

**SKRIPSI**

**IMPLEMENTASI *GREEN SERVICE* PADA  
DEPARTEMEN FRONT OFFICE TERHADAP KEPUASAN  
TAMU DI HOTEL INDIGO BALI SEMINYAK BEACH**



**I PUTU ADE YUDISTIRA**  
JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
2022**

**SKRIPSI**

**IMPLEMENTASI *GREEN SERVICE* PADA  
DEPARTEMEN FRONT OFFICE TERHADAP KEPUASAN  
TAMU DI HOTEL INDIGO BALI SEMINYAK BEACH**



Oleh:

**JURUSAN PARIWISATA**  
**POLITEKNIK NEGERI BALI**  
**I Putu Ade Yudistira**  
**NIM 1815834107**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA**  
**JURUSAN PARIWISATA**  
**POLITEKNIK NEGERI BALI**  
**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 Putu Ade Yudistira

NIM : 1815834107

Program Studi : Manajemen Bisnis Pariwisata

Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi berjudul:

**Implementasi *Green Service* Pada Departemen Front Office Terhadap  
Kepuasan Tamu di Hotel Indigo Bali Seminyak Beach**

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, 1 Agustus 2022

Yang membuat pernyataan,



# SKRIPSI

## IMPLEMENTASI *GREEN SERVICE* PADA DEPARTEMEN FRONT OFFICE TERHADAP KEPUASAN TAMU DI HOTEL INDIGO BALI SEMINYAK BEACH

Disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Program Studi  
S1 Terapan Manajemen Bisnis Pariwisata di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri  
Bali



POLITEKNIK NEGERI BALI

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh

**I Putu Ade Yudistira**  
**NIM. 1815834107**

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

**SKRIPSI**

**IMPLEMENTASI *GREEN SERVICE* PADA  
DEPARTEMEN FRONT OFFICE TERHADAP KEPUASAN  
TAMU DI HOTEL INDIGO BALI SEMINYAK BEACH**

Diajukan Oleh:

**I PUTU ADE YUDISTIRA  
NIM. 1815834107**


Telah Disetujui dan Diterima Dengan Baik Oleh:

Pembimbing I,

Pembimbing II,



**Dr. I Nyoman Winia, M Si  
NIP. 196206112000031001**



**Ni Luh Eka Armoni, S.E., M. Par  
NIP. 196310261989102001**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI**

Mengetahui,  
Jurusan Pariwisata  
Ketua,

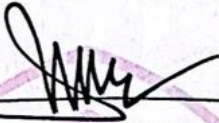


**Prof. Ni Made Ernawati, MATM, PhD  
NIP. 1963122819990102001**

**IMPLEMENTASI *GREEN SERVICE* PADA  
DEPARTEMEN FRONT OFFICE TERHADAP KEPUASAN  
TAMU DI HOTEL INDIGO BALI SEMINYAK BEACH**

**Telah Diuji dan Dinyatakan Lulus Ujian Pada:  
Hari Senin, 01 Agustus 2022**

**PENGUJI  
KETUA:**



**Dr. I Nyoman Winia, M.Si  
NIP. 196206112000031001**

**ANGGOTA:**



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



**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI**

**2. Ni Putu Lianda Ayu Puspita, S.E., M.Tr.Par  
NIK 202111012**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat yang dilimpahkan-Nya kepada penulis, sehingga dapat menyusun skripsi yang berjudul “Implementasi *Green Service* Pada Departemen Front Office Terhadap Kepuasan Tamu Di Hotel Indigo Bali Seminyak Beach” dengan baik.

Skripsi ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk mencapai kelulusan pada Program Studi S1 Terapan Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali. Penulis menyadari bahwa terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, motivasi, bimbingan dan doa dari semua pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. I Nyoman Abdi, S.E., M.e Com., selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah menyediakan fasilitas selama proses pembelajaran.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D. Selaku kepala Departemen Pariwisata di Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk belajar di jurusan Pariwisata.
3. Dr. Gede Ginaya, M.Si. Sebagai Sekretaris Departemen Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan dukungan dan saran kepada penulis.
4. Dra. Ni Nyoman Triyuni, MM. Selaku ketua Program Studi Diploma IV Manajemen Bisnis Pariwisata yang telah memberikan pedoman, waktu, motivasi dan saran untuk penulis.
5. Dr. I Nyoman Winia, M.Si sebagai dosen pembimbing I yang telah memberikan saran dan bimbingan dalam menyusun skripsi ini.

6. Ni Luh Eka Armoni, SE., M.Par sebagai dosen pembimbing II yang telah memberikan saran dan bimbingan dalam menyusun skripsi ini.
7. Seluruh Dosen Pengajar Jurusan Pariwisata yang telah memberikan bimbingan dan pengetahuan yang luas kepada penulis selama mengikuti perkuliahan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
8. Seluruh Staff Hotel Indigo Bali Seminyak Beach yang telah memberikan pengalaman , pembelajaran dan pengetahuan yang luas kepada penulis selama menjalani Praktik Kerja Lapangan di Hotel tersebut.
9. Bapak I Wayan Gede Winata dan Ibu Ni Ketut Suarsini serta seluruh keluarga besar yang telah memberikan semangat, motivasi, dan tanggungan finansial kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
10. Teman – teman serta sahabat yang selalu memberikan dorongan motivasi serta dukungan secara terus menerus sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari usulan penelitian ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak yang bersifat membangun untuk perbaikan skripsi ini.

Badung, 12 Juli 2022

Penulis



# IMPLEMENTASI *GREEN SERVICE* PADA DEPARTEMEN FRONT OFFICE TERHADAP KEPUASAN TAMU DI HOTEL INDIGO BALI SEMINYAK BEACH

I PUTU ADE YUDISTIRA  
NIM. 1815834107

## ABSTRAK

Penelitian ini membahas mengenai kualitas *green service* yang diberikan oleh *front office* departemen kepada tamu di Hotel Indigo Bali Seminyak Beach. Kepuasan tamu merupakan evaluasi spesifik terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, penelitian ini menganalisis kesenjangan antara persepsi dan harapan tamu terhadap kualitas pelayanan *green* yang diberikan oleh *front office* Hotel Indigo Bali Seminyak Beach dan untuk mengetahui indikator manakah yang perlu ditingkatkan dan di pertahankan untuk kepuasan tamu. Data yang digunakan adalah data kuantitatif yang diperoleh dari observasi, studi literatur, kuesioner yang valid dan reliabel serta data sekunder. Jumlah total responden pada penelitian ini adalah 70 responden dengan menggunakan metode insidental sampling. Teknik analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah SERVQUAL dan *Importance Performance Analysis* yang disajikan dalam Diagram Kartesius. Hasil penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan *green* oleh *front office* departemen Hotel Indigo Bali Seminyak Beach secara keseluruhan menunjukkan pelayanan yang baik, diindikasikan dengan dengan gap SERVQUAL positif lebih banyak daripada gap SERVQUAL *negative* dalam *green service* dapat di representasikan dengan atribut Q3 yaitu terkait konsep *lobby* terbuka dan memiliki interior yang ramah lingkungan, sementara indikator yang perlu dipertahankan kualitas pelayanannya adalah indikator Q5 *treatment in coffee we trust scrub* oleh Spa, Q10 *front office staff* memberikan jaminan keamanan dan kemudahan *invoice* dikirim melalui email. Q11 *front office staff* memberikan jaminan kenyamanan dan keamanan dalam pelayanan melalui system digital. Q12 *front office staff* memberikan perhatian 24 jam dalam melayani permintaan tamu melalui telepon dan sistem digital. Q14 *staff front office* peduli dengan efisiensi energi pada *lobby*.

Kata kunci: Implementasi, *Green Service*, Kepuasan Tamu

**IMPLEMENTATION OF GREEN SERVICE AT THE FRONT  
OFFICE DEPARTMENT TOWARDS GUEST SATISFACTION  
AT HOTEL INDIGO BALI SEMINYAK BEACH**

**I PUTU ADE YUDISTIRA  
NIM. 1815834107**

**ABSTRACT**

*This study discusses the quality of green service provided by the front office department to guests at Hotel Indigo Bali Seminyak Beach. Guest satisfaction is a specific evaluation of the quality of service provided to customers, this study analyzes the gap between guest perceptions and expectations of the green service quality provided by the front office of Hotel Indigo Bali Seminyak Beach and to find out which indicators need to be improved and maintained for guest satisfaction. The data used are quantitative data obtained from observations, literature studies, valid and reliable questionnaires and secondary data. The total number of respondents in this study were 70 respondents using the incidental sampling method. The analytical technique used in this research is SERVQUAL and Importance Performance Analysis which is presented in a Cartesian diagram. The results of this study indicate that the quality of green service by the front office of the Hotel Indigo Bali Seminyak Beach department as a whole shows good service, indicated by the positive SERVQUAL gap more than the negative SERVQUAL gap in green service can be represented by the Q3 attribute, which is related to the concept of an open lobby and has an environmentally friendly interior, while indicators that need to be maintained in terms of service quality are the Q5 treatment in coffee we trust scrub indicator by the Spa, Q10 front office staff guarantees security and makes it easy for invoices to be sent via email. Q11 front office staff guarantees comfort and security in services through a digital system. Q12 front office staff provides 24-hour attention in serving guest requests via telephone and digital systems. Q14 front office staff care about energy efficiency in the lobby.*

*Keywords: Implementation, Green Service, Guest Satisfaction*

## DAFTAR ISI

ISI	HALAMAN
<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSYARATAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN PENETAPAN KELULUSAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penulisan .....	6
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	<b>7</b>
2.1 Landasan Teori .....	7
2.1.1 Pengertian Hotel .....	7
2.1.2 Jenis Hotel .....	7
2.1.3 Pengertian Front Office .....	11
2.1.4 Peranan Front Office .....	12
2.1.5 Pengertian Implementasi .....	14
2.1.6 <i>Green Service</i> .....	15
2.1.7 Pengertian Kepuasan Tamu .....	17
2.1.8 Kualitas Pelayanan .....	18
2.2 Penelitian Terdahulu .....	21
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>24</b>
3.1 Lokasi Penelitian .....	24
3.2 Objek Penelitian .....	24
3.3 Identifikasi Variabel .....	24
3.4 Definisi Operasional Variabel .....	26
3.4.1 Dimensi Pelayanan (X).....	26
3.4.2 Kepuasan Pelanggan (Y) .....	29
3.5 Jenis dan Sumber Data .....	30
3.5.1 Jenis Data.....	30
3.5.2 Sumber Data .....	30
3.6 Metode Pengumpulan Sampel .....	31
3.7 Metode Pengumpulan Data .....	32
3.8 Teknik Analisis data .....	34
3.8.1 Uji Validitas.....	34
3.8.2 Uji Reliabilitas .....	35

3.8.3	Uji SERVQUAL ( <i>Service Quality</i> ) .....	35
3.8.4	<i>Importance Performance Analisis (IPA)</i> .....	37
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>		<b>41</b>
4.1.	Gambaran Umum Hotel Indigo Bali Seminyak Beach .....	41
4.1.1	Sejarah Hotel .....	41
4.1.2	Fasilitas Hotel .....	43
4.1.3	Struktur Organisasi .....	47
4.1.4	<i>Job Description</i> .....	49
4.2.	Hasil dan pembahasan .....	68
4.2.1	Profil Wisatawan .....	68
4.2.2	Uji Validitas dan Reliabilitas Harapan dan Persepsi .....	71
4.2.3	Kualitas Pelayanan Green Service Pada Front Office Departemen Hotel Indigo Bali Seminyak Beach .....	74
4.2.4	Indikator Pelayanan Yang Perlu Ditingkatkan dan Dipertahankan Dalam Pelayanan Yang Dilakukan oleh Front Office Departemen Hotel Indigo Bali Seminyak Beach.....	83
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>		<b>92</b>
5.1.	Simpulan .....	92
5.2.	Saran .....	93
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>		
<b>LAMPIRAN</b>		



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Atribut <i>Green Service</i> .....	17
Tabel 3.1 Variabel Penelitian Implementasi <i>Green Service</i> Pada Hotel Indigo .....	25
Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Kewarganegaraan .....	68
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Lama Menginap .....	69
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	69
Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan Usia .....	70
Tabel 4.5 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	70
Tabel 4.6 Profil Responden Berdasarkan Tujuan Kunjungan .....	70
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Harapan Dan Persepsi .....	72
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas .....	73
Tabel 4.9 Hasil Perhitungan Rata-Rata Gap Persepsi Dan Harapan.....	74
Tabel 4.10 Rata-Rata Skor Persepsi Dan Harapan Tamu Dan Kesenjangannya Untuk Dimensi <i>Tangible</i> .....	76
Tabel 4.11 Rata-Rata Skor Persepsi Dan Harapan Tamu Dan Kesenjangannya Untuk Dimensi <i>Reliability</i> .....	77
Tabel 4.12 Rata-Rata Skor Persepsi Dan Harapan Tamu Dan Kesenjangannya Untuk Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	79
Tabel 4.13 Rata-Rata Skor Persepsi Dan Harapan Tamu Dan Kesenjangannya Untuk Dimensi <i>Assurance</i> .....	80
Tabel 4.14 Rata-Rata Skor Persepsi Dan Harapan Tamu Dan Kesenjangannya Untuk Dimensi <i>Empathy</i> .....	81



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Komentar Negatif Gunawan Gorontalo .....	3
Gambar 1.2 Komentar Negatif Kt Bawantara.....	4
Gambar 1.3 Komentar Negatif Sunan Aliandrik.....	4
Gambar 1.4 Komentar Negatif Mr.Benny Hidayat.....	4
Gambar 3.1 Diagram Kartesius.....	39
Gambar 4.1 <i>Ballroom Capacity Chart</i> .....	47
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Hotel Indigo Bali Seminyak Beach.....	48
Gambar 4.3 Diagram Kartesius Importance Performance Analisis .....	84



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Pedoman Wawancara
- Lampiran 2 Pedoman Kuesioner
- Lampiran 3 Tabulasi Data Kuesioner Harapan
- Lampiran 4 Tabulasi Data Kuesioner Persepsi
- Lampiran 5 Deskripsi Identitas Responden
- Lampiran 6 Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas Kuesioner Harapan
- Lampiran 7 Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas Kuesioner Persepsi
- Lampiran 8 Hasil Perhitungan Skor *Servqual* Tabulasi Harapan
- Lampiran 8 Tabulasi Persepsi (Lanjutan)
- Lampiran 9 Hasil Perhitungan Skor *Servqual* Tabulasi Harapan
- Lampiran 10 Dokumentasi Pencarian Data
- Lampiran 11 Dokumentasi Data Pendukung
- Lampiran 12 Hasil Wawancara



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Bali merupakan salah satu pulau yang terkenal akan keindahan alam, seni, budaya, adat istiadat dan tradisinya. Banyaknya potensi yang dimiliki Bali memberikan kesempatan Bali untuk menjadi objek yang menarik untuk dikunjungi wisatawan domestik dan mancanegara. Dalam mendukung kelancaran kegiatan pariwisata di Bali perlu adanya akomodasi yang baik dan lengkap.

Hotel merupakan salah satu akomodasi yang dibutuhkan wisatawan sebagai tempat menginap selama berwisata. Hotel pada umumnya menjual kamar sebagai produk yang ditambah dengan *amenities* selama menginap. Saat ini hotel juga melengkapi fasilitas tambahan seperti *Restaurant, Spa, Bar, Lounge, Swimming pool* dan *GYM* sebagai pendukung kelengkapan dan kenyamanan tamu untuk menginap di hotel. Persaingan dalam perhotelan menyebabkan setiap hotel memiliki cara dan keunikannya tersendiri yang menjadi pembeda dengan hotel lainnya.

Hotel Indigo merupakan salah satu hotel bintang lima tergabung dalam manajemen *Intercontinental Hotel Group (IHG)* bersama dengan beberapa hotel lainnya di Bali diantaranya Hotel Intercontinental Bali Resort, Six Senses Uluwatu, Holiday Inn Express Baruna, Holiday Inn Resort Baruna, Holiday inn Resort Bali Benoa, Kimpton Naranta, Holiday Inn Bali Sanur dan Intercontinental Bali Resort Sanur. Hotel Indigo Bali Seminyak Beach mengambil konsep *neighbourhood* dimana hotel menyerap budaya dan gaya kehidupan masyarakat sekitar (Seminyak)



untuk diterapkan di hotel. Hotel Indigo Bali Seminyak Beach memiliki *design modern* yang terinspirasi dari budaya Bali yang dapat memberikan kesan dan pelayanan yang menarik kepada tamu yang menginap.

Departemen Front Office Hotel Indigo Bali Seminyak Beach adalah tempat dimana tamu akan mendapatkan pelayanan pertama ketika mereka (*check-in*) ke hotel (*first impression*) dan juga pelayanan terakhir (*check-out*) ketika mereka meninggalkan hotel. Menurut Hadi (2014) *Front Office* merupakan departemen terdepan dalam hotel yang memiliki tanggung jawab penuh terhadap seluruh informasi tentang hotel, penerimaan tamu, penyampaian kebutuhan tamu, penjualan kamar tamu, penanganan administrasi dan transaksi, sampai dengan penyusunan laporan data-data tamu untuk departemen yang terkait di dalam hotel sehingga pelayanan hotel tercapai dengan baik dan maksimal.

Dalam melayani permintaan tamu, departemen *front office* dibagi atas beberapa *section* yaitu *Guest Service Assistant (GSA)*, *Bell Service Assistant (BSA)*, *Resort Call Center (RCC)* dan *Recreation*. GSA memiliki tugas utama dalam melayani proses *check-in* dan *check-out*, BSA bertanggung jawab atas pelayanan barang bawaan tamu, RCC sebagai penyedia layanan *telephone* dan informasi dan *Recreation* bertugas dalam memberikan pelayanan aktivitas kepada tamu yang sedang menginap di hotel. Melalui *section* tersebut departemen *front office* diharapkan memberikan pelayanan yang baik dan maksimal.

Menurut Dewangga *et al.*, (2018) menyebutkan dalam pemenuhan layanan, perusahaan harus dengan benar memahami dan memperhatikan hal-hal yang menjadi harapan dan keinginan konsumen. *Green service* merupakan pelayanan

dengan konsep efisiensi, kenyamanan dan berlandaskan ramah lingkungan. Pelaksanaan *green service* memberi dampak kemudahan untuk tamu yang menginap misalnya informasi hotel yang dapat diakses melalui *website*, *billing* yang didapat melalui email dan pengurangan penggunaan kertas. Melakukan pelayanan *green* merupakan upaya dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan tamu untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas. Pemberian kualitas pelayanan menjadi persaingan yang ketat dalam bisnis hotel untuk memenangkan persaingan. Kemampuan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas akan berdampak positif terhadap kepuasan tamu namun jika pelayanan yang diberikan oleh *front office staff* rendah akan dipersepsikan buruk oleh tamu.

Dalam memberikan pelayanan kepada tamu, departemen front office selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik. Kepuasan tamu merupakan tujuan utama dalam pemberian pelayanan yang berkualitas, namun hal tersebut belum sesuai dengan ekspektasi tamu sehingga adanya kesenjangan yang dirasakan oleh tamu selama menginap di Hotel Indigo Bali Seminyak Beach. Kesenjangan yang dirasakan tamu dapat dilihat melalui komentar negatif yang diberikan baik langsung kepada departemen *front office* maupun melalui komentar media sosial dan *courtesy call*. Berikut merupakan komentar negatif yang diberikan tamu melalui *review* pada *website* Hotel Indigo Bali Seminyak Beach dan *courtesy call* yang dilakukan oleh *staff* RCC sebagai berikut:



**Gambar 1.1** Komentar negatif Gunawan Gorontalo pada tanggal 27 Desember 2020

Sumber : [www.seminyak.hotelindigo.com](http://www.seminyak.hotelindigo.com) (diakses pada 23 Januari 2022)



**Gambar 1.2 Komentar negatif Kt Bawantara pada tanggal 30 Desember 2021**

Sumber : [www.seminyak.hotelindigo.com](http://www.seminyak.hotelindigo.com) (diakses pada 23 Januari 2022)



**Gambar 1.3 Komentar negatif Sunan Aliandrik pada tanggal 12 November 2021**

Sumber : [www.seminyak.hotelindigo.com](http://www.seminyak.hotelindigo.com) (diakses pada 23 Januari 2022)

TIME	DATE	GUEST NAME	ING Reward Club Member	ROOM	ARR. DATE	DEPT. DATE	REMARK	COMMENT	ACTION TAKEN	FOLLOW UP by	COLLEAGUE
15:13	31-Jan-22	Mr. Benny Hidayat	Club Member	1001	31-Jan-22	2-Feb-22		Check in process is smooth but guests feel hot while waiting for the check-in process in the lobby. the hotel rooms are magnificent and comfortable.guests ask for the wifi password	inform directly to Guest	Anggita	Anggita

**Gambar 1.4 Komentar negatif Mr.Benny Hidayat pada tanggal 31 Januari 2022**

Sumber : Departemen Front Office Hotel Indigo 2022

Dari komentar negatif di atas mengacu kepada pelayanan yang diberikan oleh departemen *front office* dan konsep *lobby* yang kurang nyaman. Beberapa tamu yang menginap ataupun berkunjung tidak mendapatkan apa yang diinginkan sehingga terjadi kesenjangan diantara keinginan dan *service* yang didapatkan. Permasalahan yang dihadapi tamu ditulis melalui media sosial sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan masih perlu ditingkatkan.

Peningkatan pelayanan dapat memberikan kesan yang baik dan kepuasan untuk tamu. Peningkatan pelayanan tersebut melalui implementasi *green service* pada *front office* departemen yang memberikan kesempatan kepada tamu

merasakan pelayanan yang cepat dan mudah. *Green service* akan memberikan layanan dengan konsep ramah lingkungan melalui *reuse, recycle, reduce, efisiensi dan energi saving*,

Sehingga dari latar belakang tersebut penulis tertarik untuk meneliti dan mencari informasi lebih detail mengenai “Implementasi *Green Service* Pada Departemen *Front Office* Terhadap Kepuasan Tamu Di Hotel Indigo Bali Seminyak Beach”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dipaparkan sebelumnya, mengenai pentingnya implementasi *green service* yang dapat memberikan kepuasan kepada tamu dalam suatu hotel. Sehingga dari fenomena tersebut dapat dirumuskan pertanyaan - pertanyaan sebagai berikut :

1. Bagaimanakah implementasi *green service* yang diberikan kepada tamu oleh Departemen *Front Office* Hotel Indigo Bali Seminyak Beach ?
2. Indikator *green service* manakah yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan dalam kualitas pelayanan yang dilakukan *Front Office Staff* di Hotel Indigo Bali Seminyak Beach?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada latar belakang dan rumusan masalah, adapun tujuan dari penelitian ini bertujuan:

1. Untuk mengetahui implementasi *green service* yang diberikan kepada tamu oleh Departemen *Front Office* Hotel Indigo Bali Seminyak Beach

2. Untuk menganalisis indikator *green service* yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan dalam kualitas pelayanan yang dilakukan *Front Office Staff* di Hotel Indigo Bali Seminyak Beach.

#### 1.4 Manfaat Penulisan

Dari Penelitian ini dapat memberikan manfaat teoritis dan praktis sebagai berikut :

##### 1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis dapat memberi bantuan berupa referensi dan informasi untuk peneliti selanjutnya mengenai penerapan *green service*, penelitian ini tentunya diharapkan dapat dikembangkan dalam memberikan *service* kepada tamu.

##### 2. Manfaat Praktis

Penelitian ini dilakukan dengan harapan akan memberikan manfaat bagi:

##### a. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi perusahaan dalam implementasi *green service* yang efektif dan efisien sehingga dapat membantu perusahaan dalam memberikan pelayanan.

##### b. Bagi Akademik

Sebagai bahan kajian dan referensi bagi mahasiswa Politeknik Negeri Bali dalam melakukan penelitian selanjutnya terkhususnya mengenai *green service*.

##### c. Bagi Peneliti

Menambah wawasan, pengetahuan serta pengalaman peneliti dalam mengaplikasikan ilmu dan pengetahuan mengenai pembuatan suatu karya ilmiah.

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Simpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya terkait kualitas pelayanan *front office* departemen melalui implementasi *green service* di Hotel Indigo Bali Seminyak Beach, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Penelitian mengenai tingkat kepuasan tamu di *front office* departemen Hotel Indigo Bali Seminyak Beach menunjukkan kesenjangan positif yang lebih banyak daripada kesenjangan negatif. Penelitian ini menunjukkan pelayanan *green* yang diberikan oleh *staff front office* departemen Hotel Indigo Bali Seminyak Beach kepada tamu sudah memuaskan. Kepuasan tersebut dapat dilihat dari *gap* harapan pelanggan terhadap persepsi pelayanan *green* yang dirasakan sudah terpenuhi. Pelayanan *green* yang memiliki *gap* tertinggi yaitu Kemudahan dalam permohonan pelayanan melalui *system* digital dan Pelayanan *one stop service* oleh telephone operator yang mudah dan tepat sementara hanya terdapat satu *gap negative* yaitu Konsep *lobby* terbuka dan memiliki interior yang ramah lingkungan
2. Berdasarkan dengan hasil *importance performance analysis* terdapat satu indikator yang harus ditingkatkan pelayanannya yaitu indikator mengenai konsep *lobby* yang terbuka dan memiliki konsep ramah lingkungan. Terdapat lima indikator yang perlu untuk dipertahankan dalam pelayanan *green* yang

diberikan oleh *front office staff* Hotel Indigo Bali Seminyak Beach pertama spa memberikan *treatment in coffee we trust scrub* menggunakan ampas kopi, indikator kedua *front office staff* memberikan jaminan keamanan dan kemudahan *invoice* dikirim melalui email, indikator ketiga *front office staff* memberikan jaminan keamanan dan kemudahan dalam pelayanan melalui sistem digital, indikator keempat *front office staff* memberikan perhatian 24 jam dalam melayani permintaan tamu melalui telephone dan *system* digital dan indikator kelima *staff front office* peduli dengan efisiensi energi pada *lobby*.

## 5.2. Saran

Berdasarkan hasil pembahasan penelitian dan simpulan, maka dapat diajukan saran sebagai berikut.

1. Bagi Hotel Indigo Bali Seminyak Beach, sesuai dengan permasalahan yang terjadi pada kondisi nyata bahwa indikator konsep *lobby* terbuka dan memiliki konsep ramah lingkungan, dianggap sangat penting dalam mempengaruhi kepuasan tamu, namun manajemen Hotel Indigo Bali Seminyak Beach belum melaksanakan sesuai dengan harapan tamu yang merasakan kepanasan saat berada di area *lobby*. Oleh karena itu, disarankan kepada manajemen Hotel Indigo Bali Seminyak Beach untuk menambahkan *blower* penyejuk udara yang dilengkapi dengan sensor hidup dan mati otomatis ketika melakukan proses *check in* dan *check out* untuk tetap menghemat listrik. Selain itu penambahan *sign* toilet untuk mempermudah tamu dan pengunjung mengetahui lokasi toilet.
2. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk menggunakan subjek lain sebagai responden serta menambahkan atribut dan indikator *green service* sehingga

memperoleh gambaran dan hasil yang sesuai dengan keadaan yang sebenarnya terjadi pada objek. Pada penelitian selanjutnya diharapkan menggunakan atribut dan indikator yang menyangkut tentang *green service* lainnya sehingga menemukan perbedaan pandangan tamu dan dapat memberikan masukan yang dapat dilihat dari berbagai sisi perusahaan



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI



## DAFTAR PUSTAKA

- Agustika, Ngurah, G., Ayu Wulandari, I. G. A., & Jayanta, I. N. L. (2017). Importance-Performance Analysis Sebagai Alat Evaluasi Kualitas Pelayanan Pendidikan Tinggi (Studi Kasus FIP Universitas Pendidikan Ganesha). *Journal of Education Research and Evaluation*, 1(4), 300. <https://doi.org/10.23887/jere.v1i4.13652>
- Astawa, K., & Meirejeki, N. (2017). Metode Penelitian Metode Penelitian. *Metode Penelitian Kualitatif*, 17, 43.
- Cocca, S., & Ganz, W. (2015). Requirements for developing green services. *Service Industries Journal*, 35(4), 179–196. <https://doi.org/10.1080/02642069.2014.990002>
- Dewangga, N., Hidayat, W., & Widiartanto. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Hotel Santika Premiere Semarang. *Diponegoro Journal of Social and Politic*, 1–7.
- Dwi, Y. I., & Setiyariski, R. (2020). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office Department Melalui Tugas dan Tanggung Jawab Concierge Pada Hotel Savoy Homann. *Kajian Pariwisata*, 2(1), 13–28. <http://ejurnal.ars.ac.id/index.php/JIIP/article/view/297>
- Edward, F. (2020). *Kepuasan Tamu Pada Hotel Merlin Kota Batam*. 3, 130–140.
- Hadi, W. (2014). *Peranan Front Desk Agent Dalam Membentuk Citra*. V(2), 1–12.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*.
- Isdarmanto. (2018). *Buku Ajar Hotel Introduction*.
- Juliartini, K. ayu. (2019). *Analisis Kualitas Pelayanan Front Office Staff Terhadap Kepuasan Tamu Di Desa Visesa Ubud Resort*. 3, 1–9.
- Kesuma, E., Amri, & Shabri, M. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Pada Reputasi Perusahaan. *Ekonomi & Ekonomi Manajemen*, 4(2), 112–125.
- Kotler, Philip, K. L. K. (2018). Marketing Management. In *Essentials of Management for Healthcare Professionals*. <https://doi.org/10.4324/9781315099200-17>
- Lee, W. H., & Cheng, C. C. (2018). Less is more: A new insight for measuring service quality of green hotels. *International Journal of Hospitality Management*, 68(September 2017), 32–40. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2017.09.005>
- Leonardo, A., Utomo, S. L., Thio, S., Siaputra, H., Perhotelan, M., Kristen, U., & Surabaya, P. (2017). *Green Practices Di Restoran-Restoran Yang Ada Di Surabaya. 2011*, 496–515.
- Lestari, D. Y., Kusnandar, I., & Muhafifin, D. (2020). Pengaruh Implementasi

Kebijakan Terhadap Transparansi Pengadaan Barang / Jasa Pemerintah Secara Elektronik Di Kabupaten Pangandaran. *Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 7(1), 180–193.

Malhotra, N., Hall, J., Shaw, M., & Oppenheim, P. (2006). *Marketing research: An applied orientation*. Pearson Education Australia.

Normasari, S., Kumadji, S., & Kusumawati, A. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pt. Bank Tabungan Negara (BtN) Kantor Cabang Bandar Lampung. *Jurnal Bisnis Darmajaya*, 1(01), 27–37.

Pit, W., Rashid, N., & H, A. B. N. R. (2020). Analyzing Customer Satisfaction in Service Quality at the Malaysian Green Hotel. *Journal of Technology Management and Technopreneurship*, 8(2007), 96–108.

Rai. (2016). *Metode Penelitian Pariwisata & Hospitalitas*. <https://doi.org/10.31227/osf.io/7cymx>

Rosdianti, Suarka, M. F., & Sutaguna, I. N. T. (2018). Analisis Ketersediaan Fasilitas Tamu Penyandang Disabilitas di Hotel Kawasan ITDC Nusa Dua (Studi Kasus Inaya Putri Bali dan Melia Bali). *Jurnal Kepariwisata dan Hospitality*, 2(3), 271–285.

Rosyad, A. M. (2019). Implementasi Pendidikan Karakter Melalui Manajemen Sekolah. *Tarbawi: Jurnal Keilmuan Manajemen Pendidikan*, 5(02), 173. <https://doi.org/10.32678/tarbawi.v5i02.2074>

Safitri, R. H., Mataram, I. G. A. B., & Widana, I. P. K. A. (2021). Analysis of Receptionist Service Quality to Increase Guest Satisfaction at Hotel Yusro Jombang. *International Journal of Green Tourism Research and Applications*, 3(2), 58–58. <https://doi.org/10.31940/ijogtra.v3i2.58-68>

Sari, E. (2006). Teori Organisasi Konsep Dan Aplikasi. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699. [http://sipeg.unj.ac.id/repository/upload/buku/Teori\\_Organisasi\\_Konsep\\_dan\\_Aplikasi.pdf](http://sipeg.unj.ac.id/repository/upload/buku/Teori_Organisasi_Konsep_dan_Aplikasi.pdf)

Sari, Yulianthi, A. D. I & Sadguna (2020). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Wisatawan untuk Menginap di Green Hotel di Kabupaten Badung Bali. *Jurnal Bisnis Dan Kewirausahaan*, 16(2), 177–188. <http://ojs.pnb.ac.id/index.php/GBK/article/view/1852>

Sedarmayanti, M. S. D. M. R. (2009). Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil. *Rafika ADITAMA, Bandung*.

Siyoto, S. (2015). *DASAR METODE PENELITIAN*.

Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. In *Nuevos sistemas de comunicación e información*. Alfa Beta.

Sulistiyowati, W. (2018). *Kualitas Layanan: Teori dan Aplikasinya*.

Tjiptono, F. (2017). *Service, quality, dan satisfaction*.

Utama. (2017a). *Pemasaran Pariwisata*. Penerbit Andi.

<http://andipublisher.com/produk-0217006278-pemasaran-pariwisata.html>

Utama, B. R. (2017b). Pemasaran Pariwisata. *Penerbit Andi*.  
<http://andipublisher.com/produk-0217006278-pemasaran-pariwisata.html>

Wong, C. W. Y., Wong, C. Y., & Boon-itt, S. (2013). Green Service Practices: Performance Implications and the Role of Environmental Management Systems. *Service Science*, 5(1), 69–84. <https://doi.org/10.1287/serv.1120.0037>

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., Berry, L. L., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. Simon and Schuster.



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI