

SKRIPSI

**KESADARAN KARYAWAN *FRONT OFFICE* TERHADAP
ENVIRONMENTAL MANAGEMENT SYSTEM (EMS) DI
HOTEL LE MERIDIEN BALI JIMBARAN**



POLITEKNIK NEGERI BALI

NI LUH EVI CAHYANI PUTRI

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI**

BADUNG

2022

SKRIPSI

**KESADARAN KARYAWAN *FRONT OFFICE* TERHADAP
ENVIRONMENTAL MANAGEMENT SYSTEM (EMS) DI
HOTEL LE MERIDIEN BALI JIMBARAN**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh:

Ni Luh Evi Cahyani Putri

NIM 1815834053

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 Luh Evi Cahyani Putri
NIM : 1815834053
Program Studi : Manajemen Bisnis Pariwisata
Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi berjudul:

Kesadaran Karyawan *Front Office* Terhadap *Environmental Management System (EMS)* di Hotel Le Meridien Bali Jimbaran

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 Luh Evi Cahyani Putri

SKRIPSI

**KESADARAN KARYAWAN *FRONT OFFICE* TERHADAP
ENVIRONMENTAL MANAGEMENT SYSTEM (EMS) DI
HOTEL LE MERIDIEN BALI JIMBARAN**

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyusun skripsi S1 Terapan
Politeknik Negeri Bali



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh:

Ni Luh Evi Cahyani Putri

NIM 1815834053

PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA

JURUSAN PARIWISATA

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2022

SKRIPSI

**KESADARAN KARYAWAN *FRONT OFFICE* TERHADAP
ENVIRONMENTAL MANAGEMENT SYSTEM (EMS) DI
HOTEL LE MERIDIEN BALI JIMBARAN**

Diajukan Oleh:

NI LUH EVI CAHYANI PUTRI

NIM 1815834053

Telah Disetujui dan Diterima dengan Baik Oleh:

Pembimbing I,



**Elvira Septevany, S.S., M.Li
NIP. 198909262019032017**

Pembimbing II,



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

Mengetahui,

Ketua Jurusan Pariwisata



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

**KESADARAN KARYAWAN *FRONT OFFICE* TERHADAP
ENVIRONMENTAL MANAGEMENT SYSTEM (EMS) DI
HOTEL LE MERIDIEN BALI JIMBARAN**

Telah Diujikan dan Dinyatakan Lulus Ujian pada:

Hari Selasa, 02 Agustus 2022

PENGUJI

KETUA:



**Elvira Septevany, S.S., M.Li
NIP. 198909262019032017**

ANGGOTA:

**JURUSAN *PARIWISATA*
*POLITEKNIK NEGERI BALI***

**1. Dr. I Nyoman Winia, M.Si.
NIP. 196206112000031001**

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

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/ Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Kesadaran Karyawan *Front Office* Terhadap *Environmental Management System* (EMS) di Hotel Le Meridien Bali Jimbaran”** dengan baik dan penulis mampu menyelesaikan tepat waktu. Adapun penulisan skripsi ini ditujukan sebagai salah satu persyaratan akademis untuk menyelesaikan perkuliahan pada Diploma IV Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

Penulis menyadari terdapat hambatan-hambatan yang penulis hadapi dalam proses penyusunan skripsi ini. Akan sulit bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom., selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah menyediakan fasilitas selama proses pembelajaran.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D Selaku Ketua Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk belajar di jurusan Pariwisata.
3. Dr. Gede Ginaya, M.Si. Sebagai Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan dukungan dan saran kepada penulis.

4. Dra. Ni Nyoman Triyuni, MM. Selaku ketua Program Studi Diploma IV Manajemen Bisnis Pariwisata yang telah memberikan pedoman, waktu, motivasi dan saran untuk penulis.
5. Ni Luh Eka Armoni, SE., M.Par selaku Koordinator Praktik Kerja Lapangan dan penasihat pelatihan yang telah memberikan bimbingan kepada penulis selama proses Praktik Kerja Lapangan (PKL) berlangsung.
6. Elvira Septevany, S.S., M.Li selaku pembimbing satu dalam skripsi atas ketulusan hati dan kesabarannya dalam membimbing, mendukung dan mengarahkan penulis.
7. Drs. I Ketut Suarja, M.Si selaku pembimbing dua dalam skripsi atas ketulusan hati dan kesabarannya dalam membimbing, mendukung dan mengarahkan penulis.
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. Bapak I Putu Angga Nugraha Sudiana selaku Duty Manager di Hotel Le Meridien Bali Jimbaran yang telah memberikan kesempatan selama 6 bulan sebagai *trainee* pada departemen *front office* di hotel tersebut.
10. Seluruh staf Hotel Le Meridien Bali Jimbaran, khususnya staf *front office* yang telah memberikan kesempatan serta wawasan mengenai perhotelan yang sangat berarti dalam penulisan ini.

11. Kedua orang tua penulis, Bapak I Made Jaya dan Ibu Ni Wayan Astini, saudara kandung penulis yaitu Dek Ayu, Mang Tia, Ketut Aga serta nenek dan kakek penulis serta seluruh saudara dan keluarga besar yang telah memberikan semangat, motivasi dan cinta kasih kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
12. Orang terdekat penulis, khususnya Tu Pande, Ming Arda, Dek Sapna, Ming Anik, Esa, Kak Dian Tina, Helen, Pande Dian, Agnes, Vindy, Anna, Kak Gek Ari, Kak Fitri, Dek Mita, Bella, dan Gaby yang selalu memberikan doa, dorongan motivasi serta dukungan secara terus menerus sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
13. Seseorang spesial yaitu kekasih penulis, I Nyoman Tilem Triaswara yang menemani penulis dari awal proses penyusunan skripsi ini, memberikan semangat dan dukungan serta motivasi kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
14. Sahabat dan teman-teman serta seluruh keluarga besar MBP angkatan 2018, khususnya kelas MBP-C 2018 yang telah menjadi teman seperjuangan semasa kuliah serta telah memberikan motivasi dan dukungan selama proses penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Penulis mengharapkan masukan dan saran yang bersifat membangun agar bisa menjadi lebih baik lagi.

Badung, 02 Agustus 2022

Penulis

***AWARENESS OF FRONT OFFICE EMPLOYEES ON
ENVIRONMENTAL MANAGEMENT SYSTEM (EMS) AT
HOTEL LE MERIDIEN BALI JIMBARAN***

**Ni Luh Evi Cahyani Putri
NIM 1815834053**

ABSTRACT

This study aims to determine the implementation of the environmental management system (EMS) in the front office department at Hotel Le Meridien Bali Jimbaran and to determine employee awareness of EMS in the front office department at Hotel Le Meridien Bali Jimbaran. The data collection method in this research was carried out by observation, interviews, distributing questionnaires, and literature study. The sampling technique in this study used the saturated sampling technique with a total sample of 35 respondents and 1 informant. Data collection uses online questionnaires which are distributed to respondents using QR barcodes and link distribution. The results of the data from the questionnaire were processed with the help of SPSS 25 software for windows. The data analysis technique uses frequency, mean, and standard deviation to determine the implementation of the environmental management system (EMS) in the front office department at Hotel Le Meridien Bali Jimbaran and correlation analysis techniques are used to find out how far the awareness of front office employees at Hotel Le Meridien Bali Jimbaran is related. EMS implementation. The results showed that the implementation of EMS in the front office department at Hotel Le Meridien Bali Jimbaran was maximal. While the results of the correlation analysis test show that employee awareness of the implementation of EMS in the front office department at Hotel Le Meridien Bali Jimbaran has a moderate relationship with a correlation coefficient value of 0.475.

Keywords: environmental management system (EMS), employee awareness, front office department

KESADARAN KARYAWAN *FRONT OFFICE* TERHADAP *ENVIRONMENTAL MANAGEMENT SYSTEM (EMS)* DI HOTEL LE MERIDIEN BALI JIMBARAN

**Ni Luh Evi Cahyani Putri
NIM 1815834053**

ABSTRAK

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui penerapan *environmental management system (EMS)* pada departemen *front office* di Hotel Le Meridien Bali Jimbaran dan mengetahui kesadaran karyawan mengenai EMS pada departemen *front office* di Hotel Le Meridien Bali Jimbaran. Metode pengumpulan data penelitian ini dilakukan dengan observasi, wawancara, penyebaran kuesioner, dan studi kepustakaan. Teknik penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *saturated sampling* (sampling jenuh) dengan total sampel sebanyak 35 responden dan informan sejumlah 1 orang. Pengumpulan data menggunakan kuesioner online yang disebarakan kepada responden menggunakan QR *barcode* dan penyebaran *link*. Hasil data dari kuesioner tersebut diolah dengan bantuan *software SPSS 25 for windows*. Teknik analisis data menggunakan frekuensi, mean, dan standar deviasi untuk mengetahui penerapan *environmental management system (EMS)* pada departemen *front office* di Hotel Le Meridien Bali Jimbaran dan teknik analisis korelasi digunakan untuk mencari sejauh mana kesadaran karyawan *front office* di Hotel Le Meridien Bali Jimbaran terkait penerapan EMS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan EMS pada departemen *front office* di Hotel Le Meridien Bali Jimbaran sudah maksimal. Sementara hasil dari uji analisis korelasi menunjukkan bahwa kesadaran karyawan terhadap penerapan EMS pada departemen *front office* di Hotel Le Meridien Bali Jimbaran memiliki keeratan hubungan yang sedang dengan nilai koefisien korelasi 0,475.

Kata kunci: *environmental management system (EMS)*, kesadaran karyawan, *front office department*

DAFTAR ISI

Isi	Halaman
COVER	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PERSYARATAN GELAR SARJANA TERAPAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN	v
HALAMAN PENETAPAN KELULUSAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRACK	x
ABSTRAK	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1 Manfaat Teoritis	7
1.4.2 Manfaat Praktis	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 Hotel.....	9
2.1.2 Front Office.....	11
2.1.3 EMS	14
2.1.4 Kesadaran.....	16
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya	17
BAB III METODE PENELITIAN	22
3.1 Lokasi dan Periode Penelitian	22
3.2 Objek Penelitian.....	22
3.3 Identifikasi Variabel dan Indikator.....	22
3.4 Definisi Operasional Variabel	23

3.5	Jenis dan Sumber Data.....	24
3.5.1	Jenis Data	24
3.5.2	Sumber Data.....	25
3.6	Populasi dan Sample.....	25
3.6.1	Populasi.....	25
3.6.2	Sample.....	26
3.7	Metode Pengumpulan Data.....	26
3.8	Teknik Analisis Data	28
3.8.1	Frekuensi, Nilai Rata-Rata (Mean), dan Standar Deviasi.....	29
3.8.2	Analisis Korelasi.....	31
BAB IV PEMBAHASAN.....		32
4.1	Gambaran Umum Hotel.....	32
4.1.1	Sejarah Singkat Le Meridien Bali Jimbaran.....	32
4.1.2	Fasilitas Le Meridien Bali Jimbaran	33
4.1.3	Struktur Organisasi Departemen Front Office	47
4.2	Hasil Penelitian.....	54
4.2.1	Karakteristik Responden.....	54
4.2.2	Frekuensi, Nilai Rata-Rata (Mean), dan Standar Deviasi.....	60
4.3	Pembahasan	65
4.3.1	Penerapan <i>environmental management system</i> (EMS) pada departemen <i>front office</i> di Hotel Le Meridien Bali Jimbaran	65
4.3.2	Kesadaran karyawan terhadap <i>Environmental Management System</i> (EMS) pada departemen <i>front office</i> di Hotel Le Meridien Bali Jimbaran	68
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		72
5.1	Simpulan.....	72
5.2	Saran	73

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel EMS pada front office department.....	23
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel Kesadaran.....	24
Tabel 3.3 Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi	31
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Kewarganagaraan	55
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	56
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan	57
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja	57
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas.....	59
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas.....	60
Tabel 4.8 Hasil Uji Frekuensi, Nilai Rata-Rata (Mean), dan Standar Deviasi Karakteristik EMS	61
Tabel 4.9 Hasil Uji Frekuensi, Nilai Rata-Rata (Mean), dan Standar Deviasi Karakteristik Kesadaran	64
Tabel 4.10 Hasil Uji Koefisien Korelasi	69



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Departemen Front Office pada Hotel Le Meridien Bali Jimbaran.....	47
---	----



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penerapan Environmental Management System (Ems) Dan Kesadaran Karyawan.....	78
Lampiran 2 Pedoman Wawancara	83
Lampiran 3 Profil Identitas Responden	85
Lampiran 4 Tabulasi Data.....	86
Lampiran 5 Deskripsi Karakteristik Responden	87
Lampiran 6 Daftar r tabel.....	89
Lampiran 7 Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas Variabel X (EMS).....	90
Lampiran 8 Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas Variabel Y (Kesadaran)	92
Lampiran 9 Hasil Uji Frekuensi, Mean, Dan Standar Deviasi Variabel X.....	94
Lampiran 10 Hasil Uji Frekuensi, Mean, Dan Standar Deviasi Variabel Y.....	97
Lampiran 11 Hasil Uji Analisis Korelasi.....	98
Lampiran 12 QR Barcode Kuesioner dan link kuesioner	99
Lampiran 13 Hasil Kuesioner Responden.....	100
Lampiran 14 Dokumentasi.....	102
Lampiran 15 Classic Room.....	103
Lampiran 16 Deluxe Lagoon View Room.....	103
Lampiran 17 Deluxe Lagoon Access Room	103
Lampiran 18 Aqua Studio Suites Lagoon View Room.....	103
Lampiran 19 Aqua Studio Suites Lagoon Access Room.....	103
Lampiran 20 Avant Garde One Bedroom Suites	103
Lampiran 21 Avant Garde Two Bedroom Suites.....	103
Lampiran 22 Aqua Pool Sky Penthouse	103
Lampiran 23 Oceanic View Sky Villa	104
Lampiran 24 Grande Avant Garde Suites	104
Lampiran 25 1.300 sqm Salt Water Lagoon	104
Lampiran 26 Pool Kids	104
Lampiran 27 Bamboo Chic Restaurant.....	104
Lampiran 28 Pool Bar	104
Lampiran 29 Sky Bar	104
Lampiran 30 Latitude 8.....	104
Lampiran 31 Serenity Spa&Salon.....	105
Lampiran 32 J Kids Club	105
Lampiran 33 Fitness Centre	105
Lampiran 34 WALA	105
Lampiran 35 Meeting Room & Banqueting Facilities.....	105
Lampiran 36 Bale Banjar Venue.....	105
Lampiran 37 Celebration Pavilion	105
Lampiran 38 Smoqee Private Dinning Room	105

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kepariwisataan dapat memberikan sumbangan dan dorongan bagi pelaksanaan pembangunan negara. Peningkatan ekonomi suatu daerah tidak lepas dari kinerja bisnis dan industri pariwisata, diantaranya meliputi fasilitas akomodasi, penyedia makanan dan minuman, dan bidang usaha lainnya (Abdullah & Pebriyanti, 2016). Fasilitas akomodasi sangat berperan penting dalam industri pariwisata karena para wisatawan akan memilih fasilitas akomodasi yang nyaman untuk menginap. Seperti yang kita ketahui di masa pandemi saat ini pemerintah ikut serta dalam pengendalian pandemi di lingkungan masyarakat dengan menerapkan protokol *Cleanliness, Health, Safety, & Environmental Sustainable* (CHSE). CHSE merupakan kebijakan Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif sebagai panduan bagi para pengusaha dan/atau pengelola, pemandu wisata lokal, serta karyawan daya tarik wisata dalam adaptasi kebiasaan baru berupa pedoman kepada usaha pariwisata, destinasi pariwisata, dan produk pariwisata lainnya untuk menerapkan jaminan kepada wisatawan terhadap pelaksanaan Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan, dan Kelestarian Lingkungan (Tandilino, 2021). Mengingat saat ini masih dalam situasi pandemi, maka penilaian tamu mengenai fasilitas akomodasi semakin tinggi terutama fasilitas yang berhubungan langsung dengan tamu.

Salah satu fasilitas yang diperlukan saat melakukan perjalanan wisata adalah hotel. Hotel merupakan pelaku pariwisata utama, mereka juga merupakan konsumen sumber daya alam yang besar dan membuang limbah padat dan air limbah dalam jumlah yang cukup besar. Seperti yang kita ketahui, dampak dari pembuangan limbah dapat mengakibatkan lingkungan menjadi rusak, oleh karena itu, kesadaran untuk menjaga lingkungan sangat penting, terutama bagi para wisatawan yang akan berwisata ke suatu tempat wisata. Para wisatawan yang akan menginap di hotel mulai memperhatikan hal-hal yang berhubungan dengan menjaga lingkungan, misalnya membedakan sampah organik dan non organik, penanaman pohon-pohon di sekitar area hotel agar udara menjadi sejuk. Hal ini juga sejalan dengan peran pemerintah yang ikut serta dalam mengurangi dampak pemanasan global dan sudah disadari juga oleh sebagian wisatawan. Hal ini membuktikan bahwa para wisatawan memiliki kesadaran untuk ikut bersama-sama menjaga lingkungan. Para tamu hotel semakin menyadari pentingnya kesadaran lingkungan dan mengharapkan setiap penginapan untuk mengikuti praktik ramah lingkungan (Yoon et al., 2016). Dengan meningkatnya kesadaran lingkungan di antara orang-orang, industri hotel juga mengambil inisiatif untuk memasukkan langkah-langkah ramah lingkungan dalam operasi sehari-hari mereka seperti mengurangi limbah dan penghematan energi (Sharma & Prakash, 2021).

Menurut Kurnianto (2019) SNI ISO 14001 adalah standar yang disepakati secara internasional dalam menerapkan persyaratan untuk sistem manajemen lingkungan. SML atau EMS membantu organisasi memperbaiki kinerja lingkungan melalui penggunaan sumber daya yang lebih efisien dan pengurangan limbah,

sehingga mendapatkan keunggulan kompetitif dan kepercayaan pemangku kepentingan. Salah satu cara strategis yang dapat dilakukan untuk mencapai ISO 14001 dan untuk tetap memasukkan langkah-langkah ramah lingkungan dalam operasional industri perhotelan yaitu dengan penerapan sistem manajemen lingkungan atau EMS. EMS adalah sistem manajemen lingkungan yang strategis untuk hotel agar dapat bersaing secara efektif dengan hotel lain. Penerapan ini perlu dilakukan karena banyak hotel yang menghasilkan limbah dan menggunakan energi dalam jumlah yang besar. Penerapan praktik manajemen lingkungan dapat meningkatkan citra yang lebih baik untuk hotel dan meningkatkan daya saing hotel. Hal tersebut tidak akan berhasil tanpa adanya keterlibatan dari semua karyawan hotel, karena untuk mencapai sistem manajemen lingkungan yang baik perlu adanya kerjasama antar semua karyawan baik dalam operasional maupun manajemen.

Salah satu cara untuk mencapai sistem manajemen lingkungan yang baik dapat dimulai dari ruang lingkup yang lebih kecil seperti suatu organisasi atau departemen dalam hotel. Salah satu departemen yang ada dalam hotel yaitu departemen kantor depan atau *front office department*. Seperti yang kita ketahui, departemen *front office* merupakan salah satu departemen yang bertemu langsung dengan tamu saat tiba di hotel. Pelaksanaan tugas dan tanggung jawab karyawan *front office* dalam memberikan pelayanan kepada tamu harus tetap diimbangi dengan penerapan manajemen lingkungan yang baik agar nantinya hal tersebut dapat membangun citra hotel yang lebih baik.

Cara untuk mencapai sistem manajemen lingkungan yang baik terutama dalam departemen *front office* yaitu dengan cara pengelolaan limbah seperti penggunaan di belakang kertas yang sudah tidak terpakai bisa dijadikan catatan kecil untuk karyawan selama bekerja, penghancuran kertas daur ulang yang sudah tidak terpakai lagi di gudang, penggunaan pulpen dan tempat tinta printer yang bisa diisi ulang berkali-kali. Kemudian contoh hal lain yang bisa dilakukan yaitu dengan penghematan energi seperti mematikan peralatan listrik dan lampu saat tidak digunakan, penggunaan pencahayaan dan ventilasi alami apabila memungkinkan, mengatur suhu pada alat pendingin ruangan dengan tepat, apabila kondisi sedang tidak panas, lebih baik mematikan alat pendingin ruangan, menggunakan baterai yang dapat diisi ulang.

Dengan menerapkan sistem manajemen lingkungan yang lebih baik pada hotel terutama mulai dibangun dari suatu departemen saja akan mengakibatkan para wisatawan lebih mengapresiasi hal yang telah diterapkan. Karena banyak wisatawan yang mendapatkan informasi mengenai lingkungan seperti *global warming* di mana informasi yang mereka dapat membuat mereka sadar bahwa produk atau jasa yang mereka gunakan dapat merusak lingkungan. Oleh sebab itu, sektor perhotelan telah memulai program penerapan praktik manajemen lingkungan atau yang lebih sering disebut *Environmental Management System (EMS)*. EMS adalah alat manajemen sukarela yang penting yang bertujuan untuk mengurangi dampak lingkungan dari kegiatan perusahaan (Ozusaglam et al., 2018). Meningkatnya kesadaran masyarakat dan wisatawan mengenai lingkungan, menyebabkan munculnya upaya untuk melestarikan lingkungan.

Pelestarian lingkungan tidak lagi dianggap sebagai sumber pengeluaran dan tekanan eksternal yang harus dipenuhi perusahaan, tetapi lebih sebagai instrumen daya saing dan cara untuk mengendalikan biaya lingkungan (Marouen Amiri et al., 2015). Dalam industri jasa seperti perhotelan, meskipun mereka mungkin kurang terlihat di dampak lingkungan, tetapi semakin diakui bahwa mereka juga memiliki tanggung jawab untuk mengurangi dampak apa yang mereka miliki seperti dampak apabila tidak melakukan penghematan energi dan dampak pembuangan limbah yang besar (Mujahidin, 2015). Pada saat ini masih banyak hotel yang kurang menerapkan sistem manajemen lingkungan yang baik sehingga kurang menjadi daya tarik untuk tamu dan kurang dalam menjaga lingkungan sekitar terutama pada pengolahan limbah dan hemat energi.

Hotel Le Meridien Bali Jimbaran yang terletak di Jalan Bukit Permai Jimbaran ini belum sepenuhnya menerapkan *environmental management system* (EMS) terutama pada bagian *front office*, tetapi mereka menjalankan program yang dijalankan oleh Marriot Internasional dengan nama *earth hour* yang berarti sebuah himbauan untuk para hotel agar mematikan lampu saat sudah di atas jam 11 malam untuk menghemat energi. Hal tersebut menandakan bahwa Hotel Le Meridien Bali Jimbaran sudah menerapkan konsep *green* tetapi baru pada bagian hemat energinya saja. Disamping itu harus didukung dengan kesadaran dari semua pihak mengenai hal tersebut dan dalam penjagaan lingkungan. Kurangnya kesadaran karyawan mengenai manajemen lingkungan yang baik dapat menghambat penerapan manajemen lingkungan pada hotel. EMS perlu semakin ditingkatkan agar karyawan pada departemen *front office* dapat menilai mengenai kesadaran dan sejauh mana

karyawan dapat menerapkan sistem manajemen lingkungan yang sehat. Kita bisa mulai dengan penghematan energi dan pengelolaan limbah terutama sampah kertas. Para karyawan *front office* di hotel dapat menggunakan kertas bekas untuk membuat catatan kecil selama mereka bekerja.

Dari hasil pengamatan penulis selama melakukan penelitian di Hotel Le Meridien Bali Jimbaran yaitu pertama, sejumlah karyawan diantaranya masih ada yang lupa menutup pintu *back-office* yang menggunakan pendingin ruangan. Kedua, para karyawan terkadang masih membuang kertas yang seharusnya masih bisa digunakan untuk catatan kecil. Ketiga, saat *night shift* lampu di lobby sebagian dimatikan agar tidak terlalu terang dan penghematan energi. Keempat, printer yang ada di departemen *front office* jarang dimatikan karena departemen lain juga menggunakan mesin printer tersebut. Dengan adanya hal tersebut, perlu adanya penelitian untuk menilai kesadaran karyawan terhadap EMS di Hotel Le Meridien Bali Jimbaran. Melalui tujuan tersebut maka penulis akan melakukan penelitian mengenai **“Kesadaran Karyawan *Front Office* Terhadap *Environmental Management System (EMS)* di Hotel Le Meridien Bali Jimbaran”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang di atas, maka yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimanakah penerapan *environmental management system (EMS)* pada departemen *front office* di Hotel Le Meridien Bali Jimbaran?

2. Bagaimanakah kesadaran karyawan terhadap *Environmental Management System* (EMS) pada departemen *front office* di Hotel Le Meridien Bali Jimbaran?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, maka yang menjadi tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk menganalisis penerapan *environmental management system* (EMS) pada departemen *front office* di Hotel Le Meridien Bali Jimbaran.
2. Untuk menganalisis kesadaran karyawan terhadap *Environmental Management System* (EMS) pada departemen *front office* di Hotel Le Meridien Bali Jimbaran.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan oleh peneliti dalam penelitian ini yaitu:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis dengan penelitian ini dapat menambah wawasan, ilmu pengetahuan dan keterampilan penulis serta menerapkan ilmu yang telah didapat penulis selama menempuh pendidikan di Kampus Politeknik Negeri Bali.

1.4.2 Manfaat Praktis

- a. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan untuk peneliti dalam mengaplikasikan ilmu dalam karya ilmiah.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Penelitian ini dapat menjadi salah satu referensi dan sumber informasi terhadap penelitian serupa di Politeknik Negeri Bali pada masa yang akan datang.

c. Bagi Hotel Le Meridien Bali Jimbaran

Penelitian ini diharapkan menjadi masukan dan informasi tambahan untuk meningkatkan system manajemen lingkungan pada Hotel Le Meridien Bali Jimbaran khususnya pada departemen *front office*.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya yang berkaitan tentang kesadaran karyawan *front office* terhadap *environmental management system* (EMS) di Hotel Le Meridien Bali Jimbaran, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Penerapan EMS pada departemen *front office* di Hotel Le Meridien Bali Jimbaran sudah maksimal. Dilihat dari indikator pertama mengenai pengolahan limbah sudah terarah dengan baik dan sangat meminimalkan penggunaan kertas yang berlebih. Hanya saja pada indikator kedua yaitu hemat energi masih terdapat 3 hal yang belum maksimal yaitu pengadaan cahaya dan ventilasi yang cukup, penghematan AC, dan pengadaan peralatan hemat energi dan baterai yang dapat diisi ulang.
2. Kesadaran karyawan *front office* terhadap EMS di Hotel Le Meridien Bali Jimbaran perlu ditingkatkan. Dilihat dari hasil koefisien korelasi yang menunjukkan bahwa kesadaran karyawan terhadap penerapan EMS pada departemen *front office* di Hotel Le Meridien Bali Jimbaran memiliki keeratan hubungan yang sedang atau netral dengan nilai koefisien korelasi 0,475.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan maka dapat dikemukakan beberapa saran untuk departemen *front office* di Hotel Le Meridien Bali Jimbaran sebagai berikut:

1. Sebaiknya penerapan EMS ini perlu adanya pelaksanaan edukasi atau training kepada semua karyawan *front office* termasuk DW (*daily worker*) dan *trainee* agar mereka selalu ingat pentingnya penerapan EMS dan dampaknya bagi hotel dan lingkungan.
2. Sebaiknya tetap melakukan usaha “*reminder*” atau saling mengingatkan untuk dijadikan suatu kebiasaan, karena jika sudah menjadi suatu kebiasaan maka semua orang akan melakukan hal yang sama dan diulang secara terus-menerus.
3. Sebaiknya perlu adanya pemilahan sampah organik dan non organik di Hotel Le Meridien Bali Jimbaran agar dapat memudahkan dalam pengolahan sampah tersebut.
4. Sebaiknya perlu adanya pengadaan pamflet atau poster dengan kata-kata atau gambar yang unik yang berisi pengingat untuk tetap menjaga lingkungan, hemat dalam penggunaan energi dan lebih hemat dalam penggunaan kertas yang ditujukan untuk para karyawan *front office*.
5. Sebaiknya perlu adanya pengadaan ventilasi pada bagian *back-office* pada departemen *front office* untuk pergantian udara agar dapat terjadinya sirkulasi udara serta dapat sesekali mematikan pendingin ruangan sehingga lebih hemat dalam penggunaan energi.

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>
- Astuti, C. C. (2017). Analisis Korelasi untuk Mengetahui Keeratan Hubungan antara Keaktifan Mahasiswa dengan Hasil Belajar Akhir. *JICTE (Journal of Information and Computer Technology Education)*, 1(1), 1. <https://doi.org/10.21070/jicte.v1i1.1185>
- Drie Rona Maiziva. (2017). Peranan Receptionist Pada Front Office Departement Hotel Grand Zuri Pekanbaru. *Jom Fisip*, 4(2), 1–10.
- Hermawan, H., Brahmanto, E., & Hamzah, F. (2018). *Pengantar Manajemen Hospitality*. <https://doi.org/10.31227/osf.io/7cymx>
- 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.
- Jamanti, R. (2014). Pengaruh Berita Banjir Di Koran Kaltim Terhadap Kesadaran Lingkungan Masyarakat Kelurahan Temindung Permai Samarinda. *EJournal Ilmu Komunikasi*, 17–33.
- Janna, N. M. (2020). Konsep Uji Validitas dan Reliabilitas dengan Menggunakan SPSS. *Artikel: Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) Darul Dakwah Wal-Irsyad (DDI) Kota Makassar, 18210047*, 1–13.
- Kuntarto, A., & Murnisari, R. (2017). Analisis Potensi Wisata Dan Kesadaran Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan Domestik (Studi Pada Pantai Pehpulo Di Desa Sumbersih, Kecamatan Panggungrejo, Kabupaten Blitar). *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan (PENATARAN)*, 1(1), 36–49. <http://download.garuda.ristekdikti.go.id/article.php?article=1685806&val=18324>

- Kurnianto, A. (2019). Penerapan Sistem Manajemen Lingkungan Iso 14001 : 2015 Pt. "X." *Jurnal Sain Dan Teknologi*, 9(2), 67–73.
- Kusnedi, R. (2021). Analisis Faktor Loyalitas Staf Pada Bagian Executive Lounge Di Departemen Front Office Di Pullman Jakarta Indonesia. *Jurnal British*, 1(2), 60–75.
- Lingkungan, S. M., Hita, T. R. I., Dan, K., Dalem, A. A. G. R., Ekowisata, K. S., Biologi, J., Udayana, U., Pascasarjana, P., Pariwisata, K., & Udayana, U. (2012). Sistem Manajemen Lingkungan, Tri Hita Karana Dan Implementasinya Pada Hotel. *Bumi Lestari*, 8(1), 1–7.
- Marouen Amiri, M., Noubbigh, H., Naoui, K., & Choura, N. (2015). Environmental Management System: Environmental Impacts and Productivity. *International Journal of Business and Management*, 10(11), 107. <https://doi.org/10.5539/ijbm.v10n11p107>
- Mayouf, M. A. (2018). Evaluation of Employees' Awareness of Environmental Management Systems in Four and Five Star Hotels in Alexandria: A Study Applied to Front Office Department. *By: Faculty of Tourism and Hotels, Fayoum University*, 12, 32–49.
- 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.
- Nafi'iyah, N. (2016). *Perbandingan Modus , Median , K _ Standar Deviasi , Iterative , Mean Dan Otsu Dalam Thresholding*. 8(2), 31–36.
- Ozusaglam, S., Robin, S., & Wong, C. Y. (2018). Early and late adopters of ISO 14001-type standards: revisiting the role of firm characteristics and capabilities. *Journal of Technology Transfer*, 43(5), 1318–1345. <https://doi.org/10.1007/s10961-017-9560-5>
- Rahsel, Y. (2016). Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Administrasi Pusat Universitas Padjadjaran Bandung (Studi Pada Bagian Administrasi Umum UNPAD). *Jurnal Manajemen Magister*, 02(02), 208–220.

- Ramadhani, T. S., Suryadi, S., & Irmayani, D. (2019). Sistem Informasi Stok Gudang Pada Platinum Hotel Berbasis Web. *Jurnal Informatika*, 6(2), 35–40. <https://doi.org/10.36987/informatika.v6i2.745>
- Ridha, N. (2017). Proses Penelitian, Masalah, Variabel, dan Paradigma Penelitian. *Jurnal Hikmah*, 14(1), 62–70. <http://jurnalhikmah.staisumatera-medan.ac.id/index.php/hikmah/article/download/10/13>
- Safrina Junita. (2018). Desain Pembelajaran Kimia Materi Asam Basa Dengan Pendekatan Sains Teknologi Masyarakat (Stm) Untuk Meningkatkan Kesadaran Siswa Terhadap Lingkungan. *Visipena Journal*, 9(1), 1–9. <https://doi.org/10.46244/visipena.v9i1.420>
- Sharma, S., & Prakash, M. (2021). *Employees Attitude Towards Environmental Management Practices In Hotels : A Study Of Rajasthan Hospitality Industry*. 40(1), 140–147.
- Tandilino, S. B. (2021). *Penerapan Sustainable (CHSE) Dalam Era Normal Baru Pada Destinasi Pariwisata Kota Kupang*. 3(02), 62–68. <http://repository.ucb.ac.id/191/>
- Wisata, J. M., & Krestanto, H. (2019). *Strategi Dan Usaha Reservasi Untuk Meningkatkan Tingkat Hunian Di Grand Orchid Hotel Yogyakarta*. 17(November). <https://doi.org/10.31219/osf.io/2q53k>
- Yoon, D., Jang, J., & Lee, J. H. (Jay). (2016). Environmental management strategy and organizational citizenship behaviors in the hotel industry: The mediating role of organizational trust and commitment. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 28(8), 1577–1597. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-10-2014-0498>
- Yusup, F. (2018). Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Kuantitatif. *Jurnal Tarbiyah : Jurnal Ilmiah Kependidikan*, 7(1), 17–23. <https://doi.org/10.18592/tarbiyah.v7i1.2100>