

**PENERAPAN *GREENHOTEL* DALAM MENINGKATKAN  
*GREEN BEHAVIOR* STAFF PADA *FRONT OFFICE*  
*DEPARTMENT* DI HOTEL KOMUNE  
AND BEACH CLUB BALI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**DESAK NYOMANDEWANTARI**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2022**

**SKRIPSI**

**PENERAPAN *GREEN HOTEL* DALAM MENINGKATKAN  
*GREEN BEHAVIOR* STAF PADA *FRONT OFFICE*  
DEPARTMENT DI HOTEL KOMUNE  
AND BEACH CLUB BALI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Oleh**

**Desak Nyoman Dewantari  
NIM 2115854064**

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
JURUSAN PARIWISATA**

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Badung-Bali – 80364  
Telp. 0361-701981 (hunting) Fax. 0361-701128 Laman: <http://www.pnb.ac.id>.  
Email: [poltek@pnb.ac.id](mailto:poltek@pnb.ac.id)

---

**PERNYATAAN ORISINALITAS**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Desak Nyoman Dewantari

NIM : 2115854064

Program Studi : Manajemen Bisnis Pariwisata

Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa skripsi berjudul:

*“Penerapan Green Hotel dalam Meningkatkan Green Behavior Staf pada Front Office Department di Hotel Komune and Beach Club Bali”*

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, 12 Agustus 2022

Yang membuat pernyataan,



Desak Nyoman Dewantari

## **SKRIPSI**

# **PENERAPAN *GREEN HOTEL* DALAM MENINGKATKAN *GREEN BEHAVIOR* STAF PADA *FRONT OFFICE* DEPARTMENT DI HOTEL KOMUNE AND BEACH CLUB BALI**

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



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

Oleh  
**Desak Nyoman Dewantari**  
**NIM 2115854064**

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

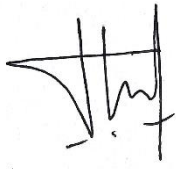
## SKRIPSI

# PENERAPAN *GREEN HOTEL* DALAM MENINGKATKAN *GREEN BEHAVIOR* STAF PADA *FRONT OFFICE* *DEPARTMENT* DI HOTEL KOMUNE AND BEACH CLUB BALI

Diajukan oleh  
**Desak Nyoman Dewantari**  
NIM 2115854064

Telah Disetujui dan diterima dengan Baik oleh:

**Dosen Pembimbing I,**



**Luh Linna Sagitarini, SE, MM.**  
NIP. 197912092005012002

**Dosen Pembimbing II,**



**I Nyoman Rajin Aryana, S.Pd, M.Hum.**  
NIP. 197507042002121002

**Mengetahui,**  
**Ketua Jurusan Pariwisata,**



**Prof. Ni Made Ernawati, MA TM., Ph.D**  
NIP. 196312281990102001

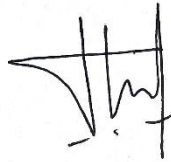
**PENERAPAN *GREENHOTEL* DALAM MENINGKATKAN  
*GREEN BEHAVIOR* STAF PADA *FRONT OFFICE*  
*DEPARTMENT* DI HOTEL KOMUNE  
AND BEACH CLUB BALI**

**Telah Diuji dan Dinyatakan Lulus Ujian Pada:**

**Jumat, 12 Agustus 2022**

**PENGUJI**

**KETUA:**



**Luh Linna Sagitarini, SE, MM.  
NIP. 197912092005012002**

**ANGGOTA:**



**1. Drs. I Wayan Basi Arjana, MITHM  
NIP. 196208071990031000**



**2. I Ketut Suarta, SE., M.Si.  
NIP. 196309151990031002**

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Usulan Penelitian yang berjudul “Penerapan *Green Hotel* dalam Meningkatkan *Green Behavior* Staf pada Front Office Department di Hotel Komune and Beach Club Bali” ini dengan baik dan penulis mampu menyelesaikannya tepat waktu.

Usulan penelitian ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Terapan pada Program Studi DIV Manajemen Bisnis Pariwisata, Politeknik Negeri Bali. Dalam penyusunan laporan ini penulis banyak mendapatkan bantuan dan bimbingan dari banyak pihak. Untuk itu penulis tidak lupa mengucapkan terima kasih 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. Drs. 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. Luh Linna Sagitarini, SE, MM. selaku dosen pembimbing 1 yang dengan sabar memberikan bimbingan, arahan serta masukan-masukan yang sangat berarti sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
6. I Nyoman Rajin Aryana, S.Pd, M.Hum. selaku dosen pembimbing 2 atas ketulusan hati dan kesabarannya dalam membimbing, mendukung dan mengarahkan penulis untuk menyempurnakan penulisan ini.
7. Manajemen Hotel Komune and Beach Club telah memfasilitasi dalam penyusunan skripsi ini sehingga dapat selesai tepat waktu.
8. Kepada kedua orang tua yakni Ibu Ni Made Dewi dan Alm. Bapak I Dewa Made Irawan serta keluarga Desak Putu Eka Trisnawati, Desak Made Epianti, Desak Ketut Indah Purwanitami, dan Dewa Gede Merta Wiguna yang selalu mendukung dan mendoakan sehingga studi ini dapat berjalan dengan lancar.

Besar harapan penulis agar usulan penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua mahasiswa. Demikian yang dapat penulis sampaikan, akhir kata tidak lupa penulis menyampaikan permohonan maaf apabila terdapat kesalahan dalam penulisan usulan penelitian penelitian ini.

Badung, 12 Agustus 2022

Penulis



**PENERAPAN *GREEN HOTEL* DALAM MENINGKATKAN  
*GREEN BEHAVIOR* STAF PADA *FRONT OFFICE*  
DEPARTMENT DI HOTEL KOMUNE  
AND BEACH CLUB BALI**

**Desak Nyoman Dewantari**

**NIM 2115854064**

**ABSTRAK**

Penerapan *green hotel* dalam meningkatkan *green behavior* mengacu pada sejauh mana prosedur praktik *green hotel* dapat mempengaruhi perilaku hijau atau ramah lingkungan karyawan yang bersifat proaktif, sukarela, serta berdedikasi. Tingkat *green behavior* ini tergantung pada faktor sumber daya manusia, termasuk sikap individu, persepsi, penilaian kognitif, dan nilai-nilai sosial yang dianggap memperkuat implementasi inisiatif perilaku hijau. *Green behavior* dari para staf hotel penting untuk diperhatikan karena perannya dalam mengukur efektivitas penerapan *green hotel* dengan perilaku yang ditunjukkan oleh sumber daya manusia yang turut mengimplementasikan prinsip-prinsip tersebut. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis penerapan *green hotel* dan menganalisis penerapan *green hotel* dalam meningkatkan *green behavior* staff pada *Front Office Department* di Hotel Komune and Beach Club Bali.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dan kuantitatif. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data dengan penyebaran kuesioner, wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif dan analisis statistik deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Hotel Komune and Beach Club Bali telah menerapkan *green hotel* sesuai dengan pedoman atau konsep pelaksanaan *green hotel*. Semua penerapan aspek *green hotel* memperoleh respon yang sangat baik yang meliputi aspek penggunaan lahan, efisiensi energi, efisiensi air, material, kualitas udara dalam ruangan, dan manajemen lingkungan. Penerapan program-program *green hotel* di Hotel Komune and Beach Club Bali dapat meningkatkan *green behavior* staf pada *Front Office Departement*. Hasil yang menarik dalam penelitian ini, yaitu semua aspek dari *green behavior* staf termasuk dalam kategori yang memperoleh respon sangat baik. Jadi, semakin baik penerapan *green hotel* maka semakin meningkat *green behavior* staf pada *Front Office Department* di Hotel Komune and Beach Club Bali.

**Kata Kunci:** penerapan *green hotel*, *green behavior* staf, dan *front office department*

**APPLICATION OF GREEN HOTELS IN IMPROVING GREEN BEHAVIOR  
OF STAFF FRONT OFFICE DEPARTMENT IN COMMUNE HOTEL AND  
BEACH CLUB BALI**

**Desak Nyoman Dewantari**

**NIM 2115854064**

**ABSTRACT**

*The application of green hotel in improving green behavior refers to the extent to which green hotel practice procedures can influence the green or environmentally friendly behavior of employees who are proactive, voluntary, and dedicated. The level of green behavior depends on human resource factors, including individual attitudes, perceptions, cognitive assessments, and social values that are considered to strengthen the implementation of green behavior initiatives. Green behavior from hotel staff is important to note because of its role in measuring the effectiveness of implementing green hotels with the behavior shown by human resources who also implement these principles.*

*The methods used in this research are qualitative and quantitative methods. Sources of data used are primary and secondary data. Data collection techniques by distributing questionnaires, interviews, observation and documentation. The data analysis technique used in this research is descriptive qualitative analysis and descriptive statistical analysis. The results of this study indicate that the Hotel Komune and Beach Club Bali has implemented a green hotel in accordance with the guidelines or concept of implementing a green hotel. There are aspects whose application is included in the very good category, namely aspects of land use, indoor air quality and environmental management. Meanwhile, aspects that fall into the good category in its application are aspects of energy efficiency, water efficiency, and materials. The implementation of green hotel programs at the Hotel Komune and Beach Club Bali has an effect on increasing the green behaviors of the staff in the Front Office Department. Interesting results in this study, namely all aspects of the green behavior of staff included in the category that received a very good response. So, the better the implementation of green hotels, the more green behavior of the staff in the Front Office Department at the Komune Hotel and Beach Club Bali increases.*

**Keywords:** *Application of green hotel, green behavior of staff, and front office department.*

## DAFTAR ISI

Isi	Halaman
<b>COVER</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN ORISINALITAS SKRIPSI</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSYARATAN GELAR SARJANA TERAPAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN PENETAPAN KELULUSAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	7
1.4.2 Manfaat Praktis .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>8</b>
2.1 Landasan Teori .....	8
2.1.1 Penerapan .....	8
2.1.2 Hotel .....	9
2.1.3 <i>Green Hotel</i> .....	10
2.1.4 <i>Green Behavior Staf</i> .....	12
2.1.5 <i>Front Office Department</i> .....	14
2.2 Tinjauan Hasil Penelitian Sebelumnya .....	16
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>20</b>
3.1 Lokasi Penelitian dan Periode Penelitian .....	20
3.2 Objek Penelitian .....	20
3.3 Identifikasi Variabel .....	20
3.4 Definisi Operasional Variabel .....	21
3.5 Jenis dan Sumber Data .....	22
3.6 Populasi dan Penentuan Sampel .....	24
3.7 Metode Pengumpulan Data .....	25
3.8 Teknik Analisis Data .....	27

<b>BAB IV PEMBAHASAN .....</b>	<b>32</b>
4.1 Gambaran Umum Penelitian .....	32
4.1.1 Sejarah Hotel Komune and Beach Club Bali .....	32
4.1.2 Struktur Organisasi Hotel Komune and Beach Club Bali.....	33
4.1.3 Kegiatan Usaha Hotel Komune and Beach Club Bali.....	42
4.2 Hasil dan Pembahasan .....	52
4.2.1 Penerapan <i>Green Hotel</i> di Hotel Komune and Beach Club Bali ....	52
4.2.2 Penerapan <i>Green Hotel</i> dalam Meningkatkan <i>Green Behavior</i> staf pada <i>Front Office Department</i> .....	67
 <b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	 <b>102</b>
5.1 Simpulan .....	102
5.2 Saran .....	103
 <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	 <b>104</b>
 <b>LAMPIRAN .....</b>	 <b>106</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tingkat Hunian Kamar Hotel Komune and Beach Club Bali Desember 2021-Februari 2022 .....	2
Tabel 3.1 Penentuan Sampel Penelitian .....	25
Tabel 3.1 Skor Skala Likert.....	31
Tabel 4.1 Kriteria Skor .....	68
Tabel 4.2 Hasil Respon Staf Terhadap Variabel <i>Green Hotel</i> pada Aspek Pengelolaan Lahan di Hotel Komune and Beach Club Bali .....	69
Tabel 4.3 Hasil Respon Staf Terhadap Variabel <i>Green Hotel</i> pada Aspek Efisiensi Energi di Hotel Komune and Beach Club Bali .....	71
Tabel 4.4 Hasil Respon Staf Terhadap Variabel <i>Green Hotel</i> pada Aspek Efisiensi Air di Hotel Komune and Beach Club Bali .....	74
Tabel 4.5 Hasil Respon Staf Terhadap Variabel <i>Green Hotel</i> pada Aspek Material di Hotel Komune and Beach Club Bali .....	77
Tabel 4.6 Hasil Respon Staf Terhadap Variabel <i>Green Hotel</i> pada Aspek Kualitas Udara dalam Ruangan di Hotel Komune and Beach Club Bali .....	79
Tabel 4.7 Hasil Respon Staf Terhadap Variabel <i>Green Hotel</i> pada Aspek Pengelolaan Lahan di Hotel Komune and Beach Club Bali .....	81
Tabel 4.8 Hasil Respon Staf Terhadap Variabel <i>Green Behavior</i> Staf Front <i>Office Department</i> pada Aspek <i>Refine</i> .....	84
Tabel 4.9 Hasil Respon Staf Terhadap Variabel <i>Green Behavior</i> Staf Front <i>Office Department</i> pada Aspek <i>Reduce</i> .....	87
Tabel 4.10 Hasil Respon Staf Terhadap Variabel <i>Green Behavior</i> Staf Front <i>Office Department</i> pada Aspek <i>Reuse</i> .....	90
Tabel 4.11 Hasil Respon Staf Terhadap Variabel <i>Green Behavior</i> Staf Front <i>Office Department</i> pada Aspek <i>Recycle</i> .....	93
Tabel 4.12 Hasil Respon Staf Terhadap Variabel <i>Green Behavior</i> Staf Front <i>Office Department</i> pada Aspek <i>Recovery</i> .....	96
Tabel 4.13 Hasil Respon Staf Terhadap Variabel <i>Green Behavior</i> Staf Front <i>Office Department</i> pada Aspek <i>Retrieve Energy</i> .....	99

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Hotel Komune and Beach Club Bali .....	34
Gambar 4.2 <i>Standard Room</i> .....	43
Gambar 4.3 <i>Komune Family Suite (Suite Room)</i> .....	44
Gambar 4.4 <i>Beach Front Suite Room</i> .....	45
Gambar 4.5 <i>Komune Villa</i> .....	45
Gambar 4.6 <i>Health Hub Restaurant</i> .....	46
Gambar 4.7 <i>Beach Club Restaurant</i> .....	47
Gambar 4.8 Komune Warung .....	47
Gambar 4.9 Komune Salon .....	49
Gambar 4.10 Komune SPA .....	49
Gambar 4.11 Komune Boutique .....	49
Gambar 4.12 <i>Main Pool</i> .....	50
Gambar 4.13 <i>Free Arrange Kids</i> .....	50
Gambar 4.14 <i>Meeting Room</i> .....	51
Gambar 4.15 Penggunaan Lahan Terbuka Hijau .....	54
Gambar 4.16 Efisiensi Energi Pembangkit Listrik Tenaga Surya .....	57
Gambar 4.17 Pengolahan Air untuk Efisiensi Air di Hotel .....	60
Gambar 4.18 Penggunaan Material Alami .....	62
Gambar 4.19 Suasana Kualitas Udara .....	64
Gambar 4.20 Pemanfaatan Sampah Organik .....	67
Gambar 4.21 Penggunaan Sistem Teknologi Reservasi Terbaru .....	85
Gambar 4.22 <i>Smoking Area</i> .....	88
Gambar 4.23 Pemanfaatan Pecahan Kaca untuk Gelas .....	91
Gambar 4.24 Tempat membuang Sampah Sesuai Tempatnya .....	94
Gambar 4.25 Potret Tidak Menggunakan AC saat Tidak Ada Operasional ...	100

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner .....	108
Lampiran 2. Pedoman Wawancara.....	116
Lampiran 3. Tabulasi Data Respon Staf Terhadap Variabel Penelitian.....	118
Lampiran 4. Dokumentasi Penelitian .....	120

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pertimbangan pada aspek lingkungan dan pemanfaatan sumber daya membuat keberhasilan industri pariwisata dalam jangka panjang sangat terkait dengan kapasitasnya untuk mengelola masalah kelestarian lingkungan. Rata-rata hotel menghasilkan 160-220 kilogram CO<sub>2</sub> meter/kamar setiap lantai per tahun. Hasil studi PBB menunjukkan industri hotel berkontribusi lebih dari 5% terhadap emisi gas CO<sub>2</sub> secara global. Penggunaan air per tamu per malamnya rata-rata sebanyak 170-440 liter pada hotel berbintang lima. Selain itu, limbah padat yang dihasilkan mencapai rata-rata 1 kilogram per tamu untuk satu malam (Darmaputra dkk., 2020). Pesatnya pembangunan hotel berpotensi terhadap kerusakan lingkungan akibat pemanfaatan banyak sumber daya, sehingga gerakan *green hotel* menjadi salah satu langkah yang dapat dilakukan untuk meminimalisir kerusakan lingkungan dari kegiatan perhotelan (Putri dkk., 2020). Menurut Suki (2015), saat ini wisatawan semakin cerdas dan selektif dalam memilih hotel yang benar-benar secara konsisten menerapkan praktik ramah lingkungan atau disebut dengan *green hotel*.

Bali merupakan salah satu destinasi pariwisata yang menyediakan fasilitas akomodasi perhotelan yang memadai kepada para wisatawan yang berkunjung atau berlibur. Salah satu hotel di Bali yang telah menerapkan gerakan *green hotel* adalah Hotel Komune and Beach Club Bali yang berlokasi di Jalan Pantai Keramas, Kecamatan Blahbatuh, Kabupaten Gianyar. Menurut hasil wawancara dengan



Room Division Manager, Hotel Komune and Beach Club Bali telah menerapkan konsep *eco-friendly resort* dengan sejumlah program ramah lingkungan mengacu pada prinsip *green hotel*. Sebagai bagian penting dalam operasional hotel, *Front Office Department* juga perlu untuk menerapkan prinsip-prinsip *green hotel* untuk berkontribusi dalam mengurangi biaya operasional dan meningkatkan keuntungan hotel, meningkatkan kepuasan dan loyalitas tamu, melestarikan lingkungan, dan mendapatkan keunggulan kompetitif (Abdou *et al.*, 2020). Hotel Komune and Beach Club Bali memiliki jumlah kamar sebanyak 106 yang terbagi menjadi 5 tipe kamar. Adapun data tingkat hunian kamar atau *occupancy* selama 3 bulan terakhir disajikan pada Tabel 1.1 berikut ini.

**Tabel 1.1 Tingkat Hunian Kamar Hotel Komune and Beach Club Bali  
Desember 2021-Februari 2022**

<b>Bulan</b>	<b>Kamar Terjual (Room Sold)</b>	<b>Tingkat Hunian Kamar (Occupancy)</b>
Desember 2021	486	14,8%
Januari 2022	327	9,9%
Februari 2022	243	8,2%
<b>Total</b>	<b>1.056</b>	<b>11%</b>

Sumber: Data Hotel Komune and Beach Club Bali (2022)

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa tingkat hunian kamar atau *occupancy* Hotel Komune and Beach Club Bali selama 3 bulan terakhir mengalami penurunan yang signifikan. Persentase penurunan paling besar terjadi dari Desember 2021 ke Januari 2022 yaitu sebesar 33%, sementara penurunan pada bulan Februari 2022 sebesar 17%. Hal ini disebabkan adanya musim libur *high season* dan *low season* yang mempengaruhi kedatangan wisatawan serta tingkat hunian kamar. Adapun total kamar terjual selama Desember 2021 hingga Februari 2022 adalah sebanyak

1.056 kamar dengan perolehan *occupancy* sebesar 11%. Menurut Bujung dan Niode (2019), *occupancy* menunjukkan tingkat permintaan terhadap kamar hotel. Saat hotel tersebut terasa nyaman untuk disinggahi, maka tamu akan semakin nyaman untuk tinggal lebih lama lagi. Tingkat hunian kamar yang diperoleh suatu hotel mendasari strategi yang dilakukan pengelola hotel dalam pemasaran serta mengevaluasi pelayanannya agar para tamu hotel tersebut merasa betah dan memutuskan menginap kembali bahkan merekomendasikan hotel tersebut. Salah satu strategi yang dapat dilakukan untuk meningkatkan tingkat hunian kamar adalah melalui penerapan *green hotel* karena saat ini wisatawan menunjukkan kepedulian terhadap keberlanjutan lingkungan, sehingga hotel yang ramah lingkungan akan menjadi lebih menarik untuk dikunjungi oleh wisatawan atau tamu dengan karakteristik tersebut (Govindan *et al.*, 2021).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Room Division Manager di Hotel Komune and Beach Club Bali, penerapan *green hotel* pada *Front Office Department* dilakukan melalui beberapa program melalui konsep *eco-friendly resort*. Hasil wawancara juga menjelaskan sejumlah program dari penerapan *green hotel* pada *Front Office Department* di Hotel Komune and Beach Club Bali menemui beberapa hambatan dan permasalahan dalam pelaksanaannya khususnya terjadi karena proses penyesuaian prosedur penerapan *green hotel*. Dalam lingkup dunia perhotelan, ketika sebuah hotel memutuskan untuk beroperasi secara ramah lingkungan atau menerapkan *green hotel*, maka dapat menimbulkan tekanan terhadap karyawan yang masih asing dengan konsep dan praktik ramah lingkungan (Pham *et al.*, 2020). Hal ini yang mendasari terbentuknya istilah *employee's green*

*behavior* atau *green behavior* staff yakni perilaku karyawan yang menunjukkan keterlibatan dalam upaya pelestarian lingkungan melalui tindakan-tindakan yang dilakukannya sebagai tenaga kerja di suatu organisasi (Su dan Swanson, 2019). *Green behavior* dari para staff hotel penting untuk diperhatikan karena perannya dalam mengukur efektivitas penerapan *green hotel* dengan perilaku yang ditunjukkan oleh sumber daya manusia yang turut mengimplementasikan prinsip-prinsip tersebut (Karmoker *et al.*, 2020).

Beberapa penelitian terdahulu telah melakukan penelitian terkait penerapan *green hotel* dalam meningkatkan *green behavior* staff. Ababneh (2021) menjelaskan bahwa hubungan antara penerapan *green hotel* dengan *green behavior* yang dimiliki karyawan hotel mengacu pada sejauh mana prosedur praktik *green hotel* mempengaruhi perilaku hijau atau ramah lingkungan karyawan yang bersifat proaktif, sukarela, serta berdedikasi. Tingkat *green behavior* ini tergantung pada faktor sumber daya manusia, termasuk sikap individu, persepsi, penilaian kognitif, dan nilai-nilai sosial yang dianggap memperkuat implementasi inisiatif perilaku hijau. Karmoker, *et al.* (2020) menyatakan bahwa penerapan *green hotel* dapat memicu tumbuhnya perilaku ramah lingkungan atau *green behavior* dari staff hotel yang mengimplementasikan prinsip-prinsip tersebut. Hal itu dikarenakan adanya peraturan dari penerapan *green hotel* yang harus dipatuhi, sehingga staff hotel menunjukkan kecenderungan untuk mengerahkan lebih banyak upaya dalam berperilaku hijau sesuai dengan pedoman praktik *green hotel*.

Terdapat enam indikator dari penerapan *green hotel* menurut Panduan Direktorat Standardisasi Pariwisata Kementerian Kebudayaan dan Pariwisata

dalam Sinangjoyo (2015) yaitu pengelolaan lahan, efisiensi energi, efisiensi air, material, kualitas udara dalam ruang, serta manajemen lingkungan sekitar. Indikator-indikator tersebut yang mendasari praktik penerapan *green hotel* yang dilakukan industri perhotelan di Indonesia, termasuk di Hotel Komune and Beach Club Bali. Indikator *green behavior* karyawan khususnya pada staff hotel menurut Baker dan Davis (2014) terdiri dari lima perilaku yaitu *refine*, *reduce*, *reuse*, *recycle*, *recovery*, serta *retrieve energy*. Perilaku yang mencerminkan *green behavior* tersebut menjadi dasar pengukuran *green behavior* staff pada *Front Office Department* di Hotel Komune and Beach Club Bali.

Berdasarkan uraian latar belakang, dapat dirumuskan pokok permasalahan yang mendasari dilakukannya penelitian ini yaitu dibutuhkannya tindakan kepedulian lingkungan melalui penerapan *green hotel* untuk menjaga dan mempertahankan keberlanjutan hotel, termasuk di Hotel Komune and Beach Club Bali. Hasil wawancara pendahuluan yang telah dipaparkan menjelaskan bahwa sejumlah program dari penerapan *green hotel* pada *Front Office Department* di Hotel Komune and Beach Club Bali menemui beberapa hambatan dan permasalahan dalam pelaksanaannya khususnya terjadi karena proses penyesuaian prosedur penerapan *green hotel*, sehingga mencerminkan tingkat *green behavior* dari staff. Hal ini juga sesuai dengan pendapat Karmoker, *et al.* (2020) serta Ababneh (2021) dalam penelitiannya yaitu bahwa *green behavior* staff hotel dapat mengukur efektivitas penerapan *green hotel* karena menunjukkan perilaku sumber daya manusia yang turut mengimplementasikan prinsip-prinsip *green hotel* tersebut. Oleh karena itu, praktik *green hotel* penting untuk dikaji agar dapat

memberikan gambaran mengenai efektivitas penerapan *green hotel* dan pengaruhnya dalam meningkatkan *green behavior* staff pada *Front Office Department* di Hotel Komune and Beach Club Bali.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Pemaparan latar belakang membentuk sejumlah rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan *green hotel* di Hotel Komune and Beach Club Bali?
2. Bagaimana penerapan *green hotel* dalam meningkatkan *green behavior* staff pada *Front Office Department* di Hotel Komune and Beach Club Bali?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah, maka yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Menganalisis penerapan *green hotel* di Hotel Komune and Beach Club Bali.
2. Menganalisis penerapan *green hotel* dalam meningkatkan *green behavior* staff pada *Front Office Department* di Hotel Komune and Beach Club Bali.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian ini ada dua yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis yang dijabarkan sebagai berikut.

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan akan menambah bukti empiris mengenai studi atau penelitian yang membahas mengenai penerapan *green hotel* dalam meningkatkan

*green behavior* staff pada *Front Office Department*. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi penelitian-penelitian selanjutnya di masa yang akan datang.

#### 1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar bagi manajemen Hotel Komune and Beach Club Bali maupun bisnis atau pelaku usaha akomodasi perhotelan lainnya untuk mengambil keputusan terkait penerapan *green hotel* melalui implementasi konsep *green hotel* dalam meningkatkan *green behavior* staff pada *Front Office Department*.

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan di atas, maka penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Hotel Komune and Beach Club Bali telah menerapkan *green hotel* sesuai dengan pedoman atau konsep pelaksanaan *green hotel*. Penerapan *green hotel* menunjukkan bahwa secara keseluruhan pelaksanaan *green hotel* di Hotel Komune and Beach Club Bali telah diterapkan. Berdasarkan hasil penelitian membuktikan bahwa semua aspek *green hotel* memperoleh nilai rata-rata sangat baik seperti aspek penggunaan lahan, efisiensi energi, efisiensi air, material, kualitas udara dalam ruangan, dan manajemen lingkungan.
2. Penerapan program-program *green hotel* di Hotel Komune and Beach Club Bali mampu meningkatkan *green behavior* staf pada semua aspek meliputi aspek *refine, reduce, reuse, recycle, recovery, dan retrieve energy*. Hal yang menarik dalam penelitian ini, yaitu semua aspek dari *green behavior* staf termasuk dalam kategori yang memperoleh respon rata-rata sangat baik. Jadi, semakin baik penerapan *green hotel* maka semakin mampu meningkatkan *green behavior* staf pada *Front Office Department* di Hotel Komune and Beach Club Bali.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil dan pembahasan dalam penelitian ini, maka dijabarkan beberapa saran yang dapat dijadikan masukan bagi manajemen Hotel Komune and Beach Club Bali maupun bagi akademisi, yaitu sebagai berikut.

1. Manajemen Hotel Komune and Beach Club Bali diharapkan mampu mempertahankan dan selalu menerapkan *green hotel* melalui penetapan program manajemen energi, mengevaluasi penggunaan energi, menambah tempat sampah, pengoptimalan penggunaan air, dan pelatihan terhadap karyawan sehingga dapat memotivasi serta meningkatkan *green behavior* staf.
2. Manajemen Hotel Komune and Beach Club Bali disarankan untuk meningkatkan tindakan pencegahan terhadap kebocoran pipa air mengingat indikator tersebut memperoleh nilai paling rendah dari semua indikator yang diteliti dalam penelitian ini.



## DAFTAR PUSTAKA

- Ababneh, O. (2021). How Do Green HRM Practices Affect Employees' Green Behaviors? The Role of Employee Engagement and Personality Attributes. *Journal of Environmental Planning and Management*, 64 (7), 1204-1226.
- Abdou, A. H., Hassan, T. H., & El Dief, M. (2020). A Description of Green Hotel Practices and Their Role in Achieving Sustainable Development. *Sustainability Journal*, 12 (1), 1-20.
- 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), 1023-1032.
- Ardiansyah, I., & Chandra, I. A. (2021). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Partisipatif dan Penerapan Green Hotel Management Terhadap Kinerja Lingkungan di The Dharmawangsa Hotel Jakarta dengan Metode Structural Equation Modelling. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2 (3), 965-976.
- Bagyono. (2014). *Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung: Alfabeta.
- Basuki, S. (2015). *Metode Penelitian*. Jakarta: Wedatama Widya.
- Bujung, F., & Niode, D. (2019). Pengaruh Jumlah Kunjungan Wisatawan dan Tingkat Hunian Hotel Terhadap Penerimaan Sektor Pariwisata Sulawesi Utara. *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, 19 (3), 140-148.
- 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.
- Darmaputra, P., Dianasari, D., & Kalpikasari, I. (2020). Penerapan Konsep *Green Hotel* di Nusa Lembongan Bali. *Jurnal Bisnis Hospitaliti*, 9 (2), 70-77.
- Ghozali, Imam. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS*. Semarang: Penerbit Universitas Diponegoro.
- Govinda, K., Kilic, M., Uyar, A., & Karaman, A. (2021). Drivers and Value-Relevance of CSR Performance in The Logistics Sector: A Cross-Country Firm-Level Investigation. *International Journal Production Economics*, 23 (1), 1-14.
- Ilina, E. L., Miloradov, K., & Koval, A. (2019). Green Hotel: Concepts and Implementation. *Journal of Environmental Management and Tourism*, 2 (34), 1-8.
- Karmoker, J., Zannat, T., & Roy, B. (2020). Can Green HRM Practices Influence Hotel Employees' Green Behavior? Evidence From Khulna City Hospitality Industry, Bangladesh. *International Journal of Human Resource Studies*, 10

(4), 149-167.

- Lemy, D. M., Carissa, J., Ayumi, S., Tamara, V., & Pramono, R. (2021). The Relevance of Green Hotel Concept from the Hoteliers Point of View after Pandemic COVID-19. *Sys Rev Pharm*, 12(1), 506-514
- Merli, R., Preziosi, M., Acampora, A., & Ali, F. (2019). Why Should Hotels Go Green? Insights from Guests Experience in Green Hotels. *International Journal of Hospitality Management*, 8 (1), 169-179.
- Norton, T., Parker, S., Zacher, H., & Ashkanasy, N. (2015). Employee Green Behavior: A Theoretical Framework, Multilevel Review, and Future Research Agenda. *Organization & Environment*, 28 (1), 103-125.
- Pham, N., Jabbour, C., Thanh, T., Huynh, T., & Santos, C. (2020). Greening Hotels: Does Motivating Hotel Employees Promote In-Role Green Performance?. *Journal Of Sustainable Tourism*, 1-22.
- Putri, L. H., Suharyono, & Pangestuti, E. (2020). Kebijakan Manajemen dan Reaksi Customer Terhadap Penerapan Green Hotel. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 14 (2), 1-12.
- Silalahi, U. (2018). *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Refika Aditama.
- Sinangjoyo, N.J. 2015. Green Hotel Sebagai Daya Tarik suatu Destinasi. *Jurnal Nasional Pariwisata*, 5(2), 83-93.
- Su, L., & Swanson, S. (2019). Perceived Corporate Social Responsibility's Impact on The Well-Being And Supportive Green Behaviors of Hotel Employees: The Mediating Role of The Employee-Corporate Relationship. *Tourism Management*, 7 (2), 437-450.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT. Alfabeta.
- Suki, N. M. (2015). Consumers' Environmental Behaviour Towards Staying at A Green Hotel. *Management of Environmental Quality: An International Journal*, 26 (1), 103-117.
- Suryawardani, I. G., & Wiranatha, A. S. (2016). Assessment of Guests' Perception in Implementation of Green Hotel in Supporting Sustainable Tourism. *E-Journal of Tourism Udayana University*, 3 (1), 25-41.
- Tarmoezi, Trizno, & Manurung, Heldin. (2015). *Manajemen Front Office Hotel*. Jakarta: MEGAPOIN.
- Umar, H. 2015. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Utama, I. G. B., & Mahadewi, N. M. (2015). *Metodologi Penelitian Pariwisata dan Perhotelan*. Yogyakarta: ANDI.