercure Bali Legian Hotel sudah sangat baik dan metode yang digunakan sudah sesuai dengan konsep yang diangkat yaitu *Green Practice* dan variabel *green practice* yang paling berpengaruh pada *Food & Beverage Department* untuk meningkatkan kepuasan tamu yaitu *green action* dengan koefisien regresi sebesar 3,841.

Kata kunci : Implementasi, *Green Practice*, Kepuasan Tamu.

## DAFTAR ISI

Isi	Halaman
<b>COVER</b> .....	<b>1</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> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>HALAMAN PENETAPAN KELULUSAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>x</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	<b>9</b>
2.1 Landasan Teori.....	9
2.1.1 Hotel.....	9
2.1.2 Pengertian Implementasi .....	10
2.1.3 <i>Green Practice</i> .....	11
2.1.4 Kepuasan Pelanggan .....	12
2.1.5 <i>Food and Beverage Department</i> .....	15
2.2 Pembahasan Hasil Penelitian Sebelumnya .....	17

2.3	Hipotesis .....	25
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>27</b>
3.1	Lokasi Penelitian .....	27
3.2	Objek Penelitian .....	27
3.3	Identifikasi Variabel.....	27
3.3.1	Variabel Bebas ( <i>Independent Variable</i> ) .....	28
3.3.2	Variabel Terikat ( <i>Dependent Variable</i> ).....	29
3.4	Definisi Operasional Variabel .....	30
3.5	Jenis Dan Sumber Data.....	31
3.5.1	Jenis Data.....	31
3.5.2	Sumber Data.....	31
3.6	Metode Penentuan Sampel .....	32
3.7	Metode Pengumpulan Data .....	33
3.7.1	Observasi .....	33
3.7.2	Dokumentasi .....	33
3.7.3	Kuesioner.....	34
3.7.4	Wawancara.....	35
3.7.5	Studi Pustaka.....	36
3.8	Teknik Analisis Data.....	36
3.8.1	Analisis Deskriptif Kualitatif .....	36
3.8.2	Uji Validitas .....	38
3.8.3	Uji Reliabilitas.....	39
3.8.4	Analisis Korelasi Berganda.....	39
3.8.5	Uji Asumsi Klasik.....	40
3.8.6	Analisis Regresi Linear Berganda .....	42
3.8.7	Uji Hipotesis .....	43
3.8.8	Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	45
<b>BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN .....</b>		<b>46</b>
4.1	Gambaran Umum Mercure Bali Legian.....	46
4.1.1	Sejarah Berdirinya Mercure Bali Legian .....	46

4.1.2	Fasilitas Hotel Mercure Bali Legian .....	48
4.1.3	Struktur Organisasi .....	52
4.1.4	Tugas dan Tanggung Jawab .....	54
4.2	Hasil Penelitian .....	58
4.3	Pembahasan.....	77
4.3.1	Implementasi Green Practice pada Food and Beverage Department di Mercure Bali legian Hotel.....	77
4.3.2	Variabel <i>Green Practice</i> yang Paling Berpengaruh pada <i>Food &amp; Beverage Department</i> untuk Meningkatkan Kepuasan Tamu.....	80
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>83</b>
5.1	Kesimpulan .....	83
5.2	Saran .....	84

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Hasil Penelitian Terdahulu .....	21
Tabel 3. 1 Variabel Bebas dan Indikator.....	28
Tabel 3. 2 Alternatif Jawaban .....	34
Tabel 3. 3 Tabel Tingkat Korelasi dan Kekuatan Hubungan .....	40
Tabel 4. 1 Jenis Kamar.....	48
Tabel 4. 2 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	59
Tabel 4. 3 Profil Responden Berdasarkan Usia .....	60
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas.....	61
Tabel 4. 5 Hasil Uji Reliabilitas .....	62
Tabel 4. 6 Uji Korelasi Berganda.....	63
Tabel 4. 7 Hasil Uji Sample Kolmogorov-Smirnov Test.....	65
Tabel 4. 8 Hasil Uji Linearitas .....	66
Tabel 4. 9 Hasil Uji Multikolinearitas.....	67
Tabel 4. 10 Hasil Uji Heterokedastisitas .....	68
Tabel 4. 11 Hasil Analisis Regresi Berganda .....	70
Tabel 4. 12 Hasil Uji t.....	72
Tabel 4. 13 Hasil Uji F.....	75
Tabel 4. 14 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	76

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir .....	25
Gambar 4. 1 Struktur organisasi <i>Food and Beverage Department</i> .....	54
Gambar 4.2 Daerah Penolakan dan Penerimaan Ho dengan uji t pada variabel green action (X1) .....	73
Gambar 4.3 Daerah Penolakan dan Penerimaan Ho dengan uji t pada variabel green food (X2).....	74
Gambar 4.4 Daerah Penolakan dan Penerimaan Ho dengan uji t pada variabel green donation (X3).....	75



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 : Pedoman wawancara

Lampiran 3 : Hasil Jawaban Kuesioner

Lampiran 4 : Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Lampiran 5 : Analisis Korelasi Berganda

Lampiran 6 : Uji Asumsi Klasik

Lampiran 7 : Analisis Regresi Linear Berganda

Lampiran 8 : Uji t, Uji F dan Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Lampiran 9 : Tabel R

Lampiran 10 : Tabel t

Lampiran 11 : Identitas Responden

Lampiran 12 : Tabulasi Data

Lampiran 13 : Dokumentasi Penyebaran Kuesioner Dengan Scan Barcode

Lampiran 14 : Dokumentasi wawancara kepada narasumber



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Menteri Pariwisata Indonesia tidak ada hentinya memperkenalkan Pesona Indonesia sebagai *brand* resmi dari pariwisata Indonesia. Indonesia yang merupakan negara kepulauan dengan berbagai keanekaragaman dan keunikan yang dimiliki tentu menjadi wilayah yang cukup potensial untuk mengembangkan industri pariwisata. Salah satu dari industri pariwisata, yaitu industri perhotelan memiliki arti penting terutama bila dikaji dari aspek ekonomi. Dalam dunia pariwisata, keberadaan jasa perhotelan atau akomodasi dirasakan sangat diperlukan sebagai sarana penginapan bagi wisatawan baik mancanegara maupun nusantara atau domestik yang mengunjungi berbagai objek dan daerah pariwisata di Indonesia.

Salah satu pulau di Indonesia yang industri pariwisatanya menghasilkan *income* tinggi adalah Pulau Bali. Berdasarkan *survey* yang dilakukan oleh Badan Pusat Statistik (BPS) jumlah wisatawan asing yang datang ke Bali pada 2 tahun terakhir mengalami penurunan yang sangat drastis, terutama pada tahun 2021. Pada tahun 2018, wisatawan yang berkunjung ke Bali adalah sebanyak 6.070.473. Pada tahun 2019 jumlah kunjungan wisatawan yang berkunjung ke Bali meningkat sebanyak 204.737, sehingga total kunjungan wisatawan ke Bali berjumlah 6.275.210 akan tetapi pada tahun 2020 kunjungan wisatawan yang datang ke Bali mengalami penurunan sebanyak 82,96% sehingga total wisatawan yang

berkunjung ke Bali sebanyak 1.069.473 dan pada tahun 2021 wisatawan yang datang ke Bali hanya berjumlah 51 orang ([www.bps.go.id](http://www.bps.go.id)). Dari data di atas, dapat dinyatakan bahwa tingkat kunjungan wisatawan ke Bali mengalami penurunan yang disebabkan oleh pandemi covid-19 pada tahun 2020, hal ini sangat berdampak pada sektor ekonomi dan juga pariwisata bali.

Pulau Bali merupakan salah satu daerah tujuan wisata yang tentunya sangat diminati oleh wisatawan. Selama berkunjung ke suatu tujuan wisata tentunya wisatawan membutuhkan tempat menginap dan ini merupakan peran hotel yang sangat penting sebagai tolak ukur untuk mengetahui seberapa banyak wisatawan yang berkunjung. Dilihat dari sektor pariwisata di Bali, maka harus didukung oleh sarana dan prasarana penunjang pariwisata yang dapat memberikan kenyamanan untuk wisatawan seperti akomodasi yang merupakan sarana pokok pariwisata.

Hotel merupakan salah satu jenis akomodasi yang menyediakan fasilitas seperti penginapan, pelayanan makanan dan minuman serta fasilitas jasa lainnya untuk wisatawan dan untuk umum yang dikelola secara komersial. Hotel juga dapat digunakan untuk berbagai macam kegiatan, sesuai dengan pasar hotel tersebut. Hotel memiliki peran penting untuk menunjang pembangunan negara, yaitu dalam meningkatkan industri rakyat, menciptakan lapangan pekerjaan, membantu usaha pendidikan, meningkatkan devisa negara, meningkatkan pendapatan daerah dan juga meningkatkan hubungan antar bangsa. Salah satu hotel bintang empat di Bali yang sudah dikenal luas oleh para wisatawan nusantara maupun mancanegara yaitu Mercure Bali Legian Hotel.

Berdasarkan isu global saat ini yakni pemanasan global dan program dari Accor Hotels, Planet 21 telah menjadi strategi Accor untuk meminimalkan dampak lingkungan dan memaksimalkan kontribusi sosial yang melibatkan seluruh jenjang dalam kegiatan operasional hotel. Dalam penerapannya, konsep *green hotel* ini tidak hanya dipersepsikan dengan hal-hal yang berbau kehijauan semata, seperti ruang terbuka hijau dan lansekap pertamanan. Konsep *green* sejatinya merupakan konsep yang memiliki hubungan dengan isu efisiensi energi, yang pada akhirnya mengurangi daya eksploitasi terhadap alam. Konsep ramah lingkungan yang diterapkan pada program ini yaitu penghematan air dan energi seperti tamu dapat menggunakan handuk merek kembali, sehingga perharinya mampu membiayai penanaman satu pohon, penggunaan produk pembersih ekologis, pengurangan limbah serta tidak menjual menu makanan yang menggunakan ikan yang terancam punah (sumber: <https://all.accor.com/id/sustainable-development/index.shtml>). Kementerian Pariwisata juga menerapkan standar dan kriteria berwawasan lingkungan guna mendorong pengelola hotel agar memiliki sikap dan tindak untuk melindungi, membina lingkungan hidup, serta meningkatkan pengelolaan yang berkelanjutan dan berwawasan lingkungan (Kementerian Pariwisata Republik Indonesia, 2016). Standar yang dibuat meliputi manajemen hotel, tata guna lahan, konsep bangunan, penggunaan material bangunan dan produk lokal yang ramah lingkungan, efisiensi energi, konservasi air, dan pengelolaan limbah (Kementerian Pariwisata Republik Indonesia, 2016).

Salah satu peran penting yang diperlukan wisatawan di hotel yaitu mendapatkan pelayanan makanan, minuman serta fasilitas restoran kepada wisatawan yang sedang menginap. Oleh karena itu, hotel harus memberikan kualitas pelayanan yang baik agar tamu merasa nyaman dan puas. Keberhasilan perusahaan di bidang jasa khususnya hotel, bergantung dari kepuasan dan pelayanan yang didapatkan oleh konsumen. Salah satu bagian hotel yang memiliki peranan mengurus dan bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makanan dan minuman dikenal dengan istilah *Food And Beverage Department* yang bertanggung jawab dalam mempersiapkan dan juga menyajikan makanan dan minuman secara profesional dengan tujuan mendapatkan keuntungan atau *profit*.

*Food and Beverage Department* merupakan salah satu bagian dari hotel yang berpotensi memberikan dampak kerusakan lingkungan yang cukup besar apabila tidak dikelola dengan baik. Oleh karena itu, pihak manajemen harus selalu berupaya untuk meningkatkan kualitas implementasi *Green Practice* guna memberikan kepuasan kepada tamu. *Food and Beverage Department* dibagi menjadi dua divisi, yaitu *food and beverage service* dan *food and beverage product*.

*Ancak Restaurant* yang berada di dalam *Mercure Bali Legian Hotel* sudah melakukan implementasi *green practice*, adapun yang dilakukan oleh *Ancak Restaurant* pada bagian *food and beverage service* adalah penggunaan *food cover* sehingga makanan lebih higienis dan terhindar dari serangga, penggunaan *scan barcode* pada menu sehingga memudahkan tamu untuk melihat menu dan

penggunaan *takeaway box* yang berbahan kertas yang beralaskan daun pisang sehingga tidak menggunakan plastik dan *sterofoam* yang mengandung zat kimia berbahaya. Adapun yang dilakukan pada bagian *food and beverage product* adalah menggunakan bahan-bahan lokal dan organik, melakukan perubahan menu sesuai dengan penggunaan bahan-bahan musiman yang bersifat lokal, memberi keterangan khusus pada menu, seperti rendah lemak, vegetarian, vegan dan lainnya.. Namun upaya yang dilakukan belum secara maksimal dapat diterapkan berdasarkan 3 indikator *green practice* yang terdiri dari *green food, green action and green donation* seperti ada kendala saat tamu melakukan *scan barcode* menu, tamu tidak dapat *scan* menu dikarenakan sinyal untuk *scan* sehingga tamu merasa tidak puas dan *complaint* pada saat di restoran. Masalah selanjutnya pada saat memesan makanan atau minuman yang masih menggunakan *captain order* dengan metode manual yang mana terdapat tiga kertas dengan warna yang berbeda dalam satu pesanan yang membuat tidak efektif dan efisien dan menambah penggunaan kertas, hal tersebut seharusnya sudah diganti dengan menggunakan sistem yang lebih efektif.

*Green practice* yang dikelompokkan oleh Tzschentke (dalam Irawan & Vianney, 2017:87-88) dapat dijelaskan sebagai berikut :

- a. *Green Action* artinya kegiatan melindungi dan melestarikan alam seperti mengurangi penggunaan plastik dan mendaur ulang sampah.
- b. *Green Food* adalah bahan makanan lokal dan organik yang mendukung lingkungan untuk jangka panjang ke depan. Agar terpenuhinya gaya hidup

yang sehat maka restoran harus menyajikan makanan dengan gizi seimbang, makanan sehat, makanan rendah lemak.

- c. *Green Donation* merupakan upaya restoran untuk menyumbang dana, ikut serta dalam proyek komunitas, dan mengedukasi masyarakat tentang dampak kerusakan lingkungan oleh restoran dan cara penanggulangannya.

*Green practice* mengarah pada tindakan untuk melindungi lingkungan dan produk yang dihasilkan minim pada kerusakan lingkungan menurut Tzschentke (dalam Irawan & Vianney, 2017:87-88).

Berdasarkan permasalahan di atas, pentingnya suatu hotel untuk lebih memaksimalkan implementasi *green practice* dalam pencegahan kerusakan lingkungan untuk meningkatkan kepuasan tamu. Sebagaimana latar belakang masalah di atas, maka penulis ingin melakukan penelitian tentang “**Implementasi *Green Practice* Pada *Food And Beverage Department* Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Tamu Di Mercure Bali Legian Hotel**”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana implementasi *green practice* pada *Food and Beverage Department* di Mercure Bali Legian Hotel ?
2. Variabel *green practice* manakah yang paling berpengaruh pada *Food and Beverage Department* untuk meningkatkan kepuasan tamu pada Mercure Bali Legian Hotel ?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditetapkan, tujuan umum dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana implementasi *green practice* pada *Food & Beverage Department* di Mercure Bali Legian Hotel.
2. Untuk mengetahui variabel *green practice* yang paling berpengaruh pada *Food & Beverage Department* untuk meningkatkan kepuasan tamu di Mercure Bali Legian Hotel.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian yang dilakukan, diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut :

#### a. Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan menambah pengetahuan wawasan dan ilmiah dalam penyusunan ini khususnya mengenai implementasi *green practice* yang diterapkan pada hotel.

#### b. Manfaat Praktis

##### 1. Bagi Peneliti

Penelitian ini bermanfaat bagi peneliti dalam rangka penelitian Tugas Akhir (skripsi) yang diajukan sebagai salah satu syarat kelulusan pada Program Studi Diploma IV, Manajemen Bisnis Pariwisata untuk memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan Pariwisata.

##### 2. Bagi Politeknik Negeri Bali

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi dan sumber informasi



bagi pembelajaran untuk penelitian selanjutnya khususnya bagi mahasiswa Jurusan Pariwisata.

### 3. Bagi Mercure Bali Legian Hotel

Penelitian ini untuk memberikan informasi dan data tambahan kepada perusahaan sebagai bahan evaluasi kepada perusahaan untuk meningkatkan kepuasan tamu berdasarkan implementasi *green practice* yang akan berdampak pada hotel dan nantinya bisa dipakai dalam acuan untuk penerapan pada saat bekerja.



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Implementasi *Green Practice* (*green action, green food, green donation*) pada *Food & Beverage Department* di *Mercure Bali Legian Hotel* sudah sangat baik, metode yang digunakan sudah sesuai dengan konsep yang diangkat yaitu *Green Practice*, contohnya *straw, takeaway box* semua terbuat dari *paper* dan ramah lingkungan, *coffee cup paper*, lalu ada pula menu lokal bali yang terbuat dari bahan organik yang terbebas dari pestisida sehingga makanan yang disajikan terjamin kualitasnya, dimana bahan makanan dibeli dari penduduk lokal sekitar. Penerapan dari *Green Practice* ini dikatakan berdampak terhadap kepuasan tamu, karena tamu mengapresiasi tindakan *Mercure Bali Legian* secara verbal. Penerapan dari *Green Practice* ini memberikan beberapa dampak positif, contohnya seperti ramah lingkungan dan kualitas makanan terjamin. Kendala dari penerapan *Green Practice* ini adalah terkadang beberapa sarana pendukung *Green Practice* yang lebih cepat rusak dibandingkan menggunakan bahan yang tidak ramah lingkungan seperti sedotan plastik dan juga dan *takeaway box* berbahan kets lebih mahal dibandingkan *sterofom* serta perlunya waktu yang lebih banyak untuk menyiapkan makanan dan minuman dengan konsep *green*.
2. Berdasarkan hasil uji t yang telah dilakukan, disimpulkan bahwa ketiga variabel

bebas secara parsial memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan tamu di Mercure Bali Legian Hotel. Hal ini dibuktikan dengan hasil  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$  yaitu variabel *green action* sebesar  $3,841 > 2,015$ , variabel *green food* sebesar  $2,156 > 2,015$ , dan variabel *green donation* sebesar  $2,168 > 2,015$ . Berdasarkan hasil uji F, ketiga variabel bebas secara simultan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan tamu di Mercure Bali Legian Hotel. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi F sebesar  $0,000 < 0,05$ .

Menjawab rumusan masalah kedua terkait variabel *green practice* manakah yang paling berpengaruh pada *Food & Beverage Department* untuk meningkatkan kepuasan tamu yaitu dapat dilihat dari nilai koefisien regresi tiap variabel, dimana diperoleh koefisien regresi  $X_1$  sebesar 3,841,  $X_2$  sebesar 2,156, dan  $X_3$  sebesar 2,168. Maka, variabel pertama yaitu *green action*  $X_1$  yang paling berpengaruh untuk meningkatkan kepuasan tamu dengan koefisien regresi sebesar 3,841.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis mengenai implementasi *green practice* yang didapat dari penelitian ini, maka saran yang dapat diberikan kepada pihak *food and beverage department* di Mercure Bali Legian Hotel terkait dengan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Secara keseluruhan, Mercure Bali Legian Hotel telah memberikan kualitas yang baik dan memuaskan dengan mengimplementasikan konsep *green practice*. Namun, pihak hotel harus mempertahankan dan meningkatkan konsep *green* agar tamu yang berkunjung merasa sangat puas dengan pengimplementasian konsep *green* hotel ini.

2. Berdasarkan penelitian, variabel *green action* memiliki pengaruh yang lebih besar terhadap kepuasan tamu dibandingkan dengan variabel *green food* dan *green donation*. Oleh karena itu, disarankan untuk hotel mempertahankan perlakuan *green action* dan dapat meningkatkan perlakuan *green food* dan *green donation* agar dapat meningkatkan kepuasan tamu. Karena implementasi *green practice* merupakan salah satu cara untuk meningkatkan citra hotel dengan memberikan pelayanan baik dan memuaskan.
3. Menambah dan meningkatkan kecepatan internet yang dimiliki hotel untuk memperlancar proses scan barcode pada saat tamu akan memesan makanan.
4. Memperhatikan penyimpanan barang-barang yang mudah rusak seperti sedotan kertas dan *takeaway box*, dan juga tidak berlebihan saat memesan barang yang tidak bertahan lama sehingga kualitas barang terjamin dan tidak mudah rusak.
5. Pada *green action*, pihak hotel disarankan menambahkan alat-alat yang berkonsep *green*, seperti : lebih banyak menggunakan alat makan dan minum berbahan kayu (*plate, bowl, dessert plate, gelas bambu / kele, fork, spoon*).
6. Penerapan penggunaan sistem efektifitas air dan listrik, seperti pada saat pencucian buah, sayur, alat masak dan pengurangan penggunaan lampu pada siang hari.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdi, A., & Rohmah, I. Y. (2020). Kepemimpinan Transformasional: Faktor Determinan Kinerja Karyawan Restoran Pada Hotel Marcure Nexa Pettarani Kota Makassar. *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 9(1), 34. <https://doi.org/10.31314/pjia.9.1.34-45.2020>
- Adhiatma, A. A. (2016). Pengaruh Modal Awal, Lamausaha, Dan Jam Kerja Terhadap Pendapatan Pedagang Kayu Glondongi Kelurahan Karang Kebagusan Kabupaten Jepara. *Ekonomi Surakarta*, 1–10.
- Ahyar, H. dkk. (2020). *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu. (Issue March).
- Basuki, T. A. (2015). Analisis Regresi dengan SPSS. *Analisis Regresi Dengan SPSS*, 57.
- Bungin, B. (2013). *Metode penelitian sosial & ekonomi: format-format kuantitatif dan kualitatif untuk studi sosiologi, kebijakan, publik, komunikasi, manajemen, dan pemasaran edisi pertama*. Jakarta: kencana prenda media group.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi analisis multivariete dengan program IBM SPSS 23*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Halim, G. P., Firasko, M., Harianto, A., Petra, U. K., & Indonesia, S. (2019). *Consumer ' s Awareness of the Application of Green Practices Carried out by Starbucks Indonesia. 1*.
- Indonesia, K. P. R. (2016). *Kementerian Pariwisata Republik Indonesia*.
- Indrawan, R. (2016). *Metodologi Penelitian : Kuantitatif, Kualitatif Dan Campuran Untuk Manajemen, Pembangunan, Dan Pendidikan / Rully Indrawan (Cetakan Ke, p. 103)*. Refika Aditama: Bandung, 2016.

- Irawan, A., & Vianney, A. (2017). Pengaruh Green Practice Terhadap Green Consumer Behavior Di the Kemangi Restaurant, Hotel Santika Pandegiling Pandegiling Surabaya. *Pengaruh Green Practice Terhadap Green Consumer Behavior Di the Kemangi Restaurant, Hotel Santika Pandegiling Pandegiling Surabaya*, 86–101.
- 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.
- Juniarti, S. (2016). Pengaruh Pelatihan Dan Pengembangan Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Pada Universitas Pgrri Palembang. *Media Wahana Ekonomika, 12(4)*, 88–103.
- Juniarti, Septi. (2016). Pengaruh Pelatihan Dan Pengembangan Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Pada Universitas Pgrri Palembang. *Media Wahana Ekonomika, 12(4)*, 88–103.
- Leonardo, A., Utomo, S. L., Thio, S., Siaputra, H., Perhotelan, M., Kristen, U., & Surabaya, P. (2014). *GREEN PRACTICES DI RESTORAN-RESTORAN YANG ADA DI SURABAYA. 2014*.
- Machali, I., Islam, U., Sunan, N., & Yogyakarta, K. (2016). *STATISTIK ITU MUDAH, Menggunakan SPSS Sebagai Alat Bantu Statistik* (Issue October 2015).
- Mertayasa, I. G. A. (2012). *Food And Beverage Service Operational Job Preparation*. Yogyakarta: ANDI.
- Mhd. Taufik, I. (2013). Implementasi Peraturan Daerah Badan Permusyawaratan Desa. *Jurnal Kebijakan Publik, 4*, 136.
- Moha, S., & Loindong, S. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Yuta di Kota Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*.

- Muliani, L. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Food and Beverage Department Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Daily Inn Jakarta*. 1(2), 74–80.
- Ni'matuzahroh, S., & Prasetyaningrum, S. (2018). *Observasi: Teori dan Aplikasi dalam Psikologi* (Vol 1). UMMPress.
- Ohoirenan, M. H., & Fithria, A. (2020). Analisis Penerapan PSAK 109 Pada Badan Amil Zakat Nasional Kota Tual. *AKTSAR: Jurnal Akuntansi Syariah*, 3(2), 135. <https://doi.org/10.21043/aktsar.v3i2.8123>
- Prof. Dr. Deddy Mulyadi, M. S. (2015). *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Retnawati, H. (2015). *THE COMPARISON OF THE ACCURACY OF LIKERT SCALE*. Vol. 45, N.
- Sangadji, E. M. dan S. (2013). *Perilaku Konsumen : Pendekatan Praktis*. CV. Andi Offset.
- Softian, E. P., Putra, T., & Wulansari, N. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Pramusaji di Red Lado Restaurant Kyriad Hotel Bumiminang Kota Padang. *Jurnal Kajian Pariwisata Dan Bisnis Perhotelan*, 2(2), 150–155. <https://doi.org/10.24036/jkpbb.v2i2.23372>
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif Kualitatif* (Issue June).
- Sugiyono, D. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*. CV. Alfabeta: Bandung.
- Sugiyono, P. D. (2017). *Metode penelitian bisnis: pendekatan kuantitatif, kualitatif, kombinasi, dan R&D* (p. 121). CV. Alfabeta: Bandung.
- Sulastiyono, A. (2011). *Manajemen Penyelenggara Hotel*. Alfabeta Bandung.
- Sulastiyono, A. (2012). *Seri Manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata dan Akomodasi: Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.

Suparno Saputra, R. Y. S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Grand Setiabudi Hotel& Apartment. *Jurnal Bisnis Dan Pemasaran*, 9(2), 21–31.

Tannur, C. V. (2019). PERILAKU MASYARAKAT INDONESIA DALAM MENDUKUNG GREEN PRACTICES DI HOTEL : ANALISA THEORY OF PLANNED BEHAVIOR MODEL. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952.

Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran* (Ed.1). ANDI : YOGYAKARTA.

Willy Legrand, Philip Sloan, J. S. C. (2017). *Sustainability in the Hospitality Industry Principles of sustainable operations*. Germany : Routledge.

[www.bps.go.id](http://www.bps.go.id)

<https://all.accor.com/id/sustainable-development/index.shtml>



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI