

Implementasi Green Practice Pada Housekeeping Department Di Hotel Le Grande Bali Uluwatu

Kadek Andre Arya Wiana Putra ^{1*}, Ni Nyoman Triyuni ², Luh Linna Sagitarini ³

¹ D 4 Manajemen Bisnis Pariwisata, Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

² D 4 Manajemen Bisnis Pariwisata, Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

³ D 4 Manajemen Bisnis Pariwisata, Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

*Corresponding Author: Aryaandre52@gmail.com

Abstrak: Penelitian ini berfokus mengenai Implementasi Green Practice Pada Housekeeping Department di Hotel Le Grande Bali Uluwatu. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui di Le Grande Bali Uluwatu sudah menerapkan green practice, dan untuk mengetahui indikator mana yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan dalam menerapkan praktik hijau. Penelitian ini menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif dengan metode pengumpulan data dari observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dalam menentukan informan yang menjadi responden dalam wawancara menggunakan metode Random sampling yaitu teknik penentuan sampel dengan sampel dipilih secara acak sebagai representasi yang tidak bias dari total populasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan implementasi green practice sudah diimplementasikan dengan sangat sesuai, tetapi dari 8 indikator green practice terdapat 2 indikator yang perlu ditingkatkan yaitu yang pertama penggunaan reuse bed linen pada kamar hotel dan yang kedua penggunaan reuse towel pada kamar mandi. Sehingga masih perlu lagi stiker atau ornamen hiasan yang berisi kata-kata atau tulisan yang meminta untuk tamu dapat menggunakan kembali bed linen dan towel tersebut. Dengan adanya implementasi green practice pada Housekeeping dapat mengurangi aktivitas kerja yang dapat merusak lingkungan alam sekitar. Dan pada system energi yang digunakan dapat disimpulkan bahwa hotel Le Grande Bali Uluwatu sudah menggunakan listrik secara efisien dengan segala system pengoperasian yang otomatis, yang membuat penggunaan listrik tersebut sudah diatur seefisien mungkin. Dan penggunaan air pada hotel Le Grande Bali Uluwatu juga dapat disimpulkan bahwa penggunaan air yang dikelola oleh office telah digunakan secara efisien dari segi pengolahan dan alokasi air yang telah di gunakan menjadi lebih bermanfaat. Dan pada indicator green donation kegiatan yang sudah dilakukan saat ini mendapat banyak dukungan dari berbagai pihak, baik dari hotel serta karyawan yang turut melaksanakan kegiatan sosial ini, senantiasa membantu dalam bentuk barang maupun tenaga.

Kata kunci: implementasi, green practice, housekeeping

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

Pendahuluan

Hotel merupakan salah satu elemen pariwisata yang paling besar dalam memberikan dampak lingkungan. Untuk memenuhi kebutuhan konsumen, hotel mengkonsumsi sejumlah besar energi dan sumber daya serta menghasilkan limbah baik padat atau cair. Sebagai elemen tak terpisahkan dari pariwisata masalah ini harus diselesaikan, setidaknya ada upaya untuk mengurangi dampak tersebut (Brian, 2019). Salah satu upaya yang bisa diimplementasikan oleh industri perhotelan adalah mengadopsi konsep operasional hotel yang berwawasan lingkungan dengan memerhatikan kelestarian lingkungan dan mencegah kerusakan lingkungan akibat dari operasional hotel. Salah satu hal yang bisa diimplementasikan oleh industri perhotelan yaitu dengan mengimplementasikan konsep green practice pada operasional hotel. Green practice sangat bagus diterapkan oleh seluruh hotel karena konsep ini merupakan konsep praktik untuk operasional hotel ramah lingkungan. Salah satu departemen operasional yang cocok untuk menerapkan konsep ini adalah Housekeeping Department. Hal ini karena Housekeeping Department merupakan salah satu department operasional yang akan menggunakan sumber daya seperti air, listrik dan bahkan menghasilkan banyak limbah selama proses operasionalnya. Selain mengerjakan pekerjaan untuk membersihkan kamar tamu, Housekeeping Department juga bertugas untuk memebersihkan area public, menata taman hingga pekerjaan untuk menangani laundry tamu. Dengan demikian penerapan green practice ini bisa menjadi acuan bagi Housekeeping Department dalam kegiatan melaksanakan pekerjaan yang mereka miliki. (Nasional & Riset, 2021)

Contoh green practice yang telah diterapkan oleh hotel-hotel pada saat ini yaitu, memberikan tamu pilihan untuk tidak mengganti sheet dan towel setiap hari. Dengan mengurangi penggunaan sheet dan towel setiap hari dapat menekan penggunaan air dan listrik, dan juga mengurangi jumlah sisa sabun cuci yang dibuang ke sistem saluran pembuangan (SAGITANINGRUM, 2019). Penerapan green practice oleh Housekeeping Department juga bisa disebut sebagai menerapkan konsep green housekeeping. Green housekeeping merupakan salah satu solusi yang paling tepat dan diyakini dapat mengelola manajemen akomodasi hotel secara tepat, efektif, dan efisien, serta ramah lingkungan (Setiawan *et al.*, 2021). Pengelolaan green housekeeping tidak hanya sebatas sebagian

kecil dari tanggung jawab sosial perusahaan, tetapi harus menjadi model dalam bisnis dan operasional organisasi (Wardhani & Si, 2018). Strategi manajemen tata graha ramah lingkungan seperti program penggunaan kembali towel, pensil sampo yang dapat diisi ulang, dan sheet yang diganti berdasarkan permintaan menimbulkan keraguan di benak konsumen dan dianggap tidak menguntungkan (Etikawati & Udjang, 2016).

Salah satu hotel bintang 5 yang berlokasi di area Uluwatu Bali yaitu Hotel Le Grande Bali Uluwatu sudah menerapkan konsep green practice dalam operasional sehari-hari pada department housekeeping. Bagian-bagian dari implementasi green practice yang diterapkan adalah green action, green product, dan green donation. Green action yang dilakukan oleh department housekeeping seperti kebijakan penggantian linen tamu di kamar, penggunaan dual flush pada toilet bowl di kamar tamu, dan efisiensi penggunaan listrik dan air. Green product yang digunakan adalah berupa penggunaan kemasan kertas bagi amenities tamu di kamar, penggunaan bottle pump untuk shampoo dan bath gel tamu, dan penggunaan hanger pakaian yang terbuat dari kayu. Sedangkan penerapan green donation yang dilakukan berupa adanya kegiatan menyumbang linen bekas kepada masyarakat yang tertimpa bencana. Berdasarkan hal tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang lebih mendalam mengenai bagaimana implementasi green practice pada department housekeeping dan indikator manakah yang masih perlu ditingkatkan atau sudah cukup baik untuk dipertahankan oleh department housekeeping di hotel Le Grande Bali Uluwatu. Hal ini akan diungkapkan dalam penelitian penulis yang berjudul "Implementasi Green Practice Pada Housekeeping Department Di Hotel Le Grande Bali Uluwatu".

Metode

Penelitian ini dilakukan di Le Grande Bali Uluwatu yang terletak di daerah Uluwatu, Pecatu yang beralamat di Blok 5, Pecatu Indah Resort Jalan Raya Uluwatu, Pecatu, Kec. Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali dan Pemilihan tempat ini sebagai obyek penelitian karena Hotel Le Grande Bali Uluwatu berlokasi daerah pariwisata dengan tamu yang datang dari berbagai negara. Pada situasi pandemi Covid-19 ini tamu yang berkunjung ke Le Grande Bali Uluwatu mengalami penurunan, dimana dalam setiap pelayanan pada hotel ini selalu memberikan kualitas pelayanan yang terbaik. Waktu penelitian dilakukan pada bulan Maret 2022 sampai dengan Juli 2022. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode dalam menentukan informan dengan purposive sampling yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2017). Dalam penelitian ini informan yang ditetapkan melalui teknik purposive sampling yaitu staff housekeeping. Yang menjadi informan pertama yaitu assistant housekeeping manager, karena pada Housekeeping Department di Le Grande Bali Uluwatu, pada saat ini yang diberi tugas terhadap keberlangsungan operasional room attendant yaitu assistant housekeeping manager, yang kedua yaitu room supervisor merupakan yang mengkoordinasi serta yang mengawasi proses kegiatan yang dilakukan oleh room attendant dalam penanganan kamar tamu, dan bekerja langsung dalam menangani kebersihan kamar tamu. Ada beberapa teknik pengumpulan data yang dapat dilakukan oleh penulis untuk mendapatkan hasil dalam penelitian ini. Berikut beberapa teknik yang penulis gunakan:

1. Observasi

Observasi merupakan alat pengumpul data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis gejala-gejala yang diselidiki (Sugiyono, 2017). Berdasarkan dari penjelasan tersebut, pengumpulan data ini dilakukan dengan mengobservasi mengenai implementasi green practice yang dilakukan oleh department housekeeping.

2. Wawancara

Wawancara dilakukan dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden, dengan atau tanpa menggunakan pedoman wawancara dimana pewawancara dan informan terlibat dalam kehidupan sosial yang relatif lama (Sugiyono, 2017). Wawancara dilakukan dengan 10 orang informan yaitu assistant housekeeping manager, room supervisor, dan room attendant.

3. Studi kepustakaan/literatur.

Studi kepustakaan adalah usaha yang dilakukan dari peneliti untuk menghimpun informasi dengan benar dalam topik masalah yang diangkat atau diteliti, dengan pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memperoleh data berupa dokumen, catatan, dan literatur lainnya yang terkait (Sugiyono, 2017). Pengumpulan data dengan studi kepustakaan dilakukan dengan mencari materi pada jurnal dan buku referensi yang berkaitan dengan penelitian ini.

4. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang telah berlalu, dokumen biasa dalam bentuk tulisan, gambar atau karya monumental dari seseorang yang penting (Sugiyono, 2017). Pengumpulan data dengan dokumentasi dilakukan dengan mendokumentasikan beberapa efektifitas terkait dengan implementasi green practice yang dilakukan di hotel tersebut.

Dalam penelitian ini teknik deskriptif kualitatif digunakan untuk mendeskripsikan data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi dari implementasi green practice pada Housekeeping Department

di Hotel Le Grande Bali Uluwatu. Teknik analisis deskriptif kualitatif dengan pengertian bahwa teknik analisis kualitatif semata-mata mengacu pada identifikasi sifat-sifat yang membedakan atau karakteristik sekelompok manusia, benda atau peristiwa (Sugiyono, 2018). Teknik analisis data deskriptif kualitatif dibagi menjadi tiga tahap, yaitu:

1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses berpikir sensitif yang memerlukan kecerdasan dan keluasan dan kedalaman wawasan yang tinggi. Bagi peneliti yang masih baru, dalam melakukan reduksi data dapat mendiskusikan pada teman atau orang lain yang dipandang ahli. Melalui diskusi itu, maka wawasan peneliti akan berkembang, sehingga dapat mereduksi data-data yang memiliki nilai temuan dan pengembangan teori yang signifikan.

2. Penyajian Data

Penyajian yang dimaksud Miles dan Huberman, sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan simpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian yang paling sering digunakan pada data kualitatif pada masa yang lalu adalah bentuk teks naratif. Teks tersebut terpecah-pecah, bagian demi bagian dan bukan simultan, tersusun kurang baik, dan sangat berlebihan. Pada kondisi seperti itu, peneliti menjadi mudah melakukan kesalahan atau bertindak secara ceroboh dan secara gegabah mengambil simpulan yang memihak, tersekat-sekat, dan tak berdasar. Manusia tidak cukup mampu sebagai pemroses informasi yang besar jumlahnya; kecenderungan kognitifnya adalah menyederhanakan informasi yang kompleks ke dalam satuan bentuk yang disederhanakan dan selektif atau konfigurasi yang mudah dipahami.

3. Penarikan Simpulan

Langkah ketiga dari analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman adalah penarikan simpulan dan verifikasi. Simpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila simpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka simpulan yang dikemukakan merupakan simpulan yang kredibel.

Pembahasan

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana penerapan green practice pada Housekeeping yang telah diterapkan di Hotel Le Grande Bali Uluwatu. Berdasarkan hasil yang diperoleh dari Wawancara yang melibatkan karyawan room attendant sebanyak 7 orang, didapatkan hasil setiap indikator yang mempengaruhi variabel green practice sebagai berikut: green action yaitu efisiensi dalam menggunakan energi, efisiensi dalam menggunakan air, penggunaan bahan-bahan ramah lingkungan, serta bahan yang bisa daur ulang. Serta adapun yang termasuk dalam green practice yaitu

1. Green Action

Green action berarti kegiatan yang bertujuan melindungi dan memberikan dampak positif kepada lingkungan, seperti mendaur ulang dan mengurangi penggunaan plastik. Yang termasuk dalam kategori green action adalah efisiensi energi dan air, penggunaan bahan-bahan ramah lingkungan, daur ulang (Zein *et al.*, 2019).

a. Energi dan air

1) Energi

Energi listrik merupakan salah satu energi yang begitu penting bagi kehidupan manusia. Hal itu terbukti karena listrik sekarang menjadi kebutuhan pokok yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia di era globalisasi ini. Sekarang ini hampir semua kebutuhan manusia yang berkaitan dengan peralatan membutuhkan yang namanya listrik sebagai sumber energi di hotel Le Grande Bali Uluwatu.

a) Penggunaan energi di kamar

Penggunaan energi sangat efisien atau dihotel sudah menggunakan teknologi yang bernama card lock (kunci dalam bentuk kartu) dimana cara kerja card lock ini dapat secara otomatis menghidupkan atau mematikan lampu secara keseluruhan pada setiap kamar hotel, dengan cara meletakkan kartu pada tempat kartu yang menempel pada dinding dekat pintu. Adapun sebaliknya jika kartu diambil, maka secara otomatis lampu akan mati. Dan tanda petunjuk yang disediakan oleh room attendant dapat dilihat pada gambar dibawah ini:



Gambar 4. 11 Card lock

Sumber: Dokumentasi Penelitian, 2022

Pada kamar tamu terdapat beberapa lampu dengan jumlah yang lumayan banyak seperti contohnya lampu pada toilet, lampu pada balcony, lampu tidur disamping tempat tidur, dan lampu pada kamar tidur.

b) Penggunaan energi di public area

Penggunaan energi listrik di kolam renang sudah menggunakan system otomatis, yang dimana mesin yang ada di kolam renang akan hidup secara otomatis dipagi hari dari pukul 07.00 WITA sampai pukul 10.00 WITA dan pada siang hari mesin akan mati, selanjutnya mesin hidup kembali di pukul 15.00 WITA sampai dengan pukul 18.00 WITA, karena aktifitas pada pagi dan sore hari padat pengunjung. Setelah itu, pada malam hari mesin akan mati secara otomatis.

2) Air

Air sangat penting bagi semua kehidupan, meski air tersedia di mana-mana, namun air bersih adalah hal yang paling penting untuk dapat diakses semua makhluk hidup untuk keberlangsungan hidupnya air sangat esensial bagi semua kehidupan, meski nampaknya kini air tersedia di mana-mana, namun air adalah hal yang paling penting untuk semua makhluk hidup dalam proses keberlangsungan hidupnya.

a) Penggunaan air di kamar

Penghematan penggunaan air pada green action disini adalah pada pelayanan kloset duduk yang memakan dua tombol kecil dan besar, yang dimana tombol kecil untuk membilas air seni (BAK) dan tombol yang besar digunakan untuk membilas kotoran (BAB), hal tersebut dilakukan untuk tujuan penggunaan air yang lebih efisien, walaupun kurang tepat sasaran atau diluar target perencanaan.

b) Penggunaan air di public area

Penghematan penggunaan air pada green action disini adalah pada kolam renang yang airnya di recycle, dan tidak di buang, air di kolam renang akan di saring dan diberikan obat agar warna air tetap bersih dan tidak berbau serta tidak ada lumut yang menempel pada kolam renang itu sendiri. Hal tersebut dilakukan untuk menghemat penggunaan air yang cukup banyak karena kolam di hotel Le Grande Bali Uluwatu cukup besar dan membutuhkan kubik air yang sangat banyak. Selain itu penggunaan air untuk menyiram dan membersihkan lantai koridor di hotel Le Grande Bali Uluwatu mengalokasikan air dari limbah kamar hotel yang telah di saring dan telah layak digunakan kembali.

b. Penggunaan bahan ramah lingkungan

Bahan ramah lingkungan adalah bahan yang tidak berbahaya bagi lingkungan. Produk-produk ini mempromosikan metode hidup hijau atau manufaktur hijau yang mengurangi jumlah atau jenis sumber daya yang digunakan. Singkatnya, produk ramah lingkungan membantu bumi, bukan merusaknya di hotel Le Grande Bali Uluwatu Penggunaan bahan ramah lingkungan yang dimaksud dalam penelitian ini bisa dilihat pada saat penggunaan chemical dengan mengurangi penggunaan chemical yang berbahaya kimia yang sangat berbahaya bagi lingkungan dikarenakan setiap pemakaian chemical harus dibawah sepengetahuan dan atas persetujuan dari executive housekeeping, jadi untuk pemakaiin chemical yang berbahaya kimia sudah diawasi dengan ketat, dan

penggunaan chemical itu sendiri sudah di takar oleh pengawas obat keras tersebut. Penggunaannya juga harus disesuaikan pada aturan pemakaian agar bisa digunakan secara efisien.

c. Penggunaan bahan yang bisa di daur ulang

Penggunaan bahan yang bisa di daur ulang adalah proses untuk menjadikan suatu bahan bekas menjadi bahan baru dengan tujuan mencegah adanya sampah yang sebenarnya dapat menjadi sesuatu yang berguna, mengurangi penggunaan bahan baku yang baru, mengurangi penggunaan energi, mengurangi polusi, kerusakan lahan, dan emisi gas rumah kaca jika dibandingkan dengan proses pembuatan barang baru. Daur ulang adalah salah satu strategi pengelolaan sampah padat yang terdiri atas kegiatan pemilahan, pengumpulan, pemrosesan, pendistribusian dan pembuatan produk/material bekas pakai, dan komponen utama dalam manajemen daur ulang sampah. Selain itu daur ulang sampah ini bisa dijadikan barang yang bernilai ekonomis, seperti kardus - kardus bekas kotak makanan, amenities, dan kardus bekas kotak lainnya, akan dijual ke pengepul kertas untuk didaur ulang menjadi buku atau bahan kertas lainnya. Secara otomatis hal tersebut akan menekan limbah kertas yang sebenarnya bisa didaur ulang. Selain itu botol minum yang dibawa oleh tamu secara pribadi yang berbahan plastik dan dibuang di tempat sampah hotel juga akan dikumpulkan dan dijual ke pengepul untuk menekan limbah plastik. Hasil dari penjualan barang-barang yang dijual tersebut akan menjadi uang kas bagi department housekeeping.

Adapun beberapa praktik pemanfaatan bahan yang bisa di daur ulang oleh department housekeeping, yaitu sebagai berikut:

1) Penggunaan bahan daur ulang yang di maksud dalam penelitian ini adalah menggunakan product yang terbuat dari kaca atau keramik yang dapat di refill pada kamar tamu dan kamar mandi karena penggunaan bahan dari kaca seperti tempat sabun, tempat shampoo, kotak tissue kotak tempat amenities dan lainnya yang berbahan kaca atau keramik akan diisi ulang atau refill karena dapat digunakan kembali agar efisien. Dan amenities organik yang mudah terurai pada kamar tamu dan kamar mandi karena dari hotel menggunakan packing amenities dari bahan kertas yang mudah didaur ulang.

2) Hal lain yang dilakukan juga yaitu mengubah towel yang robek menjadi lap. Pihak staf housekeeping department sudah diberikan pengarahan tentang penggunaan towel yang robek, towel ini dapat digunakan lagi sebagai lap yang dapat digunakan saat bertugas dan dapat mengurangi penumpukan sampah yang disebabkan oleh towel tersebut. Berikut adalah cara untuk mempertahankan indikator dari mengubah towel yang robek menjadi lap, yaitu pihak staf housekeeping sebaiknya lebih berinovasi dalam mengolah towel yang robek, bisa menjadi kerajinan tangan yang dapat di pajang lingkungan hotel dengan begitu dapat bermanfaat bagi staf housekeeping department.

3) Selanjutnya yaitu memberikan sampah yang terpilah kepada pihak yang memerlukan Pihak staf housekeeping department sudah melakukan penjualan barang bekas yang dapat didaur ulang dengan pengepul barang bekas yang dapat mengurangi penumpukan sampah dan di sekitar lingkungan hotel dan juga dapat mengurangi barang yang tidak terpakai sehingga dapat menyimpan barang lainnya yang dibutuhkan oleh staf housekeeping department. Berikut adalah cara untuk memberikan sampah yang terpilah kepada pihak yang memerlukan yaitu sebaiknya sebelum di berikan ke pihak memerlukan, pihak staf housekeeping department lebih memanfaatkan lagi barang tersebut seperti karton bekas amenities yang dapat di gunakan lagi sebagai tempat dokumen sehingga kardus tersebut tidak hanya diberikan kepada pihak memerlukan tetapi juga dapat di manfaatkan oleh staf housekeeping tersebut. Hal tersebut dapat menekan produksi sampah tak terpakai, dan bisa digunakan untuk keperluan lainnya yang ada di hotel Le Grande Bali Uluwatu.

2. Green Product

Green product, dapat didefinisikan sebagai penggunaan produk ramah lingkungan dalam suatu hotel. Atau dapat digambarkan sebagai suatu keadaan ketika kinerja lingkungan, proses produksi, penggunaan dan pembuangan bisa secara signifikan meningkat nilai efisiensinya. Produk ramah lingkungan dapat dinilai dengan melihat kemasan yang digunakan apakah kemasan tersebut bisa didaur ulang atau tidak, atau apakah kemasan tersebut bisa digunakan secara berulang-ulang untuk mengurangi tertimbunnya limbah. Disamping itu yang paling utama dilihat dari isi produk tersebut, apakah produk tersebut memiliki kemungkinan untuk menimbulkan bahaya bagi kesehatan lingkungan ataupun manusia atau tidak (Supriadi & Roedjinandari, 2016).

a. Kinerja lingkungan

Kinerja lingkungan adalah hasil yang dapat diukur dari sistem manajemen lingkungan, yang terkait dengan kontrol aspek-aspek lingkungannya, serta pengkajian kinerja lingkungan yang didasarkan pada kebijakan lingkungan seperti penggunaan brosur atau poster dalam memberi informasi untuk menerapkan program green pada kamar hotel karena setiap tamu yang datang akan dijelaskan beberapa brosur dan tanda petunjuk yang sudah disediakan room attendant dan akan dibantu dijelaskan oleh bellboy (pegawai yang bertugas untuk mengantarkan tamu ke ruangan) pada saat menjelaskan fasilitas kamar kepada tamu yang baru check-in. Selain itu tujuan dari adanya brosur dan poster ini adalah untuk mempermudah dan mencegah keragu-raguan housekeeping ketika

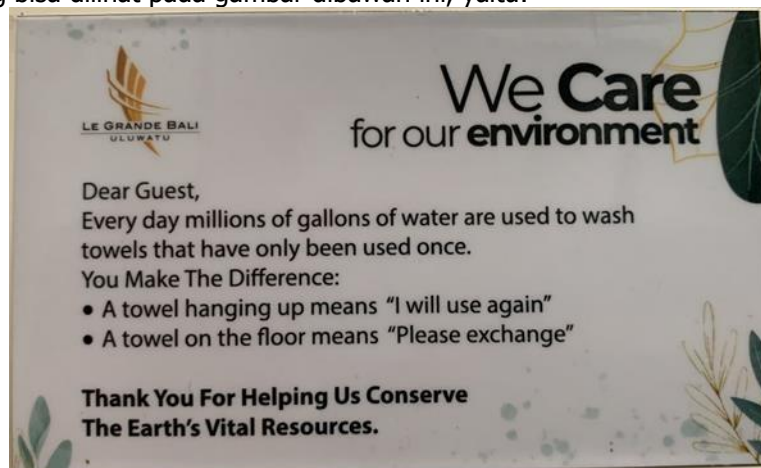
akan membersihkan room (kamar) karena tamu sudah menyampaikan keinginannya melalui tanda petunjuk yang sudah disediakan. Tanda petunjuk yang disediakan oleh room attendant dapat dilihat pada gambar dibawah ini:



Gambar 4. 12 Tanda Petunjuk Penggantian Linen di Tempat Tidur
Sumber: Dokumentasi Penelitian, 2022

Sebagai sebuah contoh pada Gambar 4.12 diatas adalah gambar salah satu kartu tanda peringatan mengenai green practice yang diimplementasikan oleh department housekeeping di Hotel Le Grande Bali Uluwatu. Kartu tersebut adalah sebuah kartu peringatan mengenai bagaimana cara tamu untuk meminta kepada room attendant secara tidak langsung apabila tamu tersebut ingin mengganti Linen yang ada di tempat tidurnya. Linen tersebut seperti sheet, pillow case, dan duvet. Untuk menyampaikan permintaan pergantian linen di tempat tidur oleh tamu, maka tamu yang menginap hanya perlu meletakkan kartu tersebut diatas tempat tidurnya saja. Secara otomatis room attendant yang bertugas untuk membersihkan kamar tamu akan mengganti seluruh linen di tempat tidur tamu tersebut pada saat melakukan kegiatan pembersihan kamar tamu. Namun apabila tamu merasa tidak mau diganti linen di tempat tidurnya dan hanya diminta untuk membersihkan serta merapikan saja, maka tamu tersebut tidak perlu meletakkan kartu peringatan tersebut diatas tempat tidur.

Untuk keperluan penggantian linen yang ada di dalam kamar mandi yang ada di kamar tamu, juga terdapat satu kartu peringatan yang bisa dilihat pada gambar dibawah ini, yaitu:



Gambar 4. 13 Tanda Petunjuk Penggantian Linen di Kamar Mandi
Sumber: Dokumentasi Penelitian, 2022

Gambar 4.13 merupakan sebuah kartu tanda peringatan yang ada di kamar mandi di dalam kamar tamu yang berguna untuk memberi tahu room attendant ketika tamu ingin mengganti linen di kamar mandinya. Prosedur yang harus dilakukan tamu jika ingin mengganti seluruh linen tersebut seperti yang sudah tertulis pada kartu peringatannya yaitu dengan meletakkan semua towel yang ingin diganti di atas lantai. Namun apabila tamu tidak ingin mengganti towel yang digunakannya, maka tamu hanya perlu untuk menggantungkannya di tempat yang sudah disediakan.

b. Proses produksi

Proses produksi adalah kegiatan produksi yang menggabungkan dari satu bagian ke bagian yang lain. Artinya, dalam setiap bagian terdapat tahapan yang perlu dilalui baik itu berupa proses menjadi barang atau berbentuk

jasa. Sedangkan di penelitian ini lebih menonjolkan sisi produksi atau produk - produk yang dapat dipakai lagi dan menghemat bahan – bahan berbahaya yang dapat merusak ekosistem lingkungan, maka dari itu proses produksi sangat mempertimbangkan bahan dan waktu penggunaan agar tetap efisien sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Barang adalah sesuatu yang mudah dipegang secara fisik dan ada jangka waktu. Sedangkan jasa pelayanan sebaliknya, tidak mampu dipegang secara fisik dan tidak memiliki jangka waktu. Seperti contohnya produk atau barang yang digunakan seperti penggunaan reuse bed linen pada kamar tidur tamu akan dirapikan saja atau tidak diganti, dikarenakan tamu dihotel tersebut sebagian besar hanya menginap 1 hari 1 malam dan sedikit presentase tamu yang longstay, maka dari itu room attendant mempunyai kebijakan untuk tidak mengganti linen ketika kondisi linen masih bersih. Begitu juga sebaliknya, linen akan diganti ketika sudah kotor atau terlihat ada noda pada linen. Kebijakan tersebut dipakai untuk tamu yang longstay maupun oneday. Penggunaan reuse towel pada kamar mandi seperti pada penggunaan towel di hotel masih kurang efektif karena setiap kamar sudah diberikan masing-masing 2 towel mandi, dan di kolam renang (swimming pool) juga disediakan untuk semua tamu yang ingin berenang. Yang membuatnya tidak efisien yaitu tamu dibebaskan mengganti towelnya jika sewaktu-waktu dirasa basah atau kotor, jadi belum ada kebijakan lebih lanjut untuk penggunaan towel yang tidak terbatas ini.

c. Penggunaan dan pembuangan

Saluran air limbah sangat penting untuk direncanakan dalam utilitas bangunan gedung. Bukan hanya karena perannya yang vital dalam menyalurkan benda atau zat yang tidak dibutuhkan oleh pengguna gedung, bahkan bahan-bahan yang beracun membutuhkan saluran limbah yang merupakan saluran paling pertama yang harus dibuat secara fisik ketika gedung mulai didirikan. Pengaruhnya sangat nampak jelas, misalnya pada perletakkannya yang tidak boleh berdekatan atau saling mengganggu dengan saluran air minum/air bersih lainnya. Bila hal ini sampai terjadi, perbaikan biasanya merupakan tindakan yang rumit serta membutuhkan biaya yang tidak sedikit.

Memberikan edukasi kepada karyawan dan tamu mengenai program green untuk melindungi lingkungan perlu diterapkan karena setiap karyawan yang bekerja di hotel harus mengetahui tentang tata tertib, kebijakan dan kebiasaan yang berlaku di hotel tersebut. Karyawan maupun tamu sebelumnya akan diarahkan untuk menjaga kebersihan lingkungan di area hotel. Pengunjung hotel yang menginap juga sudah difasilitasi tempat sampah di setiap kamar, toilet, dan tempat rekreasi yang disediakan oleh hotel. Hal tersebut dapat menekan tamu untuk tidak membuang sampah sembarangan.

3. Green Donation

Merupakan upaya office di Hotel Le Grande Bali Uluwatu untuk menyumbang dana dan ikut serta dalam proyek komunitas, serta mengedukasi masyarakat tentang dampak kerusakan lingkungan oleh penggunaan limbah hotel yang berlebihan dan cara penanggulangannya. Salah satu praktik green donation yang sudah diimplementasikan oleh management dimana department housekeeping juga ikut serta berpartisipasi dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 4. 16 Kegiatan Green Donation
Sumber: Dokumentasi Penelitian, 2022

Kegiatan green donation yang dilakukan pada Gambar 4.16 adalah kegiatan pada saat hotel Le Grande Bali Uluwatu menyumbang Linen bekas untuk korban bencana alam. Dengan cara menyumbangkan linen yg sudah tidak bisa digunakan di hotel karena kotor terkena noda sehingga tidak sesuai dengan standar di hotel. Maka linen yang masih layak untuk digunakan itu akan di sumbangkan ke pihak yang lebih membutuhkan. Linen yang disumbangkan adalah linen yang masih layak pakai dan bisa bermanfaat untuk masyarakat yang terkena bencana. Linen itu sendiri terdiri dari bath towel, bathmat, pillow case, dan sheet.

4.2.2 Indikator green practice yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan pada Housekeeping Department di Hotel Le Grande Bali Uluwatu

Untuk menjawab permasalahan kedua yakni indikator yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan dalam penerapan green practice pada housekeeping department di Hotel Le Grande Bali Uluwatu menggunakan metode deskriptif kualitatif.

Berdasarkan hasil karakteristik responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah diklasifikasikan berdasarkan jabatan, usia, jenis kelamin, lama bekerja. Jumlah responden assistant housekeeping manager sebanyak 1 orang, room supervisor sebanyak 2 orang dan room attendant sebanyak 7 orang dan usia responden 30 – 50 tahun sebanyak 3 orang dan 20 – 30 tahun sebanyak 7 orang jumlah responden laki – laki sebanyak 8 orang dan perempuan sebanyak 2 orang dan lama bekerja semua responden 6 – 10 tahun.

Berdasarkan hasil wawancara yang sudah didapatkan dari karyawan room attendant, didapatkan hasil yang menunjukkan bahwa pada room attendant di Le Grande Bali Uluwatu sudah mulai menerapkan green practice sebagai berikut:

1. Green Action

Green action berarti kegiatan yang bertujuan melindungi dan memberikan dampak positif kepada lingkungan, seperti mendaur ulang dan mengurangi penggunaan plastik. Yang termasuk dalam kategori green action adalah efisiensi energi dan air, penggunaan bahan-bahan ramah lingkungan, daur ulang (Zein *et al.*, 2019).

Berdasarkan hasil wawancara kepada karyawan room attendant menunjukkan bahwa dalam penerapan green practice dari 8 indikator yang ada terdapat 2 indikator yang perlu ditingkatkan dalam penerapan green practice pada room attendant yaitu:

a. Penggunaan reuse bed linen pada kamar tidur tamu

Penggunaan reuse bed linen atau penggunaan kembali sheet, merupakan indikator kedua dari variabel green action. Dimana pada indikator ini perlu ditingkatkan lagi dalam penggunaan reuse bed linen karena masih adanya beberapa tamu yang tidak mau menggunakan bed linen kembali dan meminta untuk bed linen diganti setiap hari walaupun bed linen tersebut masih bagus untuk dipergunakan kembali.

Adapun hasil dari wawancara yaitu sebanyak 7 responden yang memilih untuk "ditingkatkan" karena selain menghemat waktu dan tenaga dalam membersihkan kamar (room), hotel juga dapat mengurangi penggunaan limbah chemical saat membersihkan linen yang telah terpakai. Sedangkan sebanyak 3 responden memilih "dipertahankan" karena menurut mereka kebijakan ini sudah cukup memenuhi standar agar tetap menjaga kualitas hotel.

Dua hal tersebut secara tidak langsung telah menerapkan green action yaitu mencegah terjadinya kerusakan lingkungan oleh penggunaan bahan kimia yang berlebihan.

b. Penggunaan reuse towel pada kamar mandi

Penggunaan reuse towel pada kamar mandi merupakan indikator ketiga dari variabel green action. Dimana pada indikator ini sangat perlu ditingkatkan lagi karena masih banyak tamu yang meletakkan towel pada lantai setelah dipergunakan dan meminta untuk towel pada kamar mandi diganti setiap hari, selain itu masih banyak tamu yang meminta ekstra towel. Dari wawancara yang dilakukan, 7 responden memilih untuk perlu adanya peningkatan dalam penghematan towel yang digunakan. Dalam wawancara, responden menyebutkan bahwa banyak towel yang tidak tepat guna, dan pengeluaran towel lebih banyak dari jumlah room yang terisi, maka dari itu, perlu adanya peningkatan dengan cara memberi tahu secara langsung atau bisa juga dengan peraturan tertulis sesuai dengan peraturan yang berlaku. Sedangkan 3 responden lainnya memilih "dipertahankan" dengan alasan karena demi mempertahankan kenyamanan tamu yang menginap di hotel Le Grande Bali Uluwatu.

Pada variabel green action terdapat 3 indikator yang sudah sangat sesuai dan perlu dipertahankan yaitu:

a. Menggunakan pencahayaan yang hemat energi pada kamar hotel

Adapun hasil dari wawancara yaitu sebanyak 8 responden yang memilih untuk "dipertahankan" karena pada kamar hotel di Le Grande Bali Uluwatu sudah menggunakan pencahayaan yang hemat energi seperti Penggunaan energi yang sudah menggunakan teknologi bernama card lock (kunci dalam bentuk kartu) dimana cara kerja card lock ini dapat secara otomatis menghidupkan atau mematikan lampu pada setiap kamar hotel, dengan cara meletakkan kartu pada tempat kartu yang menempel pada dinding dekat pintu. Jika kartu diambil, maka secara otomatis lampu akan mati. Hal ini yang dapat memastikan bahwa ketika tamu sedang keluar atau sedang tidak ada tamu di kamar, lampu pencahayaan di hotel tersebut akan mati, hal ini dapat dikatakan penggunaan energi listrik dalam bentuk penggunaan lampu telah efisien. Dan sebanyak 2 responden memilih "ditingkatkan" karena menurut mereka dalam mempergunakan lampu pada kamar hotel mempergunakan lampu led yang sedikit mempergunakan energi listrik.

b. Pengurangan penggunaan chemical yang berbahan kimia

Staff room attendant dalam melakukan pembersihan kamar pasti mempergunakan bahan pembersih, dimana di Le Grande Bali Uluwatu ini sudah mengurangi penggunaan chemical, hal ini dapat dilihat dari cara penggunaannya dengan mencampurkan chemical dengan air, dimana komposisi yang digunakan lebih banyak air dari pada chemical, mengingat dampak dari penggunaan bahan chemical dapat merusak lingkungan. Adapun hasil

dari wawancara yaitu sebanyak 8 responden yang memilih untuk "dipertahankan" karena kebijakan di hotel Le Grande Bali Uluwatu terhadap penggunaan chemical sudah tepat yaitu dengan mengurangi komposisi dari chemical itu sendiri. Dan sebanyak 2 responden memilih "ditingkatkan" karena menurut mereka mengingat penggunaan bahan chemical ini akan terus dibutuhkan selama hotel masih beroperasi.

c. Penggunaan brosur atau poster untuk memberi informasi untuk menerapkan program green pada kamar hotel.

Pihak hotel sudah membuat kartu yang diletakkan pada meja kamar hotel, dengan tujuan untuk mengingatkan kembali kepada tamu untuk melakukan aktivitas yang dapat melindungi lingkungan. Dalam upaya mempertahankan hal ini diwajibkan bellboy dituntut untuk menguasai informasi-informasi yang tertera dalam poster untuk menjaga lingkungan hotel tetap bersih. Adapun hasil dari wawancara yaitu sebanyak 8 responden yang memilih untuk "dipertahankan" karena itu prospek jangka panjang dengan memanfaatkan brosur atau stiker yang di tempel pada tempat tertentu di lingkungan hotel dapat memberikan informasi secara jelas dan dapat di baca ketika pengunjung lupa atau tidak menyimak bellboy ketika menjelaskan peraturan di awal.

Adapun sebanyak 2 responden memilih "ditingkatkan" karena menurut mereka Pengunjung kamar hotel akan dapat lebih mengingat peraturan-peraturan yang ada di hotel karena sewaktu-waktu dapat membaca kembali brosur-brosur yang telah di tempelkan bila dibandingkan dengan peraturan yang disampaikan di awal, hal ini tidak akan efektif jika yang mendengar informasi hanya sebagian dari pengunjung kamar hotel. Selain itu, akan lebih mudah terlupakan jika peraturan yang disampaikan hanya dalam bentuk lisan.

2. Green Product

Green product, dapat didefinisikan sebagai penggunaan produk ramah lingkungan dalam suatu hotel. Atau dapat digambarkan sebagai suatu keadaan ketika kinerja lingkungan, proses produksi, penggunaan dan pembuangan bisa secara signifikan meningkat nilai efisiensinya. Produk ramah lingkungan dapat dinilai dengan melihat kemasan yang digunakan apakah kemasan tersebut bisa didaur ulang atau tidak, atau apakah kemasan tersebut bisa digunakan secara berulang-ulang untuk mengurangi tertimbunnya limbah. Disamping itu yang paling utama dilihat dari isi produk tersebut, apakah produk tersebut memiliki kemungkinan untuk menimbulkan bahaya bagi kesehatan lingkungan ataupun manusia atau tidak (Supriadi & Roedjinandari, 2016).

Pada variabel green product terdapat 2 indikator yang sudah sangat sesuai dan perlu dipertahankan yaitu

a. Penggunaan product yang terbuat dari kaca atau keramik yang dapat di refill pada kamar tamu dan kamar mandi

Pada kamar hotel dan kamar mandi di Le Grande Bali Uluwatu sudah mempergunakan produk-produk yang dapat diisi kembali yaitu mempergunakan kemasan air mineral dari botol kaca dan menggunakan botol dari keramik pada kamar mandi dalam penggunaan bath gel dan sampo. Adapun hasil dari wawancara yaitu sebanyak 8 responden yang memilih untuk "dipertahankan" karena penggunaan keramik atau kaca perlu dipertahankan karena dapat mengurangi penggunaan kemasan dari bahan plastik, selain itu penggunaan keramik atau kaca dapat membuat tampilan produk lebih mewah dan bagus. Dan sebanyak 2 responden memilih "ditingkatkan" karena menurut mereka harus selalu mengecek kondisi botol kaca jika ada kerusakan pada botol tersebut secepatnya di ganti.

b. Menyediakan amenities organik yang mudah terurai pada kamar tamu dan kamar mandi

Dalam memberikan amenities pada kamar tamu dan kamar mandi pihak hotel menggunakan bahan organik dalam memberikan amenities (teh, kopi, dan gula), Adapun hasil dari wawancara yaitu sebanyak 7 responden yang memilih untuk "dipertahankan" karena pada kamar mandi pihak hotel memberikan perlengkapan mandi dari bahan dasar kayu yang mudah terurai yaitu pada sikat gigi dan sisir. Kemasan amenities yang mudah terurai karena dari penggunaan amenities itu sendiri sangat banyak diperlukan sesuai dengan banyaknya tamu hotel yang berkunjung. Adapun sebanyak 3 responden memilih "ditingkatkan" karena menurut mereka hal ini dilakukan untuk menekan angka penggunaan plastik yang nantinya akan menjadi limbah yang sulit terurai.

3. Green Donation

Pada indikator green donation yang sudah sangat sesuai dan perlu terus di pertahankan yaitu dengan melakukan kegiatan sosial dengan cara ber amal atau charity yang dilakukan secara rutin ke panti jompo, masyarakat kurang mampu dan orang-orang yang tinggal di pedalaman. Adapun hasil dari wawancara yaitu sebanyak 9 responden yang memilih untuk "dipertahankan" karena hal positif ini sangat bermanfaat dan akan terus dipertahankan sebagai wujud kepedulian pada masyarakat kurang mampu. Selain itu program charity ini juga disosialisasikan kepada seluruh karyawan yang ada di hotel untuk ikut membantu baik berupa tenaga maupun berupa barang yang sudah tidak terpakai tetapi masih layak pakai. Dan sebanyak 1 responden memilih "ditingkatkan" karena menurut mereka sosialisasi yang dilakukan hotel Le Grande Bali Uluwatu dalam mengajak karyawan untuk ikut serta dalam program charity:

a. Memberikan edukasi kepada karyawan dan tamu mengenai program green untuk melindungi lingkungan.

Di hotel sudah melakukan morning briefing dalam memberikan edukasi kepada karyawan hotel untuk selalu memperhatikan dampak lingkungan dari aktivitas yang akan dilakukan dan juga pada saat melakukan pembersihan

han kamar hotel, karyawan room attendant sudah memberikan edukasi kepada tamu untuk selalu dapat menerapkan program green dalam upaya melindungi alam sekitar.

Simpulan

Berdasarkan uraian pada bab sebelumnya, maka peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa:

Pada implementasi green practice, telah dilakukan karena bagian dari PT. Graha Albros, Hotel Le Grande Bali Uluwatu telah melaksanakannya seperti pengurangan penggunaan listrik, meminimalkan penggunaan air, memaksimalkan penggunaan alat dan bahan dari alam untuk dapat digunakan lagi. Khusus untuk linen, dalam pencucian linen selama 2 hari dalam sekali cuci, memaksimalkan sumber daya alam dalam proses pengeringan, dan merencanakan proses pengiriman dan pembungkus yang lebih ramah lingkungan.

Berdasarkan dari hasil penerapan green practice di Le Grande Bali Uluwatu, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa:

1. Sistem alur linen dalam proses pencucian hingga siap pakai lebih berperan di luar hotel, untuk di dalam hotel hanya memerlukan 1 orang dalam proses penerimaan linen bersih, dan pihak Laundry dalam hotel hanya berperan untuk menangani linen berukuran kecil seperti Hand Towel, Face Towel, Pillow Cases hanya saat High Season atau tamu grup saja untuk mempersingkat waktu proses penerimaan linen bersih untuk siap diedarkan. Dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa hotel tidak sepenuhnya melakukan aktivitas yang berkaitan dengan penggunaan detergen atau limbah yang tidak ramah lingkungan.

2. Pada sistem green practice, hasil dari wawancara dan observasi langsung dikatakan bahwa hotel masih menggunakan pihak ketiga untuk membantu proses pengolahan linen kotor, yang artinya hotel masih belum perhatian terhadap cara pihak ketiga (Laundry luar) dalam pengolahan limbahnya. Hotel hanya menyorot atau memperhatikan pengolahan linen dalam hotel saja.

3. Pada sistem energi yang digunakan dapat disimpulkan bahwa hotel Le Grande Bali Uluwatu sudah menggunakan listrik secara efisien dengan segala sistem pengoperasian yang otomatis, yang membuat penggunaan listrik tersebut sudah diatur seefisien mungkin.

4. Penggunaan air pada hotel Le Grande Bali Uluwatu juga dapat disimpulkan bahwa penggunaan air yang dikelola oleh office telah digunakan secara efisien dari segi pengolahan dan alokasi air yang telah di gunakan menjadi lebih bermanfaat.

5. Pada indikator green donation kegiatan yang sudah dilakukan saat ini mendapat banyak dukungan dari berbagai pihak, baik dari hotel serta karyawan yang turut melaksanakan kegiatan sosial ini, senantiasa membantu dalam bentuk barang maupun tenaga.

Ucapan Terima Kasih

Penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada pihak hotel yang sudah berkenan dijadikan objek dan lokasi penelitian ini. kepada dosen penguji terimakasih atas waktu bimbingan serta motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan artikel ini dengan baik serta seluruh dosen pengajar Jurusan Pariwisata yang telah memberikan bimbingan dan pengetahuan yang luas kepada penulis selama mengikuti perkuliahan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

Referensi

- Aripin, N., Amran, N. A., Saad, N., & Awaluddin, N. R. (2018). Green practices in the hotel industry: The push and pull factors. *International Journal of Supply Chain Management*, 7(6), 158–164.
- Atzori, R., Shapoval, V., Murphy, K.S. (2016). Measuring Generation Y consumers' perceptions of green practices at Starbucks: An IPA analysis. *Journal of Foodservice Business Research*.
- Bendriyanti, R. P., & Zulita, L. N. (2012). Implementasi E-Arsip Pada Kanwil Kementerian Agama Provinsi Bengkulu. *Jurnal Media Infotama*, 8(1), 158–177.
- Brian, R. (2019). Kajian Literatur Pengaruh Nilai Kesadaran Green Hotel Practice The Effect Of Environmental Value Toward Consumer Behavior on Green Hotel Practice : A Literature Review. 5(1), 1–8.
- Kim, Y. J., Kim, W. G., Choi, H. M., & Phetvaroon, K. (2019). The effect of green human resource management on hotel employees' eco-friendly behavior and environmental performance. *International Journal of Hospitality Management*, 76(August 2017), 83–93. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2018.04.007>

- Nurwanda, A., & Badriah, E. (2020). Analisis Program Inovasi Desa Dalam Mendorong Pengembangan Ekonomi Lokal Oleh Tim Pelaksana Inovasi Desa (Pid) Di Desa Bangunharja Kabupaten Ciamis. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 7, 68–75.
- Setiawan, I. G. M., Triyuni, N. N., Budarma, I. K., & Antara, D. M. S. (2021). The Implementation of Green Housekeeping Management at The St. Regis Bali Resort. *International Journal of Green Tourism Research and Applications*, 3(2), 69–76. <https://doi.org/10.31940/ijogtra.v3i2.69-76>
- Schubert, F. (2008). Exploring and predicting consumers' attitudes and behaviors towards green restaurants. *Electronic Thesis or Dissertation*. 96.
- Sinangjoyo, N. J. (2013). Green Hotel sebagai Daya Saing Suatu Destinasi. 5, 83–93.
- Supriadi, B., & Roedjinandari, N. (2016). Investigasi Green Hotel Sebagai Alternatif Produk Ramah Lingkungan. *GreenTechnology Innovation*, August, 1–9.
- Tzschentke, N., Kirk, D., & Lynch, P. A. (2004). Reasons for going green in serviced accommodation establishments. *International journal of contemporary hospitality management*
- Zein, S., Yasyifa, L., Khozi, R., Harahap, E., Badruzzaman, F., & Darmawan, D. (2019). Pengolahan dan Analisis Data Kuantitatif Menggunakan Aplikasi SPSS. *Jurnal Teknologi Pendidikan Dan Pembelajaran*, 4(1), 1–7.