

**PENERAPAN GREEN HOTEL DALAM UPAYA
MENINGKAKAN KUALITAS PELAYANAN
FRONT OFFICE STAFF DI MERCURE BALI LEGIAN**



POLITEKNIK NEGERI BALI

NI KADEK PUTRI WULANDARI

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022**

SKRIPSI

**PENERAPAN GREEN HOTEL DALAM UPAYA
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
FRONT OFFICE STAFF DI MERCURE BALI LEGIAN**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Ni Kadek Putri wulandari
1815834016**

**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 : Ni Kadek Putri Wuandari
NIM : 1815834016
Program Studi : Manajemen Bisnis Pariwisata
Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi berjudul:

**Penerapan *Green Hotel* dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan
Front office staff di *Mercure Bali Legian***

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, 18 Juli 2022

nyataan,

METERAI TEMPEL
16FAKX038196363

Ni Kadek Putri Wulandari

SKRIPSI

PENERAPAN GREEN HOTEL DALAM UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN FRONT OFFICE STAFF DI MERCURE BALI LEGIAN

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Studi pada Program
Studi Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata,
Politeknik Negeri Bali



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Ni Kadek Putri Wulandari
1815834016**

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

SKRIPSI

**PENERAPAN GREEN HOTEL DALAM UPAYA
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN STAF
FRONT OFFICE DI MERCURE BALI LEGIAN**

Diajukan Oleh

**Ni KadekPutri Wulandari
1815834016**

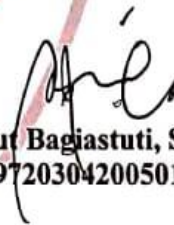
Telah Disetujui dan Diterima dengan Baik Oleh:

Pembimbing I,



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

Pembimbing II,



**Ni Ketut Bagiastuti, SH., M.H.
NIP. 197203042005012001**

JURUSAN PARIWISATA
Mengetahui
Ketua Jurusan Pariwisata
POLITEKNIK NEGERI BALI



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

**PENERAPAN GREEN HOTEL DALAM UPAYA
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
FRONT OFFICE STAFF DI MERCURE BALI LEGIAN**

Telah Diuji dan Dinyatakan Lulus Ujian Pada:

Senin, 1 Agustus 2022


**PENGUJI
KETUA:**


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

ANGGOTA:


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

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI**


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

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa (Ida Sang Hyang Widhi Wasa), yang telah memberi kesempatan bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi yang berjudul “Penerapan *Green Hotel* dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan *Front office staff* di Mercure Bali Legian” yang dapat diselesaikan secara tepat waktu. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan pembuatan Skripsi S1 Terapan Manajemen Bisnis Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.

Pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang terkait dalam pembuatan Skripsi dan telah memberikan dukungan baik secara moral, bimbingan serta doa. Ucapan terimakasih 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

Ni Luh Eka Armoni, SE, M.Par. selaku Koordinator Praktik Kerja Lapangan dan penasehat pelatihan yang telah memberikan bimbingan kepada penulis selama proses Praktik Kerja Lapangan (PKL) berlangsung.

5. Dra. Nyoman Mastiani Nadra, M. Par selaku Dosen Pembimbing satu yang telah membimbing penulis dengan ketulusan hati dan kesabarannya dalam membimbing, mendukung dan mengarahkan penulis.
6. Ni Ketut Bagiastuti, SH., M.H. selaku Dosen Pembimbing dua yang telah membimbing penulis dengan ketulusan hati dan kesabarannya dalam membimbing, mendukung dan mengarahkan penulis.
7. Seluruh Dosen di Politeknik Negeri Bali yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, atas segala bimbingan yang telah diberikan selama penulis menempuh pendidikan di kampus Politeknik Negeri Bali.
8. Bapak Agus Ariawan selaku *Human Resources Department* yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian di Mercure Bali Legian
9. Bapak Komang Mudita selaku *Manager Front Office* dan seluruh *staff front office* yang telah memberikan ilmu serta bimbingan selama penulis melaksanakan penelitian di Mercure Bali Legian.
10. Serta semua pihak yang telah memberikan dukungan, dorongan, motivasi, serta perhatian sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata penulis berharap penelitian ini dapat bermanfaat untuk semua pihak dan penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang bersifat membangun untuk menyempurnakan penelitian ini sehingga dapat dipergunakan sebagai acuan dalam penelitian suatu implementasi media pemasaran.

Badung, Maret 2022

Penulis



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

APPLICATION OF GREEN HOTEL IN AN EFFORT TO IMPROVE THE QUALITY OF FRONT OFFICE STAFF AT MERCURE BALI LEGIAN

Ni Kadek Putri Wulandari
1815834016

ABSTRACT

This research was conducted at Mercure Bali Legian which is located in Legian Bali. This study aims to determine the application of green hotels in an effort to improve the service quality of front office staff at Mercure Bali Legian and to identify indicators that need to be improved and maintained in the service quality of front office staff at Mercure Bali Legian. The sample selection is 65 respondents and 3 informants and sampling is done by incidental sampling technique. Collecting data using a questionnaire distributed to respondents. Data processing is done by testing the validity and reliability test. The analytical technique used in this research is descriptive qualitative analysis to determine the application of green hotels at Mercure Bali Legian and quantitative analysis, namely importance performance analysis (IPA) is used to classify service quality indicators that need to be improved and maintained into a Cartesian diagram. The results of the study indicate that the application of green hotels has been maximally implemented by the front office staff at Mercure Bali Legian. The results of this study indicate that there are two indicators that need to be improved the quality of service, namely the indicator of handling guest complaints quickly and well and the indicator of staff providing information about services with environmentally friendly actions that are easy for guests to understand. Then there are five indicators that the front office staff needs to maintain the quality of service, namely the hotel lobby indicator is clean and smoke-free, supports the environmentally friendly concept during the check-in process by minimizing the use of paper, the staff informs the hotel facilities including energy-saving facilities in the hotel, giving welcome drink using drinks from local products, and front office staff providing information about the cashless program.

Keywords: implementation, green hotel, front office, quality of service, importance performance analysis

**PENERAPAN GREEN HOTEL DALAM UPAYA
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
FRONT OFFICE STAFF DI MERCURE BALI LEGIAN**

**Ni Kadek Putri Wulandari
1815834016**

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan di Mercure Bali Legian yang berlokasi di Legian Bali. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan *green hotel* dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan *front office staff* di Mercure Bali Legian dan mengetahui indikator yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan dalam kualitas pelayanan *front office staff* di Mercure Bali Legian. Pemilihan sampel sebanyak 65 responden dan informan sebanyak 3 orang dan pengambilan sampel dilakukan dengan teknik sampling insidental. Pengumpulan data menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada responden. Pengolahan data dilakukan dengan uji validitas dan uji reliabilitas. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif untuk mengetahui penerapan green hotel di Mercure Bali Legian dan analisis kuantitatif yaitu *importance performance analysis* (IPA) digunakan untuk mengelompokkan indikator kualitas pelayanan yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan kedalam diagram kartesius. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan green hotel sudah diterapkan secara maksimal oleh *front office staff* di Mercure Bali Legian. Hasil dari penelitian ini menunjukkan terdapat dua indikator yang perlu ditingkatkan kualitas pelayanannya yaitu indikator Menangani keluhan tamu dengan cepat dan baik dan indikator Staf memberikan informasi mengenai pelayanan dengan tindakan ramah lingkungan yang mudah dipahami tamu. Kemudian terdapat lima indikator yang perlu dipertahankan kualitas pelayanannya oleh *front office staff* yaitu indikator *lobby* hotel bersih dan bebas asap rokok, mendukung konsep ramah lingkungan pada saat proses *checkin* dengan meminimalisir penggunaan kertas, staf menginformasikan fasilitas hotel termasuk fasilitas hemat energi yang ada di hotel, pemberian *welcome drink* menggunakan minuman dari produk lokal, dan *front office staff* memberikan informasi mengenai program *cashless*.

Kata Kunci: implementasi, *green hotel*, *front office*, kualitas pelayanan, analisis kepentingan dan kinerja

DAFTAR ISI

ISI	HALAMAN
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PERSETUJUAN GELAR SARJANA TERAPAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN	v
HALAMAN PENETAPAN KELULUSAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRACT	x
ABSTRAK	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Hotel.....	8
2.1.2 Departemen-departemen Hotel	9

2.1.3	Front Office	11
2.1.4	Green Hotel	12
2.1.5	Dimensi Green Hotel.....	13
2.1.6	Kualitas pelayanan	16
2.1.7	Dimensi Kualitas Pelayanan	16
2.2	Hasil Penelitian Sebelumnya.....	18
BAB III METODE PENELITIAN		24
3.1	Pelayanan Front office staff di Mercure Bali Legian.....	24
3.2	Objek Penelitian.....	24
3.3	Identifikasi Variable.....	24
3.4	Definisi Operasional Variabel.....	25
3.5	Jenis dan Sumber Data.....	27
3.5.1	Jenis Data	27
3.5.2	Sumber Data.....	27
3.6	Populasi dan Metode Penentuan Sampel	28
3.6.1	Populasi.....	28
3.6.2	Metode Penentuan Sampel.....	28
3.7	Metode Pengumpulan Data.....	30
3.7.1	Penyebaran Angket atau Kuesioner	30
3.7.2	Observasi.....	30
3.7.3	Wawancara.....	30
3.7.4	Studi Kepustakaan.....	30
3.8	Uji Instrumen Penelitian	31
3.8.1	Uji Validitas	31
3.8.2	Uji Reliabilitas	31

3.9	Teknik Analisis Data.....	33
3.9.1	Deskriptif Kualitatif.....	33
3.9.2	Analysis Importance Performance Analysis (IPA).....	33
BAB IV PEMBAHASAN.....		38
4.1	Gambaran Umum Hotel.....	38
4.1.1	Sejarah Hotel.....	38
4.1.2	Fasilitas Hotel.....	40
4.1.3	Struktur Organisasi.....	52
4.2	Hasil dan Pembahasan.....	56
4.2.1	Karakteristik Responden.....	56
4.2.2	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	61
4.2.3	Penerapan Green Hotel dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front office staff di Mercure Bali Legian.....	63
4.2.4	Aspek Pelayanan yang Perlu Ditingkatkan dalam Kualitas Pelayanan yang dilakukan oleh Front office staff Departemen di Mercure Bali Legian.....	69
BAB V PENUTUP.....		78
5.1	Simpulan.....	78
5.2	Saran.....	79
DAFTAR PUSTAKA.....		80
LAMPIRAN.....		83

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel Green Hotel.....	25
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel Kualitas Pelayanan.....	26
Tabel 4. 1 Type Kamar.....	40
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Daerah.....	56
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	57
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	58
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	58
Tabel 4. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menginap.....	59
Tabel 4. 7 Karakteristik Responden Berdasarkan Tujuan Menginap.....	60
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Importance dan Performance.....	60
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas Importance dan Performance.....	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Grafik Rating Tripadvisor Mercure Bali Legian.....	4
Gambar 3. 1 Diagram Kartesius.....	35
Gambar 4. 1 Superior king size bed room.....	40
Gambar 4. 2 Deluxe room with balcony.....	40
Gambar 4. 3 Executive Suite room.....	41
Gambar 4. 4 Bathroom Executive Suite.....	42
Gambar 4. 5 Deluxe King Bed with Private Plunge Pool.....	42
Gambar 4. 6 Ancak restaurant.....	43
Gambar 4. 7 Ancak Lounge.....	43
Gambar 4. 8 Poole Bar and Lounge.....	44
Gambar 4. 9 Poole bar and lounge.....	45
Gambar 4. 10 Meeting rooms.....	45
Gambar 4. 11 Fitness Centre.....	46
Gambar 4. 12 Lavare SPA.....	47
Gambar 4. 13 Kids Club.....	49
Gambar 4. 14 Kolam renang lantai 1.....	49
Gambar 4. 15 Kolam renang lantai 4.....	50
Gambar 4. 16 Struktur Organisasi Front Office Department.....	51
Gambar 4. 17 Diagram Kartesius Importance Performance Analisis.....	69

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : **Ulasan Tamu**

Lampiran 2 : **Surat Permohonan Pengisian Kuesioner Penelitian**

Lampiran 3 : **Kuesioner**

Lampiran 4 : **Pedoman Wawancara untuk *Manager Front Office Departement***

Lampiran 5 : **Identitas Responden**

Lampiran 6 : **Hasil Olah Data Karakteristik Responden**

Lampiran 7 : **Tabulasi Data Importance**

Lampiran 8 : **Tabulasi Data Performance** Lampiran 9 : **Hasil Uji Validitas Importance**

Lampiran 10 : **Hasil Uji Validitas Performance**

Lampiran 11 : **Hasil Uji Reliabilitas Importance**

Lampiran 12 : **Hasil Uji Reliabilitas Performance**

Lampiran 13 : **Bukti Kuesioner**

Lampiran 14 : **Dokumentasi Wawancara**

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri perhotelan 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. 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 yang ada di Bali adalah Mercure Bali Legian. Hotel ini merupakan hotel berbintang empat yang terletak di Jl. Legian No. 328, Legian Kelod, Badung, Bali. Mercure Bali Legian mulai beroperasi pada tanggal 9 Desember 2014 dan menjadi hotel bintang empat pertama di kawasan legian dari *brand accor*. Memiliki desain unik dengan jumlah kamar 321 serta dilengkapi dengan fasilitas mewah dan *modern*.

Mercure Bali Legian memiliki beberapa departemen untuk mendukung operasional hotel sehingga bisa bersaing dengan hotel lain. Departemen tersebut meliputi: *front office, housekeeping, food and beverage, human resources, accounting, sales & marketing, dan engineering*. Departemen *front office* merupakan departemen yang pertama kali menyambut tamu, melayani tamu, serta menjadi pusat kegiatan hotel. *Front office* sangatlah penting dalam menjalankan

fungsi dan tugasnya karena sangat menentukan dalam memberikan kesan baik terhadap tamu yang menginap di hotel. Para tamu mendapatkan pelayanan sebelum tiba, saat tiba di hotel, pada saat berada di hotel, dan pada saat akan meninggalkan hotel. Kesan pertama dan terakhir bagi tamu ditentukan oleh *front office*.

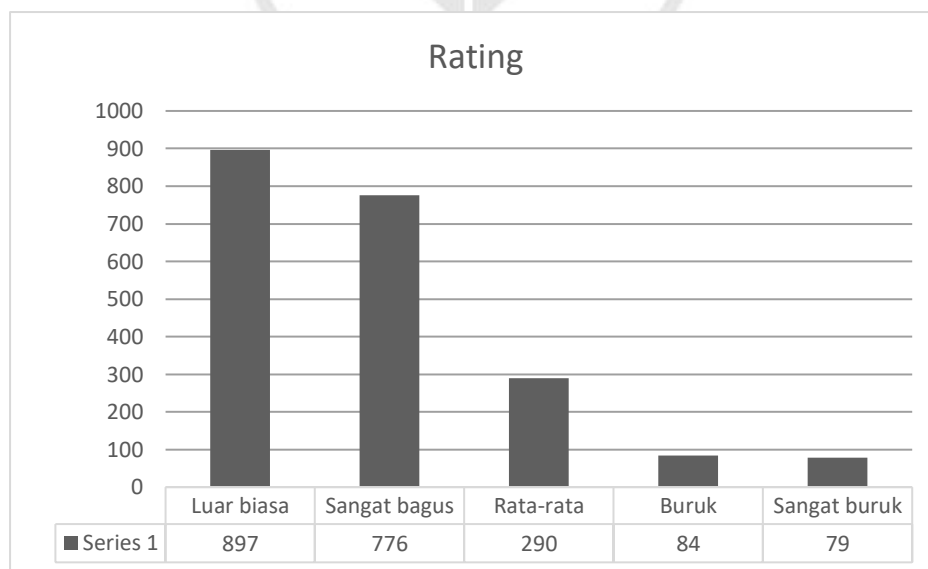
Operasional hotel pada dasarnya dapat membahayakan kelestarian lingkungan dan berpotensi terhadap kerusakan akibat pemanfaatan banyak sumber daya. Menyadari isu lingkungan yang semakin mengancam tersebut banyak industri perhotelan mengubah orientasi menjadi industri hotel berwawasan ekonomi sekaligus lingkungan yang berkelanjutan.

Pada pengenalan degradasi lingkungan, pemerintah bersama dengan gerakan *green hotel* dan industri pariwisata menjadi semakin sadar akan kebutuhan untuk tindakan lebih efektif dalam melindungi lingkungan. Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Kemenparekraf) mengharapkan hotel di Indonesia untuk menerapkan suatu konsep yaitu *Green Hotel* untuk menciptakan hotel yang ramah lingkungan. Kemenparekraf menerbitkan sebuah buku panduan dan pedoman pelaksanaan *Green Hotel* di Indonesia untuk mendorong sektor industri perhotelan berkontribusi meminimalisir terjadinya pemanasan global dan kerusakan lingkungan melalui aspek penerapan *green hotel* yaitu: manajemen hotel berwawasan lingkungan, operasional hotel berwawasan lingkungan, tata guna lahan, efisiensi energi, konservasi air, penggunaan material bangunan dan produk lokal yang ramah lingkungan, kualitas pengudaraan untuk pengendalian kesehatan dan kenyamanan dalam ruangan, dan pengelolaan limbah berwawasan lingkungan.

Istilah *Green Hotel* memberikan persepsi kepada masyarakat bahwa layanan jasa penginapan yang ditawarkan memiliki fasilitas dan kualitas pelayanan yang berbeda dengan hotel yang belum menerapkan konsep *green hotel*. Penerapan *green hotel* bisa menjadi dasar untuk meningkatkan kualitas dari hotel itu sendiri. Langkah pertama dalam penerapannya *green hotel* ini adalah menyediakan keinginan dan kebutuhan konsumen. Maka dari itu penerapan *green hotel* pada Mercure Bali Legian secara langsung maupun tidak langsung akan mempengaruhi kualitas pelayanan pada hotel. Kualitas pelayanan menjadi suatu strategi manajemen hotel dalam menarik perhatian pengunjung serta mengedukasi ke arah ramah lingkungan agar menjadikan pengunjung lebih cerdas dalam memilih hotel.

Kualitas pelayanan adalah segala bentuk pelayanan secara maksimal yang diberikan perusahaan dengan segala keunggulan dalam rangka memenuhi keinginan konsumen (Insani, Yuda Dwi; Setiyariski, 2020). Menurut Parasuraman, Zeithaml & Berry yang dikutip oleh (Kusumarini, 2021) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dapat dilihat dari 1.) *reliability* (kemampuan memberikan pelayanan yang dibutuhkan konsumen), 2.) *responsiveness* (kemampuan memberikan bantuan kepada konsumen dengan taggap), 3.) *assurance* (pengetahuan dari *staff* untuk memberikan informasi ke konsumen), 4.) *empathy* (kepedulian dan memahami keinginan konsumen), 5.) *tangible* (penampilan fisik dan layanan yang akan diterima tamu).

Dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada konsumen baik tamu maupun konsumen lain seperti pihak-pihak yang diajak bekerja sama maka banyak manfaat yang di dapatkan oleh perusahaan. Manfaat tersebut diantaranya sikap loyal konsumen terhadap perusahaan, meningkatnya jumlah kunjungan tamu, rating meningkat karena konsumen akan merasa puas dengan pelayanan yang di dapat, dan juga rekomendasi dari tamu. *Trip Advisor* merupakan situs yang menampilkan *review* dari tamu, rating perusahaan yang bisa diakses dengan mudah dan media yang sudah diakui serta digunakan secara global di dunia sehingga layak untuk digunakan sebagai acuan untuk mengetahui ulasan dari tamu. Dalam hal ini Mercure Bali Legian saat ini memiliki 2.126 ulasan. Dari 2.126 ulasan yang ada untuk Mercure Bali Legian terbagi atas lima rating, selengkapnya dapat dilihat pada Gambar 1.1.



Gambar 1. 1 Grafik Rating Tripadvisor Mercure Bali Legian
(sumber: www.tripadvisor.co.id diakses pada 21 februari 2022)

Dari grafik diatas maka dapat diketahui bahwa rating yang diberikan oleh tamu yang berkunjung di Mercure Bali Legian sebagian besar luar biasa namun terdapat beberapa rating yang kurang baik. Dari grafik tersebut diketahui bahwa pada kategori luar biasa sebanyak 897 ulasan, pada kategori sangat bagus sebanyak 776 ulasan, pada kategori rata-rata sebanyak 290 ulasan, pada kategori buruk sebanyak 84 ulasan, dan pada kategori sangat buruk sebanyak 79 ulasan. Fokus utama dalam penelitian ini adalah pada kategori rata-rata, buruk, dan sangat buruk karena pada kategori tersebut menunjukkan bahwa tamu kurang puas dengan pelayanan hotel selama menginap di Mercure Bali Legian sehingga tamu memberikan ulasan yang kurang baik. Salah satu komentar tamu yang ada pada kategori rata-rata yaitu tamu mengeluhkan AC kurang dingin dan penerangan kamar yang kurang serta tamu mengeluh kecewa dengan kurangnya kebersihan kamar.

Diketahui bahwa ulasan tamu dapat diakses secara bebas dan dapat menjadi referensi untuk tamu yang akan berkunjung ke Mercure Bali Legian. Ulasan yang kurang baik dapat mempengaruhi tamu yang berencana menginap di Mercure Bali Legian dan pada akhirnya akan membawa pengaruh terhadap keputusan tamu tersebut untuk menginap di Mercure Bali Legian. Berdasarkan latar belakang dan keadaan yang sudah diuraikan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Penerapan *Green Hotel* dalam Upaya meningkatkan Kualitas Pelayanan *Front office staff* di Mercure Bali Legian”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas,dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah penerapan *green hotel* dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan *front office staff* di Mercure Bali Legian ?
2. Aspek pelayanan manakah yang perlu ditingkatkan dalam kualitas pelayanan *front office staff* di Mercure Bali Legian ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ditetapkan maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Mengetahui penerapan *green hotel* dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan *front office staff* di Mercure Bali Legian.
2. Mengetahui pelayanan yang perlu ditingkatkan dalam kualitas pelayanan *front office staff* di Mercure Bali Legian.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan pada latar belakang, rumusan masalah dan tujuan penelitian yang telah diuraikan diatas, maka dapat disimpulkan kegunaan hasil penelitian adalah :

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan ilmu dan wawasan yang lebih guna mendukung penelitian atau pembuatan laporan penelitian lainnya dan sebagai syarat untuk kelulusan program studi manajemen bisnis pariwisata jurusan pariwisata Politeknik Negeri Bali.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi suatu masukan dan bahan evaluasi bagi manajemen Mercure Bali Legian untuk meningkatkan kualitas pelayanan di hotel. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi mahasiswa Politeknik Negeri Bali.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya yang berkaitan dengan penerapan green hotel dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan front office staff di Mercure Bali Legian, maka didapatkan simpulan sebagai berikut:

1. Penerapan *green hotel* dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan *front office staff* di Mercure Bali Legian sudah diterapkan secara maksimal oleh front office staff sesuai dengan dimensi *green hotel* yaitu menggunakan konsep *semi outdoor* dan berisi *mini garden* pada *lobby* untuk penerapan *green design*, melakukan penghematan air dan penghematan energi listrik di kamar dengan cara memberikan tulisan yang mengingatkan tamu untuk mematikan air dan listrik ketika tidak dibutuhkan untuk penerapan *energy management*, penggunaan alat-alat dan produk yang ramah lingkungan dalam kegiatan operasional hotel seperti minibar ramah lingkungan untuk penerapan *Environmental protection*, adanya program *paperless, cashless, not changes towel in daily basic, soap for hope* untuk penerapan *reduce consumption*, pemberian *welcome drink* berupa minuman tradisional yaitu loloh cencem untuk penerapan *green product and service*, adanya pelatihan yang diberikan kepada seluruh staf hotel melalui program planet21 meliputi: konservasi air, penggunaan kembali handuk dan linen, pengurangan limbah, daur ulang, dan pengurangan sampah makanan untuk penerapan *Socio-economic and environmental benefit*.

2. Berdasarkan hasil perhitungan *importance performance analysis* terdapat dua indikator yang harus ditingkatkan lagi pelayanan yang diberikan oleh front office staff yaitu menangani keluhan tamu dengan cepat dan baik (X4) dan staf memberikan layanan dengan tindakan ramah lingkungan yang mudah dipahami tamu (X11). Selain itu ada lima indikator pelayanan *green hotel* yang perlu dipertahankan pelayanannya yaitu: *lobby* hotel bersih dan bebas asap rokok (X2), mendukung konsep ramah lingkungan pada saat proses *check in* dengan meminimalisir penggunaan kertas (X3), staf menginformasikan fasilitas hotel termasuk fasilitas hemat energi yang ada di hotel (X5), pemberian *welcome drink* menggunakan minuman dari produk lokal (X9), front office staff memberikan informasi mengenai program *cashless* (X10).

5.2 Saran

Berdasarkan simpulan diatas , maka saran-saran yang dapat diajukan bagi Mercure Bali Legian dengan penerapan *green hotel* dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan *front office staff* adalah:

1. Membangun koordinasi yang baik dengan melakukan briefing setiap pergantian shift dan mengevaluasi secara rutin kinerja staf untuk meminimalisir adanya komplain melalui *front office*.
2. Mempelajari lebih dalam mengenai program *green hotel* yang diterapkan di Mercure Bali Legian agar lebih mudah dalam memberikan informasi kepada tamu dan terciptanya kualitas pelayanan yang baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, T., & Pebriyanti, K. (2016). Pengaruh Program Green Hotel Terhadap Keputusan Menginap Tamu Di the Royale Krakatau Hotel Cilegon Banten. *THE Journal : Tourism and Hospitality Essentials Journal*, 6(1), 1023. <https://doi.org/10.17509/thej.v6i1.2013>
- Ali, B. J., Gardi, B., Othman, B. J., Ahmed, S. A., Ismael, N. B., Hamza, P. A., Aziz, H. M., Sabir, B. Y., Sorguli, S., & Anwar, G. (2021). Hotel Service Quality: The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Hospitality. *International Journal of Engineering, Business and Management*, 5(3), 14–28. <https://doi.org/10.22161/ijebm.5.3.2>
- Antara, I. K. (2016). *Pengaruh Konsep Green Hotel Terhadap Minat Berkunjung Wisatawan Ke Kabupaten Badung Bali*. 1–68.
- Bahriansyah, B., & Sari Arista, D. N. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Pondok Losari Di Makassar. *Movere Journal*, 3(1), 104–114. <https://doi.org/10.53654/mv.v3i1.174>
- Barber, N. A. (2014). Profiling the Potential “Green” Hotel Guest: Who Are They and What Do They Want? *Journal of Hospitality and Tourism Research*, 38(3), 361–387. <https://doi.org/10.1177/1096348012451462>
- Darmaputra, P. G. E., Dianasari, D. A. L., & Kalpikawati, I. A. (2020). Penerapan Konsep Green Hotel di Nusa Lembongan Bali. *Jurnal Bisnis Hospitaliti*, 9(2), 70–77. <https://doi.org/10.52352/jbh.v9i2.507>
- Drie Rona Maiziva. (2017). Peranan Receptionist Pada Front Office Departement Hotel Grand Zuri Pekanbaru. *Jom Fisip*, 4(2), 1–10.
- Faridha, R., & Angel Christy Praveena, C. (2021). A Study on Customer Behavior towards E-Tourism with Reference to Madurai City. *Shanlax International Journal of Arts, Science and Humanities*, 9(1), 131–135. <https://doi.org/10.34293/sijash.v9i1.3860>
- Hadi Atmoko, T Prasetyo & Widyaningsih, H. (2018). *Manajemen dan Bisnis Perhotelan*. Yogyakarta:Explore.
- Hadi Wisnu. (2014). *Peranan Front Desk Agent Dalam Membentuk Citra*. V(2), 1–12.
- Hardani. Ustiawaty, J. A. H. (2020). *Buku Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu.
- Indrawan. R. (2016). *Metodologi Penelitian*. Bandung: PT. Refika Aditama.

- Insani, Yuda Dwi; Setiyariski, R. (2020). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office Department Melalui Tugas dan Tanggung Jawab Concierge Pada Hotel Savoy Homann. *Kajian Pariwisata*, 2(1), 13–28.
<http://ejurnal.ars.ac.id/index.php/JIIP/article/view/297>
- Kusumarini, I. (2021). Kualitas Pelayanan Front office staff Hotel Di Bali. *Jurnal Bisnis Hospitaliti*, 10(2), 103–114. <https://doi.org/10.52352/jbh.v10i2.470>
- Lee, W. H., & Cheng, C. C. (2018). Less is more: A new insight for measuring service quality of green hotels. *International Journal of Hospitality Management*, 68(September 2017), 32–40.
<https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2017.09.005>
- Nurnawati, E. K., & Ardyrusmarryya, D. (2017). Pemetaan hotel untuk menunjang potensi wisata berbasis mobile untuk menunjang smart city. *Prosiding Sensei*, 1(1), 1–8.
- Ong, J. O., & Pambudi, J. (2014). Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Importance Performance Analysis Di Sbu Laboratory Cibitung Pt Sucofindo (Persero). *J@Ti Undip : Jurnal Teknik Industri*, 9(1).
<https://doi.org/10.12777/jati.9.1.1-10>
- Rai Utama, D. I. G. B. (2016). *Metodologi Penelitian Pariwisata & Hospitalitas*. Badung: Pustaka Larasan.
- Riyanto, S., & Hatmawan, A. A. (2020). *METODE PENELITIAN-SLAMET RIYANTO.pdf* (p. 373).
- Rosidah, R. (2015). Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan dalam Organisasi. *Efisiensi - Kajian Ilmu Administrasi*, 7(1), 209–234.
<https://doi.org/10.21831/efisiensi.v7i1.3912>
- Rosyid, A. N., Yulianto, S., Pradapa, F., Prasastono, N., Front, P., Staff, O., Keluhan, T., & Pandanaran, T. (2017). Pengaruh Pelayanan Front Office Staff Terhadap Keluhan Tamu Di Pandanaran Hotel Semarang. *Prosiding Seminar Nasional Muliti Disiplin Ilmu*, 325–334.
- Sudarso, A. (2015). Building customer loyalty through corporate image, service quality, and word of mouth programs with customer value as a intervening variable (The empirical study at 5 stars hotel in North Sumatera). *International Journal of Applied Business and Economic Research*, 13(7), 6105–6126.
- Sudaryono. (2017). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- 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, 390–400.

- Sugiyono. (2016a). *Metodologi Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016b). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metodologi Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Wibowo, A. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Umumbus Trans Jogja Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 11(2), 67–81. <https://doi.org/10.21831/jim.v11i2.11765>
- Yen, et al (2018). (2018). 기사 (Article) 와 안내문 (Information) [. *The Role of Extraversion and Agreeableness Traits on Gen Y's Attitudes and Willingness to Pay for Green Hotels*, 34(1), 1–5.

