

**IMPLEMENTASI *GREEN PRACTICE* DALAM  
MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU PADA FRONT  
OFFICE DEPARTMENT DI MERCURE BALI LEGIAN**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**NI KADEK HELEN KUSUMA DEWI**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2022**

**SKRIPSI**

**IMPLEMENTASI *GREEN PRACTICE* DALAM  
MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU PADA FRONT  
OFFICE DEPARTMENT DI MERCURE BALI LEGIAN**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Oleh:**

**NI KADEK HELEN KUSUMA DEWI  
NIM 1815834013**

**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](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 : Ni Kadek Helen Kusuma Dewi  
NIM : 1815834013  
Program Studi : Manajemen Bisnis Pariwisata  
Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi berjudul:

**IMPLEMENTASI *GREEN PRACTICE* DALAM MENINGKATKAN  
KEPUASAN TAMU PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT  
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, 02 Agustus 2022  
Yang membuat pernyataan,

Ni Kadek Helen Kusuma Dewi

# **SKRIPSI**

## **IMPLEMENTASI *GREEN PRACTICE* DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT DI MERCURE BALI LEGIAN**

Disusun sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Terapan  
pada Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata di Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Oleh:**

**NI KADEK HELEN KUSUMA DEWI  
NIM 1815834013**

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

# SKRIPSI

## IMPLEMENTASI *GREEN PRACTICE* DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT DI MERCURE BALI LEGIAN

Diajukan Oleh:

**NI KADEK HELEN KUSUMA DEWI**  
**NIM 1815834013**

Telah Disetujui dan Diterima dengan Baik Oleh:

Pembimbing I,



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

Pembimbing II,



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

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

Mengetahui

**Ketua Jurusan Pariwisata,**



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

**IMPLEMENTASI *GREEN PRACTICE* DALAM  
MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU PADA FRONT  
OFFICE DEPARTMENT DI MERCURE BALI LEGIAN**

**Telah Diujikan dan Dinyatakan Lulus Ujian pada:**

**Hari Selasa, 02 Agustus 2022**

**PENGUJI**

**KETUA:**



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

**ANGGOTA:**



**1. I Gusti Agung Mas Krisna Komala Sari, S.Si, M.Si  
NIP. 198809282014042001**



**2. Dr. Gede Ginaya, M.Si.  
NIP. 196609191993031002**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa (Ida Sang Hyang Widhi Wasa), karena berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Implementasi *Green Practice* Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Pada Front Office Department di Mercure Bali Legian**” yang dapat diselesaikan secara tepat waktu. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan akademis dalam menyelesaikan perkuliahan S1 Terapan Manajemen Bisnis Pariwisata pada jurusan pariwisata di Politeknik Negeri Bali.

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

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

5. Ni Luh Eka Armoni, SE, M.Par. selaku Koordinator Praktik Kerja Lapangan dan penasehat pelatihan yang telah memberikan bimbingan kepada penulis selama proses Praktik Kerja Lapangan (PKL) berlangsung.
6. Dra. Nyoman Mastiani Nadra, M.Par selaku Dosen Pembimbing I atas ketulusan hati dan kesabarannya membimbing, mendukung dan mengarahkan penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
7. Drs. I Ketut Suarja, M.Si selaku Dosen Pembimbing II atas ketulusan hati dan kesabarannya membimbing, mendukung dan mengarahkan penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
8. Seluruh Dosen Pengajar Jurusan Pariwisata yang telah memberikan bimbingan dan pengetahuan yang luas kepada penulis selama mengikuti perkuliahan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
9. Seluruh staff Hotel Mercure Bali Legian, khususnya staff *front office department* yang telah memberikan kesempatan serta wawasan mengenai perhotelan yang sangat berarti dalam penulisan ini.
10. Bapak I Gede Arya Yasa dan Ibu Ni Made Kasih selaku orang tua beserta kakak saya I Putu Ade Arya Nugraha, saudara jauh dan keluarga besar saya yang telah memberikan semangat, motivasi dan dukungan secara finansial maupun doa sehingga skripsi ini dapat terselesaikan tepat waktu.
11. Sahabat dekat beserta teman-teman kelas VIIC MBP yang selalu memberikan dorongan motivasi dan dukungan secara terus menerus sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan tepat waktu.



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

Badung, 02 Agustus 2022

Penulis



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

# **IMPLEMENTATION OF GREEN PRACTICE IN INCREASING GUEST SATISFACTION OF FRONT OFFICE DEPARTMENT AT MERCURE BALI LEGIAN**

**Ni Kadek Helen Kusuma Dewi**  
**NIM 1815834013**

## **ABSTRACT**

*This study aims to determine the implementation of green practice in increasing guest satisfaction of front office department at Mercure Bali Legian and to find out the service indicators that need to be improved and maintained in increasing guest satisfaction of the front office department at Mercure Bali Legian. The data collection method in this research was carried out by observation, interviews, distributing questionnaires, and literature study. The sampling technique used in this study was accidental sampling with a total sample of 68 respondents and 3 informants. Collecting data using online questionnaires distributed to respondents. The results of the data from the questionnaire were processed by conducting validity and reliability tests with the help of SPSS 25 software for windows. The data analysis technique uses descriptive qualitative analysis to determine the implementation of green practice in front office department and quantitative analysis, namely importance performance analysis, is used to classify service quality indicators that need to be improved and maintained into a Cartesian diagram and customer satisfaction index (CSI) is used to measure guest satisfaction. The results show that the implementation of green practice has been carried out optimally at the Front Office Department at Mercure Bali Legian with a percentage of 83.33%. Based on the results of the calculation of the customer satisfaction index (CSI) shows the percentage of guest satisfaction is 88.73% in the very satisfied category. Meanwhile, the results of the importance performance analysis show that there are 4 indicators that need to be improved in terms of service quality, namely indicator (X6), indicator (X7), indicator (X13), and indicator (X17) and there are 4 indicators that need to be maintained by the front office. department, namely indicators (X4), indicators (X5), indicators (X11), and indicators (X16).*

*Keywords: Implementation, green practice, service quality, front office department, guest satisfaction.*

# IMPLEMENTASI *GREEN PRACTICE* DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT DI MERCURE BALI LEGIAN

Ni Kadek Helen Kusuma Dewi  
NIM 1815834013

## ABSTRAK

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui implementasi *green practice* dalam meningkatkan kepuasan tamu pada Front Office Department di Mercure Bali Legian dan mengetahui indikator pelayanan yang perlu untuk ditingkatkan dan dipertahankan dalam meningkatkan kepuasan tamu pada Front Office Department di Mercure Bali Legian. Metode pengumpulan data penelitian ini dilakukan dengan observasi, wawancara, penyebaran kuesioner, dan studi kepustakaan. Teknik penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *accidental sampling* dengan total sampel sebanyak 68 responden dan informan sejumlah 3 orang. Pengumpulan data menggunakan kuesioner online yang disebarikan kepada responden. Hasil data dari kuesioner tersebut diolah dengan melakukan uji validitas dan reliabilitas dengan bantuan *software SPSS 25 for windows*. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif kualitatif untuk mengetahui implementasi *green practice* pada Front Office Department dan analisis kuantitatif yaitu *importance performance analysis* digunakan untuk mengelompokkan indikator pelayanan yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan ke dalam diagram kartesius dan *customer satisfaction index* (CSI) digunakan untuk mengukur kepuasan tamu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi *green practice* sudah dilaksanakan secara maksimal pada Front Office Department di Mercure Bali Legian dengan persentase sebesar 83.33%. Berdasarkan hasil perhitungan *customer satisfaction index* (CSI) menunjukkan hasil persentase kepuasan sebesar 88.73% dengan kategori sangat puas. Sementara hasil dari *importance performance analysis* menunjukkan terdapat 4 indikator yang perlu untuk ditingkatkan kualitas pelayanannya yaitu indikator (X6), indikator (X7), indikator (X13), dan indikator (X17) serta terdapat 4 indikator yang perlu untuk dipertahankan kualitas pelayanannya oleh Front Office Department yaitu indikator (X4), indikator (X5), indikator (X11), dan indikator (X16).

Kata kunci: Implementasi, *green practice*, kualitas pelayanan, *front office department*, kepuasan tamu.

## DAFTAR ISI

Isi	Halaman
<b>COVER</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN GELAR SARJANA TERAPAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN PENETAPAN KELULUSAN</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>x</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	6
1.4.2 Manfaat Praktis .....	6
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	<b>7</b>
2.1 Landasan Teori .....	7
2.1.1 Hotel .....	7
2.1.2 <i>Front Office</i> .....	9
2.1.3 Kualitas Pelayanan .....	11
2.1.4 Kepuasan Tamu .....	13

2.1.4	<i>Green Practice</i> .....	15
2.1.5	<i>Green Hotel Practices</i> .....	16
2.1.6	Implementasi .....	17
2.2	Hasil Penelitian Sebelumnya .....	17
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>23</b>
3.1	Lokasi dan Waktu Penelitian .....	23
3.2	Objek Penelitian.....	23
3.3	Identifikasi Variabel.....	23
3.4	Definisi Operasional Variabel .....	24
3.5	Jenis dan Sumber Data.....	26
3.5.1	Jenis Data .....	27
3.5.2	Sumber Data .....	27
3.6	Metode Penentuan Sampel.....	28
3.7	Metode Pengumpulan Data .....	29
3.7.1	Observasi .....	29
3.7.2	Wawancara .....	29
3.7.3	Kuesioner .....	30
3.7.4	Studi Kepustakaan.....	31
3.8	Teknik Analisis Data.....	31
3.8.1	Deskriptif Kualitatif .....	31
3.8.2	Teknik Analisis Kuantitatif .....	31
3.8.3	Uji Validitas .....	32
3.8.4	Uji Reliabilitas.....	32
3.8.5	<i>Importance Perfomance Analysis (IPA)</i> .....	33
3.8.6	<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> .....	37
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>		<b>40</b>
4.1	Gambaran Umum Hotel.....	40
4.1.1	Sejarah singkat Mercure Bali Legian .....	40
4.1.2	Fasilitas Mercure Bali Legian .....	42
4.1.3	Struktur Organisaai Front Office Department.....	51

4.2	Hasil dan Pembahasan .....	55
4.2.1	Karakteristik Responden .....	55
4.2.2	Uji Validitas dan Reliabilitas Kepentingan .....	58
4.2.3	Uji Validitas dan Reliabilitas Kinerja .....	60
4.2.4	Implementasi <i>Green Practice</i> Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Pada Front Office Department di Mercure Bali Legian.....	62
4.2.5	Indikator Pelayanan yang Perlu Ditingkatkan dan Dipertahankan Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Pada Front Office Department di Mercure Bali Legian .....	71
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>		<b>85</b>
5.1	Simpulan.....	85
5.2	Saran.....	86
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>87</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>91</b>



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel Green Practice .....	25
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel Kualitas Pelayanan .....	25
Tabel 3. 3 Kriteria Tingkat Kepuasan .....	39
Tabel 4. 1 Jenis Kamar di Mercure Bali Legian .....	42
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	55
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	56
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Tujuan Berkunjung.....	56
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Tinggal di Hotel .....	57
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Kepentingan .....	58
Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas Kepentingan .....	59
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Kinerja.....	60
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas Kinerja.....	61
Tabel 4. 10 Persentase dari Implementasi Green Practice .....	66
Tabel 4. 11 Kriteria dari Green Practice .....	67
Tabel 4. 12 Hasil Perhitungan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) .....	70



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR GAMBAR

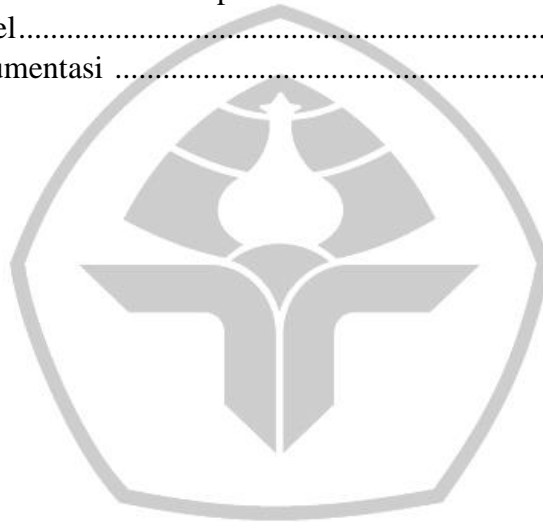
Gambar 1. 1 Grafik Rating Mercure Bali Legian .....	4
Gambar 3. 1 Diagram Kartesius .....	36
Gambar 4. 1 Superior Room .....	43
Gambar 4. 2 Deluxe Room with Balcony .....	43
Gambar 4. 3 Executive Suite Room .....	44
Gambar 4. 4 Bathroom Executive Suite .....	44
Gambar 4. 5 Deluxe Room with Private Plunge Pool .....	45
Gambar 4. 6 Ancak Restaurant .....	46
Gambar 4. 7 Ancak Lounge .....	46
Gambar 4. 8 Poole Bar and Lounge .....	46
Gambar 4. 9 Meeting Room .....	47
Gambar 4. 10 Fitness Centre .....	48
Gambar 4. 11 Lavare SPA .....	48
Gambar 4. 12 Kids Club .....	50
Gambar 4. 13 Kolam renang Lt. 1 .....	50
Gambar 4. 14 Kolam renang Lt. 4 .....	50
Gambar 4. 15 Struktur Organisasi Front Office Department .....	51
Gambar 4. 16 Model Implementasi Green Practice di Mercure Bali Legian .....	67
Gambar 4. 17 Model implementasi green practice dalam sustainable hospitality(3R) pada Front Office Department di Mercure Bali Legian .....	68
Gambar 4.18 Diagram Kartesius Importance Performance Analysis .....	71

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Ulasan Tamu.....	92
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian.....	93
Lampiran 3. Pedoman Wawancara .....	97
Lampiran 4. Hasil Pengisian Kuesioner Tamu .....	99
Lampiran 5. Profil Identitas Responden .....	101
Lampiran 6. Tabulasi Data Kuesioner Kepentingan .....	102
Lampiran 7 Tabulasi Data Kuesioner Kinerja .....	103
Lampiran 8. Deskripsi Identitas Responden .....	104
Lampiran 9. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Kepentingan .....	106
Lampiran 10. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kinerja .....	108
Lampiran 11. Diagram Kartesius Importance Performance Analysis .....	110
Lampiran 12. r-tabel.....	111
Lampiran 13. Dokumentasi .....	112



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pengembangan sektor pariwisata menjadi suatu perhatian banyak negara di dunia termasuk Indonesia. Indonesia merupakan salah satu negara yang beriklim tropis dengan kekayaan alam dan keanekaragaman budaya mampu menarik minat wisatawan untuk berwisata ke berbagai daerah yang ada di wilayah Indonesia. Berkembangnya sektor pariwisata ini perlu didukung dengan tersedianya fasilitas-fasilitas pariwisata seperti akomodasi, transportasi, biro perjalanan, restoran maupun fasilitas infrastruktur lainnya, agar wisatawan merasa nyaman berlibur di Indonesia.

Hotel merupakan salah satu bagian dari industri akomodasi yang memegang peranan sangat penting untuk mendukung sektor kepariwisataan. Hotel merupakan suatu perusahaan yang bergerak dalam bidang usaha jasa pelayanan wisatawan dilengkapi pelayanan makanan dan minuman, serta fasilitas lainnya. Jumlah hotel di Bali diketahui semakin meningkat, baik hotel non bintang sampai hotel bintang lima. Namun, dengan semakin meningkatnya jumlah pembangunan hotel di Bali tentu berdampak terhadap lingkungan sekitar baik dalam skala kecil maupun skala besar. Salah satu dampaknya adalah adanya pemanasan global dari pembangunan fisik sampai dengan tahap operasionalnya yang menjadi suatu perhatian pemerintah, masyarakat, dan pelaku pariwisata (Erlangga et al., 2017).

Isu pemanasan global atau *global warming* berdampak pula pada adanya suatu fenomena kecenderungan pola konsumsi wisatawan yang mulai menjadikan parameter konsep dan manajemen ramah lingkungan menjadi salah satu tolak ukur dalam menentukan sarana akomodasi perhotelan (Pramesti, 2019). Sesuai dengan konsepnya, di dalam kegiatan operasional hotel ini didorong untuk menerapkan konsep ramah lingkungan yang menuju keberlanjutan dengan berbagai tindakan inisiatif seperti program reboisasi, *eco-resort*, efisiensi energi dan pengembangan bangunan sesuai standar yang ditetapkan pemerintah (Pramono, 2016). Bali sebagai salah satu tujuan destinasi wisata pun telah mulai menerapkan konsep pengembangan pariwisata berkelanjutan yaitu dengan program *green hotel*.

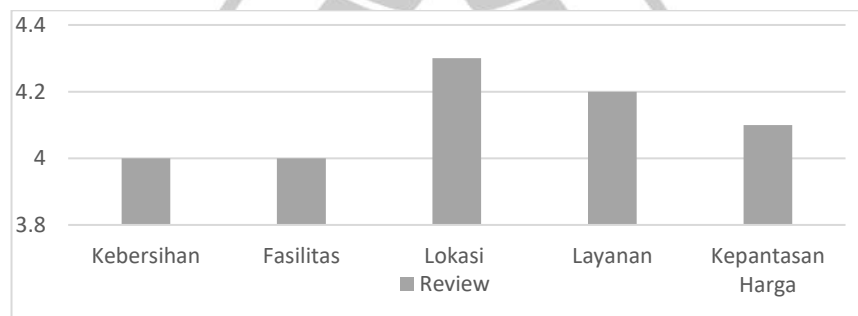
*Green hotel* merupakan suatu program hotel yang mengusung konsep ramah lingkungan yang tidak hanya mementingkan hasil atau omzet penjualan yang akan didapatkan tetapi para pengusaha dapat memikirkan kembali bagaimana cara mereka untuk menyelamatkan lingkungan dari dampak industri atau usaha yang mereka kelola (Mujahidin, 2015). Saat ini sudah banyak hotel-hotel di Bali bahkan Indonesia yang ikut berpartisipasi dalam program *green hotel*. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya jumlah partisipan pada acara penganugerahan *Green hotel award* yang diselenggarakan oleh Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif setiap tahunnya (Erlangga et al., 2017).

Mercure Bali Legian merupakan hotel bintang empat yang terletak di Jalan Legian no. 328, Legian Kelod, Kabupaten Badung, Bali. Berada pada naungan di bawah manajemen Accor group hotel, Mercure Bali Legian memiliki suatu program berkelanjutan yang bernama Planet21. Program ini diimplementasikan di seluruh

jaringan Accor group di seluruh dunia. Adapun konsep ramah lingkungan dalam program ini berupa penghematan air dan energi seperti tamu yang dapat menggunakan handuk mereka kembali perharinya mampu membiayai penanaman satu pohon, penggunaan produk pembersih ekologis, pengurangan limbah sampai meniadakan menu restoran yang menggunakan ikan yang terancam punah (Accor, 2019). Mercure Bali Legian dibangun pada tahun 2014 dengan total kamar sejumlah 321 kamar yang terdiri dari 6 tipe kamar. Selain menyediakan kamar, hotel ini juga dilengkapi dengan berbagai fasilitas seperti restoran, *poole and bar*, kolam renang, *kids club*, *meeting room*, spa dan *fitness centre*. Pihak manajemen Mercure Bali Legian selalu berupaya untuk terus meningkatkan fasilitas dan kualitas pelayanan yang baik, salah satunya pada Front Office Department.

Front Office Department atau kantor depan merupakan salah satu departemen penting yang menjadi cerminan kualitas pelayanan hotel bagi tamu yang pertama kali memasuki Mercure Bali Legian. Front Office Department dikenal sebagai *the first impression and last impression of the guest* yang artinya kesan pertama tamu terhadap kualitas pelayanan hotel dimulai saat tamu melakukan registrasi untuk *check in* begitupun kesan terakhir yang ditinggalkan yaitu pada saat tamu melakukan proses *check-out* pada *receptionist* (Patriani et al., 2018), maka untuk itu perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan Front Office Department untuk memastikan tamu merasa puas dan memiliki niat untuk menginap kembali . Peran Front Office Department dalam penerapan hotel ramah lingkungan ini tercermin dalam beberapa tindakan *green practice*.

Menurut Tzschentke dalam (Irawan & Vianney, 2017) menyatakan bahwa *green practice* memiliki arti sebagai tindakan atau gerakan hijau yang merujuk pada upaya melindungi lingkungan dengan menekan pemakaian produk yang bersifat tidak ramah lingkungan. Implementasi *green practice* dalam ruang lingkup Front Office Department dari pengamatan penulis masih belum maksimal diterapkan terutama dalam melayani kebutuhan tamu dibandingkan dengan departemen lain. Adapun rating Mercure Bali Legian hotel diantaranya terlihat memiliki ulasan positif dan negatif terhadap kualitas pelayanan dan kebersihan hotel yang mengarah pada konsep ramah lingkungan.



**Gambar 1. 1 Grafik Rating Mercure Bali Legian**

(Sumber: <https://www.tiket.com/>, diakses pada tanggal 21 Februari 2022)

Berdasarkan rating hotel di atas terlihat ulasan tamu terhadap faktor layanan, kepantasan harga, fasilitas dan kebersihan lebih rendah dibandingkan dengan faktor lokasi. Bersumber dari beberapa ulasan pada situs tiket.com (pada lampiran 1) terdapat keluhan tamu mengenai pelayanan staf *front office* kurang baik, hotel terlihat sedikit gelap, dan *lobby* hotel yang terasa panas dikarenakan pada *lobby* hotel ini menggunakan konsep ruangan terbuka tanpa menggunakan *air conditioner* (AC) yang nantinya dapat berdampak pada lingkungan. Selain itu,

mewabahnya pandemi covid-19 di Bali menyebabkan adanya keterbatasan staff yang membantu dalam proses *check in* maupun *check out* sehingga sering terjadi keluhan terkait pelayanan *front office* kurang baik yang menjadi suatu penyebab tamu merasa kecewa dan tidak puas akan pelayanan yang diterimanya.

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan di atas, maka penulis tertarik untuk mendalami dan melakukan penelitian tentang “Implementasi Green Practice Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Pada Front Office Department di Mercure Bali Legian”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka yang menjadi bahan pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah implementasi *green practice* dalam meningkatkan kepuasan tamu pada Front Office Department di Mercure Bali Legian?
2. Indikator pelayanan manakah yang perlu untuk ditingkatkan dan dipertahankan dalam meningkatkan kepuasan tamu pada Front Office Department di Mercure Bali Legian?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk menganalisis implementasi *green practice* dalam meningkatkan kepuasan tamu pada Front Office Department di Mercure Bali Legian.
2. Untuk menganalisis indikator pelayanan yang perlu untuk ditingkatkan dan dipertahankan dalam meningkatkan kepuasan tamu pada Front Office Department di Mercure Bali Legian.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, maka penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan, antara lain:

### 1.4.1 Manfaat Teoritis

Manfaat secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengetahuan dan memahami bagaimana implementasi *green practice* dalam meningkatkan kepuasan tamu pada Front Office Department.

### 1.4.2 Manfaat Praktis

a. Bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan untuk peneliti dan sebagai bentuk pengalaman peneliti dalam mengaplikasikan ilmu yang telah didapatkan ke dalam suatu penelitian ilmiah.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi dan referensi bagi para peneliti berikutnya yang akan menganalisis masalah yang serupa yang bertujuan untuk memperbaiki dan menyempurnakan kelemahan dalam penelitian yang sudah ada.

c. Bagi Mercure Bali Legian

Penelitian ini untuk memberikan informasi dan data tambahan kepada hotel untuk dapat dijadikan masukan dan bahan pertimbangan mengenai implementasi *green practice* dalam meningkatkan kepuasan tamu pada Front Office Department di Mercure Bali Legian.

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya yang berkaitan tentang implementasi *green practice* dalam meningkatkan kepuasan tamu pada Front Office Department di Mercure Bali Legian, maka dapat ditarik suatu kesimpulan sebagai berikut:

1. Implementasi *green practice* dalam meningkatkan kepuasan tamu pada Front Office Department di Mercure Bali Legian sudah diimplementasikan secara maksimal. Dari 7 indikator *green practice* yang ada, Mercure Bali Legian sudah mengimplementasikan sebanyak 6 indikator yaitu efisiensi energi dan air, penggunaan produk-produk ramah lingkungan, mencegah polusi, menggunakan produk organik dan lokal, mendanai dan mengikuti proyek-proyek lingkungan, dan memberikan edukasi kepada masyarakat mengenai *green practice*. Indikator *green action* dan *green donation* mendapatkan hasil sempurna yaitu 100%, sedangkan *green food* mendapatkan hasil 50%. Total skor menunjukkan besaran persentase untuk implementasi *green practice* pada Front Office Department sebesar 83,33% yang artinya sudah diterapkan sangat tinggi. Selanjutnya, dari perhitungan *customer satisfaction index* (CSI) menunjukkan persentase kepuasan tamu sebesar 88.73% dengan kategori sangat puas akan pelayanan Front Office Department di Mercure Bali Legian.



2. Berdasarkan hasil *importance performance analysis* terdapat 4 indikator pelayanan yang harus ditingkatkan yang berada pada kuadran I, yaitu: prosedur *check in* dan *check out* oleh *front office staff* efisien, kemampuan *front office staff* dalam melakukan layanan yang dijanjikan tepat waktu, memberikan informasi akurat tentang fasilitas dan *compliment* dengan menggunakan barcode, dan *front office staff* dapat memahami kebutuhan tamu. Selain itu, ada 4 indikator pelayanan yang perlu untuk tetap dipertahankan oleh Front Office Department, yaitu: kerapian dan kebersihan area Front Office Department, area *lobby* merupakan area bebas rokok, daya tanggap *front office staff* dalam memberikan informasi secara singkat, tepat, dan jelas serta *front office staff* selalu bersikap ramah dan sopan kepada tamu.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan maka dapat dikemukakan saran untuk Front Office Department di Mercure Bali Legian sebagai berikut:

Implementasi *green practice* dalam meningkatkan kepuasan tamu pada Front Office Department sudah dilaksanakan secara maksimal. Namun ada beberapa indikator pelayanan yang perlu ditingkatkan kembali kinerjanya untuk meningkatkan kepuasan tamu. Disarankan sebaiknya untuk peningkatannya dapat dilakukan dengan cara memberikan pemahaman melalui *training class* kepada setiap staf, melakukan kontrol ataupun pengawasan secara berkala, dan melakukan evaluasi terhadap kinerja yang telah dilaksanakan. Kemudian sangat penting adanya kesadaran diri untuk ikut serta dalam menjaga lingkungan dengan cara menjadikannya suatu kebiasaan dan tanggung jawab dalam bekerja.

## DAFTAR PUSTAKA

- Accor. (2019). *Dengan Planet 21, Accor Bergerak Semakin Ramah*. All.Accor.Com. <https://all.accor.com/id/sustainable-development/index.shtml>
- Amri, H. R., Subagio, R. T., & Kusnadi. (2020). Penerapan Metode CSI untuk Pengukuran Tingkat Kepuasan Layanan Manajemen. *Jurnal Sistem Cerdas*, 3(2), 241–252.
- Brian, R. (2019). The Effect Of Environmental Value Toward Consumer Behavior on Green Hotel Practice: A Literature Review. *Jurnal Hospitality Dan Pariwisata*, 5(1), 1–8.
- Drie Rona Maiziva. (2017). Peranan Receptionist Pada Front Office Departement Hotel Grand Zuri Pekanbaru. *Jom Fisip*, 4(2), 1–10.
- Erlangga, T. F., Rahmafritria, F., & Rosita. (2017). Analisis Perbandingan Tamu Mancanegara Dengan Tamu Nusantara Terhadap Hotel Yang Berkonsep Green Hotel Di Kota Bandung. *Jurnal Manajemen Resort Dan Leisure*, 13(2), 103–118. <https://doi.org/10.17509/jurel.v13i2.4984>
- Fadhallah, R. A., & Psi, S. (2021). *Wawancara*. UNJ PRESS.
- Haenady, F. A., Wahono, B., & Asiyah, S. (2016). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Lokasi Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Pada Toko Prabujaya Malang). *E – Jurnal Riset Manajemen Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Unisma*, 81–95.
- Halim, G. P., Firasko, M., Harianto, A., Petra, U. K., & Indonesia, S. (2021). Consumer ' s Awareness of the Application of Green Practices Carried out by Starbucks Indonesia. *Jurnal Hospitality Dan Manajemen Jasa*, 1.
- Hermawan, H., Brahmanto, E., & Hamzah, F. (2018). *Pengantar Manajemen Hospitality*. <https://doi.org/10.31227/osf.io/7cymx>
- Indrasari, M. (2019). Pemasaran & Kepuasan Pelanggan. In *Syria Studies* (Vol. 7, Issue 1). [https://www.researchgate.net/publication/269107473\\_What\\_is\\_governance/link/548173090cf22525dcb61443/download%0Ahttp://www.econ.upf.edu/~reynal/Civil\\_wars\\_12December2010.pdf%0Ahttps://think-asia.org/handle/11540/8282%0Ahttps://www.jstor.org/stable/41857625](https://www.researchgate.net/publication/269107473_What_is_governance/link/548173090cf22525dcb61443/download%0Ahttp://www.econ.upf.edu/~reynal/Civil_wars_12December2010.pdf%0Ahttps://think-asia.org/handle/11540/8282%0Ahttps://www.jstor.org/stable/41857625)
- Indrawan, R., & Yaniawati, P. (2014). Metodologi Penelitian, Kualitatif dan Campuran untuk Manajemen, Pembangunan dan Pendidikan. *Edisi Revisi. Bandung: PT Refika Aditama*.
- Indrawan, R., & Yaniawati, P. (2016). *Metodologi Penelitian*. Bandung: PT. Refika Aditama.

- Insani, Y. D., Setiyariski, R., & Pelayanan, K. (2020). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office Department Melalui Tugas dan Tanggung Jawab Concierge Pada Hotel Savoy Homann. *Jurnal Kajian Pariwisata*, 2(1), 13–28.
- Irawan, A., & Vianney, A. (2017). Pengaruh Green Practice Terhadap Green Consumer Behavior Di the Kemangi Restaurant, Hotel Santika Pandegiling Pandegiling Surabaya. *Jurnal Hospitality Dan Manajemen Jasa*, 86–101.
- Krestanto, H. (2019). Strategi Dan Usaha Reservasi Untuk Meningkatkan Tingkat Hunian Di Grand Orchid Hotel Yogyakarta. *Journal Media Wisata*, 17(1). <https://doi.org/10.31219/osf.io/2q53k>
- 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(July 2017), 32–40. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2017.09.005>
- Leonardo, A., Utomo, S. L., Thio, S., & Siaputra, H. (2014). Eksplorasi Persepsi Masyarakat terhadap Green Practices Di Restoran-Restoran Yang Ada Di Surabaya. *Jurnal Hospitality Dan Manajemen Jasa*, 2011, 496–515.
- Lubis, I. O., & Suwitho. (2017). Pengaruh Citra Merek, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 6(5), 1–17.
- Moise, M. S., Gil-Saura, I., & Ruiz-Molina, M. E. (2018). Effects of green practices on guest satisfaction and loyalty. *European Journal of Tourism Research*, 20, 92–104.
- Mujahidin, A. (2015). Pengaruh Green Hotel Terhadap Loyalitas Pelanggan Dan Positif Wom Melalui Kepuasan Pelanggan Di Hotel Shangrilla Jakarta. *Jurnal GICI*, 5(2), 34–43.
- Negi, M. S., Vaish, K., & Kumari, V. (2017). Ecotel Concept and Green Practice Followed in Hotel Industry : With Reference to City Bengaluru. *Avahan: A Journal on Hospitality and Tourism*, 5(1).
- Noeraini, I. A. (2016). Pengaruh Tingkat Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE Surabaya. *Ilmu Dan Riset Manajemen, ISSN: 2461-0593*, 5(5), 1–17.
- Patriani, K., Mataram, G., Oka, M., & Sadia, K. (2018). the Analysis of Receptionist Service Quality for the tourist satisfaction at the Grand Inna Hotel Kuta. *Journal of Applied Sciences in Travel and Hospitality*, 1(3), 228–236.
- Pradiatiningtyas, D. (2017). Pengaruh Web Experience, Social Factor, Dan Ease Of Use Terhadap Penggunaan Reservasi Hotel Secara Online. *Jurnal Khasanah Ilmu*, 8(2), 36–38.

- Pramesti, D. S. (2019). Implementasi Konsep Tri Hita Karana Pada Akomodasi Pariwisata Di Nusa Dua, Bali (Study Kasus: Melia Bali Villas And Spa Resort). *Journey: Journal of Tourismpreneurship, Culinary, Hospitality, Convention and Event Management*, 1(1 Special Edition), 207–228. <https://doi.org/10.46837/journey.v1i1.24>
- Pramono, J. (2016). Isu-Isu Pengelolaan Lingkungan Pada Hotel Berbintang Di Bali. *Matrik: Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis Dan Kewirausahaan*, 10(1). <https://doi.org/10.24843/MATRIK:JMBK>
- Rahman, A. (2021). Kualitas Pelayanan Receptionist Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Pada Swiss-Bell Hotel Borneo Banjarmasin. *Jurnal Sosial Pariwisata*, 2(1), 15–28.
- 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>
- Saepulloh, A., & Adeyadi, M. (2019). Aplikasi Scanner Berbasis Android Untuk Menampilkan Data Id Card Menggunakan Barcode. *Jurnal Manajemen Dan Teknik Informatika*, 3(1), 101–110.
- Saifudin, A. (2018). *Metode Data Mining Untuk Seleksi Calon Mahasiswa*. 10(1), 25–36.
- Simarmata, H. M. P., Yolanda, D., & Panjaitan, N. J. (2018). Peningkatan Kualitas Layanan Untuk Kepuasan Pelanggan Hotel. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis (EK&BI)*, 1(1), 43–51.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2015a). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, P. (2015b). Metode penelitian kombinasi (mixed methods). *Bandung: Alfabeta*, 28, 1–12.
- Suparno Saputra, R. Y. S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Grand Setiabudi Hotel & Apartment. *Jurnal Bisnis Dan Pemasaran*, 9(2), 21–31.
- Syukhri, S. (2018). Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Laboratorium Jaringan Menggunakan Pendekatan Importance-Performance Analysis. *INVOTEK: Jurnal Inovasi Vokasional Dan Teknologi*, 18(2), 109–114. <https://doi.org/10.24036/invotek.v18i2.417>
- Tjiptono, F. (2014). Pemasaran jasa--prinsip, penerapan, dan penelitian. *Yogyakarta: Andi Offset*.

- Wang, R. (2012). Investigations of Important and Effective Effects of Green Practices in Restaurants. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 40, 94–98. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2012.03.166>
- Widodo, S. M., & Sutopo, J. (2018). Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Untuk Mengetahui Pola Kepuasan Pelanggan Pada E-commerce Model Business to Customer. *Jurnal Informatika Upgris*, 4(1), 38–45.
- Yuandari, E., & Aditya Rahman, R. T. (2017). *Metodologi Penelitian dan Statistika*. IN MEDIA.



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI