

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI GREEN PRACTICE MENUJU GREEN
HOTEL PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT
NOVOTEL BALI NGURAH RAI AIRPORT**



POLITEKNIK NEGERI BALI

MEGA ANGELI PAKPAHAN

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022**

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI GREEN PRACTICE MENUJU GREEN
HOTEL PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT
NOVOTEL BALI NGURAH RAI AIRPORT**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Mega Angeli Pakpahan
NIM 1815834038**

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI

POLITEKNIK NEGERI BALI

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali – 80364

Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128

Laman: www.pnb.ac.id Email: poltek@pnb.ac.id

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mega Angeli Pakpahan

NIM : 1815834038

Program Studi : Manajemen Bisnis Pariwisata

Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi berjudul:

**Implementasi Green Practice Menuju Green Hotel pada Front Office
Department Novotel Bali Ngurah Rai Airport**

benar bebas dari plagiat. Apabila pernyataan ini terbukti tidak benar, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Badung, Juli 2022
Yang membuat pernyataan,

Pakpahan


SKRIPSI

IMPLEMENTASI GREEN PRACTICE MENUJU GREEN HOTEL PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT NOVOTEL BALI NGURAH RAI AIRPORT

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

**Mega Angeli Pakpahan
NIM 1815834038**

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022**

SKRIPSI

IMPLEMENTASI GREEN PRACTICE MENUJU GREEN HOTEL PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT NOVOTEL BALI NGURAH RAI AIRPORT

Oleh:

Mega Angeli Pakpahan
NIM 1815834038

Telah Disetujui dan Diterima dengan Baik Oleh:

Pembimbing I,



Dr. Drs. I Ketut Sutama, MA
NIP. 196312311989101001

Pembimbing II,



Drs. I Ketut Suarja M.Si
NIP. 196212311993031013

Mengetahui

Instansi Pariwisata

Ketua,



Prof. Ni Made Erawati, MATM., Ph.D
NIP. 196312281990102001



**IMPLEMENTASI GREEN PRACTICE MENUJU GREEN HOTEL
PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT
NOVOTEL BALI NGURAH RAI AIRPORT**

Telah Diujikan dan Dinyatakan Lulus Ujian pada:

Hari Selasa, 02 Agustus 2022

PENGUJI

KETUA:



Dr. Drs. I Ketut Sutama, MA
NIP. 1196312311989101001

ANGGOTA:



1. Drs. I Gusti Putu Sutarma, M. Hum
NIP. 196412311990031025

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI



2. Dra. Ni Made Rai Erawati, M. Par., MMTHRL.
NIP. 196012311990112001

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **Implementasi Green Practice Menuju Green Hotel Pada Front Office Department Novotel Bali Ngurah Rai Airport** yang dapat diselesaikan secara tepat waktu. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan akademis dalam menyelesaikan perkuliahan S1 Terapan Manajemen Bisnis Pariwisata pada Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada pihak-pihak yang terkait dalam pembuatan skripsi dan membantu penulis dalam memberikan dukungan yang positif baik secara moral, bimbingan serta doa. Terima kasih ini penulis sampaikan kepada:

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

5. Ni Luh Eka Armoni, S.E., M.Par. selaku Koordinator Praktik Kerja Lapangan dan penasehat pelatihan yang telah memberikan bimbingan kepada penulis selama proses Praktik Kerja Lapangan (PKL) berlangsung.
6. Dr. Drs. I Ketut Utama, MA. selaku Dosen Pembimbing I atas ketulusan hati dan kesabarannya membimbing, mendukung dan mengarahkan penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
7. Drs. I Ketut Suarja, M.Si. selaku Dosen Pembimbing II atas ketulusan hati dan kesabarannya membimbing, mendukung dan mengarahkan penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
8. Seluruh Dosen Jurusan Pariwisata khususnya Program Studi D4 Manajemen Bisnis Pariwisata yang telah memberikan bimbingan dan pengetahuan yang luas kepada penulis selama mengikuti perkuliahan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
9. Seluruh staf Novotel Bali Ngurah Rai Airport, khususnya staf Front Office Department yang telah memberikan kesempatan serta wawasan mengenai perhotelan yang sangat berarti dalam penulisan ini.
10. Bapak Jekson Pakpahan dan Ibu Nurdia Hutasoit selaku orangtua beserta kakak dan adik-adik penulis yang selalu mendukung penulis baik secara finansial maupun doa, memberikan semangat, serta selalu memotivasi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan tepat waktu.
11. Seluruh sahabat dan teman terkasih yang selalu memberikan dukungan serta motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata penulis berharap penelitian ini dapat bermanfaat untuk semua pihak. Penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang bersifat membangun untuk menyempurnakan penelitian ini sehingga dapat dipergunakan sebagai acuan dalam suatu penelitian selanjutnya agar menjadi lebih baik lagi. Demikian yang dapat penulis sampaikan, tidak lupa penulis menyampaikan permohonan maaf apabila terdapat kesalahan dalam skripsi ini.



Badung, 02 Agustus 2022

Penulis

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

ABSTRAK

IMPLEMENTASI GREEN PRACTICE MENUJU GREEN HOTEL PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT NOVOTEL BALI NGURAH RAI AIRPORT

Mega Angeli Pakpahan
NIM. 1815834038

ABSTRAK

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui kesiapan Front Office Department menuju *green hotel* melalui implementasi *green practice* pada Front Office Department Novotel Bali Ngurah Rai Airport. Metode pengumpulan data penelitian ini dilakukan dengan observasi, wawancara, studi kepustakaan dan dokumentasi. Teknik penentuan informan menggunakan *purposive sampling* dengan jumlah informan sebanyak 3 orang. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif kualitatif untuk mengetahui penerapan *green practice* di Novotel Bali Ngurah Rai Airport sudah menuju *green hotel* atau belum. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *green practice* sudah dilaksanakan sebesar 90% pada Front Office Department Novotel Bali Ngurah Rai Airport dimana dari 3 indikator *green practice* dengan total 10 sub-indikator, 9 diantaranya sudah diimplementasikan dan 1 belum diimplementasikan pada Front Office Department di Novotel Bali Ngurah Rai Airport yaitu pada indikator *green action* dengan sub-indikator melakukan pendauran ulang (*recycle*).

Kata kunci: *green practice*, Front Office Department, *green hotel*, *green action*, *green product*, *green donation*

ABSTRACT

IMPLEMENTATION OF GREEN PRACTICE TOWARDS GREEN HOTEL IN THE FRONT OFFICE DEPARTMENT AT NOVOTEL BALI NGURAH RAI AIRPORT

Mega Angeli Pakpahan
NIM. 1815834038

ABSTRACT

This study aims to determine the readiness of the Front Office Department towards a green hotel through the implementation of green practice at the Novotel Bali Ngurah Rai Airport Front Office Department. This research data collection method was carried out by observation, interviews, literature study and documentation. The technique of determining the informants used purposive sampling with the number of informants as many as 3 people. The data analysis technique uses descriptive qualitative analysis to determine whether the application of green practice at Novotel Bali Ngurah Rai Airport has gone to a green hotel or not. The results show that 90% of green practice has been implemented in the Front Office Department of Novotel Bali Ngurah Rai Airport where of the 3 green practice indicators with a total of 10 sub-indicators, 9 of them have been implemented and 1 has not been implemented in the Front Office Department at Novotel Bali Ngurah. Rai Airport is on the green action indicator with sub-indicators doing recycling.

Keywords: green practice, Front Office Department, green hotel, green action, green product, green donation

DAFTAR ISI

COVER	i
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PERSETUJUAN GELAR SARJANA TERAPAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENETAPAN KELULUSAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penulisan.....	5
1.4 Manfaat Penulisan.....	5
1.4.1 Manfaat Teoretis	5
1.4.2 Manfaat Praktis	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 Pengertian Hotel.....	7
2.1.2 Klasifikasi Hotel	7
2.1.3 Front Office Department.....	9
2.1.4 <i>Green Hotel</i>	10
2.1.5 <i>Green Practice</i>	13
2.2 Penelitian Sebelumnya.....	15
BAB III METODE PENELITIAN	21
3.1 Lokasi Penelitian.....	21
3.2 Objek Penelitian.....	21
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	21

3.3.1	Jenis Data	21
3.3.2	Sumber Data.....	22
3.4	Metode Penentuan Informan Kunci	23
3.5	Metode Pengumpulan Data.....	23
3.6	Teknik Analisis Data.....	26
BAB IV PEMBAHASAN.....		27
4.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	27
4.1.1	Sejarah Singkat Novotel Bali Ngurah Rai Airport	27
4.1.2	Fasilitas Novotel Bali Ngurah Rai Airport	28
4.1.3	Struktur Organisasi Front Office Department.....	40
4.1.4	Uraian Tugas	40
4.2	Hasil dan Pembahasan	46
4.2.1	Implementasi <i>Green Practice</i> pada Front Office Department di Novotel Bali Ngurah Rai Airport.....	47
4.2.2	Implementasi <i>Green Practice</i> pada Front Office Department menuju Green Hotel di Novotel Bali Ngurah Rai Airport	71
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		78
5.1	Simpulan	78
5.2	Saran	79
DAFTAR PUSTAKA		81
LAMPIRAN.....		83

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Hasil Penelitian Sebelumnya	18
Tabel 4.1 Jenis Kamar di Novotel Bali Ngurah Rai Airport.....	29
Tabel 4.2 Hasil wawancara indikator <i>green action</i> dengan <i>Front Office Supervisor</i>	50
Tabel 4.3 Hasil wawancara indikator <i>green action</i> dengan <i>Guest Service Agent 1</i>	51
Tabel 4.4 Hasil wawancara indikator <i>green action</i> dengan <i>Guest Service Agent 2</i>	52
Tabel 4.5 Hasil wawancara indikator <i>green product</i> dengan <i>Front Office Supervisor</i>	60
Tabel 4.6 Hasil wawancara indikator <i>green product</i> dengan <i>Guest Service Agent 1</i>	61
Tabel 4.7 Hasil wawancara indikator <i>green product</i> dengan <i>Guest Service Agent 2</i>	61
Tabel 4.8 Hasil wawancara indikator <i>green donation</i> dengan <i>Front Office Supervisor</i>	66
Tabel 4.9 Hasil wawancara indikator <i>green donation</i> dengan <i>Guest Service Agent 1</i>	67
Tabel 4.10 Hasil wawancara indikator <i>green donation</i> dengan <i>Guest Service Agent 2</i>	68
Tabel 4.11 Pencocokkan indikator <i>green practice</i> dengan indikator <i>green hotel</i>	75



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Penerapan green practice: kotak donasi (kiri) dan tempat sampah (kanan)	25
Gambar 4.1 Logo Novotel Bali Ngurah Rai Airport.....	27
Gambar 4.2 <i>Superior Room</i>	29
Gambar 4.3 <i>Executive Room</i>	30
Gambar 4.4 <i>Suite Room</i>	31
Gambar 4.5 <i>Junior Suite Room</i>	31
Gambar 4.6 <i>Square Restaurant</i>	32
Gambar 4.7 <i>Gourmet Bar</i>	32
Gambar 4.8 <i>Run@way Rooftop Bar</i>	33
Gambar 4.9 <i>Premier Lounge</i>	33
Gambar 4.10 <i>Crew Lounge</i>	34
Gambar 4.11 <i>Swimming Pool</i>	34
Gambar 4.12 <i>Ballroom & Meeting Room</i>	35
Gambar 4.13 <i>In Balance Spa</i>	36
Gambar 4.14 <i>In Balance Gym</i>	36
Gambar 4.15 <i>Smoking Area</i>	37
Gambar 4.16 <i>Parking Area</i>	37
Gambar 4.17 Akses langsung ke terminal domestik dan internasional.....	38
Gambar 4.18 <i>Kids Corner</i>	38
Gambar 4.19 Mushola.....	39
Gambar 4.20 <i>ATM & Money Changer</i>	39
Gambar 4. 21 Struktur Organisasi Front Office Department.....	40
Gambar 4.22 Implementasi <i>Green Action</i>	59
Gambar 4.23 Implementasi <i>Green Product</i>	66
Gambar 4.24 Pembersihan Pantai Kelan.....	69
Gambar 4.25 Implementasi <i>Green Donation</i>	71
Gambar 4.26 Implementasi <i>Green Practice</i> menuju <i>Green Hotel</i> pada Front Office Department Novotel Bali Ngurah Rai Airport.....	77

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Profil Informan	84
Lampiran 2 Pedoman Wawancara Penerapan <i>Green Practice</i>	85
Lampiran 3 Transkrip wawancara.....	87
Lampiran 4 Dokumentasi kegiatan wawancara	99
Lampiran 5 Struktur Organisasi Umum Novotel Bali Ngurah Rai Airport	100



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pariwisata merupakan salah satu sektor yang sangat berpengaruh pada perekonomian masyarakat di dunia termasuk Indonesia. Pariwisata menjadi salah satu sektor terbesar yang membantu meningkatkan perolehan devisa negara. Salah satu daerah di Indonesia yang mengandalkan pariwisata sebagai penopang kehidupan masyarakatnya adalah Bali. Bali merupakan salah satu destinasi wisata terpopuler di Indonesia hingga saat ini telah mampu menarik minat wisatawan baik lokal maupun asing untuk melakukan perjalanan wisata. Bali merupakan daerah yang mayoritas masyarakatnya beragama Hindu, kentalnya kebudayaan yang religius menjadi ciri khas yang menarik para wisatawan untuk datang. Para wisatawan ini dalam melakukan perjalanan wisata kebanyakan membutuhkan akomodasi selama melakukan perjalanan wisata seperti transportasi, biro perjalanan, hotel dan lain-lainnya.

Hotel sejak dulu menjadi pilihan yang banyak digunakan oleh para wisatawan sebagai salah satu akomodasi penginapan dalam melakukan perjalanan wisata. Perlu diketahui bahwa hotel-hotel di Indonesia sudah banyak yang menerapkan konsep *green hotel*. Konsep *green hotel* adalah salah satu konsep pengembangan pariwisata berkelanjutan yang telah diterapkan sejak tahun 2011 (Erlangga et al., 2017).

Bali sebagai salah satu destinasi wisata yang banyak diminati oleh wisatawan, sangat gencar dalam mendukung pariwisata berkelanjutan atau istilah *go green* ini. Tujuan utama dari *go green* ini tidak hanya untuk mendukung lingkungan bisnis yang ramah lingkungan tetapi juga untuk mengurangi kemungkinan biaya operasi dari penggunaan berlebihan bahan bisnis (Yi et al., 2018). Hal ini dapat dilihat dengan banyaknya hotel di Bali terverifikasi sebagai *green hotel* yang dalam pengoperasiannya menerapkan *green practices*. Hotel-hotel yang berkonsep *green hotel* sendiri menerapkan *green practice* yang sesuai dengan kriteria *green hotel* yang diakui oleh lembaga bersangkutan.

Green Practice terkait dengan konsep Tri Hita Karana yang dijalankan oleh masyarakat Hindu di Bali. Tri Hita Karana adalah terdiri dari 3 konsep yaitu, hubungan harmoni antara manusia dengan Tuhan (Parhyangan), hubungan harmoni antara manusia dengan sesama manusia (Pawongan), dan hubungan harmoni antara manusia dengan alam (Palemahan). Dengan adanya konsep ini, menunjukkan bahwa konsep Tri Hita Karana merupakan konsep yang mendukung implementasi dari *green practice* dalam rangka menjaga dan memelihara lingkungan.

Green practice adalah suatu aktivitas ataupun proses yang bertujuan untuk meminimalisir dampak negatif terhadap lingkungan dengan menerapkan 3R (*reduce, reuse, dan recycle*) dan 2E (*energy dan efficiency*). Praktik ramah lingkungan atau *green practice* di industri perhotelan mencakup beberapa hal, terutama penghematan energi, pengurangan konsumsi air dan pengelolaan serta pengurangan sampah (Abdou et al., 2020). Di Bali juga terdapat hotel yang belum

menjadi *green hotel*, namun ikut berpartisipasi dalam menerapkan *green practice* pada hotelnya dalam rangka menuju *green hotel*. Hal ini dapat diketahui dari industri perhotelan sendiri yang sudah menyalurkan inisiatif-inisiatif untuk menunjukkan kesediaan mereka dalam mendukung berkelanjutan, seperti memasang *eco-label*, menerapkan praktik terkait perilaku berkelanjutan dan menerapkan sistem manajemen lingkungan.

Dengan adanya konsep *green hotel* ini, seluruh departemen hotel pastinya menerapkan *green practice* sebagai perwujudan nyata konsep ini. Salah satu departemen hotel yang ikut terlibat ialah Front Office Department. Front Office Department merupakan departemen yang menjadi kesan pertama dan terakhir tamu, dimana tamu yang datang ke hotel akan bertemu dengan *Front Office* terlebih dahulu untuk *check in* dan ketika tamu akan *check out* juga akan berhubungan dengan staf *Front Office* (Budi, 2013:31 dalam N. K. C. Sari et al., 2020).

Hotel Novotel Bali Ngurah Rai Airport merupakan hotel transit yang bertempat tepat di kawasan Ngurah Rai International Airport. Hotel ini dibangun di area bandara dengan tujuan agar para pelaku transit tidak perlu menginap jauh di luar bandara sehingga tercipta efisiensi waktu sehingga mempercepat waktu dan menghemat waktu dari penumpang dan membantu memenuhi kebutuhan tamu serta mengurangi polusi akibat penggunaan kendaraan apabila memilih menggunakan akomodasi penginapan luar bandara. Para pelaku perjalanan banyak yang menggunakan jasa hotel Novotel Bali Ngurah Rai Airport ini apabila melakukan transit melalui Bali. Waktu transit yang dimiliki para tamu yang

menginap di Novotel Bali Ngurah Rai Airport berkisar kurang lebih 4-8 jam transit. Hotel Novotel ini telah menerapkan *green practice* dalam pengoperasiannya. Hal ini diketahui dengan adanya Planet 21 yang merupakan program pengembangan berkelanjutan dari Accor yang merupakan manajemen pengelolanya. Accorhotels merupakan manajemen dari Novotel Bali Ngurah Rai Airport yang berpusat di Prancis. Sejumlah hotel di bawah naungan Accor termasuk Novotel Bali Ngurah Rai Airport berkomitmen untuk menggunakan dan menerapkan hal-hal yang ramah terhadap lingkungan. Saat ini Accor berfokus pada 2 hal, yaitu: pangan dan bangunan yang memiliki 4 pilar untuk memperkuat komitmen dalam menjalankan visi Accor, yaitu: bekerja bersama seluruh karyawan, melibatkan para tamu, berinovasi bersama para mitra, dan bertindak bersama masyarakat setempat.

Pada periode Juli 2021 hingga Desember 2021, penulis telah melakukan kegiatan PKL di Novotel Bali Ngurah Rai Airport pada Front Office Department. Novotel Bali Ngurah Rai Airport merupakan satu-satunya hotel yang didirikan di dalam Bandara I Gusti Ngurah Rai Airport. Selama melakukan kegiatan PKL, penulis menemukan adanya penerapan dari *green practice* yang dilakukan pada Front Office Department, seperti: penghematan energi dengan mematikan beberapa lampu di area lobi dan Front Office Department pada siang hari serta menggunakan pencahayaan alami dari area terbuka dan mengganti penggunaan AC dengan kipas angin di area lobi hotel. Terdapat pula tempat sampah yang terdiri dari tiga jenis tempat sampah, yaitu: tempat sampah organik, non-organik dan B3. Penulis menemukan bahwa hal-hal tersebut merupakan penerapan praktik

hijau atau *green practice* dan Novotel Bali Ngurah Rai Airport khususnya Front Office Department telah menerapkan *green practice* ini yang membuat penulis tertarik untuk mengetahui mengenai penerapan *green practice* yang diterapkan oleh Front Office Department serta menganalisa sudah seberapa jauh penerapan *green practice* pada Front Office Department menuju *green hotel*. Oleh karena itu, penulis tertarik mengangkat judul **Implementasi Green Practice Menuju Green Hotel Pada Front Office Department Novotel Bali Ngurah Rai Airport.**

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah Implementasi *green practice* pada Front Office Department?
2. Bagaimanakah Implementasi *green practice* menuju *green hotel* pada Front Office Department?

1.3 Tujuan Penulisan

1. Untuk mengetahui implementasi *green practice* pada Front Office Department di Novotel Bali Ngurah Rai Airport
2. Untuk mengetahui implementasi *green practice* menuju *green hotel* pada Front Office Department di Novotel Bali Ngurah Rai Airport

1.4 Manfaat Penulisan

1.4.1 Manfaat Teoretis

Manfaat dari penulisan teoretis ini adalah memberikan pemikiran dan wawasan terhadap konsep, teori dan ilmu pengetahuan dari penulisan yang sesuai dengan dengan bidang yang dimiliki oleh penulis dengan penulisan yang dilakukan.

1.4.2 Manfaat Praktis

Berdasarkan tujuan penulisan di atas, penulisan ini diharapkan memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan, yaitu:

1. Bagi Penulis

Penulisan ini diharapkan bermanfaat bagi penulis dalam rangka penulisan Tugas Akhir (skripsi) yang diajukan sebagai salah satu syarat kelulusan pada program studi Diploma IV, Manajemen Bisnis Pariwisata di Politeknik Negeri Bali. Penulisan ini juga memberikan penulis pengalaman baru khususnya di bidang perhotelan di industri pariwisata.

2. Bagi Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

Penulisan ini diharapkan dapat dijadikan sumber informasi pendukung dan menjadi pedoman dalam melakukan penulisan berikutnya mengenai implementasi *green practice* menuju *green hotel* pada Front Office Department Novotel Bali Ngurah Rai Airport, serta menambah daftar pustaka khususnya di Politeknik Negeri Bali.

3. Bagi pihak Novotel Bali Ngurah Rai Airport

Penulisan ini diharapkan dapat memberikan informasi baru ataupun informasi tambahan kepada perusahaan sebagai bahan evaluasi selanjutnya.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya yang berkaitan tentang implementasi *green practice* pada Front Office Department menuju *green hotel*, maka dapat ditarik suatu kesimpulan, yaitu penerapan *green practice* pada Front Office Department sudah dilaksanakan dengan mengimplementasikan *green action*, *green product* dan *green donation*.

Implementasi yang dilakukan, yaitu: menggunakan energi dan air secara efektif dan mencegah adanya polusi pada penerapan *green action*, menggunakan kembali kertas yang masih dapat digunakan pada penerapan *green product*, dan juga melakukan donasi dan kunjungan ke yayasan Accor serta mengedukasi staf mengenai program berkelanjutan Accor pada penerapan *green donation*. Penerapan sub-indikator *green action* yaitu melakukan *recycle* (recycle) belum dilaksanakan oleh Front Office Department dikarenakan dari hotel belum ada program lebih lanjut mengenai *recycle* pada Front Office Department. Kegiatan *recycle* ini hanya dilaksanakan pada departemen *Housekeeping* dengan cara mengumpulkan sabun-sabun yang ada pada kamar tamu untuk disatukan dan dijadikan sabun yang akan dibagikan kepada yang membutuhkan serta di departemen *Food and Beverage Product* dengan membuat *orange marmalade* berbahan dasar kulit jeruk.

Penerapan *green practice* yang sudah disesuaikan dengan kriteria *green hotel* pada Front Office Department di Novotel Bali Ngurah Rai Airport sudah 90% diterapkan, yang artinya Front Office Department Novotel Bali Ngurah Rai Airport hampir memenuhi syarat dan hampir siap untuk mendukung Novotel Bali Ngurah Rai Airport menuju dan menjadi *green hotel*.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah diuraikan maka dapat dikemukakan beberapa saran untuk Front Office Department di Novotel Bali Ngurah Rai Airport, sebagai berikut:

1. Penerapan *green practice* bisa semakin dimaksimalkan dengan memperbanyak penerapan-penerapan lain yang mendukung hotel Novotel Bali Ngurah Rai Airport menjadi *green hotel* dan pentingnya *training* terhadap staf. Diperlukan juga kesadaran yang tinggi dari staf untuk bertanggung jawab ikut serta dalam menerapkan *green practice* ini dalam bekerja sehingga dapat mewujudkan hotel yang secara sempurna dapat menjadi hotel berkonsep *green* dan mendukung berkelanjutan.
2. Pihak manajemen hotel sendiri sebaiknya meninjau mengenai program berkelanjutan Accor agar menerapkan *green practice* yaitu penerapan pendauran ulang terhadap seluruh departemen di hotel. Hal ini dilakukan supaya tidak hanya pada departemen *housekeeping* dan *Food and Beverage Kitchen* saja yang menerapkan pendauran ulang ini, melainkan seluruh departemen hotel terutama Front Office Department Novotel Bali Ngurah Rai Airport dapat menerapkan *green practice* ini. Hotel dapat menerapkan program

ini dengan melibatkan pihak ketiga untuk melakukan pendauran ulang sehingga menghasilkan produk baru yang bisa dibeli kembali oleh hotel untuk dijual kepada para tamu yang menginap.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Abdou, A. H., Hassan, T. H., & Dief, M. M. El. (2020). A Description of Green Hotel Practices and Their Role in Achieving Sustainable Development. *Sustainability* 2020, 12(22), 9624. <https://doi.org/10.3390/su12229624>
- Anista, Y. L. (2018). *Strategi Komunikasi Pemasaran Di The Arista Hotel Palembang*. 53(9), 287. <http://eprints.polsri.ac.id/id/eprint/5947>
- Bagyono. (2014). *Pariwisata dan Perhotelan*. Alfabeta.
- Brian, R. (2019). The Effect Of Environmental Value Toward Consumer Behavior on Green Hotel Practice: A Literature Review. *Jurnal Hospitality dan Pariwisata*, 5(1), 1–8.
- Budiantoro, A. V., Irawan, A., & Kristanti, M. (2015). Pengaruh Green Practice Terhadap Green Consumer Behavior di The Kemangi Restaurant, Hotel Santika Pandegiling Surabaya. *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa*, 3(2), 86–101.
- Darna, N., & Herlina, E. (2018). Memilih Metode Penelitian Yang Tepat: Bagi Penelitian Bidang Ilmu Manajemen. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 5(1), 288. <https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/ekonologi/article/view/1359>
- Diana, P., Suwena, I. K., & Wijaya, N. M. S. (2017). Peran Dan Pengembangan Industri Kreatif Dalam Mendukung Pariwisata Di Desa Mas Dan Desa Peliatan, Ubud. *Jurnal Analisis Pariwisata*, 17(2), 84–92.
- Erlangga, T. F., Rahmafitria, F., & Rosita. (2017). Analisis Perbandingan Tamu Mancanegara Dengan Tamu Nusantara Terhadap Hotel Yang Berkonsep Green Hotel Di Kota Bandung. *Jurnal Manajemen Resort dan Leisure*, 13(2), 103–118.
- Halim, G. P., Firasko, M., & Harianto, A. (2021). Kesadaran Konsumen Terhadap Penerapan Green practice Pada Starbucks Indonesia. *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa*, 9(2), 14.
- Hamid, E. S., & Susilo, Y. S. (2015). Strategi Pengembangan Usaha Mikro Kecil Dan Menengah Di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta*. *Jurnal Ekonomi Pembangunan; Kajian Masalah Ekonomi dan Pembangunan*, 12(1), 45. <https://doi.org/10.23917/jep.v12i1.204>
- Hermawan, I. (2019). *Metodologi Penelitian Pendidikan (Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed Method)* (C. S. Rahayu (ed.)). Hidayatul Quran Kuningan.
- Jae, L. M., Haesang, K., Hyunsuk, C., & Olds, D. (2020). Managerial Attitudes towards Green Practices in Educational Restaurant Operations: An Importance-Performance Analysis. *Journal of Hospitality and Tourism Education*, 32(3), 142–155. <https://doi.org/10.1080/10963758.2019.1655437>
- Jaya, I. M. L. M. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif: Teori, Penerapan, dan Riset Nyata*. Anak Hebat Indonesia.
- Kim, S.-H., Lee, K., & Fairhurst, A. (2017). The review of “green” research in hospitality, 2000-2014: Current trends and future research directions. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 29(1), 247. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1108/IJCHM-11-2014-0562>
- Krestanto, H. (2019). Strategi Dan Usaha Reservasi Untuk Meningkatkan Tingkat Hunian Di Grand Orchid Hotel Yogyakarta. *Jurnal Media Wisata*, 17(1),

- 1157–1164. <https://doi.org/10.31219/osf.io/2q53k>
- 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*. 2011, 496–515.
- Maiziva, D. R., & Sulistyani, A. (2017). Peranan Receptionist Pada Front Office Departement Hotel Grand Zuri Pekanbaru. *Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau*, 4(2), 1–10.
- Masturoh, L. M. (2017). Pengaruh Green Product, Green Advertising, dan Green Brand terhadap Keputusan Pembelian Konsumen pada Produk Green Bag di Carrefour Kota Malang. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB Universitas Brawijaya*, 5(1), 1–14.
- Mutiarani, R., Amrazi, & Izhar. (2019). IMPLEMENTASI DAN IMPLIKASI FULL DAY SCHOOL PADA. *Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran Khatulistiwa*, 8(3), 1–8. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.26418/jppk.v8i3.32022>
- Nurkholiq, A., Saryono, O., & Setiawan, I. (2019). Analisis Pengendalian Kualitas (Quality Control) Dalam Meningkatkan Kualitas Produk. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 6(2), 393–399.
- Ruastiti, N. M. (2019). *Pengetahuan Pariwisata Bali*. Aseni.
- Sari, I. G. M. K. K., Yulianthi, A. D., & Sadguna, I. G. A. J. (2020). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Wisatawan untuk Menginap di Green Hotel di Kabupaten Badung Bali. *Jurnal Bisnis dan Kewirausahaan*, 16(2), 188.
- Sari, N. K. C., Susyarini, N. P. W. A., Suarja, I. K., & Sudiarta, M. (2020). Check-in Handling by Receptionist to Improve Service Quality. *International Journal of Global Tourism*, 1(2), 99–108.
- 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(2), 390–400.
- Sulastiyono, A. (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Alfabeta.
- Tannur, C. V., & Jokom, R. (2019). Perilaku Masyarakat Indonesia Dalam Mendukung Green Practices Di Hotel : Analisa Theory Of Planned Behavior Model. *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa*, 7(1), 359. <https://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-perhotelan/article/view/10118>
- The Asean, S. (2016). *Asean Green Hotel Standard*. The Asean Secretariat. <http://www.asean.org/wp-content/uploads/2012/05/ASEAN-Green-Hotel-Standard.pdf>
- Wahyuni, R. (2018). *Peranan Rangkap Receptionist Sebagai Reservationist Dalam Meningkatkan Pelayanan Pada Front Office Department Di Grand Legi Hotel Mataram* [Universitas Mataram]. <http://eprints.unram.ac.id/5940/>
- Yi, S., Li, X., & Jai, T. M. (Catherine). (2018). Hotel guests' perception of best green practices: A content analysis of online reviews. *Tourism and Hospitality Research*, 18(2), 191–202. <https://doi.org/10.1177/1467358416637251>
- Yusuf, M. . (2014). *Kuantitatif, Kualitatif, & Penelitian Gabungan*. Kencana.