

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI ECO-OFFICE OLEH DIVISI GUEST SERVICE
DALAM MENDUKUNG GREEN HOTEL
DI MELIA BALI INDONESIA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

LUH MADE PUTRI WEDARIANTI

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI ECO-OFFICE OLEH DIVISI GUEST SERVICE
DALAM MENDUKUNG GREEN HOTEL
DI MELIA BALI INDONESIA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**LUH MADE PUTRI WEDARIANTI
1915834042**

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI ECO-OFFICE OLEH DIVISI GUEST SERVICE
DALAM MENDUKUNG GREEN HOTEL
DI MELIA BALI INDONESIA**

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

**LUH MADE PUTRI WEDARIANTI
1915834042**

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

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

IMPLEMENTASI ECO-OFFICE OLEH DIVISI GUEST SERVICE DALAM MENDUKUNG GREEN HOTEL DI MELIA BALI INDONESIA

Skripsi ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan
Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali
pada Kamis, 27 Juli 2023

Pembimbing I,



Dr. Dra. Lien Darlina, M.Hum.
NIP. 196612081993032001

Pembimbing II,



Putu Virgananta Nugraha, S.TI., M.Eng.
NIP. 199309052022031009

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 ECO-OFFICE OLEH DIVISI GUEST SERVICE DALAM Mendukung GREEN HOTEL DI MELIA BALI INDONESIA

Yang disusun oleh **Luh Made Putri Wedarianti (NIM 1915834042)** telah
dipertahankan dalam **Sidang Skripsi** di depan Tim Penguji
pada **Kamis, 27 Juli 2023**

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Dr. Dra. Lien Darlina, M.Hum. NIP. 196612081993032001	
Anggota	Dr. Dra. I Gusti Made Wendri, M.Par. NIP. 195809231990122001	
Anggota	Made Satria Pramanda Putra, S.H.,S.E.,M.M. NIP. 198912302022031003	

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 : Luh Made Putri Wedarianti

NIM :1915834042

Program Studi : Manajemen Bisnis Pariwisata

Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi berjudul:

**“Implementasi *Eco-Office* Oleh Divisi *Guest Service* Dalam Mendukung
Green Hotel di Melia Bali Indonesia”**

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, 27 Juli 2023

Yang membuat pernyataan



Luh Made Putri Wedarianti

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyusun Skripsi yang berjudul “Implementasi *Eco-Office* Oleh Divisi *Guest Service* Dalam Mendukung *Green Hotel* di Melia Bali Indonesia”. Tujuan dari sebagai langkah awal dalam memenuhi syarat penyusunan skripsi agar dapat menyelesaikan Pendidikan Terapan S1 Manajemen Bisnis Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.

Penulis menyadari bahwa terselesaikannya Usulan Penelitian ini tidak lepas dari berbagai pihak yang selalu memberikan dukungan dan masukan kepada penulis. Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas pada penulis untuk melaksanakan perkuliahan pada kampus Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM.,Ph.D selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan izin dalam melaksanakan perkuliahan pada Jurusan Pariwisata.
3. Drs. Gede Ginaya, M. Si selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata izin dalam melaksanakan perkuliahan pada Jurusan Pariwisata.
4. Dra. Ni Nyoman Triyuni, MM selaku Ketua Prodi Manajemen Bisnis Pariwisata yang telah memberikan begitu banyak panduan dan masukan dalam penyusunan proposal ini.

5. Dra. Lien Darlina, M.Hum. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan pandangan, motivasi dan senantiasa meluangkan waktunya untuk membimbing penulis tahap awal hingga akhir.
6. Putu Virgananta Nugraha, S.TI., M.Eng. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan saran, dukungan, dan senantiasa meluangkan waktunya dari tahap awal hingga akhir untuk membimbing penulis.
7. Seluruh dosen pengajar Jurusan Pariwisata yang telah memberikan bimbingan dan pengetahuan selama mengikuti perkuliahan di Jurusan Pariwisata.
8. Eduardo Perera Castro selaku *general manager* di Meliá Bali Indonesia yang memberikan izin untuk melakukan penelitian di perusahaan ini
9. Seluruh staf pada Melia Bali Indonesia yang bersedia membantu penulis dalam memberikan informasi berkaitan dengan penelitian ini.
10. I Gede Made Raharja dan Ni Wayan Sarini sebagai kedua orang tua terkasih.

Dengan demikian penulis mengharapkan kritik dan saran untuk perbaikan penulisan kedepannya. Besar harapan penulis proposal ini dapat bermanfaat bagi mahasiswa. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih, dan mohon maaf atas kesalahan dalam melakukan penulisan.

Penulis

Luh Made Putri Wedarianti

ABSTRAK

Wedarianti, Putri. 2023. *Implementasi Eco-Office oleh Divisi Guest Service Dalam Mendukung Green Hotel di Melia Bali Indonesia*. Skripsi: Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Skripsi ini telah disetujui dan diperiksa oleh Pembimbing I: Dr. Dra. Lien Darlina, M. Hum dan Pembimbing II: Putu Virgananta Nugraha, S.TI., M.Eng.

Kata Kunci: Implementasi, *Eco-office*, *Green Hotel*, Divisi *Guest Service*

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi *eco-office* oleh divisi *guest service* di Melia Bali Indonesia dalam mendukung *green hotel*. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dengan melakukan observasi, kuesioner, wawancara, dan dokumentasi. Peneliti melakukan wawancara kepada *manager & assistant manager guest service* dan menyebarkan kuesioner kepada kelima staf divisi *guest service*. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif kualitatif dengan statistika deskriptif rentang skala penilaian berupa rata – rata. Hasil analisis menunjukkan bahwa Melia Bali Indonesia, khususnya divisi *guest service* mengadopsi konsep *eco-office* yang dibagi menjadi 5, yaitu aspek penghematan listrik, aspek penghematan & konservasi air, aspek pengelolaan limbah kantor, aspek penghijauan, dan aspek upaya lainnya yang dilakukan selain kriteria sebelumnya yaitu terkait memaksimalkan penggunaan teknologi sebagai sarana komunikasi dan pembuatan laporan, serta meminimalisir penggunaan kertas dan plastik. Implementasi *eco-office* telah dijalankan dengan cukup baik, sehingga secara langsung upaya tersebut berkontribusi terhadap upaya hotel dalam menerapkan *green hotel* secara menyeluruh.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

ABSTRACT

Wedarianti, Putri. 2023. *Implementasi Eco-Office oleh Divisi Guest Service Dalam Mendukung Green Hotel di Melia Bali Indonesia*. Undergraduate Thesis: Tourism Business Management, Tourism Department, Politeknik Negeri Bali.

This undergraduate thesis has been supervised and approved by Supervisor I: Dr. Dra. Lien Darlina, M. Hum and Supervisor II: Putu Virgananta Nugraha, S.TI., M.Eng.

Keywords: Implementasi, *Eco-office*, *Green Hotel*, *Divisi Guest Service*

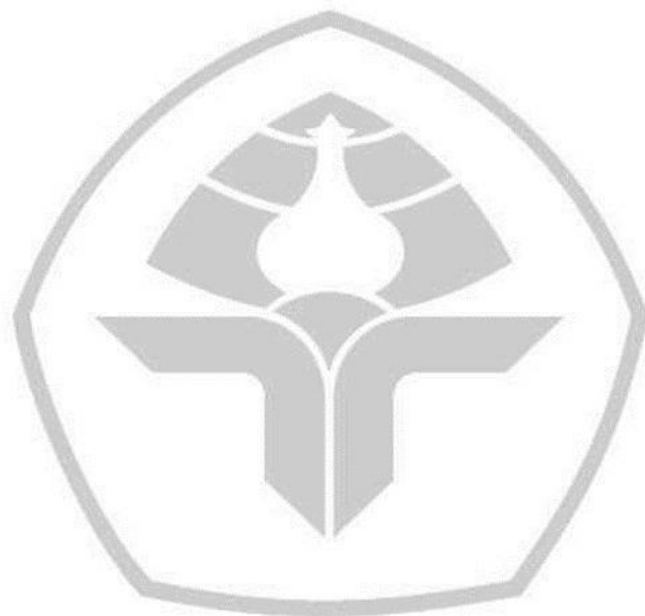
This research aims to determine the implementation of eco-office by the guest service division at Melia Bali Indonesia in supporting green hotels. The data collection methods of this research were observation, questionnaires, interviews, and documentation. Researchers interview the manager & assistant manager of guest service and distribute questionnaires to the five staff of the guest service division. The data analysis technique used is qualitative descriptive analysis with descriptive statistics of the rating scale range in the form of averages. The results showed that Melia Bali Indonesia, especially the guest service division, adopted the eco-office concept, which is divided into 5 aspects, namely aspects of electricity savings, aspects of water savings & conservation, aspects of office waste management, aspects of greening, and aspects of other efforts. which is related to maximizing the use of technology on communication and reporting, as well as minimizing the use of paper and plastic. The implementation of eco-office has been implemented very well, so that these actions directly contribute to the hotel's efforts in implementing green hotel thoroughly.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSYARATAN GELAR SARJANA TERAPAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	v
PERNYATAAN ORISINALITAS	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	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 <i>Guest Service</i>	9
2.1.3 <i>Office</i>	13
2.1.4 <i>Eco-Office</i>	14
2.1.5 <i>Green Hotel</i>	18
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu	22
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	28
3.2 Objek Penelitian	28
3.3 Identifikasi Variabel	29
3.4 Definisi Operasional Variabel	29
3.5 Jenis & Sumber Data	30
3.6 Penentuan Populasi dan Sampel.....	32
3.7 Teknik Pengumpulan Data	33
3.8 Teknik analisis Data	34

