

**IMPLEMENTASI *GREEN PRACTICE*  
UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PADA  
FRONT OFFICE DEPARTMENT DI PADMA RESORT UBUD**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**KADEK BUNGA RISMA DEWI**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2022**

**SKRIPSI**

**IMPLEMENTASI *GREEN PRACTICE*  
UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PADA  
FRONT OFFICE DEPARTMENT DI PADMA RESORT UBUD**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Oleh:**

**KADEK BUNGA RISMA DEWI  
NIM 1815834057**

**PROGRAM STUDI D4 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 : Kadek Bunga Risma Dewi  
NIM : 1815834047  
Program Studi : Manajemen Bisnis Pariwisata  
Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi berjudul:

**Implementasi *Green Practice* untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan pada  
Front Office Department di Padma Resort Ubud**

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, 03 Agustus 2022  
Yang membuat pernyataan,

Kadek Bunga Risma Dewi

**SKRIPSI**  
**IMPLEMENTASI *GREEN PRACTICE***  
**UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PADA**  
**FRONT OFFICE DEPARTMENT DI PADMA RESORT UBUD**

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:**  
**KADEK BUNGA RISMA DEWI**  
**NIM 1815834057**

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

# SKRIPSI

## IMPLEMENTASI *GREEN PRACTICE* UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT DI PADMA RESORT UBUD

Diajukan Oleh

**KADEK BUNGA RISMA DEWI**  
**NIM. 1815834057**

Telah Disetujui dan Diterima dengan Baik Oleh:

Pembimbing I,



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

Pembimbing II,



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

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

Mengetahui

**Ketua Jurusan Pariwisata,**



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

**IMPLEMENTASI *GREEN PRACTICE***

**UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PADA  
FRONT OFFICE DEPARTMENT DI PADMA RESORT UBUD**

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

**Hari Rabu, 03 Agustus 2022**

**PENGUJI**

**KETUA:**

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

**ANGGOTA:**



**1. Drs. I Gusti Putu Sutarma, M. Hum  
NIP. 196412311990031025**

**JEMBER PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI**

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Ketut', is positioned above the second member's name.

**2. Drs. I Ketut Astawa, MM  
NIP. 196107211988111001**

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “*Implementasi Green Practice* untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan pada *Front Office Department* di Padma resort Ubud” ini dengan baik dan penulis mampu menyelesaikannya tepat waktu.

Skripsi ini ditulis untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program studi Manajemen Bisnis Pariwisata. Skripsi ini disusun guna mengetahui bagaimana penerapan *Green Practice* pada Front Office Departement di Padma Resort Ubud.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis mendapatkan bantuan dan bimbingan dari banyak pihak. Untuk itu, penulis tidak lupa untuk menyampaikan 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 untuk menyelesaikan 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. Drs. I Ketut Suarja, M.Si. selaku Dosen Pembimbing 1 yang dengan sabar memberikan bimbingan, arahan serta masukan-masukan yang sangat berarti sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
6. Luh Lina Sagitarini, SE., MM. selaku Dosen Pembimbing 2 atas ketulusan hati dan kesabarannya dalam membimbing, mendukung dan mengarahkan penulis.
7. Seluruh Dosen Jurusan Pariwisata yang telah memberikan bimbingan dan pengetahuan yang luas kepada penulis selama mengikuti perkuliahan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
8. Seluruh staf Front Office Departement di Padma Resort Ubud yang telah memberikan pengalaman, pembelajaran dan pengetahuan yang luas kepada penulis selama menjalani Praktek Kerja Lapangan di Hotel tersebut.
9. Bapak I Wayan Suparta dan Ibu Ni Wayan Sriniti serta seluruh keluarga besar yang telah memberikan semangat, motivasi dan cinta kasih kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
10. Teman-teman serta sahabat yang selalu memberikan dorongan motivasi serta dukungan secara terus menerus sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
11. Putu Prama Yogiswara yang selalu memberikan semangat dan motivasi secara terus menerus, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
12. Teman-teman kelas 8C MBP yang selalau memberikan dukungan sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Akhir kata penulis berharap penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua mahasiswa dan penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang bersifat



membangun untuk menyempurnakan penelitian ini, sehingga dapat dipergunakan sebagai acuan dalam penelitian selanjutnya, agar menjadi lebih baik lagi.

Badung, 03 Agustus 2022

Penulis



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

**IMPLEMENTATION OF GREEN PRACTICE  
TO IMPROVING THE QUALITY OF SERVICE ON FRONT  
OFFICE DEPARTMENT AT PADMA RESORT UBUD**

**Kadek Bunga Risma Dewi**

**NIM.1815834057**

**ABSTRACT**

*This study aimed to determine the application of green practice to improve service quality in the front office department at Padma Resort Ubud and to find the indicators that needed to be improved and maintained to improve service quality. The observation method used to collect the data are questionnaires, interviews, and literature studies. The sample used in this study was 75 respondents and 3 informants. Descriptive qualitative and quantitative analysis techniques assisted by SPSS 25.0 for windows were used in the analysis of this research. The results of the qualitative descriptive showed that the application of green practice in the front office department at Padma Resort Ubud has been maximized. The results of the quantitative analysis where the data has been obtained through the distribution of questionnaires that have been tested for validity and reliability. The analysis technique used is IPA (Importance Performance Analysis) showing green practice indicators that need to be improved to improve service quality, namely (X3) hotel lobby has natural lighting and ventilation, (X4) service check-in process is fast and precise by employees supported by computerization skills, (X9) front office staff responds to guest requests and complaints by providing a whatsapp number as a communication tool, (X13) front office staff always gives individual attention and understands guest needs, and (X15) front office staff is able to meet the level of needs visitor. Meanwhile, the indicators that must be maintained are (X12) the front office staff is able to communicate clearly and well in English and Indonesian, and (X14) the front office staff is always friendly and courteous to guests.*

*Keywords: Green Practice, Service Quality, Front Office Department*

# **IMPLEMENTASI *GREEN PRACTICE* UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT DI PADMA RESORT UBUD**

**Kadek Bunga Risma Dewi**

**NIM.1815834057**

## **ABSTRAK**

Tujuan dari penelitian ini adalah implementasi *green practice* untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada Front Office Department di Padma Resort Ubud dan mengetahui indikator manakah yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada *front office department* di Padma Resort Ubud. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, kuesioner, wawancara dan studi kepustakaan. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 75 responden dan informan sebanyak 3 orang. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis deskriptif kualitatif dan kuantitatif dibantu dengan SPSS 25.0 for windows. Hasil penelitian menunjukkan penerapan *green practice pada front office department* di Padma Resort Ubud sudah maksimal. Adapun teknik analisis yang digunakan adalah *Impoortance Performance Analysis* menunjukkan indikator *green practice* yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yaitu (X3) *lobby hotel* memiliki pencahayaan dan ventilasi alami, (X4) pelayanan proses *check in* yang cepat dan tepat oleh karyawan dengan didukung oleh kemampuan komputerisasi, (X9) *front office staff* merespon permintaan dan keluhan tamu dengan menyediakan whatsapp number sebagai alat komunikasi, (X13) *front office staff* selalu memberikan perhatian secara individual dan memahami kebutuhan tamu, dan (X15) *front office staff* mampu memenuhi tingkat kebutuhan tamu. Sementara indikator yang harus dipertahankan yaitu (X12) *front office staff* mampu berkomunikasi yang jelas dan baik dalam Bahasa Inggris dan Bahasa Indonesia, (X14) *front office staff* selalu bersikap ramah dan sopan kepada tamu.

Kata Kunci: *Green Practice*, Kualitas Pelayanan, Front Office Department

## DAFTAR ISI

<b>COVER</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>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> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>x</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvi</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 Penulisan .....	5
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	5
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 Front Office Department .....	13
2.1.3 <i>Green Practice</i> .....	16
2.1.4 Kualitas Pelayanan .....	18
2.2 Hasil Penelitian Terdahulu .....	19
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>24</b>
3.1 Lokasi Penelitian .....	24
3.2 Objek Penelitian .....	24
3.3 Identifikasi Variabel .....	24
3.4 Definisi Operasional Variabel .....	25

3.5	Jenis dan sumber data .....	28
3.5.1	Jenis Data.....	28
3.5.2	Sumber Data .....	29
3.6	Metode Penentuan Sampel .....	30
3.7	Metode Pengumpulan Data .....	31
3.7.1	Observasi .....	31
3.7.2	Kuesioner.....	32
3.7.3	Wawancara .....	33
3.7.1	Studi Kepustakaan .....	33
3.8	Teknik Analisis Data .....	33
3.8.1	Deskriptif Kualitatif.....	34
3.8.2	Teknik Analisis Kuantitatif .....	34
3.8.3	Uji Validitas.....	34
3.8.4	Uji Reliabilitas.....	35
3.8.5	<i>Importance-Performance Analysis (IPA)</i> .....	36
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>		<b>40</b>
4.1	Gambaran Umum Hotel.....	40
4.1.1	Sejarah Singkat Padma Resort Ubud.....	40
4.1.2	Fasilitas Padma Resort Ubud.....	41
4.1.3	Struktur Organisasi dan Job Description .....	50
4.2	Hasil Penelitian.....	53
4.2.1	Karakteristik Responden.....	54
4.2.2	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Kepentingan .....	56
4.2.3	Uji Validitas dan Reliabilitas Kinerja.....	59
4.2.4	<i>Importance Performance Analysis</i> .....	61
4.3	Pembahasan .....	69
4.3.1	Penerapan <i>Green Practice</i> Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada <i>Front Office Department</i> di Padma Resort Ubud.....	69
4.3.2	Indikator <i>Green Practice</i> Yang Perlu ditingkatkan dan dipertahankan untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan pada <i>Front Office Department</i> di Padma Resort Ubud.....	75
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>		<b>82</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>		
<b>LAMPIRAN</b>		

## DAFTAR TABEL

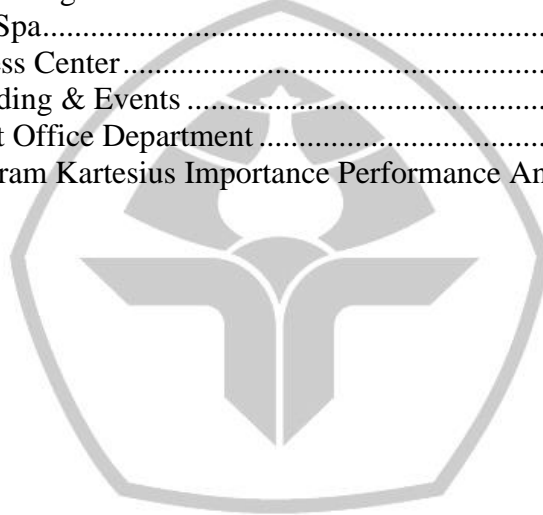
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel Green Practice .....	26
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel Kualitas Pelayanan .....	27
Tabel 4. 1 Tipe dan Jumlah Kamar di Padma Resort Ubud.....	42
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	54
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	55
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Tujuan Berkunjung.....	55
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Tinggal di Hotel .....	56
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



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR GAMBAR

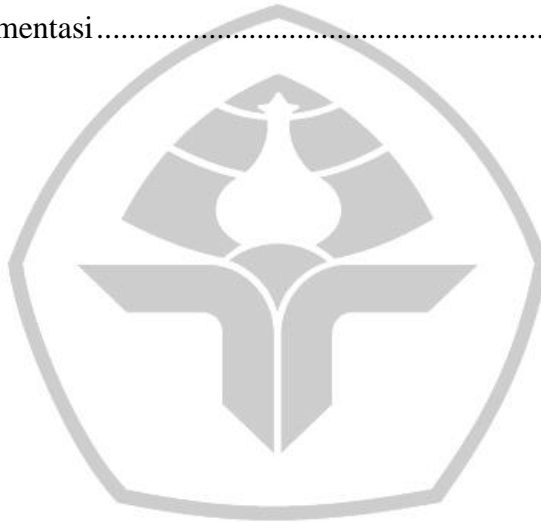
Gambar 3. 1 Diagram Kartesius.....	38
Gambar 4. 1 Premier Room .....	42
Gambar 4. 2 Premier Deluxe Room.....	43
Gambar 4. 3 Premier Club Room.....	43
Gambar 4. 4 One Bedroom Suite .....	44
Gambar 4. 5 Two Bedroom Suite .....	44
Gambar 4. 6 The Puhu Restaurant .....	45
Gambar 4. 7 The Pool Café and Bar .....	45
Gambar 4. 8 The Lounge .....	46
Gambar 4. 9 Meeting Room.....	46
Gambar 4. 10 Padma Club Lounge .....	47
Gambar 4. 11 Swimming Pool.....	47
Gambar 4. 12 The Spa.....	48
Gambar 4. 13 Fitness Center.....	48
Gambar 4. 14 Wedding & Events .....	49
Gambar 4. 15 Front Office Department .....	50
Gambar 4. 16 Diagram Kartesius Importance Performance Analysis .....	62



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	88
Lampiran 2 Pedoman Wawancara .....	93
Lampiran 3 Profil Identitas Responden .....	94
Lampiran 4 Tabulasi Data Kepentingan .....	96
Lampiran 5 Tabulasi Data Kinerja.....	97
Lampiran 6 Deskripsi Identitas Responden .....	98
Lampiran 7 Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas Kepentingan (Importance) .....	100
Lampiran 8 Uji Validitas Dan Reliabilitas Kinerja (Performance).....	102
Lampiran 9 Diagram Kartesius Importance Performance Analysis .....	104
Lampiran 10 Hasil Pengisian Kuisisioner Tamu .....	105
Lampiran 11 r-tabel.....	107
Lampiran 12 Dokumentasi.....	108



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pariwisata dikenal sebagai salah satu sektor usaha yang paling diandalkan selain migas dalam menopang pembangunan nasional karena mampu menyumbangkan devisa nasional yang terbilang tinggi setiap tahunnya (Sanjaya et al., 2020). Tidak hanya di Indonesia, pariwisata juga menjadi salah satu sektor yang sedang serius digarap oleh negara-negara di dunia karena kemampuannya dalam mendorong perekonomian nasional (Bahiyah et al., 2018). Mengetahui fakta tersebut, sektor pariwisata menerima perhatian khusus dari pemerintah Indonesia, terutama dari segi kualitas sarana dan prasarananya. Hal tersebut bertujuan untuk memastikan bahwa pariwisata dapat senantiasa bersaing dan mempertahankan eksistensinya untuk menunjang kesejahteraan masyarakat (Estriani, 2019).

Pariwisata didefinisikan sebagai semua hal yang berhubungan dengan wisata termasuk pengusaha daya tarik wisata dan usaha-usaha yang terkait dengan bidang tersebut (Bahiyah et al., 2018). Sementara Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia (2009) dalam Bahiyah, et al., (2018) menjelaskan bahwa pariwisata adalah berbagai kegiatan wisata yang didukung oleh berbagai fasilitas serta pelayanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan pemerintah daerah.

Hotel merupakan salah satu jenis akomodasi yang krusial dalam sektor pariwisata karena menjadi indikator penting yang dapat mempengaruhi preferensi wisatawan. Menyelenggarakan usaha perhotelan harus didukung dengan sarana dan

prasarana yang memadai. Secara umum fasilitas dan pelayanan yang harus disediakan meliputi layanan kamar, makanan, dan minuman, serta berbagai fasilitas pendukung lainnya yang dapat dinikmati oleh para wisatawan selama menginap dengan syarat pembayaran (Susepti & dkk, 2017). Seiring perkembangannya, industri perhotelan ternyata memicu kekhawatiran publik akibat limbah yang dihasilkannya sehingga dibutuhkan upaya pemantauan dan pengelolaan lingkungan terhadap industri perhotelan sebagai ujung tombaknya.

Salah satu strategi yang dapat diupayakan untuk menanggulangi dampak lingkungan dalam industri perhotelan adalah dengan berkomitmen untuk mengimplementasikan industri yang ramah lingkungan atau yang lebih dikenal dengan *green practice*. *Green Practice* adalah tindakan untuk melindungi lingkungan dan produk yang dihasilkan minim menyebabkan kerusakan lingkungan (Tzschentke, 2004) dalam (Irawan & Vianney, 2017). Schubert (2008) dalam Irawan & Vianney (2017) mengelompokkan *green practice* menjadi *green action*, *green food*, and *green donation*.

Suksesnya penerapan *Green Practice* membutuhkan peran serta dari seluruh pihak atau *department* yang ada di industri perhotelan. Salah satu *department* yang dianggap memiliki andil besar dalam menyukseskan strategi *green practice* adalah Front Office Department. *Front office* merupakan *department* yang bertugas untuk menerima dan membantu wisatawan untuk memperoleh kamar mulai dari proses reservasi, penerimaan saat tamu datang (*check in*), sampai tamu meninggalkan hotel (*check out*) (Kisti & Mayasari, 2019). *Front Office* dikenal sebagai jantung dari hotel karena menjadi tempat tamu pertama kali memperoleh informasi sehingga

kualitas hotel dapat tercermin dari pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, *Front office* juga dikenal sebagai *the first and the last impression of the guest* karena dapat mempengaruhi penilaian awal dari setiap tamu yang datang (Kisti & Mayasari, 2019). Dalam pengimplementasian *Green Practice*, Front Office Department diharapkan bisa menerapkan beberapa strategi yang dapat menghemat penggunaan beberapa sumber daya, seperti kertas dan plastik.

Padma Resort Ubud merupakan salah satu hotel bintang lima dan ternama di Bali dengan Front Office Department yang saat ini mengembangkan strategi *green practice*. Resort ini berlokasi di Br. Carik Desa Puhu Kecamatan Payangan, Kabupaten Gianyar. Pelayanan Front Office Department di Padma Resort Ubud didukung dengan tersedianya fasilitas berupa *barcode* berisi serangkaian informasi hotel bagi tamu yang akan *check in* dan sistem komputer untuk mendokumentasikan kunjungan pelanggan. *Barcode* informasi ini biasanya digunakan oleh *staff* ketika ada tamu yang akan *check in* sehingga dapat menghemat waktu karena para *staff* tidak perlu menjelaskan lagi panjang lebar mengenai hotel. Selain itu, *barcode* informasi ini juga dapat menghemat penggunaan kertas yang selama ini dimanfaatkan untuk pembuatan *leaflet*/brosur mengenai hotel. Sama halnya dengan pemanfaatan komputer yang dapat menggantikan penggunaan buku atau kertas dalam mendokumentasikan kunjungan tamu. Selain itu, pendokumentasian berbasis komputer ini juga terbilang aman karena dapat meminimalisasi risiko rusak atau hilangnya data yang riskan terjadi pada pendokumentasian manual menggunakan kertas. Kedua fasilitas ini merupakan inovasi yang dapat mencerminkan strategi *green practice* itu sendiri.

Selain kualitas lingkungan, penerapan *green practice* pada akhirnya juga dapat berdampak positif terhadap kualitas pelayanan di Front Office Department karena efektivitas yang dihasilkan. Kualitas pelayanan merujuk pada jasa untuk memuaskan kebutuhan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan suatu tingkatan kebutuhan keinginan dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi yang mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut (Susepti & dkk, 2017). Faktor yang paling penting untuk menciptakan kepuasan pelanggan adalah kinerja dari karyawan yang biasanya diartikan dengan kualitas dari karyawan tersebut (Susepti & dkk, 2017). Perusahaan dapat mengetahui kepuasan dari para pelanggannya melalui umpan balik yang diberikan oleh konsumen sehingga dapat menjadi masukan bagi keperluan pengembangan dan implementasi serta peningkatan kepuasan pelanggan. Hal ini merupakan peluang bagi perusahaan untuk dapat mengetahui kinerja dari karyawan sehingga perusahaan dapat memperbaiki dan meningkatkan layanan agar dapat memuaskan konsumen.

Industri perhotelan yang berkomitmen terhadap ramah lingkungan akan sangat penting dalam mewujudkan pembangunan berkelanjutan, sehingga dibutuhkan investigasi ilmiah yang bertujuan untuk menganalisis praktik pengelolaan hotel yang ramah lingkungan yang disebut *green hotel* (Kementerian Pariwisata Republik Indonesia, 2016). Berdasarkan pemaparan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian secara mendalam terhadap penerapan *green practice* ini untuk dapat memberikan dampak bagi keberlanjutan pariwisata khususnya akomodasi serta meningkatkan kualitas pelayanan bagi wisatawan. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai upaya

penerapan pariwisata berkelanjutan melalui penerapan *green practice*. Sebagaimana latar belakang masalah di atas, maka penulis tertarik untuk mengkaji, memfokuskan penelitian pada “Implementasi *Green Practice* untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan pada Front Office Department di Padma Resort Ubud”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Bagaimanakah penerapan *green practice* untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada Front Office Department di Padma Resort Ubud?
2. Indikator *green practice* manakah yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada Front Office Department di Padma Resort Ubud?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Mengetahui dan menganalisis penerapan *green practice* untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada *front office department* di Padma Resort Ubud
2. Mengetahui dan menganalisis indikator manakah yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada Front Office Department di Padma Resort Ubud.

## **1.4 Manfaat Penulisan**

Adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Secara teoritis penelitian ini bertujuan untuk memberikan ilmu pengetahuan, keterampilan menulis, wawasan dan diharapkan dapat membantu dalam memberikan referensi serta informasi untuk penelitian selanjutnya, yang nantinya dapat dikembangkan kembali khususnya yang berhubungan dengan Front Office

Department Selain sebagai media untuk mengaplikasikan apa saja yang didapat dan dipelajari selama pendidikan di Politeknik Negeri Bali.

#### **1.4.2 Manfaat praktis**

Penelitian ini dilakukan dengan harapan bahwa akan memberikan manfaat bagi Penulis, Politeknik Negeri Bali dan Padma Resort Ubud:

##### **1. Manfaat Bagi Penulis**

Penelitian ini merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa untuk menyelesaikan studi S1 terapan di Politeknik Negeri Bali dan diharapkan dapat menjadi perbandingan serta implementasi di lapangan dengan bekal teori dan praktik yang didapatkan di kampus.

##### **2. Manfaat Bagi Politeknik Negeri Bali**

Sebagai bahan kajian dan referensi bagi mahasiswa Politeknik Negeri Bali dalam melakukan penelitian selanjutnya. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi kepustakaan yang baik dan berguna sebagai referensi adik-adik kelas yang dapat dijadikan acuan, sehingga dapat menunjang perkuliahan pariwisata.

##### **3. Manfaat Bagi Padma Resort Ubud**

Diharapkan skripsi ini dapat menjadi bahan pertimbangan dan masukan bagi seluruh *staff* Padma Resort Ubud akan pentingnya penerapan *Green Practice* untuk Meningkatkan Kualitas pelayanan khususnya pada Front Office Department.

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dibahas pada bab sebelumnya yang berkaitan tentang implementasi *green practice* untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada Front Office Department di Padma Resort Ubud, maka dapat ditarik kesimpulan suatu kesimpulan, sebagai berikut:

1. Penerapan *green practice* untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada Front Office Department di Padma Resort Ubud, sudah diterapkan melalui dua dari tiga indikator *green practice*, yaitu *green action* dan *green food*. Untuk penerapan *green action* sudah di terapkan melalui pengurangan penggunaan kertas atau *paperless*, penggunaan barcode saving energy, dan bebas area rokok pada area lobby. Penerapan *green food* diterapkan dengan penggunaan bahan- bahan lokal dan organik, seperti buah salak, jambu biji, nanas dan bunga rosella yang di olah menjadi *welcome drink*. Penerapan kedua indikator *green practice* ini memberikan dampak positif untuk peningkatan kualitas pelayanan Front Office Department yang ditinjau dari manfaat *green practice* dalam menunjang efisiensi dalam pelayanan.

1. Berdasarkan hasil perhitungan *importance performance analysis* terdapat lima indikator pelayanan *green* yang harus ditingkatkan pelayanannya oleh *front office department* untuk meningkatkan kualitas pelayanan yaitu terdiri dari, pertama tentang *lobby* hotel memiliki pencahayaan dan ventilasi alami, dua tentang, pelayanan proses *check in* yang cepat dan tepat oleh karyawan dengan didukung

oleh kemampuan komputerisasi, ketiga tentang *front office staff* merespon permintaan dan keluhan tamu dengan menyediakan whatsapp number sebagai alat komunikasi, empat tentang *front office staff* selalu memberikan perhatian secara individual dan memahami kebutuhan tamu, dan lima tentang *front office staff* mampu memenuhi tingkat kebutuhan tamu. Selain itu ada 2 indikator pelayanan *green practice* yang perlu untuk dipertahankan yaitu pertama tentang *front office staff* mampu berkomunikasi yang jelas dan baik dalam Bahasa Inggris dan Bahasa Indonesia, kedua tentang *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 sebagai berikut:

1. Bagi *front office department* di Padma Resort Ubud, Penerapan *green practice* oleh *front office department* sudah dilaksanakan secara maksimal di Padma Resort Ubud, akan tetapi sebaiknya ditingkatkan kembali dengan memberikan pemahaman dan *training class* kepada staf, melakukan pengawasan dan kontrol secara berkala, dan mengevaluasi terhadap kinerja yang telah dilaksanakan. Kemudian untuk penerapan *green donation* agar dapat diterapkan dan dikembangkan secepatnya sesuai dengan rencana.
2. Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk menggunakan variabel lain, menggunakan lokasi penelitian yang berbeda sebagai objek penelitian dan menerapkan semua indikator dari *green practice* sehingga diketahui letak perbedaan dengan hasil penelitian sebelumnya.



## DAFTAR PUSTAKA

- Argita Endraswara. (2015). Metode Penelitian. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Bahiyah, C., R, W. H., & Sudarti. (2018). Strategi Pengembangan Potensi Pariwisata di Pantai Duta Kabupaten Probolinggo. *Jurnal Ilmu Ekonomi*, 2(1), 95–103.
- Budiantoro, A. V., Irawan, A., & Kristanti, M. (2015). Pengaruh Green Practice Terhadap Green Consumer Behavior di The Kemangi Restaurant, Hotel Santika Pandegiling Surabaya. *Jurnal Hospitality Dan Manajemen Jasa*, 3(2), 86–101.
- Estriani, H. N. (2019). Kawasan Ekonomi Khusus (Kek) Mandalika Dalam Implementasi Konsep Pariwisata Berbasis Ecotourism: Peluang Dan Tantangan. *Jurnal Hubungan Internasional*, 2(1), 64–79.
- 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.
- Insani, Yuda Dwi; Setiyariski, R. (2020). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office Department Melalui Tugas dan Tanggung Jawab Concierge Pada Hotel Savoy Homann. *Kajian Pariwisata*, 2(1), 13–28. <http://ejurnal.ars.ac.id/index.php/JIIP/article/view/297>
- Irawan, A., & Vianney, A. (2017). Pengaruh Green Practice Terhadap Green Consumer Behavior Di the Kemangi Restaurant, Hotel Santika Pandegiling Pandegiling Surabaya. *Pengaruh Green Practice Terhadap Green Consumer Behavior Di the Kemangi Restaurant, Hotel Santika Pandegiling Pandegiling Surabaya*, 86–101.
- Kemenparekraf, I. (2013). Peraturan Menteri Pariwisata and Ekonomi Kreatif No. 53 tahun 2013. *Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia*, 227.
- Kisti, R. M., & Mayasari, C. U. (2019). Upaya Kantor Depan Dalam Meminimalisir Keluhan Tamu Di Hotel Cavinton Yogyakarta. *Journal of Tourism and Economic*, 2(2), 76–86. <https://doi.org/10.36594/jtec.v2i2.34>
- Leonardo, A., Utomo, S. L., Thio, S., Siaputra, H., Perhotelan, M., Kristen, U., & Surabaya, P. (2014). *Green Practices Di Restoran-Restoran Yang Ada Di Surabaya. 2011*, 496–515.
- Negi, M. S., Vaish, K., & Kumari, V. (n.d.). *Ecotel Concept and Green Practice Followed in Hotel Industry : With Reference to City Bengaluru*.

- 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.
- Novia, M. A., Semmaila, B., & Imaduddin, I. (2020). Pengaruh kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Tata Kelola*, 7(2), 201–212. <https://doi.org/10.52103/tatakelola.v7i2.174>
- 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>
- Puspitawaty, S. (2020). Pengaruh Motivasi dan Kompetensi terhadap Kinerja Front Office yang Berdampak pada Kualitas Pelayanan Publik. *JEMSI: Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 2(2), 148–159.
- Rahsel, Y. (2016). ADMINISTRASI PUSAT UNIVERSITAS PADJADJARAN BANDUNG ( Studi Pada Bagian Administrasi Umum UNPAD ). *Jurnal Manajemen Magister*, 02(01), 213.
- Ridha, N. (2017). Proses Penelitian, Masalah, Variabel, dan Paradigma Penelitian. *Jurnal Hikmah*, 14(1), 62–70.
- Rizqiandi, H. O., & Info, A. (2017). Kontribusi Pajak Hotel Terhadap Pendapatan Asli Daerah. *Focus on Powder Coatings*, 2017(9), 6–7. <https://doi.org/10.1016/j.fopow.2017.08.035>
- Saidani, B., & Samsul, A. (2012). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli pada Ranch Market. *JRMSI- Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 3(1).
- Sanjaya, P. K. A., Dewi, M. H. U., & Dewi, N. P. M. (2020). Faktor Penentu Penerimaan Devisa di Provinsi Bali : Analisis Partial Adjustment Model Fakultas Ekonomi Bisnis dan Pariwisata , Universitas Hindu Indonesia. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 12(2), 192–202.
- Sugiyono. (2015). *METODE PENELITIAN PENDIDIKAN (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Alfabeta.
- 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.
- Supranto, J. (2016). *Statistik Teori dan Aplikasi* (8th ed.). Erlangga.
- Susepti, A., & dkk. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Tamu Hotel. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 50(5), 3–4.
- 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>

Thungasal, C. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Kasuari. *Agora*, 7(1), 287133.

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>

Wijaya, R. (2017). Desain Gaji Pokok Pt Trans Mitra Samudra Semarang ga pke. *Metode Penelitian*, 37–54.

Wisata, J. M., & Krestanto, H. (2019). *Strategi Dan Usaha Reservasi Untuk Meningkatkan Tingkat Hunian Di Grand Orchid Hotel Yogyakarta*. 17. <https://doi.org/10.31219/osf.io/2q53k>

Wiwin, W. (2017). Front Office Department dan Peranannya Dalam Layanan Tamu Hotel. *Bisnis Dan Teknologi*, 4(1), 62–70.



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI