

Implementasi Green Hotel Pada Front Office Department Dalam Upaya Meningkatkan Kepedulian Terhadap Lingkungan Di Hilton Bali Resort

Ngurah Putu Ariawan^{1}, I Nyoman Winia², I Gusti Agung Mas Krisna Komala Sari³*

¹ D4 Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

² D4 Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

³ D4 Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

*Corresponding Author: ngurahariawan172@gmail.com

Abstrak: Penelitian ini membahas tentang penerapan green hotel pada Front Office Department dalam upaya meningkatkan kepedulian lingkungan di Hilton Bali Resort. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan green hotel pada Front Office Department di Hilton Bali Resort dan untuk mengetahui keterkaitan penerapan green hotel dalam upaya meningkatkan kepedulian lingkungan di Hilton Bali Resort. Metode pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, kuesioner, dokumentasi, dan studi pustaka. Metode analisis data yang digunakan adalah metode kualitatif dan kuantitatif, metode kualitatif meliputi beberapa tahapan yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan simpulan, sedangkan penelitian kuantitatif melalui statistika deskriptif. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa Hilton Bali Resort sudah menerapkan 3 dari 4 indikator green hotel diantaranya Recycled Material, Recyclables, Lowpolluting, Energy-saving, sedangkan 1 indikator yang belum optimal yaitu Recycled Material, sehingga dapat disimpulkan bahwa penerapan green hotel pada Front Office Department di Hilton Bali Resort sudah diterapkan sebesar 91.1%. Sedangkan nilai keterkaitan antara green hotel dengan kepedulian lingkungan mendapatkan nilai dengan rata-rata 4.19 yang berarti keterkaitannya tinggi. Kata Kunci: Green Hotel, Front Office Department, Kepedulian Lingkungan.

Kata Kunci: Green Hotel, Front Office Department, Kepedulian Lingkungan

Informasi Artikel: Pengajuan Repository pada September 2022/ Submission to Repository on September 2022

Pendahuluan

Industri perhotelan tersendiri memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung kegiatan pariwisata dalam menyediakan jasa akomodasi serta kegiatan pelayanan makanan, minuman yang dapat dirasakan dan dinikmati oleh wisatawan (Mayssara A. Abo Hassanin Supervised, 2016). Hotel merupakan sebuah bangunan yang tinggi besar serta melayani segala service kepada tamu yang menginap dan tidak menginap di dalam hotel itu sendiri dan juga terdapat fasilitas lainnya. Berdasarkan Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia NOMOR PM.53/HM.001/MPEK/2013, usaha hotel merupakan usaha penyediaan akomodasi berupa kamar-kamar didalam satu bangunan yang dilengkapi dengan jasa pelayanan makanan dan minuman, kegiatan hiburan serta fasilitas lainnya secara harian dengan tujuan memperoleh keuntungan. Salah satu hotel bintang lima yang ada di Bali adalah Hilton Bali Resort yang merupakan hotel chain terbesar di dunia yang merupakan salah satu bagian dari Hilton Worldwide. Hilton Worldwide memiliki delapan belas brand hotel yang 18 dibagi menjadi lima jenis yaitu : Luxury Brand seperti Waldorf Astoria, LXR, Conrad, Canopy, dan Tempo, Full Service Brand seperti Hilton Hotels & Resort, Signia, Curio Collection, Doubletree, Tapestry Collection, Motto, Focused Service Brand seperti Hilton Garden Inn, Hampton, dan Tru, All Suites Brand seperti Embassy Suites, Homewood Suites, dan Home Two Suites, Timeshare Brand seperti Hilton Grand Vacation. Hilton Bali Resort sendiri merupakan jenis Full Service Brand yang menawarkan berbagai macam fasilitas hotel bintang lima untuk menunjang kepuasan tamu.

Hilton Bali Resort memiliki beberapa departemen lain untuk mendukung operasional hotel. Departemen tersebut adalah : Front Office Department, Food and Beverage Service, House Keeping, Sales and Marketing, Reservation, Recreation, Human Resources Department, Accounting, Engineering, Security, Kitchen. Front Office Department sebagai departemen yang pertama kali menyambut tamu yang akan masuk ke area lobby hotel sekaligus sebagai tempat awal tamu melakukan proses check in dan sampai tamu melakukan proses check out hingga tamu meninggalkan area hotel. Seiring dengan pelayanan yang diberikan kepada tamu yang akan menginap di hotel sudah sepatutnya untuk selalu menghindari tindakan-tindakan yang dapat merugikan keberlangsungan lingkungan di area 19 hotel sebagai tempat bekerja agar terciptanya rasa kenyamanan. Dengan melakukan implementasi green hotel telah diartikan sebagai langkah yang tepat untuk menjaga keadaan hotel

yang ramah lingkungan. Penjelasan green hotel yang dilakukan harus dapat menjelaskan bahwa green hotel merupakan salah satu bagian dari green tourism product, sedangkan green tourism sendiri merupakan komponen yang ada pada sustainable tourism yang dapat didefinisikan sebagai kegiatan perjalanan untuk mewujudkan keberkelanjutan dengan cara melestarikan sumber daya alam, budaya, serta memberikan sumbangan pada sektor ekonomi. Abdullah & Pebriyanti (2016), menjelaskan bahwa terdapat empat dimensi Green Hotel, meliputi: Recycled Material, Recyclables, Low-polluting, Energy-saving. Dalam mengimplementasikan hotel yang berpedoman pada green hotel diperlukan sebuah rancangan dan pengetahuan yang terkait dengan kepedulian lingkungan. Dengan melakukan sebuah tindakan dimensi green hotel adalah langkah yang tepat dalam meningkatkan sikap kepedulian terhadap lingkungan. Demikian halnya dengan penerapan green hotel sebagai komponen penting dalam keberlangsungan bisnis hotel, bahwa pengelola tidak sekedar melakukan mitigasi dampak, konservasi alam, pelestarian budaya dan menjaga keseimbangan semata, namun dengan peran green hotel pihak manajemen mampu melakukan penghematan biaya operasional serta menciptakan reputasi manajemen yang baik (Irfianti et al., 2016).

Green hotel memiliki peran sebagai faktor yang mendukung jalannya bisnis hotel karena memiliki peran dalam membantu meningkatkan efisiensi sumber daya dan sebagai penguat daya saing karena hotel mampu berperan sebagai atraksi wisata sekaligus sebagai perantara yang dapat menciptakan citra suatu destinasi serta reputasi manajemen dan di sisi lain dapat meningkatkan reputasi serta mengurangi biaya. Bentuk pelaksanaan green hotel yang dilakukan di Hilton Bali Resort salah satunya pada front office department mengingat dalam implementasi green hotel tersebut sudah dilakukan namun belum begitu efisien hasil yang didapat. Dalam implementasi green hotel di Hilton Bali Resort, telah dilakukan pada upaya meningkatkan kepedulian terhadap lingkungan di Hilton Bali Resort. Melalui implementasi green hotel yang berbasis ramah lingkungan diharapkan mampu menjadi solusi yang tepat untuk menjaga lingkungan kedepannya melalui penggunaan sarana dan prasarana yang berbasis ramah lingkungan serta melakukan recycled material dan recyclables. Berdasarkan dari latar belakang masalah tersebut, penulis tertarik untuk meneliti tentang "Implementasi Green Hotel pada Front Office Department dalam Upaya Meningkatkan Kepedulian terhadap Lingkungan di Hilton Bali Resort".

Metode

Penelitian ini dilakukan di salah satu hotel bintang 5 di Bali yaitu Hilton Bali Resort. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif dengan menggunakan model analisis Miles Huberman dan statistik deskriptif menggunakan model analisis Marhamah et al. (2016). Perumusan variabel menjadi salah satu hal penting karena dalam proses pengumpulan sebuah fakta atau pengukuran dapat dikatakan baik, apabila dapat merumuskan variabel penelitian dengan tepat (Nasution, 2017), Secara teoritis variabel dapat didefinisikan sebagai atribut seseorang atau obyek, yang mempunyai "variasi" antara satu orang dengan orang yang lain atau satu obyek dengan obyek yang lain. Adapun variabel yang penulis gunakan dalam penelitian ini yaitu green hotel dan kepedulian lingkungan. Definisi operasional variabel merupakan salah satu hal penting didalam melakukan sebuah penelitian yang memerlukan sebuah penjelasan. Dengan definisi operasional variabel memiliki sifat yang rinci, spesifik, tegas dan yang pasti menggambarkan karakteristik variabel-variabel dalam suatu penelitian yang dilakukan (Sugiyono, 2015). Definisi operasional variabel dalam penelitian ini adalah green hotel dan kepedulian terhadap lingkungan. Pengumpulan data dalam penelitian ini adalah data dari observasi, wawancara, kuesioner, dokumentasi, dan studi kepustakaan. Observasi merupakan suatu penelitian yang dilakukan untuk memahami

sebuah fenomena berdasarkan gagasan atau pengetahuan yang telah diketahui sebelumnya (Zakky, 2020). Wawancara adalah percakapan yang berlangsung dua arah oleh dua pihak, yaitu satu sebagai pewawancara yang mengajukan beberapa pertanyaan dan yang satu diwawancarai adalah yang memberikan jawaban atas pertanyaan yang diajukan (Maxmanroe, 2020). Jenis wawancara yang digunakan adalah wawancara terstruktur, dimana penulis telah menyusun daftar pertanyaan terlebih dahulu sebelum mengajukan pertanyaan. Wawancara dilakukan untuk melengkapi apa yang tidak diperoleh dalam pengamatan penelitian. Pihak yang diwawancarai adalah front office manager, assistant front office departement, duty manager, receptionist dan concierge. Yang dianggap menguasai masalah mengenai implementasi green hotel dalam upaya meningkatkan kepedulian terhadap lingkungan di Hilton Bali Resort. Kuesioner adalah suatu metode pengumpulan data secara sistematis dan membuat daftar pertanyaan kemudian dibagikan kepada informan. dokumentasi yaitu prosedur pengumpulan data dengan melakukan pencatatan dengan mempelajari dokumen – dokumen yang berhubungan dengan penelitian baik berupa gambar maupun dokumentasi lain yang mendukung penelitian (Agung, 2016). Studi kepustakaan adalah sejumlah bahan atau sumber informasi (Amalianingsih & Herdi, 2021) Bentuk informasi berupa teks buku yang ditujukan untuk proses pembelajaran serta dijadikan acuan dalam penulisan. Penelitian ini menggunakan tujuhinforman yang diambil di bagian front office department. Penentuan sampel atau informan dalam penelitian kualitatif bertujuan untuk memperoleh informasi yang maksimal. Dalam penelitian ini metode pengambilan sampel yang digunakan adalah metode purposive sampling, sehingga metode ini merupakan teknik

pengambilan sampel yang ditentukan dengan menggunakan kriteria tertentu oleh peneliti. Informan dalam penelitian ini adalah tujuh orang (FOM, ASST FOM, Duty Manager, Reception, Concierge) karena mengetahui secara detail informasi terkait penelitian ini yaitu Implementasi Green Hotel pada Front Office Department dalam Upaya Meningkatkan Kepedulian terhadap Lingkungan di Hilton Bali Resort.

Hasil dan Pembahasan

Implementasi Green Hotel pada Front Office Department di Hilton Bali Resort

Hasil dari penyebaran kuesioner yang dilakukan kepada seluruh staff front office department di Hilton Bali Resort dapat disimpulkan bahwa Hilton Bali Resort sudah menerapkan green hotel pada bagian front office department dimana terdapat tiga indikator yang telah diterapkan dan satu indikator yang belum diterapkan, yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 1. Implementasi Green Hotel pada Front Office Department di Hilton Bali Resort

No	Variabel	Indikator	Sub Indikator	Sudah Diterapkan	Belum Diterapkan	Persentase
1	Green Hotel	Recycled Material	a. Penerangan bangunan. b. Efek radiasi. c. Limbah bangunan harus diperhitungkan saat mendesain konstruksi.	Sudah Sudah	Belum	66 %
2	Green Hotel	Recyclables	a. Pemisahan sampah b. Pendaaur ulangan sampah c. Mengurangi penggunaan plastik	Sudah Sudah Sudah		100%
3	Green Hotel	Low-polluting	d. Perlindungan terhadap lingkungan operasi-operasi daur ulang. e. Perencanaan sistem daur ulang.	Sudah Sudah		100%
4	Green Hotel	Energy-saving	f. Penghematan air. g. Penghematan energi.	Sudah Sudah		100%
Rata - Rata Persentase						91.5 %

Sumber : Modifikasi dari Jurnal Abdullah dan Pebrianti (2016)

Keterkaitan Implementasi Green Hotel pada Front Office Department dalam Upaya Meningkatkan Kepedulian Terhadap Lingkungan di Hilton Bali Resort

Keterkaitan antara green hotel dengan kepedulian lingkungan mendapatkan nilai dengan rata - rata 4.19 yang berarti keterkaitannya tinggi. Implementasi green hotel pada Hilton Bali Resort tentunya memikirkan aspek lingkungan juga, tentunya tindakan green hotel tersebut pastinya menghasilkan kegiatan operasional yang ramah terhadap lingkungan seperti paper note, courtesy card dan cocktail coupon yang terbuat dari hasil kertas RC (Registration Card) yang tidak terpakai dll. Penyediaan kantong plastik yang kali ini tidak disiapkan karena sulit

untuk didaur ulang kembali, selain itu pada saat tamu akan ke kamar yang berada di Nusa Dua Villa atau pick up guest ketika di parking area team concierge menggunakan buggy car yang sumber energynya adalah listrik tidak menggunakan bahan bakar cair sehingga tidak menghasilkan gas karbondioksida penggantian bed sheet pada kamar via on call. Rentang kriteria variabel *green hotel* sebagai berikut :

$$\text{Nilai interval} = \text{Skor Maksimum} - \text{Skor Minimum} = 5 - 1 = 4$$

$$\text{Range} = \text{Nilai Interval} : \text{Jumlah Kelas} = 4 : 5 = 0,8$$

Skor pada penelitian ini memiliki nilai maksimal 5 dan nilai minimal 1, sehingga dapat disusun kriteria pengukuran sebagai berikut :

Tabel 2. Klasifikasi Penilaian

Skala	Kemampuan
1.00 - 1.80	Sangat rendah
1.81 - 2.60	Rendah
2.61 - 3.40	Sedang
3.41 - 4.20	Tinggi
4.21 - 5.00	Sangat Tinggi

Sumber : Modifikasi dari Skripsi I Putu Yoga Andika Sentana. Implementasi Standard Operational Procedure Room Service Di Royal Tulip Springhill Resort Jimbaran 2020.

Tabel 3. Statiska Deskriptif

NO	Pernyataan	1	2	3	4	5	Rata-Rata	Kriteria
Indikator GH 1 dengan indikator KL								
1	Penerangan bangunan dirancang agar dapat menghemat energi			5	10	8	4.13	Tinggi
2	Tidak terjadi efek radiasi yang dihasilkan dalam penghematan energi			6	13	4	4.43	Sangat Tinggi
3	Konstruksi bangunan menggunakan bahan alami dan tidak menggunakan bahan berbahaya seperti asbes, logam berat, formaldehid, pvc			5	9	9	4.17	Tinggi
Indikator GH 2 dengan indikator KL								
4	Pemisahan sampah yang dilakukan merupakan langkah dari pengelolaan sampah sesuai jenisnya			6	8	9	4.13	Tinggi
5	Pendaaur ulangan sampah dapat mengurangi penggunaan plastik			4	9	10	4.26	Sangat Tinggi
6	Mengurangi penggunaan plastik			4	9	10	4.26	Sangat Tinggi
Indikator GH 3 dengan indikator KL								
7	Melakukan perlindungan terhadap lingkungan dengan operasi-operasi daur ulang dalam upaya pengurangan penggunaan plastik			6	7	10	4.17	Tinggi
8	Perencanaan sistem daur ulang sampah dalam kegiatan pengurangan penggunaan plastik			3	11	9	4.26	Sangat Tinggi
Indikator GH 4 dengan indikator KL								
9	Melakukan penghematan air pada saat dibutuhkan saja agar dapat menghemat energi			5	9	9	4.17	Tinggi

10	Melakukan tindakan penghematan energi	6	8	9	4.13	Tinggi
TOTAL					4.19	Tinggi

Sumber : Data Diolah, 2022

Simpulan

Berdasarkan hasil analisis penelitian dan hasil pembahasan yang sudah diuraikan sebelumnya maka dapat disimpulkan sebagai berikut: Dalam implementasi green hotel pada front office department yang dilakukan oleh Hilton Bali Resort telah diterapkan sebesar 91.5 % dari empat indikator menurut Abdullah dan Pebriyanti (2016), yang menunjukkan bahwa implementasi green hotel pada front office department di Hilton Bali Resort sudah diterapkan dengan penuh. Hal tersebut didukung dengan telah diterapkannya tiga indikator dari empat indikator green hotel yaitu Recyclables (Pemisah sampah, Pendaaur ulangan sampah, Mengurangi penggunaan plastik), Low-polluting (Perlindungan terhadap lingkungan operasi-operasi daur ulang, Perencanaan sistem daur ulang), Energy-saving (Penghematan air, Penghematan energi). Sedangkan terdapat satu indikator yang penerapannya belum optimal yaitu Recycled Material pada sub indikator efek radiasi. Keterkaitan antara green hotel dengan kepedulian lingkungan mendapatkan nilai dengan rata - rata 4.19 yang berarti keterkaitannya tinggi. Hal ini berarti bahwa dengan menerapkan green hotel pada Hilton Bali Resort dapat meningkatkan kepedulian terhadap lingkungan seperti Pengurangan penggunaan plastik, Pengelolaan sampah sesuai jenisnya dan Penghematan energi.

Ucapan Terima Kasih

Rasa terima kasih penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya yang dilimpahkan kepada penulis sehingga dapat menyusun artikel ini yang berjudul "Implementasi Green Hotel Pada Front Office Departement Dalam Upaya Meningkatkan Kepedulian Terhadap Lingkungan Di Hilton Bali Resort" dengan baik dan penulis mampu menyelesaikan tepat waktu. Serta dukungan yang besar diberikan kepada penulis oleh kedua orang tua penulis serta team dari front office department yang membantu dalam mengumpulkan data.

Referensi

- Abdullah, T., & Pebriyanti, K. (2016). Pengaruh program green hotel terhadap keputusan menginap tamu di The Royale Hotel Cilegon Banten. *THE Journal : Tourism and Hospitality Essentials Journal*, 6, 1023.
- Agung. (2016). Pengertian Dokumentasi. *Journal Online*, 2(1).
- Amalianingsih, R., & Herdi, H. (2021). Studi literatur: Faktor pendukung dan penghambat dalam penyelenggaraan program bimbingan dan konseling di sekolah menengah kejuruan. *Jurnal Bimbingan Dan Konseling Terapan*, 5(1)
- Irfianti, M. D., Khanafiyah, S., & Astuti, B. (2016). Perkembangan Karakter Peduli Lingkungan Melalui Model Experiential Learning. *UPEJ Unnes Physics Education Journal*, 5(3), 72–79.
- Marhamah, S., M., & Asdi, Y. (2016). Studi prestasi mahasiswa dengan analisis statiska deskriptif Studi Kasus: Mahasiswa Program Studi Matematika FMIPA Universitas Andalas Tahun (2009 - 2011). *Jurnal Matematika UNAND*, 5(4).
- Maxmanroe. (2020). Pengertian wawancara adalah tujuan, jenis, ciri-ciri, fungsi wawancara. *Jurnal Pengertian Wawancara*, 6(2).
- Mayssara A. Abo Hassanin Supervised, A. (2016). Manajemen pemasaran. Paper Knowledge . *Toward a Media History of Documents*, 15–60.
- Nasution, S. (2017). Variabel penelitian. *Raudhah*, 05(02).
- Sugiyono. (2015). Definisi operasional variabel penelitian. *In Penelitian* (Vol. 66).
- Zakky. (2020). Pengertian observasi menurut para ahli dan secara umum. *Jurnal Penelitian*.