BAB IV PEMBAHASAN	37
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	37
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	50
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	75
5.1 Simpulan.....	75
5.2 Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA	77
LAMPIRAN	82



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

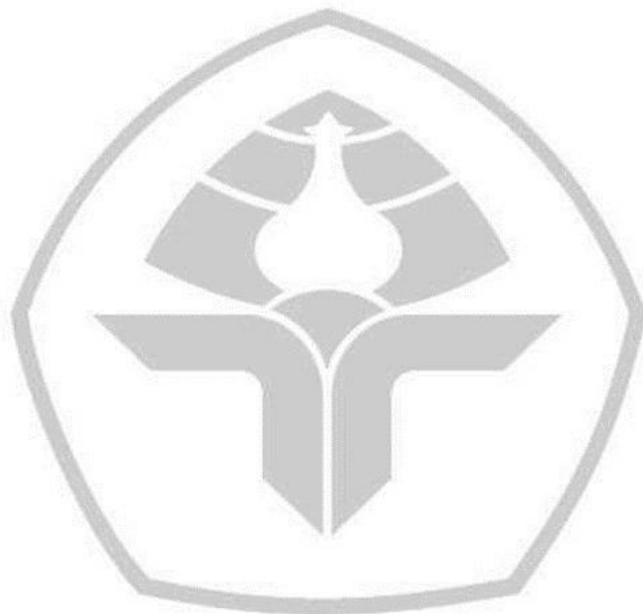
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	26
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel.....	29
Tabel 3. 2 Skor dan Keterangan Skala Likert	34
Tabel 4.1 Skala Kriteria Penilaian	52
Tabel 4. 2 Upaya Penghematan Listrik.....	56
Tabel 4. 3 Upaya Penghematan & Konservasi Air	59
Tabel 4. 4 Upaya Pengelolaan Limbah Kantor	61
Tabel 4. 5 Upaya Penghijauan	63
Tabel 4. 6 Upaya Lainnya.....	65
Tabel 4. 7 Keterkaitan Implementasi <i>Eco-Office</i> dengan <i>Reduce Consumption</i> ..	69
Tabel 4. 8 Keterkaitan Implementasi <i>Eco-Office</i> dengan <i>Recyclables</i>	71
Tabel 4. 9 Keterkaitan Implementasi <i>Eco-Office</i> dengan <i>Energy Saving</i>	72



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Divisi <i>Guest Service</i>	47
Gambar 4.2 Keterkaitan Implementasi <i>Eco-Office</i> dalam Mendukung <i>Green Hotel</i>	74



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1.A Kuesioner
- Lampiran 1.B Tabulasi Data Hasil Kuesioner
- Lampiran 1.C Perhitungan Hasil Kuesioner *Eco-Office*
- Lampiran 1.D Perhitungan Hasil Kuesioner *Eco-Office* dengan *Green Hotel*
- Lampiran 2.A Pedoman Wawancara
- Lampiran 2.B Hasil Wawancara
- Lampiran 3 Surat Permintaan Data
- Lampiran 4 Sertifikat *Sustainability*
- Lampiran 5 Kamar, Restoran, dan Bar di Melia Bali Indonesia
- Lampiran 7 Dokumentasi Observasi
- Lampiran 8 Dokumentasi Wawancara



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sebagai daerah pariwisata, Kabupaten Badung menyadari bahwa memiliki lingkungan yang bersih, sejuk, indah sangatlah penting dalam menciptakan kenyamanan wisatawan. Keindahan alam yang dimiliki oleh Kabupaten Badung menjadi terkontaminasi dengan keberadaan sampah yang tidak berada pada tempatnya. Sampah tersebut berasal dari beragam aktivitas manusia. Berdasarkan jenisnya, komposisi sampah di daerah Kabupaten Badung dapat diuraikan sebagai berikut: sebesar 33,9% merupakan sampah kayu/ranting, 28,4% merupakan sampah plastik, 16% merupakan sampah sisa makanan, 11,1% merupakan sampah kertas/karton, dan sisanya sebesar 10,6% terdiri dari sampah logam, kain, karet/kulit, kaca, serta sampah lainnya. Data diatas merupakan hasil riset dari Sistem Informasi Pengelolaan Sampah Nasional (SIPSN).

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor dominan di Kabupaten Badung, karena daerah ini menjadi tujuan wisata. Perhotelan menjadi salah satu sektor yang memiliki dampak signifikan terhadap lingkungan, baik melalui produksi limbah maupun penggunaan sumber daya alam, air, dan energi yang tinggi. Oleh karena itu, sebagai bagian dari tanggung jawab sosial perusahaan, hotel bertanggung jawab untuk mengurangi dampak lingkungan yang dihasilkan oleh kegiatan perhotelan dengan lebih memperhatikan isu lingkungan saat ini (Dewi et al., 2022). Saat ini, industri perhotelan telah berfokus pada pengembangan manajemen keberlanjutan (Arsenal et al., 2022). Pengembangan manajemen

keberlanjutan dalam industri perhotelan, memainkan peranan penting dalam menciptakan sikap peduli lingkungan serta berkontribusi dalam membangun masa depan yang lebih berkelanjutan.

Kementrian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Kemenparekraf) mengharapkan hotel di Indonesia menjadi hotel yang ramah lingkungan melalui penerapan *green hotel*. Sebagai upaya dalam mendukung penerapan *green hotel*, Kemenparekraf menerbitkan buku panduan dan pedoman penerapan hotel ramah lingkungan di Indonesia. Prinsip penerapan hotel ramah lingkungan melalui optimalisasi penggunaan energi, penggunaan air, penggunaan lahan, penggunaan bahan material bangunan dan produk yang ramah lingkungan, pengurangan limbah serta memberikan kenyamanan dan kesehatan bagi tamu, pengunjung, dan karyawan (Kementerian Pariwisata Republik Indonesia, 2016). Diharapkan, buku panduan tersebut memberikan arahan dan sumber inspirasi bagi hotel di Indonesia untuk melakukan perubahan dan mengadopsi praktik – praktik berkelanjutan yang lebih ramah lingkungan.

Dalam upaya penerapan *green hotel*, Melia Bali Indonesia sebagai salah satu *resort* bintang lima yang berlokasi di kawasan Nusa Dua yang menerapkan manajemen keberlanjutan dan ramah lingkungan. Penerapan yang telah dilakukan oleh Melia Bali Indonesia diantaranya efisiensi penggunaan air, menciptakan kawasan asri dengan berbagai tumbuhan dan pepohonan, pencahayaan menggunakan cahaya matahari yang berasal dari celah pada bagian atap, penggunaan lampu LED (*Light Emitting Diode*), pengurangan penggunaan plastik pada operasional hotel, pengelolaan limbah, serta pemberdayaan masyarakat

penyandang disabilitas. Komitmen tinggi dari manajemen dan staf dalam melaksanakan operasional hotel berbasis ramah lingkungan menjadikan Melia Bali Indonesia berhasil meraih berbagai penghargaan terkait *sustainability* diantaranya adalah *Travelife Gold 2018*, *Travelife Gold 2020*, *Best Category as Environment Sustainable Company by Governor of Badung Regency 2018*, *EarthCheck Master Achievement 2018*, *TUI Environmental Champion 2019*, dan *Super Platinum Tri Hita Karana Award 2019*.

Melia Bali Indonesia perlu memastikan keterlibatan seluruh karyawan untuk memiliki kesadaran dan melaksanakan praktik – praktik ramah lingkungan, sehingga dapat mendukung komitmen hotel dalam menerapkan manajemen keberlanjutan dan ramah lingkungan. Dalam implementasi *green hotel* di Melia Bali Indonesia masih belum terlaksana secara optimal seperti masih adanya aktivitas staf yang masih menyebabkan timbulnya sampah perkantoran secara berlebihan. Salah satu contohnya adalah aktivitas staf divisi *guest service*. Penggunaan keperluan kantor yang tidak dilakukan secara bijak menyebabkan kontribusi sampah yang terus meningkat.

Divisi *guest service* merupakan salah satu divisi yang terdapat di Melia Bali Indonesia yang memiliki peranan penting dalam menangani keluhan tamu selama berada di hotel. Pada divisi ini masih menimbulkan sampah dari penggunaan kertas dan printer untuk keperluan mencetak data selama operasional. Selain itu, penggunaan komputer, dispenser, *air conditioner*, dan lampu yang membutuhkan energi listrik yang cukup besar tentu tidak sejalan dengan komitmen menciptakan hotel ramah lingkungan.

Maka dari itu, untuk menjaga sebuah komitmen dalam menerapkan program hotel ramah lingkungan membutuhkan dukungan dari segala aspek salah satunya dengan menciptakan *office* berbasis ramah lingkungan atau biasa disebut dengan “*eco-office*”. Penerapan ini tidak hanya menjaga kelestarian lingkungan tetapi juga dapat memberikan efek lingkungan kerja yang nyaman tentunya meningkatkan produktivitas kerja karyawan. Dalam penerapannya, *eco-office* menekankan budaya hemat energi, hemat air, pengelolaan sampah kantor, dan upaya lainnya seperti mengurangi penggunaan plastik dan kertas yang mendukung lingkungan kerja bersih, nyaman, dan ramah lingkungan.

Berdasarkan observasi yang penulis lakukan menunjukkan bahwa penggunaan energi listrik dan beberapa barang kantor seperti kertas dan tinta sangat dominan. Pada kondisi ini, jika penggunaan sumber daya tidak menerapkan praktik *eco-office* dampaknya dapat menimbulkan limbah perkantoran yang berpotensi merusak lingkungan. Penggunaan perangkat elektronik dan penerangan pada *office* divisi *guest service* menjadi konsumen energi utama. Selain itu, penggunaan lampu pada *office* ini lebih dominan daripada memanfaatkan pencahayaan alam dikarenakan minimnya pencahayaan alam yang dapat masuk. Berdasarkan latar belakang tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Implementasi Eco-Office oleh Divisi Guest Service Dalam Mendukung Green Hotel di Melia Bali Indonesia**”. Penting bagi penulis melakukan penelitian untuk mengetahui implementasi kantor ramah lingkungan yang diterapkan oleh divisi *guest service* guna mendukung komitmen manajemen dalam menjaga lingkungan hotel dan menciptakan hotel ramah lingkungan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang di atas, yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini, meliputi:

1. Bagaimanakah implementasi *eco-office* yang dilakukan oleh divisi *guest service* di Melia Bali Indonesia?
2. Bagaimanakah keterkaitan implementasi *eco-office* oleh divisi *guest service* dalam mendukung *green hotel* di Melia Bali Indonesia?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, yang menjadi tujuan penelitian meliputi:

1. Untuk mengetahui bagaimana implementasi *eco-office* yang dilakukan oleh divisi *guest service* di Melia Bali Indonesia.
2. Untuk mengetahui bagaimanakah keterkaitan implementasi *eco-office* oleh divisi *guest service* dalam mendukung *green hotel* di Melia Bali Indonesia.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, penelitian ini dijabarkan menjadi 2 manfaat yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Secara teori diharapkan penelitian ini dapat memberikan tambahan informasi untuk mendukung penelitian lain dan menjadi bahan referensi bagi peneliti selanjutnya serta sebagai pengetahuan tambahan bagi yang membacanya.

Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi

tambahan mengenai implementasi *eco-office* oleh divisi *guest service* dalam mendukung hotel ramah lingkungan.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini dapat memberikan masukan dan gambaran bagi perusahaan mengenai implementasi *eco-office* yang dijalankan sehingga dapat mendukung manajemen untuk menciptakan lingkungan hotel ramah lingkungan.

1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Melia Bali Indonesia. Objek pada penelitian ini difokuskan kepada implementasi *eco-office* yang dilaksanakan oleh seluruh karyawan pada divisi *guest service* selama menjalankan operasional hotel untuk mendukung komitmen Melia Bali Indonesia melaksanakan program hotel ramah lingkungan dengan mengukur 5 dimensi *eco-office* menurut Rukmita, Setyono, & Masykuri (2018) diantaranya aspek penghematan listrik, aspek penghematan dan konservasi air, aspek pengelolaan limbah kantor, aspek penghijauan, dan aspek upaya lainnya seperti melakukan penghematan kertas serta 4 dimensi *green hotel* menurut Sugianto, Kurniawan, & Kristanti (2017) diantaranya *reduce consumption*, *green product & service*, *recyclables*, dan *energy saving*. Peneliti membatasi penelitian ini menjadi 3 dimensi yang ada dalam *green hotel* diantaranya *reduce consumption*, *recyclables*, dan *energy saving*.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil pembahasan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa Melia Bali Indonesia, khususnya divisi *guest service* menerapkan upaya - upaya terkait konsep *eco-office* yang dibagi menjadi 5, yaitu aspek penghematan listrik, aspek penghematan & konservasi air, aspek pengelolaan limbah kantor, aspek penghijauan, dan aspek upaya lainnya yang dilakukan selain kriteria sebelumnya yaitu terkait memaksimalkan penggunaan teknologi sebagai sarana komunikasi dan pembuatan laporan, serta meminimalisir penggunaan kertas dan plastik. Hal ini dilakukan untuk menciptakan *office* yang berkelanjutan dengan mengurangi timbulnya sampah dan limbah dari industri perhotelan.

Implementasi *eco-office* oleh staf divisi *guest service* juga dapat meningkatkan kesadaran staf mengenai praktik – praktik ramah lingkungan pada ruang kerja. Hal ini berperan penting dalam mendukung komitmen Melia Bali Indonesia, dimana staf juga menjalankan praktik – praktik ramah lingkungan dan berperan aktif dalam pengimplementasiannya pada operasional hotel secara menyeluruh. Namun, Melia Bali Indonesia belum memiliki kebijakan khusus terkait penerapan *eco-office* yang dijadikan acuan. Oleh karena itu, dalam penelitian menunjukkan bahwa terdapat beberapa indikator yang diperbaiki dan ditingkatkan lagi.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil pembahasan di atas, saran yang dapat diberikan adalah divisi *guest service* diperlukan peningkatan dalam implementasi pencahayaan alam untuk mengurangi penggunaan energi listrik. Adanya pencahayaan alam yang maksimal memberikan keuntungan lainnya, yaitu staf *guest service* dapat menambahkan tanaman di dalam ruangan yang dapat memberikan kesejukan dan kenyamanan bagi staf. Manajemen hotel diharapkan memiliki pedoman dalam penerapan *eco-office* di seluruh departemen. Panduan tersebut membantu mengevaluasi efektivitas dari penerapan yang sudah dijalankan. Dengan adanya panduan tersebut, diharapkan dapat meningkatkan kesadaran dan tanggung jawab seluruh staf hotel terhadap lingkungan. Diharapkan Melia Bali Indonesia dengan mengadopsi praktik *eco-office* dapat memperkuat komitmen dan kontribusinya dalam menjalankan konsep *green hotel*.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Abdou, A. H., Hassan, T. H., & Dief, M. M. El. (2020). A Description of Green Hotel Practices and Their Role in Achieving Sustainable Development. *Sustainability (Switzerland)*, 12(22), 1–21. <https://doi.org/10.3390/su12229624>
- Amelia, I. R., Sarwono, & Hayat, A. (2018). Konsep Eco-Office dalam Rangka Mewujudkan Perkantoran Ramah Lingkungan (Studi pada Kantor Walikota Probolinggo) Ivone Rizky Amelia, Sarwono, Ainul Hayat. *Jurnal Administrasi Publik*, 2(3), 478–484. <https://media.neliti.com/media/publications/78436-ID-konsep-eco-office-dalam-rangka-mewujudka.pdf>
- Arsenal, I. K. P., Astuti, N. N. S., Aryana, I. N. R., & Anggraheni, R. R. R. (2022). *Green practices to implement green hotel concept at Grand Hotel des Alpes , France*. 4(2), 86–98. <http://ojs2.pnb.ac.id/index.php/IJOGTRA>
- Asnar, Z. H. (2013). Pengaruh Tata Ruang Kantor Terhadap Aparatur III Lembaga Administrasi Negara (PKP2A III LAN) Samarinda. *EJournal Ilmu Pemerintahan*, 1(4), 1488–1500.
- Auliandri, T. A., & Angraeny, R. (2017). *The Implementation of Green Hotel Management Standard in Majapahit Hotel Indonesia*. 16(January).
- Ayuningtyas, R. A. (2019). Penerapan Prinsip 3R (Reduce, Reuse, Recycle) Dalam Pengelolaan Sampah Di Restoran Cepat Saji KFC Yogyakarta Dalam Era Go-Food (Studi Kasus Restoran Cepat Saji KFC Sudirman). In *Jurnal Skripsi*. <http://e-journal.uajy.ac.id/24192/>
- Bagdan, P. J. (2013). *Guest Service in the Hospitality Industry*. John Wiley & Sons, Inc. https://www.amazon.com/Guest-Service-Hospitality-Industry-Bagdan/dp/1118071808?ref_=ast_author_mpb&asin=1118071808&revisionId=&format=4&depth=1
- Dewi, K. I. E., Bagiastuti, N. K., & Astuti, N. N. S. (2022). Implementation Of Eco-Friendly Behavior Of Front Office Employees Towards Green Hotel At The Ritz-Carlton, Bali. *International Journal of Green Tourism Research and Applications*, 4(2), 68–85.
- Durianto, D. (2014). *Strategi Menaklukan Pasar Melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Merk*. Gramedia Pustaka Utama.
- Firdaus, & Zamzam, F. (2018). *Aplikasi Metodologi Penelitian* (1st ed.). Deepublish. <http://webadmin-ipusnas.perpusnas.go.id/ipusnas/publications/books/109087>
- Graciella, & Wijaya, F. (2019). Perancangan Eco-Office Pada Kantor Pt. Pan Grafik Indonesia Dengan Penerapan Desain Berkelanjutan. *Indonesian*

Journal Of Intellectual Publication, 1 (1), 1–60.

<https://journal.intelekmadani.org/index.php/ijpublication/article/view/37>

Hartawan, I. P. Y. (2022). Konsep Pelestarian Lingkungan melalui Implementasi Green Hotel di Akasha Villa & Restaurant. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis, 01(09)*, 2445–2466. <https://paris.ipb-intl.ac.id/index.php/paris/article/view/167>

Hsiao, T. Y., Chuang, C. M., Kuo, N. W., & Yu, S. M. F. (2014). Establishing Attributes of an Environmental Management System for Green Hotel Evaluation. *International Journal of Hospitality Management, 36*, 197–208. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2013.09.005>

Kementerian Pariwisata Republik Indonesia. (2016). *Panduan dan Pedoman Pelaksanaan Green Hotel di Indonesia*.

Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia. (2013). *Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia: Nomor PM.53/HM.001/MPEK/2013: Tentang Standar Usaha Hotel*. https://jdih.kememparekraf.go.id/asset/data_puu/2019PMPPar012.pdf

Nuraida, I. (2022). *Manajemen Perkantoran*. PT Kanisius. [https://www.google.co.id/books/edition/Manajemen_Perkantoran/gjx2EAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=manajemen perkantoran&pg=PA14&printsec=frontcover](https://www.google.co.id/books/edition/Manajemen_Perkantoran/gjx2EAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=manajemen%20perkantoran&pg=PA14&printsec=frontcover)

Oemar, H., Djamaludin, D., & Septiani, A. (2022). The Eco Office Approach to Achieving Environmentally Friendly Offices. *KnE Social Sciences, 2022*, 139–146. <https://doi.org/10.18502/kss.v0i0.12319>

Purnomo, A., Putri, R. A., & Rosyidah, E. (2017). *Kamus: Manajemen Sumber Daya Manusia*. Unusida Press. <https://books.google.co.id/books?id=e2ppEAAAQBAJ&lpg=PR1&hl=id&pg=PR1#v=onepage&q&f=false>

Putri, E. D. H. (2018). *Pengantar Akomodasi dan Restoran*. Deepublish. <https://books.google.co.id/books?id=dbV-DwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=id#v=onepage&q&f=false>

Putri, L. H., Suharyono, S., & Pangestuti, E. (2020). Kebijakan Manajemen dan Reaksi Customer Terhadap Penerapan Green Hotel (Studi Kasus pada Harris Hotel & Conventions Di Kota Malang). *Profit, 14(02)*, 1–12. <https://doi.org/10.21776/ub.profit.2020.014.02.1>

Rabbani, G., & Marlina, E. (2021). Penerapan Arsitektur Etnik Bali Terhadap Bangunan Hotel Resort Di Bali. *Prosiding Seminar Intelektual Muda, 2(2)*, 1–5. <https://doi.org/10.25105/psia.v2i2.10296>

Ramdhan, M. (2021). *Metode Penelitian*. Cipta Media Nusantara (CMN).

https://books.google.co.id/books?id=Ntw_EAAAQBAJ&lpg=PR1&hl=id&pg=PR1#v=onepage&q&f=false

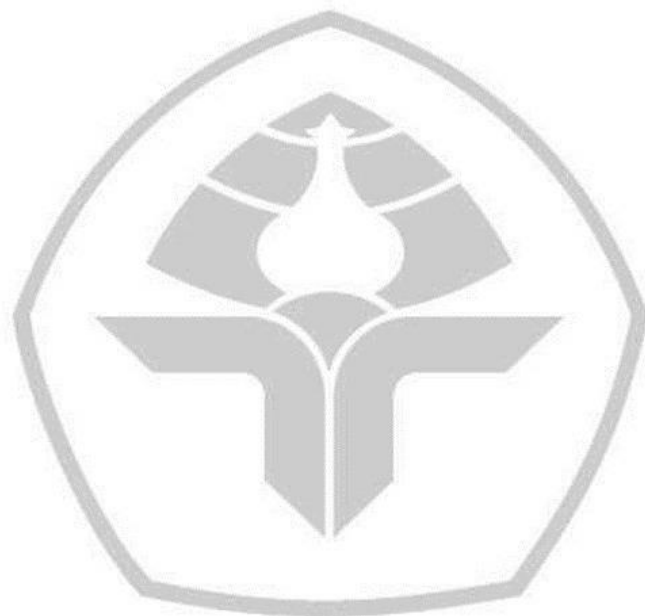
- Rangkuti, F. (2017). *Customer Care Excellence: Meningkatkan Kinerja Perusahaan melalui Pelayanan Prima: Plus Analisis Kasus Jasa Raharja*. PT Gramedia Pustaka Utama.
https://www.google.co.id/books/edition/Customer_Care_Excellence_Meningkatkan_Ki/7MpGDwAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&pg=PR10&printsec=frontcover
- Reichheld, A., Goldstein, S. P., Murali, R., & Samotny, J. (2017). Next-gen Hotel Guests Have Checked in: The Changing Guest Experience. *Deloitte*, 3–15.
<https://www2.deloitte.com/us/en/pages/consumer-business/articles/hotel-guest-experience-strategy.html>
- Risdiana, N., Utari, P., & Satyawan, I. A. (2021). Eco-Office Campaign as A Way To Achieve The Sustainable Development Goals in Directorate General Of Taxes. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 724(1).
<https://doi.org/10.1088/1755-1315/724/1/012097>
- Rudiyana, & Arsyad, S. (2021). *Kualitas Pelayanan Resepsionis Dalam Menangani Tamu Check In di Hotel Carissima Palembang*. 73–77.
<https://conference.binadarma.ac.id/index.php/semhavok/article/view/2249>
- Rukmita, C. S., Setyono, P., & Masykuri, M. (2018). Implementasi Konsep Eco Office Berdasarkan Perilaku Pengguna di Lingkungan Gedung. *Seminar Nasional Pendidikan Biologi Dan Saintek Iii*, 367–376.
<https://publikasiilmiah.ums.ac.id/xmlui/handle/11617/10515>
- Rusli, M. A. (2022). *Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Grand Kartika*. 9(1).
<http://stieamsir.ac.id/journal/index.php/man/article/view/138>
- Said, D. M., Youssef, K., Waheed, H., & Egypt, C. (2017). Energy efficiency opportunities in Hotels. *Renewable Energy and Sustainable Development*, 3(1), 99–103. <https://doi.org/10.21622/resd.2017.03.1.099>
- Santoso, I., & Fitriyani, R. (2016). Green Packaging, Green Product, Green Advertising, Persepsi, dan Minat Beli Konsumen. *Jurnal Ilmu Keluarga Dan Konsumen*, 9(2), 147–158. <https://doi.org/10.24156/jikk.2016.9.2.147>
- Sistem Informasi Pengelolaan Sampah Nasional (SIPSN). (n.d.). *Komposisi Sampah Berdasarkan Jenisnya di Kabupaten Badung, Bali pada Tahun 2022*. Retrieved March 2, 2023, from <https://sipsn.menlhk.go.id/sipsn/public/data/komposisi>
- Sugianto, E., Kurniawan, C. J., & Kristanti, M. (2017). Pengaruh Program Green Hotel Terhadap Minat Beli Konsumen Di Hotel Di Indonesia. *Jurnal Hospitality Dan Manajemen Jasa*, 5.

<https://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-perhotelan/article/view/5969>

- Sugiarto, A., & Dewi, Y. E. P. (2016). *Green Office: Manajemen Kantor Berkonsep Ramah Lingkungan*. Penerbit Gava Media. <http://webadmin-ipusnas.perpusnas.go.id/ipusnas/publications/books/81125>
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sumarsono, D. (2014). *Dasyatnya Bisnis Hotel di Indonesia : Smart Strategy, High Revenue* (I. Hardiman (ed.)). PT Gramedia Pustaka Utama. <https://books.google.co.id/books?id=wqBLDwAAQBAJ&lpg=PP1&hl=id&pg=PP1#v=onepage&q&f=false>
- Sunarmi. (2022). *Tekstil untuk Restoran Hotel*. Jejak Pustaka. https://www.google.co.id/books/edition/TEKSTIL_UNTUK_RESTORAN_HOTEL/QxZ_EAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&pg=PP5&printsec=frontcover
- Supriyadi, E., Sofiana, M., & Wahyuni, R. (2020). Green Office Concept Assessment Study In The Council Show The Office Care. *Majalah Ilmiah Bijak*, 17(1), 108–113. <https://doi.org/10.31334/bijak.v17i1.830>
- Susanto, A. E. H., & Purwanto, A. (2022). Persepsi Sikap Peduli Lingkungan dalam Mendukung Eco-Office. *Journal on Education*, 5(1), 1041–1046. <https://doi.org/10.31004/joe.v5i1.715>
- Sutha, D. W. (2018). *Administrasi Perkantoran: Cara Mudah Memahami Konsep Dasar Administrasi Perkantoran Secara Umum*. Indomedia Pustaka.
- Syahza, A. (2021). *Buku Metodologi Penelitian, Edisi Revisi Tahun 2021* (Issue September). UR Press Pekanbaru. <https://mindfullners.com/wp-content/uploads/2023/01/BukuMetodologiPenelitian-ISBN978-623-255-107-7.pdf>
- Wibowo, W. (2011). *Cara Cerdas Menulis Artikel Ilmiah*. Penerbit Buku Kompas. https://www.google.co.id/books/edition/Cara_Cerdas_Menulis/NDg9rcOjHUMC?hl=id&gbpv=0
- Wong, C. W. Y., Wong, C. Y., & Boon-itt, S. (2013). Green Service Practices: Performance Implications and the Role of Environmental Management Systems. *Service Science*, 5(1), 69–84. <https://doi.org/10.1287/serv.1120.0037>
- Yee Sin, O., Yusof, N., & Osmadi, A. (2021). Challenges of green office implementation: A case study in Penang, Malaysia. *International Journal of*

Sustainable Construction Engineering and Technology, 12(1), 153–163.
<https://doi.org/10.30880/ijscet.2021.12.01.015>

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>



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI