

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI GREEN PRACTICE UNTUK
MENINGKATKAN PELAYANAN STAF FRONT OFFICE
DEPARTMENT DI THE TRANS RESORT BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

NI PUTU RENING SUTANIA MESYANI

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI GREEN PRACTICE UNTUK
MENINGKATKAN PELAYANAN STAF FRONT OFFICE
DEPARTMENT DI THE TRANS RESORT BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**NI PUTU RENING SUTANIA MESYANI
NIM. 1915834012**

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

SKRIPSI

IMPLEMENTASI GREEN PRACTICE UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN STAF FRONT OFFICE DEPARTMENT DI THE TRANS RESORT BALI

Skripsi ini diusulkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Terapan Manajemen Bisnis Pariwisata
di Politeknik Negeri Bali



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Ni Putu Rening Sutania Mesyani
NIM. 1915834012**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

IMPLEMENTASI GREEN PRACTICE UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN STAF FRONT OFFICE DEPARTMENT DI THE TRANS RESORT BALI

Skripsi ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan
Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali
pada Rabu, 26 Juli 2023

Pembimbing I,



Ir. I Gusti Agung Bagus Mataram, MIT
NIP. 196007021990031001

Pembimbing II,



Dr. Dra. I Gusti Made Wendri, M.Par.
NIP. 195809231990122001

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali



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




LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi berjudul:

IMPLEMENTASI GREEN PRACTICE UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN STAF FRONT OFFICE DEPARTMENT DI THE TRANS RESORT BALI

yang disusun oleh **Ni Putu Rening Sutania Mesyani (1915834012)** telah
dipertahankan dalam **Sidang Skripsi** di depan Tim Penguji

pada hari Rabu tanggal 26 Juli 2023

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Ir. I Gusti Agung Bagus Mataram, MIT NIP. 196007021990031001	
Anggota	Dr. Dra. Lien Darlina, M. Hum NIP. 196612081993032001	
Anggota	Dr. Ni Putu Wiwiek Ary Susyarini, SE., MM NIP. 198009032008122002	

Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali



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



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 Putu Rening Sutania Mesyani

NIM : 1915834012

Program Studi : Manajemen Bisnis Pariwisata

Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa skripsi berjudul:

***“Implementasi Green Practice untuk Meningkatkan Pelayanan Staf Front Office
Department di The Trans Resort Bali”***

benar bebas dari plagiat. Apabila pernyataan ini terbukti tidak benar, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Badung, 26 Juli 2023

Yang membuat pernyataan,



Ni Putu Rening Sutania Mesyani

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya yang dilimpahkan kepada penulis sehingga dapat menyusun skripsi yang berjudul “Implementasi *green practice* untuk meningkatkan pelayanan staf *front office department* di The Trans Resort Bali” dengan baik dan penulis mampu menyelesaikan tepat waktu.

Dalam pembuatan skripsi ini penulis menemui banyak kesulitan dan hambatan, namun karena adanya bimbingan, saran, dan motivasi dari berbagai pihak serta doa, skripsi ini dapat diperbaiki dengan baik. Untuk itu, ucapan terima kasih ini disampaikan kepada:

1. I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom. sebagai Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menuntut ilmu selama empat tahun di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM.,Ph.D, sebagai Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan fasilitas yang memadai serta membantu kelancaran perkuliahan di Jurusan Pariwisata.
3. Dr. Drs. Gede Ginaya, M. Si sebagai Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan bimbingan selama mengikuti perkuliahan di Jurusan Pariwisata.

4. Dra. Ni Nyoman Triyuni, MM sebagai Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata yang telah memberikan begitu banyak panduan, dorongan, dan masukan dalam melaksanakan penulisan skripsi ini.
5. Ir. I Gusti Agung Bagus Mataram, MIT yang telah meluangkan waktu membimbing dalam kelancaran menyelesaikan penulisan skripsi.
6. Dr. Dra. I Gusti Made Wendri, M.Par. yang telah meluangkan waktu membimbing dalam kelancaran menyelesaikan penulisan skripsi
7. Seluruh *staff front office department* yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan praktik kerja lapangan di The Trans Resort Bali dan yang telah memberikan motivasi serta bantuan dalam rangka penulisan skripsi ini.
8. I Wayan Sutana dan Ni Ketut Wati Yuliantini sebagai kedua orang tua penulis terkasih, serta seluruh anggota keluarga yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang tidak hentinya memberikan dukungan dan motivasi dalam bentuk fisik maupun doa selama melakukan penulisan skripsi ini.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Diharapkan kritik dan saran membangun dari berbagai pihak demi perbaikan dan penyempurnaan skripsi ini.

Penulis

Ni Putu Rening Sutania Mesyani

ABSTRAK

Mesyani, Ni Putu Rening Sutania. (2023). *Implementasi Green Practice Untuk Meningkatkan Pelayanan Staf Front Office Department di The Trans Resort Bali*. Skripsi: Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Skripsi ini telah disetujui dan diperiksa oleh Pembimbing I: Ir. I Gusti Agung Bagus Mataram, MIT dan Pembimbing II: Dr. Dra. I Gusti Made Wendri, M. Par.

Kata kunci: *green practice*, Standar Operasional Prosedur (SOP), pelayanan, *front office department*

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi *green practice* yang dilakukan oleh staf *front office department* di The Trans Resort Bali dan mengetahui implementasi *green practice* untuk meningkatkan pelayanan pada *front office department* di The Trans Resort Bali. Metode pengumpulan data penelitian ini dilakukan dengan observasi, wawancara, studi kepustakaan, dan penyebaran kuesioner. Teknik penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling* dan teknik sampling jenuh dengan total sampel sebanyak 30 (tiga puluh) responden dan informan sebanyak 2 (dua) orang. Pengumpulan data menggunakan kuesioner online yang disebarakan kepada responden melalui penyebaran link. Adapun teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yaitu pemaparan data-data secara sistematis yang diperoleh selama penelitian sehingga dapat menggambarkan situasi atau status masalah dengan jelas dan analisis deskriptif kuantitatif dengan menggunakan skala likert 5 (lima) tingkat. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi *green practice* untuk meningkatkan pelayanan sudah dilakukan secara optimal dengan memperoleh perbandingan nilai total rata-rata pada *green action* 4.75, *green food* 4.7, dan *green donation* 3.77. Terdapat beberapa kegiatan yang belum optimal diterapkan yaitu pada indikator *green action* pengurangan limbah kertas dan plastik, dan pada indikator *green donation* yaitu kurang mengetahui informasi mengenai pemanfaatan pendanaan yang dikelola oleh CT. Arsa Foundation. Hal tersebut masih perlu ditingkatkan, sehingga perlu adanya usaha dari *front office department* yaitu dengan cara memberikan pelatihan bagi staf *front office department* terkait dengan penerapan *green practice* agar mereka selalu ingat pentingnya penerapan *green practice* dan dampaknya bagi hotel serta lingkungannya.

ABSTRACT

Mesyani, Ni Putu Rening Sutania. (2023). Implementation of Green Practice to Improve Front Office Department Staff Service at The Trans Resort Bali. Undergraduate Thesis: Tourism Business Management, Tourism Department, Politeknik Negeri Bali.

This undergraduate thesis has been supervised and approved by Supervisor I: Ir. I Gusti Agung Bagus Mataram, MIT and Supervisor II: Dr. Dra. I Gusti Made Wendri, M. Par.

Keywords: *green practice, Standard Operating Procedures (SOP), service, front office department*

This research aimed to determine the implementation of green practice carried out by front office department staff at The Trans Resort Bali and determine implementation of green practice to improve the service of front office department at The Trans Resort Bali. The data collection method was carried out by observation, interviews, literature study, and distribution of questionnaires. The sample style technique in this study is purposive sampling technique and a saturated sampling technique with a total sample of 30 (thirty) respondents and 2 (two) informants. Data collection used an online questionnaire which was distributed to respondents using distributed links. The study used descriptive qualitative as the analytical techniques, which systematically describing the data obtained during the research in order to describe the situation or status of the problem clearly, then using a quantitative descriptive analysis using a 5 (five) level likert scale. The results obtained indicate that the implementation of green practices to improve service has been carried out optimally by comparison of the average total value of green action 4.75, green food 4.7, and green donation 3.77. There are several activities not optimally implemented yet. The first was the green action variable by reducing paper waste and plastic. The second was the green donation variable, which lacked information regarding the use of funding. All of those things above still need some improvement. Therefore, efforts needed by the front office department to provide training for front office department staffs related to the implementation of green practice and their impact on hotels and the environment.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	i
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	ii
HALAMAN PERSYARATAN GELAR.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	v
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.4.1 Kegunaan Teoritis	5
1.4.2 Manfaat Praktis	5
1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian.....	6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 Hotel.....	7
2.1.2 Front Office Department.....	9
2.1.3 Resepsionis.....	10
2.1.4 Concierge	11
2.1.5 <i>Green Practice</i>	12
2.1.6 Standar Operasional Prosedur (SOP).....	14
2.1.7 Pelayanan	15
2.1.8 Kualitas Pelayanan.....	16
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya.....	16
BAB III METODE PENELITIAN	22
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	22
3.2 Objek Penelitian	22
3.3 Identifikasi Variabel.....	23
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	23
3.5 Jenis dan Sumber Data	27
3.5.1 Jenis Data	27
3.5.2 Sumber Data.....	28
3.6 Penentuan Informan	28
3.7 Pengumpulan Data	29
3.7.1 Observasi.....	29
3.7.2 Wawancara.....	30

3.7.3	Studi Kepustakaan.....	30
3.7.4	Kuesioner	31
3.8	Analisis Data	31
3.8.1	Deskriptif Kualitatif	31
3.8.2	Deskriptif Kuantitatif	33
3.8.3	Teknik Triangulasi	34
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	35
4.1	Gambaran Umum Perusahaan	35
4.1.1	Sejarah Singkat The Trans Resort Bali	35
4.1.2	Fasilitas The Trans Resort Bali	37
4.1.3	Struktur Organisasi dan <i>Job Description</i>	52
4.2	Hasil Pembahasan Penelitian.....	57
4.2.1	Implementasi <i>Green Practice</i> oleh Staf <i>Front Office Department</i> di The Trans Resort Bali.....	58
4.2.2	Implementasi <i>Green Practice</i> untuk Meningkatkan Pelayanan pada <i>Front Office Department</i> di The Trans Resort Bali	78
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN.....	102
5.1	Simpulan.....	102
5.2	Saran	103
DAFTAR PUSTAKA	104
LAMPIRAN	107

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel <i>Green Practice</i>	24
Tabel 3. 2 Skala Likert	33
Tabel 4. 1 Jumlah Kamar The Trans Resort Bali	38
Tabel 4. 2 Struktur Organisasi Front Office Department	52
Tabel 4. 3 Nilai Penerapan <i>Green Practice</i> di Front Office Department	61
Tabel 4. 4 Hasil Kuesioner Penerapan <i>Green Action</i>	62
Tabel 4. 5 Hasil Kuesioner Penerapan <i>Green Food</i>	70
Tabel 4. 6 Hasil Kuesioner Penerapan <i>Green Donation</i>	73
Tabel 4. 7 Perbandingan Nilai Total Rata-Rata Keseluruhan dari Penerapan <i>Green Practice</i>	77
Tabel 4. 8 Hasil Observasi Implementasi <i>Green Practice</i> untuk Meningkatkan Pelayanan Berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) Check In	79
Tabel 4. 9 Keterkaitan Implementasi <i>Green Practice</i> untk Meningkatkan Pelayanan Berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) Check In	92
Tabel 4. 10 Hasil Observasi Implementasi <i>Green Practice</i> untuk Meningkatkan Pelayanan Berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) Check Out	93
Tabel 4. 11 Keterkaitan Implementasi <i>Green Practice</i> untk Meningkatkan Pelayanan Berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) Check Out	101

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Logo The Trans Resort Bali	35
Gambar 4. 2 Premier Room.....	38
Gambar 4. 3 Club Premier Room	39
Gambar 4. 4 Celebrity Suite	40
Gambar 4. 5 One Bedroom Villa.....	41
Gambar 4. 6 Presidential Villa	42
Gambar 4. 7 The Restaurant.....	43
Gambar 4. 8 The Lobby Lounge	44
Gambar 4. 9 The Club Lounge	44
Gambar 4. 10 The 18 th Rooftop Bar	45
Gambar 4. 11 The Grand Ballroom.....	46
Gambar 4. 12 <i>Boadroom</i>	47
Gambar 4. 13 The Kids Club.....	48
Gambar 4. 14 The SPA.....	48
Gambar 4. 15 The Gym.....	49
Gambar 4. 16 White Sandy Beach Pool.....	50
Gambar 4. 17 ARSA Boutique.....	51
Gambar 4. 18 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin pada <i>Front Office Department</i> di The Trans Resort Bali	58
Gambar 4. 19 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur pada <i>Front Office Department</i> di The Trans Resort Bali	59
Gambar 4. 20 Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan pada <i>Front Office Department</i> di The Trans Resort Bali	60
Gambar 4. 21 Pencahayaan alami di lobby pada siang hari	63
Gambar 4. 22 Sertifikat CHSE	65
Gambar 4. 23 Staf tersenyum dalam menyambut tamu.....	66

Gambar 4. 24 Tempat untuk <i>recycle paper</i>	67
Gambar 4. 25 <i>Key Card</i> dan <i>Key Jacket</i>	68
Gambar 4. 26 Produk Ramah Lingkungan	68
Gambar 4. 27 <i>Paper Bag</i> dan Tas Anyaman	69
Gambar 4. 28 <i>Welcome drink</i> dan <i>cold towel</i>	71
Gambar 4. 29 Papan informasi mengenai ARSA Boutique	75
Gambar 4. 30 Kegiatan bersih-bersih sekitar area The Trans Resort Bali	77
Gambar 4. 31 Menyajikan <i>Welcome Drink</i> dan <i>Linen Cold Towel</i>	85
Gambar 4. 32 QR Code dalam pemberian guest comment	98



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Ijin Penelitian

Lampiran 2. Kuesioner Penelitian

Lampiran 2a. Profil Identitas Data Responden

Lampiran 2b. Hasil Tabulasi Data Kuesioner

Lampiran 3. Pedoman Wawancara

Lampiran 3a. Hasil Wawancara dengan Front Office Manager The Trans Resort Bali

Lampiran 3b. Hasil Wawancara dengan Guest Experience Manager The Trans Resort Bali

Lampiran 4. Standar Operasional Prosedur (SOP) pada *Front Office Department* di The Trans Resort Bali

Lampiran 5. Ulasan Tamu Selama Menginap di The Trans Resort Bali

Lampiran 6. Dokumentasi Wawancara dengan Front Office Manager The Trans Resort Bali

Lampiran 7. Dokumentasi Wawancara dengan Guest Experience Manager The Trans Resort Bali

Lampiran 8. Penyebaran Kuesioner Secara Langsung dan Melalui Google Form

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Industri pariwisata Indonesia menjadi salah satu sektor terpenting yang diandalkan pemerintah saat ini untuk pembangunan nasional. Namun tidak hanya di Indonesia, industri pariwisata juga menjadi salah satu sektor yang digarap serius oleh negara-negara di dunia karena memiliki kemampuan dalam mendongkrak perekonomian nasional (Bahiyah & Hidayat, 2018).

Salah satu komponen yang memiliki hubungan erat dengan industri pariwisata adalah perhotelan. Hal ini terlihat dari kebutuhan akan penginapan saat wisatawan berkunjung ke suatu destinasi. Industri perhotelan menawarkan beberapa layanan seperti layanan akomodasi, transportasi, makanan dan minuman, serta hiburan. Mencermati penjelasan tersebut dapat dikatakan bahwa industri perhotelan sebagai komponen penting dalam industri pariwisata.

Hotel sebagai salah satu tempat menginap yang sangat dibutuhkan oleh setiap wisatawan yang berkunjung ke suatu daerah, karena hotel merupakan tempat ternyaman melepaskan lelah setelah perjalanan panjang. Namun, seiring perkembangannya, industri perhotelan banyak memberikan dampak negatif terhadap lingkungan sekitarnya, karena menjadi penghasil limbah terbanyak dari kebutuhan tamu, menurut (Noor dan Kumar dalam Abarca, (2021)).

Salah satu strategi yang dapat diikuti untuk memerangi ancaman lingkungan di industri perhotelan adalah dengan berkomitmen menerapkan industri ekologi, atau yang lebih dikenal dengan *green practice* (Abarca, 2021). *Green practice* merupakan program yang mendorong pelaku bisnis perhotelan untuk menghemat air, energi, dan mengurangi limbah padat, bertujuan mengurangi biaya operasional dan melindungi bumi, menurut (Teng, Wu, dan Liu dalam Abarca, (2021)).

The Trans Resort Bali merupakan salah hotel bintang lima di Bali yang mengembangkan konsep *green practice*. The Trans Resort Bali saat ini sedang mengembangkan strategi *green practice* pada berbagai bidang dengan cara menghemat energi listrik, mengurangi penggunaan air, mengurangi limbah, dan menghemat penggunaan kertas dan plastik serta melakukan pengimplementasian inisiatif pembangunan pariwisata berkelanjutan kepada para *staff* yang bekerja di The Trans Resort Bali.

Suksesnya penerapan *green practice* dalam suatu hotel pastinya membutuhkan peran serta dari seluruh pihak, salah satunya adalah *front office department*. *Front office department* merupakan departemen yang bertugas untuk menerima dan membantu wisatawan mulai pada saat tamu datang (*check in*), sampai dengan tamu meninggalkan hotel (*check out*) (Kisti & Mayasari, 2019). Bagian yang sangat penting pada *front office department*, yaitu bagian resepsionis dan *concierge*. Resepsionis dan *concierge* harus mempunyai kemampuan komunikasi yang baik dalam menjalankan tugasnya untuk memberikan pelayanan dan informasi yang dibutuhkan tamu.

Dapat dilihat dari pekerjaan seorang resepsionis dan *concierge* sangat banyak atau bergantung pada penggunaan kertas dan plastik, pemakaian alat-alat elektronik yang terus menerus, yang sangat bertolak belakang dengan konsep penerapan *green practice*. Penggunaan kertas dan plastik pada resepsionis dapat diuraikan dalam hal berikut: penggunaan kertas untuk *registration form*, *welcome card*, dan lain-lainnya. Sedangkan penggunaan kertas dan plastik pada *concierge* dapat diuraikan dalam hal berikut: penggunaan kertas untuk *luggage tag*, *taxi order list*, tali rafia dan lakban yang terbuat dari plastik. Aspek tersebut tidak sesuai dengan tuntutan regulasi pemerintah UU RI No. 05 Tahun 1984 pasal 3 mengenai perhatian lingkungan hidup dan peningkatan kesadaran masyarakat akan pentingnya perlindungan lingkungan.

Penerapan *green practice* pada *front office department* seharusnya dituangkan dalam sebuah pedoman yang digunakan sebagai acuan dalam pekerjaan atau disebut sebagai Standar Operasional Prosedur (SOP) menurut (Hakam, 2018). Selain itu, penerapan *green practice* pada akhirnya akan berdampak positif terhadap kualitas pelayanan pada *front office department* di The Trans Resort Bali. Kualitas layanan yaitu pemenuhan kebutuhan konsumen berdasarkan tingkat keunggulan dari produk dan jasa yang sesuai dengan harapan sehingga dapat memenuhi keinginan para konsumen (Riyani et al., 2021). Perusahaan dapat mengetahui kepuasan dari para pelanggannya melalui umpan balik yang diberikan oleh konsumen, dimana hal ini merupakan peluang bagi perusahaan untuk dapat mengetahui kinerja dari karyawan sehingga perusahaan dapat memperbaiki dan meningkatkan layanan agar dapat memuaskan konsumen.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka penulis tertarik untuk mengkaji dan memfokuskan penelitian pada “Implementasi *Green Practice* untuk Meningkatkan Pelayanan Staf *Front Office Department* di The Trans Resort Bali”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas mengenai masalah yang dihadapi maka rumusan masalah yang dapat dikemukakan oleh penulis adalah:

1. Bagaimanakah implementasi *green practice* yang dilakukan oleh staf *front office department* di The Trans Resort Bali?
2. Bagaimanakah implementasi *green practice* untuk meningkatkan pelayanan pada *front office department* di The Trans Resort Bali?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan penelitian yang dapat dijabarkan adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui implementasi *green practice* yang dilakukan oleh staf *front office department* di The Trans Resort Bali
2. Mengetahui implementasi *green practice* untuk meningkatkan pelayanan pada *front office department* di The Trans Resort Bali

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini yaitu:

1.4.1 Kegunaan 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

1. 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 praktek yang didapatkan di kampus.

2. Bagi Politeknik Negeri Bali

Sebagai bahan kajian dan referensi bagi mahasiswa Politeknik Negeri Bali dalam melakukan penelitian selanjutnya. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan

referensi kepustakaan yang baik dan berguna, sehingga dapat menunjang perkuliahan pariwisata.

3. Bagi The Trans Resort Bali

Diharapkan menjadi bahan pertimbangan dan masukan bagi seluruh karyawan di The Trans Resort Bali akan pentingnya penerapan *green practice* untuk meningkatkan pelayanan.

1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian

Ruang lingkup yang diangkat dalam penelitian ini yaitu implementasi *green practice* untuk meningkatkan pelayanan staf *front office department* di The Trans Resort Bali.

Adapun batasan penelitian yaitu:

1. Variabel dalam penelitian ini adalah *green practice* dan pelayanan
2. Indikator dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:
 - a) *Green practice: green action, green food, dan green donation*
 - b) Pelayanan merujuk pada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku pada *front office department* di The Trans Resort Bali
3. Penelitian ini hanya dilakukan di satu tempat yaitu The Trans Resort Bali dan berfokus pada staf resepsionis dan staf *concierge* pada *front office department*

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil pembahasan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa The Trans Resort Bali, khususnya *front office department* mengimplementasikan upaya-upaya terkait dengan konsep *green practice* yang dibagi menjadi 3 (tiga) yaitu *green action*, *green food*, dan *green donation*. Hal ini dilakukan untuk menciptakan lingkungan kerja yang berkelanjutan dengan mengurangi penggunaan kertas dan plastik, efisiensi energi dan air, penggunaan produk ramah lingkungan, serta menjaga kelestarian lingkungan. Selain itu juga dapat meningkatkan kesadaran staf mengenai praktik-praktik ramah lingkungan pada lingkungan kerja.

Implementasi *green practice* untuk meningkatkan pelayanan berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) *check in* dan *check out* sudah mengandung unsur *green practice* dan diterapkan dengan baik, namun ada beberapa prosedur yang belum mengandung unsur *green practice*, hal tersebut terjadi dikarenakan staf resepsionis dan *concierge* menyesuaikan dengan situasi dan kondisi di lapangan pada saat berlangsungnya proses *check in* atau *check out* serta menyesuaikan dengan keadaan tamu.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan maka dapat dikemukakan beberapa saran untuk *front office department* di The Trans Resort Bali yaitu penulis menyarankan kepada pihak manajemen agar mengadakan evaluasi setiap bulannya untuk membahas pemanfaatan pendanaan yang dikelola oleh CT. Arsa Foundation. Bagi hotel, penulis berharap dengan adanya penelitian ini dapat membantu pihak hotel dalam meningkatkan pelayanan di The Trans Resort Bali sehingga mampu meningkatkan kepuasan tamu. Penulis berharap The Trans Resort Bali dapat meningkatkan *green practice* dengan cara memberikan *green training* atau pelatihan hijau yang berfokus pada pengetahuan dan pengembangan profesional untuk mengembangkan kompetensi keberlanjutan bagi staf *front office department* yang berfokus pada topik daur ulang dan pengelolaan limbah, pengurangan dan efisiensi penggunaan sumber daya, komunikasi, serta keterlibatan dalam kesejahteraan karyawan. Sebaiknya perlu adanya pengadaan pamflet atau pengumuman tertulis menggunakan kata-kata atau gambar yang berisi pengingat untuk tetap menjaga lingkungan, hemat dalam penggunaan energi dan air yang ditunjukkan untuk staf *front office department*, serta 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.

DAFTAR PUSTAKA

- Abarca, R. M. (2021). Perilaku Masyarakat Indonesia Dalam Mendukung Green Practices Di Hotel: Analisa Theory of Planned Behavior Model. *Nuevos Sistemas de Comunicación e Información*, 2013–2015.
- AJUSTA, A. A. G., & Addin, S. (2018). Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (Sop) Di Departemen Hrd Pt Sumber Maniko Utama. *Jurnal Mitra Manajemen*, 2(3), 181–189. <https://doi.org/10.52160/ejmm.v2i3.90>
- Bahiyah, C., & Hidayat, W. R. (2018). Strategi Pengembangan Potensi Pariwisata di Pantai Duta Kabupaten Probolinggo. *Jurnal Ilmu Ekonomi*, 2, 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. <https://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-perhotelan/article/view/3482>
- Hakam, F. (2018). Analisis Penyediaan Rekam Medis Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) Di Puskesmas X. *Jurnal Manajemen Informasi Dan Administrasi Kesehatan (JMIAK)*, 1(1), 11–15. <https://doi.org/10.32585/jmiak.v1i1.119>
- 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>
- Junaedi, E., & Fauziah, S. (2018). Peranan Resepsionis Pada Pt Mogems Putri International Jakarta. *Sekretari*, 4(2), 8. <https://doi.org/10.32493/skr.v4i2.824>
- 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.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.).

<https://books.google.co.id/books?id=p0wXBAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=id#v=onepage&q&f=false>

- Pakpahan, M. A., & Utama, I. K. (2022). *Front Office as a Green Hotel Practice at Novotel Bali Ngurah Rai Airport*. 3(4).
- Pranatawijaya, V. H., Widiatry, W., Priskila, R., & Putra, P. B. A. A. (2019). Penerapan Skala Likert dan Skala Dikotomi Pada Kuesioner Online. *Jurnal Sains Dan Informatika*, 5(2), 128–137. <https://doi.org/10.34128/jsi.v5i2.185>
- Purwanto, N. (2019). Variabel Dalam Penelitian Pendidikan. *Jurnal Teknodik*, 6115, 196–215. <https://doi.org/10.32550/teknodik.v0i0.554>
- Putri, N. D. P. D., Novitasari, D., Yuwono, T., & Asbari, M. (2021). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Journal Of Communication Education*, 15(1), 1267–1283. <https://doi.org/10.58217/joce-ip.v15i1.226>
- Ramadhani Khija, Iudovick Uttoh, M. K. T. (2015). Teknik Pengambilan Sampel. *Ekp*, 13(3), 1576–1580.
- Reza Nurul Ichsana, Ahmad Karim. (2021). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pt. Jasa Raharja Medan. *Jurnal Penelitian Pendidikan Sosial Humaniora*, 6(1), 54–57. <https://doi.org/10.32696/jp2sh.v6i1.729>
- Rijali, A. (2019). Analisis Data Kualitatif. *Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah*, 17(33), 81. <https://doi.org/10.18592/alhadharah.v17i33.2374>
- Riyani, D., Larashat, I., & Juhana, D. (2021). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Majalah Bisnis & IPTEK*, 14(2), 94–101. <https://doi.org/10.55208/bistek.v14i2.233>
- Safitri, R. H., Mataram, I. G. A. B., & Widana, I. P. K. A. (2021). Analysis of Receptionist Service Quality to Increase Guest Satisfaction at Hotel Yusro Jombang. *International Journal of Green Tourism Research and Applications*, 3(2), 58–58. <https://doi.org/10.31940/ijogtra.v3i2.58-68>
- Sampul, H. (2022). *Implementasi green practice pada food and beverage service terhadap sustainable tourism di intercontinental bali resort*.
- Saputra, S., & Yulistianis, S. R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Grand Setiabudi Hotel& Apartment. *Jurnal Bisnis Dan Pemasaran*, 9(2), 21–31.
- Saras Pertami Putri, N. L. P. (2020). *Analisis Prosedur Pembelian Dan Pengendalian Persediaan Groceries Di Lv8 Resort Hotel Analisis Prosedur Pembelian Dan Pengendalian Persediaan Groceries Di Lv8 Resort Hotel*. 98.

- Sari, I. F. K., Mataram, I. G. A. B., Antara, D. M. S., & Murni, N. G. N. S. (2021). Analysis of service quality towards repeater guest satisfaction at The Samaya Seminyak. *International Journal of Green Tourism Research and Applications*, 3(1), 15–20. <https://doi.org/10.31940/ijogtra.v3i1.2026>
- Satori, Djam'an, & Komariah, A. (2011a). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian kuantitatif kualitatif dan R dan D*. Alfabeta: Bandung.
- Sugiyono (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Theodora, P., Alfiani, D. C., & F. Lombogia, M. (2021). Penerapan Pelayanan Prima Pada Penanganan Tamu Kantor Di Bagian Resepsionis Implementation of Service Excellent in Handling Office. *Jurnal Sekretari & Administrasi (Serasi)*, 19(11), 117–127.
- Thungasal, C., & Siagian, H. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Kasuari. *Agora*, 7(1), 287133.
- Wachidyah, W. (2017). Front Office Department Dan Peranannya. *Wiwin Wachidyah*, 4, 1–11. [https://nscpolteksby.ac.id/ebook/files/Ebook/Journal/2017/JBT Front Office Department dan Peranannya dalam Layanan Tamu Hotel By Wiwin Wachidayah.pdf](https://nscpolteksby.ac.id/ebook/files/Ebook/Journal/2017/JBT%20Front%20Office%20Department%20dan%20Peranannya%20dalam%20Layanan%20Tamu%20Hotel%20By%20Wiwin%20Wachidayah.pdf)
- Yuniati, N. (2021). Green Hotel Concept and Practices in Indonesia. *E-Journal of Tourism*, 8(2), 184. <https://doi.org/10.24922/eot.v8i2.76346>