

**SKRIPSI**

**MANAJEMEN *ECO HOTEL* DALAM PENERAPAN *GREEN BEHAVIOUR* PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT DI PRAMA SANUR BEACH BALI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Ni Made Risa Yunita Prabawati**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2023**

**SKRIPSI**

**MANAJEMEN *ECO HOTEL* DALAM PENERAPAN *GREEN BEHAVIOUR* PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT DI PRAMA SANUR BEACH BALI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Ni Made Risa Yunita Prabawati  
NIM 1915834132**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2023**

## **SKRIPSI**

# **MANAJEMEN *ECO HOTEL* DALAM PENERAPAN *GREEN BEHAVIOUR* PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT DI PRAMA SANUR BEACH BALI**

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



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Ni Made Risa Yunita Prabawati  
NIM. 1915834132**


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


**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**  
**MANAJEMEN *ECO HOTEL* DALAM PENERAPAN *GREEN BEHAVIOUR* PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT DI PRAMA SANUR BEACH BALI**

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

Dosen Pembimbing I,


Dosen Pembimbing II,

  
Ni Ketut Baglastuti, SH., M.H.  
NIP 197203042005012001

  
Ni Putu Lianda Ayu Puspita, SE., M.Tr.Par.  
NIP 0008089105

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

  
Prof. Ni Made Ernawati, MATM, PhD  
NIP 196312281990102001

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi berjudul :

**MANAJEMEN *ECO HOTEL* DALAM PENERAPAN *GREEN BEHAVIOUR*  
PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT DI PRAMA SANUR BEACH  
BALI**

yang disusun oleh oleh Ni Made Risa Yunita Prabawati (1915834132) telah  
dipertahankan dalam Sidang Skripsi di depan Tim Penguji  
pada hari Rabu tanggal 26 Juli 2023

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Ni Ketut Bagiastuti, SH., M.H. NIP. 197203042005012001	
Anggota	Ni Putu Wiwiek Ary Susyarini, SE., MM NIP. 198009032008122002	
Anggota	Made Sudiarta, SS., M.Par NIP. 196812062002121002	

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali



Prof. Ni Made Ernawati, MATM, PhD  
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](http://www.pnb.ac.id) Email: [poltek@pnb.ac.id](mailto:poltek@pnb.ac.id)

**PERNYATAAN ORISINALITAS**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ni Made Risa Yunita Prabawati

NIM : 1915834132

Program Studi : Manajemen Bisnis Pariwisata

Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi berjudul:

**Manajemen *Eco Hotel* Dalam Penerapan *Green Behaviour* Pada Front Office  
Department Di Prama Sanur Beach 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

Vera, membuat pernyataan,



Ni Made Risa Yunita Prabawati

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya yang dilimpahkan kepada penulis sehingga dapat menyusun Skripsi yang berjudul “Implementasi Manajemen *Eco Hotel* Dalam Penerapan *Green Behaviour* Pada Front Office Department di Prama Sanur Beach Bali” dengan baik dan penulis mampu menyelesaikan tepat waktu.

Skripsi ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan Sarjana Terapan pada Program Studi S1 Terapan Manajemen Bisnis Pariwisata, Politeknik Negeri Bali. Pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang terkait dalam pembuatan Proposal Penelitian dan telah memberikan dukungan baik secara moral, bimbingan serta doa. Ucapan terimakasih ini penulis sampaikan kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE., M.eCom. Selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menuntut ilmu dan menyediakan fasilitas sarana dan prasarana selama perkuliahan 4 tahun di Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., PhD., sebagai Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan untuk menuntut ilmu dan menyediakan fasilitas sarana dan prasarana selama perkuliahan 4 tahun di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.
3. Drs. Gede Ginaya, M.Si, selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
4. Dra. Ni Nyoman Triyuni, MM, selaku Ketua Program Studi D4 Manajemen Bisnis Pariwisata yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di Program Studi D4 Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Ni Ketut Bagiastuti, SH., M.H. selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis untuk menyelesaikan penelitian ini.

6. Ni Putu Lianda Ayu Puspita, SE., M.Tr. Par selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis untuk menyelesaikan penelitian ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen Pengajar Jurusan Parwisata Politeknik Negeri Bali yang telah sabar mengajar dan membimbing penulis dengan banyak ilmu pengetahuan selama mengikuti perkuliahan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
8. Ibu Ni Wayan Sariati selaku Front Office Manager di Prama Sanur Beach Bali yang telah membantu penulis selama melaksanakan kegiatan training, memberikan motivasi, kesempatan dan masukan untuk mengumpulkan data dalam proposal penelitian ini.
9. Seluruh Karyawan Hotel Prama Sanur Beach Bali terutama pada bagian Front Office Department yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah mendukung, membantu dan membimbing penulis dalam proses pengumpulan data.
10. Seluruh keluarga tercinta, penulis mengucapkan terimakasih atas semua bentuk dukungan yang telah diberikan selama ini, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya.

Semoga Ida Sang Hyang Widhi Wasa atau Tuhan Yang Maha Esa, selalu memberikan perlindungan serta rahmat-Nya kepada semua pihak yang telah membantu kelancaran pembuatan dan penyelesaian skripsi ini. Akhir kata, penulis berharap skripsi ini dapat memberikan ilmu dan manfaat bagi para pembaca dan semua pihak.

Badung, 26 Juli 2023

Penulis



## ABSTRAK

Prabawati, Ni Made Risa Yunita. (2023). Manajemen *Eco Hotel* Dalam Penerapan *Green Behaviour* pada Front Office Department di Prama Sanur Beach Bali. Skripsi: Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Skripsi ini telah disetujui dan diperiksa oleh Pembimbing I: Ni Ketut Bagiastuti, SH., M.H., dan Pembimbing II: Ni Putu Lianda Ayu Puspita, SE., M.Tr.Par.

Kata kunci: Manajemen *eco hotel*, Front Office Department, *green behaviour*, EMS

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui manajemen *eco hotel* dalam upaya penerapan *green behaviour* pada Front Office Department di Prama Sanur Beach Bali. Penentuan informan sebagai sumber data dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik purposive dengan jumlah informan sebanyak 3 orang. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif kualitatif untuk mengetahui penerapan manajemen *eco hotel* di Prama Sanur Beach Bali sudah mendukung *green behaviour* atau belum. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen *eco hotel* telah diterapkan dengan sangat baik oleh Front Office Department yang diharapkan dapat mendukung kesadaran *green behaviour* seluruh karyawan. Implementasi dilakukan dengan sangat baik yaitu dari 8 dimensi dengan total 14 indikator, 13 diantaranya sudah diimplementasikan dengan optimal dan terdapat 1 indikator dalam dimensi manajemen limbah dengan indikator pemisahan limbah yang belum dijalankan dengan tepat dan konsisten oleh karyawan Front Office Department.

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## **ABSTRACT**

*Prabawati, Ni Made Risa Yunita. (2023). Eco Hotel Management Towards Green Behaviour in The Front Office Department at Prama Sanur Beach Bali. Undergraduate Thesis: Tourism Business Management, Tourism Department, Politeknik Negeri Bali.*

*This undergraduate thesis has been supervised and approved by Supervisor I: Ni Ketut Bagiastuti, SH., M.H., and Supervisor II: Ni Putu Lianda Ayu Puspita, SE., M.Tr.Par.*

*Keywords: eco hotel management, Front Office Department, green behaviour, EMS*

*This study aims to determine the application of eco hotel management in an effort to support green behavior in the Front Office Department at Prama Sanur Beach Bali. Determination of informants as data sources in this study was carried out using a purposive technique with a total of 3 informants. The data analysis technique uses descriptive qualitative analysis to find out whether the implementation of eco hotel management at Prama Sanur Beach Bali supports green behavior or not. The results of the study show that the implementation of eco hotel management has been implemented very well by the Front Office Department which is expected to support green behavior awareness of all employees. The implementation was carried out very well, from 8 dimensions with a total of 14 indicators, 13 of which have been implemented optimally and there is 1 indicator in the waste management dimension with an indicator of waste separation that has not been carried out properly and consistently by Front Office Department.*

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL LUAR .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN SAMPUL DALAM.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSYARATAN PENGAJUAN SKRIPSI.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>v</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	7
1.4.2 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian .....	8
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA.....</b>	<b>9</b>
2.1 Landasan Teori .....	9
2.1.1 Manajemen <i>Eco Hotel</i> .....	9
2.1.2 Dimensi Manajemen <i>Eco Hotel</i> .....	10
2.1.3 <i>Green Behaviour</i> .....	15
2.1.4 Dimensi <i>Green Behaviour</i> .....	17
2.1.5 Hotel .....	18
2.1.6 Front Office .....	19
2.2 Hasil Penelitian Terdahulu .....	20
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>25</b>
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	25
3.2 Objek Penelitian.....	25
3.3 Identifikasi Variabel .....	25
3.4 Definisi Operasional Variabel .....	26
3.5 Jenis dan Sumber Data.....	27
3.5.1 Jenis Data.....	27
3.5.2 Sumber Data .....	28

3.6	Metode Penentuan Informan Kunci.....	29
3.7	Metode Pengumpulan Data.....	29
3.7.1	Observasi .....	29
3.7.2	Wawancara .....	30
3.7.3	Studi Pustaka .....	30
3.7.4	Dokumentasi.....	31
3.8	Teknik Analisis Data.....	31
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>		<b>33</b>
4.1	Gambaran Umum Perusahaan .....	33
4.1.1	Sejarah Singkat Prama Sanur Beach Bali .....	33
4.1.2	Fasilitas Prama Sanur Beach Bali.....	34
4.1.3	Struktur Organisasi Front Office Department .....	45
4.2	Hasil dan Pembahasan.....	52
4.2.1	Manajemen <i>Eco Hotel</i> Pada Front Office Department di Prama Sanur Beach Bali.....	52
4.2.2	Manajemen <i>Eco Hotel</i> Dalam Penerapan <i>Green Behaviour</i> Pada Front Office Department di Prama Sanur Beach Bali .....	74
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>86</b>
5.1	Kesimpulan .....	86
5.2	Saran .....	87
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>89</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>92</b>



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Definisi Variabel Operasional.....	26
Tabel 4. 1 Tipe Kamar di Prama Sanur Beach Bali.....	35
Tabel 4. 2 Penerapan Manajemen <i>Eco Hotel</i> Sebelum dan Sesudah oleh Pihak Manajemen Hotel .....	74
Tabel 4. 3 Pencocokan Indikator Manajemen <i>Eco Hotel</i> dengan Indikator <i>Green Behaviour</i> .....	83



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Lokasi Prama Sanur Beach Bali.....	33
Gambar 4. 2 Superior Room .....	35
Gambar 4. 3 Deluxe Garden View .....	35
Gambar 4. 4 Deluxe Sea View .....	36
Gambar 4. 5 Club Room .....	36
Gambar 4. 6 Suite Room.....	37
Gambar 4. 7 Club Suite Room .....	37
Gambar 4. 8 Prama Cafe & Lounge .....	38
Gambar 4. 9 Lada Restaurant.....	39
Gambar 4. 10 Tirta Restaurant .....	39
Gambar 4. 11 Basilico Italian Pavilion .....	40
Gambar 4. 12 Bamboo Beach Bar .....	40
Gambar 4. 13 Kids Club .....	41
Gambar 4. 14 Fitness Center.....	41
Gambar 4. 15 The Beach Spa.....	42
Gambar 4. 16 Lagoon pool .....	42
Gambar 4. 17 Splash Zone .....	43
Gambar 4. 18 Wantilan Convention Center.....	44
Gambar 4. 19 Garuda Room .....	44
Gambar 4. 20 Jauk Room.....	45
Gambar 4. 21 Struktur Organisasi Front Office Department Prama Sanur Beach Bali .....	46
Gambar 4. 22 Wadah Galon Air yang Dapat Digunakan Kembali.....	56
Gambar 4. 23 Poster Manajemen Air Prama Sanur Beach Bali .....	58
Gambar 4. 24 Poster Manajemen Limbah Prama Sanur Beach Bali .....	63
Gambar 4. 25 Manajemen Limbah Prama Sanur Beach Bali .....	63
Gambar 4. 26 Ruang Terbuka Hijau di Prama Sanur Beach Bali .....	68
Gambar 4. 27 Poster Manajemen Energi Prama Sanur Beach Bali .....	69
Gambar 4. 28 Manajemen Keselamatan Prama Sanur Beach Bali .....	71
Gambar 4. 29 Penerapan Recycling Front Office Department .....	81
Gambar 4. 30 Gotong Royong Membersihkan Pantai .....	82

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Tabel Pedoman Wawancara.....	92
Lampiran 2 Profil Informan .....	93
Lampiran 3 Transkrip Wawancara.....	94
Lampiran 4 Dokumentasi Kegiatan Wawancara.....	102



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi saat ini banyak kerusakan alam yang terjadi akibat ulah manusia itu sendiri. Perilaku manusia yang berlebihan pada penggunaan teknologi akan membuat semakin meningkatnya pemanasan global dan juga perilaku tak acuh pada lingkungan akan membuat semakin menipisnya kesadaran untuk menjaga keberlanjutan dari ekosistem yang akan berdampak pada meningkatnya pencemaran lingkungan dan menipisnya lahan hijau sebagai paru-paru dunia. Hal tersebut akan membuat semakin banyak terjadinya kerusakan pada lingkungan yang akan berdampak kompleks pada alam (Chand & Garge, 2017). Ada banyak industri yang mempengaruhi keberlanjutan alam, salah satu industri yang bersentuhan langsung dengan alam adalah industri pariwisata.

Seiring perkembangan teknologi yang semakin pesat, perkembangan industri pariwisata juga begitu cepat. Perkembangan industri pariwisata juga mempengaruhi berbagai bagian seperti berkembangnya fasilitas jasa akomodasi, fasilitas penunjang seperti *catering*, peningkatan daya tarik wisata, dan jasa transportasi, serta didukung oleh peningkatan keahlian sumber daya manusia di bidang pariwisata. Pesatnya pertumbuhan industri pariwisata juga berdampak pada cepatnya penurunan kualitas lingkungan. Pertumbuhan pesat di sektor industri pariwisata hampir selalu mengarah pada penurunan kualitas lingkungan (Erlangga *et al.*, 2017)



Bali merupakan salah satu tempat kunjungan wisata yang banyak diminati baik wisatawan domestik maupun wisatawan manca negara. Semakin banyaknya wisatawan yang menjadikan Bali sebagai tempat berkunjung tentunya membuat fasilitas akomodasi yang ada juga akan meningkat (Erlangga *et al.*, 2017). Hal tersebut terlihat dari banyak dibangunnya hotel di Bali yang tentunya akan berdampak pula pada peningkatan penggunaan energi (listrik dan air) dan tentunya meningkatkan jumlah limbah terutama limbah kertas dan plastik (Novita *et al.*, 2020).

Saat ini bidang operasional hotel ditekankan untuk lebih memperhatikan isu lingkungan karena dampak kerusakan yang ditimbulkan dari aktivitas perhotelan meningkat dan penggunaan jumlah sumber daya alam yang besar (Setiawati & Sitorus, 2014). Operasional hotel harus menekankan konsep *green* atau keberlanjutan yang dapat diartikan sebagai pemenuhan kebutuhan pada saat ini dan dapat dirasakan seterusnya. Dengan demikian adanya suatu manajemen yang menitikberatkan pada keberlanjutan harus dilakukan, salah satunya dengan menjalankan manajemen *eco hotel* yang menegaskan pada kegiatan hijau di seluruh pengelola manajemen hotel. Hal tersebut berjalan tanpa mengurangi rasa tanggung jawab seluruh kepada lingkungan serta untuk terus menjaga sumber daya yang ada sehingga di masa yang akan datang lingkungan masih tetap hijau dan kenyamanan akan terus dirasakan.

Manajemen *eco hotel* didefinisikan sebagai hotel yang menawarkan layanan dan fasilitas yang berfokus pada lingkungan, konservasi energi, dan emisi karbon. Pada praktik manajemen hotel ramah lingkungan yang diterapkan dalam

operasional sehari-hari cenderung menciptakan citra positif pada perusahaan bagi pangsa pasar dibandingkan dengan pesaing. Pengelolaan manajemen hotel yang termasuk dalam manajemen *eco hotel* tentunya memiliki cara yang berbeda dalam meminimalkan pengeluaran dari perusahaannya dan hal itu membuat hotel akan lebih terkenal karena hotel tersebut sangat peduli terhadap lingkungan dan ekosistem alam yang dimana pada penerapannya sangat menitikberatkan pada konsep keberlanjutan (Qiu, 2013).

*Green* merupakan istilah keberlanjutan dan *behaviour* merupakan istilah yang berarti perilaku kebiasaan manusia dalam kehidupannya sehari-hari. Maka dapat diartikan *green behaviour* adalah perilaku menjaga dan memelihara lingkungan hidup yang dilakukan karena adanya kesadaran dan rasa tanggung jawab atas kelestarian alam semesta (Putri & Nikawanti, 2018). Hal menarik dari *green behavior* dalam hubungan antara manusia dan lingkungan sekitar adalah identitas tempat dan kesadaran lingkungan. Identitas tempat merupakan substruktur dari identitas seseorang yang mengandung pengetahuan tentang lingkungan fisik tempat ia tinggal. *Green behaviour* sangat menjanjikan dan menguntungkan untuk menjadi gaya hidup bagi semua orang di zaman sekarang ini. Tindakan *green behaviour* sebagai cara hidup sehari-hari akan menciptakan keseimbangan yang memungkinkan alam dan makhluk di dalamnya hidup dalam kemakmuran. Tentu saja, ini bukan sesuatu yang bisa dibuat dengan mudah. Salah satu cara strategis yang dapat dilakukan dalam manajemen *eco hotel* adalah dengan cara menerapkan suatu kebiasaan perilaku (*behaviour*) mengenai konsep *green behaviour* kepada seluruh bagian department.

Prama Sanur Beach Bali merupakan salah satu hotel berbintang 5 yang ada di Bali, di daerah Denpasar, tepatnya di Jl. Cemara, Sanur Kauh, Denpasar Selatan, Kota Denpasar, Bali. Prama Sanur Beach Bali merupakan hotel yang berdiri di lokasi strategis dan sangat populer di kalangan wisatawan domestik maupun wisatawan mancanegara. Hal ini mengacu pada komitmen Prama Sanur Beach Bali terhadap penerapan manajemen *eco hotel* di hotel tersebut. Komitmen mereka adalah konservasi air dan energi dengan meminimalkan konsumsi air di seluruh area hotel. Prama Sanur Beach Bali juga berupaya untuk menerapkan pengelolaan sampah dengan cara *reduce, reuse* dan *recycle* limbah padat, membuat kompos dari limbah organik, dan membeli produk yang tahan lama, dapat diperbaiki dan dapat didaur ulang. Prama Sanur Beach Bali dalam operasionalnya memiliki beberapa departemen, salah satunya Front Office Department.

Front Office merupakan departemen yang bersentuhan langsung dengan tamu (Wachidyah, 2017). Implementasi manajemen *eco hotel* harus gencar dilakukan agar menjadi suatu kebiasaan perilaku (*behaviour*) yang baik untuk keberlanjutan hotel itu sendiri. Untuk dapat mewujudkan manajemen *eco hotel* khususnya pada Front Office Department adalah dengan meminimalisir limbah yang digunakan, seperti menggunakan paperback yang masih layak pakai untuk keperluan *back office* atau dapat digunakan sebagai catatan kecil dimana penggunaan kertas dapat dikurangi yang pada awalnya 5 rim kertas digunakan untuk 7 hari, saat ini dapat digunakan hingga 9 hari. Pembersihan ruangan dengan menggunakan air seefisien mungkin dimana dengan mengurangi jumlah air penyiraman pada kamar mandi dari 6 liter per penyiraman menjadi 4 liter per penyiraman. Meminimalisir

penggunaan AC di *back office* dengan menggunakan ventilasi alami atau mematikannya jika memungkinkan. Penggunaan listrik juga dapat dikurangi dengan mematikan lampu atau alat listrik lainnya setelah digunakan (Fadjarwati & Nurzakiah, 2021).

Penerapan *green behaviour* tidak hanya dapat menghemat energi, tetapi juga meningkatkan daya saing perusahaan. Konsep *green behaviour* ini dapat mengubah perilaku pegawai kantor dalam memperhatikan lingkungan kantor disetiap aktivitasnya, sehingga dapat meningkatkan efisiensi kerja dan menekan biaya kantor (Chen & Chen, 2012). Meskipun banyak efek positif yang akan dirasakan bagi perusahaan, konsep tersebut belum dipahami dengan baik, direalisasikan, atau bahkan diterapkan secara optimal oleh perusahaan. Masih banyak perilaku yang menyimpang yang kerap kali dilakukan oleh karyawan seperti, tempat sampah yang tersedia belum cukup, tidak mematikan lampu pada saat selesai menggunakan toilet, di toilet masih menggunakan tisu yang harus disediakan secara berulang-ulang. Ketersediaan tempat sampah pada Front Office Department seharusnya disediakan 3 tempat sampah agar pemisahan jenis limbah dapat dilakukan sesuai dengan kategori jenis limbah yaitu limbah organik, anorganik dan juga limbah B3 yang disesuaikan dengan standar ukuran menurut ISO 10799-2 (*Square*) yaitu 25 x 25 x 2 mm dengan material aluminium 5052 sehingga tempat sampah yang tersedia cukup aman dari segi kekuatan dan dari segi kegunaan juga cukup untuk melakukan penerapan pemisahan jenis limbah (Wibawa, 2018). Manajemen *eco hotel* masih sebatas slogan atau pajangan, namun belum banyak yang diimplementasikan secara

konsisten di seluruh pemangku kepentingan perusahaan khususnya pada Front Office Department di Prama Sanur Beach Bali.

Berdasarkan latar belakang diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Manajemen *Eco Hotel* Dalam Penerapan *Green Behaviour* Pada Front Office Department Di Prama Sanur Beach Bali**”. Dengan harapan penelitian ini dapat memberikan gambaran kepada para pembaca agar dapat mengimplementasikan manajemen *eco hotel* ini dan dapat meminimalisir dampak negatif akibat limbah yang tidak terkendali.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka yang akan menjadi pokok permasalahan untuk di teliti, yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimanakah manajemen *eco hotel* pada Front Office Department di Prama Sanur Beach Bali?
2. Bagaimanakah manajemen *eco hotel* dalam penerapan *green behaviour* pada Front Office Department di Prama Sanur Beach Bali?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan dari rumusan masalah diatas, tujuan dilakukan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis manajemen *eco hotel* pada Front Office Department di Prama Sanur Beach Bali.
2. Untuk menganalisis manajemen *eco hotel* dalam penerapan *green behaviour* pada Front Office Department di Prama Sanur Beach Bali.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini yaitu:

### 1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan ilmu pengetahuan dalam penelitian selanjutnya serta menambah referensi mengenai manajemen *eco hotel* dalam penerapannya untuk mendukung *green behaviour* khususnya pada Front Office Department. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk memperluas subjek informan dan memperbanyak jumlah indikator yang akan digunakan, sehingga mendapatkan hasil mendekati dengan kenyataan yang ada.

### 1.4.2 Manfaat Penelitian

#### 1. Bagi Penulis

Hasil penelitian bisa menambah wawasan, pengetahuan, serta pengalaman bagi penulis dalam mengimplementasikan materi yang diberikan saat perkuliahan dengan kondisi nyata di industri serta dapat memahami dan meningkatkan skill dalam meniti karir yang lebih baik lagi dalam bidang Front Office Department.

#### 2. Bagi Politeknik Negeri Bali

Penulisan ini diharapkan menjadi bahan referensi dan juga sumber informasi dalam melakukan penelitian yang berkaitan dengan analisis manajemen *eco hotel* dalam penerapan *green behaviour*, serta menjadi bahan bacaan untuk mahasiswa Politeknik Negeri Bali dan menambah daftar pustaka.

#### 3. Bagi Hotel

Penulisan ini diharapkan dapat memberikan informasi tambahan kepada pihak pengelola manajemen hotel sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan

manajemen *eco hotel* kepada seluruh pemangku jabatan agar dapat meningkatkan manajemen ramah lingkungan sehingga pihak manajemen dapat membuat kebijakan yang tepat di kemudian hari.

### 1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian

Berdasarkan topik penelitian mengenai manajemen *eco hotel* dalam penerapan *green behaviour* memiliki materi yang sangat luas, oleh karena itu perlu dilakukan pembatasan masalah agar fokus penelitian tidak terlalu luas dan sulit diproses. Adapun batasan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Variabel pada penelitian ini adalah manajemen *eco hotel* dan *green behaviour*
2. Dimensi manajemen *eco hotel* dalam penelitian ini meliputi : organisai dan tujuan, pembelian produk ramah lingkungan, manajemen air, manajemen limbah, manajemen kantor ramah lingkungan, manajemen fasilitas eksternal dan sekitarnya, manajemen energi serta manajemen keselamatan. Dimensi *green behaviour* dalam penelitian ini meliputi : *energy conservation, transportation & mobility, waste avoidance, consumerism, recycling, dan environmental conservation*
3. Penelitian ini mengambil informan dari Front Office Department di Prama Sanur Beach Bali

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan, maka kesimpulan yang ingin penulis dapatkan, antara lain :

1. Manajemen *eco hotel* pada Front Office Department di Prama Sanur Beach Bali sudah diterapkan dengan sangat baik, yang artinya Front Office Department di Prama Sanur Beach Bali hampir memenuhi seluruh syarat dimana seluruh penerapan manajemen *eco hotel* ini dapat dilakukan dengan baik dan mendukung kesadaran *green behaviour* dari setiap individu atau seluruh karyawan yang ada di hotel untuk ikut berpartisipasi dalam program berkelanjutan dengan melestarikan lingkungan dan alam sekitar. Dimensi/program yang dilakukan, yaitu: organisai dan tujuan, pembelian produk ramah lingkungan, manajemen air, manajemen limbah, manajemen kantor ramah lingkungan, manajemen fasilitas eksternal dan sekitarnya, manajemen energi serta manajemen keselamatan. Namun penerapan manajemen *eco hotel* pada dimensi manajemen limbah dengan indikator pemisahan jenis limbah belum dilaksanakan secara tepat dan optimal oleh Front Office Department dikarenakan tidak disediakan tempat pemisahan jenis sampah. Sehingga pada penerapannya masih terjadi penumpukan sampah yang tercampur dan tidak sedap dipandang. Tempat pemisahan jenis sampah ini lebih dimaksimalkan pada area umum sekitar hotel. Pihak manajemen hotel belum menindaklanjuti hal tersebut dengan menyediakan tempat pemisahan



sampah pada setiap department khususnya pada Front Office Department dimana Front Office Department merupakan kesan pertama dan terakhir tamu pada saat di hotel.

2. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada manajemen *eco hotel* dalam penerapan *green behaviour* oleh Front Office Department di Prama Sanur Beach Bali maka dapat ditarik suatu kesimpulan, yaitu manajemen *eco hotel* telah dilaksanakan dengan sangat baik dimana setiap dimensi dari manajemen *eco hotel* telah berjalan sesuai dengan program yang dibuat oleh pihak manajemen hotel. Sehingga sumber daya manusia yang ada di hotel dapat menerapkan manajemen *eco hotel* dengan optimal dengan kesadaran seluruh karyawan dalam melestarikan ekosistem alam.

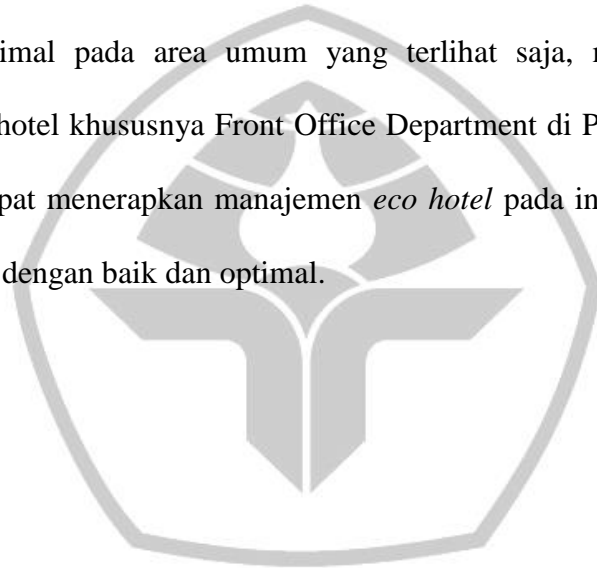
## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan serta kesimpulan yang telah diuraikan, maka beberapa saran yang ingin penulis sampaikan, antara lain :

1. Pihak hotel lebih memperbanyak penerapan-penerapan dari manajemen *eco hotel* yang mendukung hotel Prama Sanur Beach Bali menjadi hotel dengan menerapkan konsep *green* secara utuh dan pentingnya *training* terhadap karyawan agar *green behaviour* dapat diterapkan secara utuh pada dirinya. Diperlukan juga kesadaran yang tinggi dari karyawan untuk bertanggung jawab dalam menerapkan manajemen *eco hotel* ini dalam bekerja sehingga dapat mewujudkan hotel yang secara sempurna dapat menjadi hotel berkonsep *green* dan mendukung perilaku berkelanjutan dari setiap individu hotel. Hal tersebut

dapat dilakukan dengan meningkatkan penerapan *green* dalam manajemen *eco hotel* dalam penggunaan produk ramah lingkungan dengan cara mengganti penggunaan formulir registrasi tertulis dengan menggunakan *scan barcode* untuk *chek-in* tamu.

2. Pihak manajemen hotel sendiri sebaiknya meninjau lebih lanjut mengenai program berkelanjutan manajemen *eco hotel* khususnya pada penerapan pemisahan limbah. Hal ini dilakukan agar pemisahan limbah tidak hanya maksimal pada area umum yang terlihat saja, melainkan seluruh departemen hotel khususnya Front Office Department di Prama Sanur Beach Bali juga dapat menerapkan manajemen *eco hotel* pada indikator pemisahan jenis limbah dengan baik dan optimal.



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR PUSTAKA

- Agusnawar. (2013). Pengantar Operasional Kantor Depan Hotel. *Jakarta : PT. Perca.*
- ASEAN, S. (2016). *Asean Green Hotel Standard*. Jakarta : The ASEAN Secretariat.
- Bagyono. (2012). Front Office Hotel. *Bandung : Alfabeta.*
- Chand, M., & Garge, S. (2017). Eco Friendly Practices in Indian Hotel Industry: An Exploratory Study. *International Journal of Hospitality & Tourism Systems*, 10(1), 63–70.
- Chen, Y.-C., & Chen, Y.-T. (2012). The Advantages of Green Management for Hotel Competitiveness in Taiwan: In the Viewpoint of Senior Hotel Managers. *Journal of Management and Sustainability*, 2(2), 211–218. <https://doi.org/10.5539/jms.v2n2p211>
- Diana, P., Suwena, I. K., & Wijaya, N. M. S. (2017). Peran dan Pengembangan Industri Kreatif Dalam Mendukung Pariwisata di Desa Mas dan Desa Peliatan , Ubud. *Jurnal Analisis Pariwisata*, 17(2), 84–92.
- Erlangga, T. E., Rahmafitria, F., & Rosita. (2017). Analisis Perbandingan Tamu Mancanegara Dengan Tamu Nusantara Terhadap Hotel Yang Berkonsep Green Hotel Di Kota Bandung. *Jurnal Manajemen Resort Dan Leisure*, 13(2), 103–118.
- Fadjarwati, N., & Nurzakiah, N. R. (2021). Pemeliharaan ramah lingkungan Hotel Mandalawangi Tasikmalaya berbasis ASEAN green hotel standard. *Jurnal Pengelolaan Lingkungan Berkelanjutan (Journal of Environmental Sustainability Management)*, 5(1), 619–630. <https://doi.org/10.36813/jplb.5.1.619-630>
- Gilal, F. G., Ashraf, Z., Gilal, N. G., Gilal, R. G., & Channa, N. A. (2019). Promoting environmental performance through green human resource management practices in higher education institutions: A moderated mediation model. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, 26(6), 1579–1590. <https://doi.org/10.1002/csr.1835>
- Gordon-Wilson, S., & Modi, P. (2015). Personality and older consumers' green behaviour in the UK. *Futures*, 71, 1–10. <https://doi.org/10.1016/j.futures.2015.05.002>
- Hasibuan, R. (2016). Analisis Dampak Limbah/Sampah Rumah Tangga Terhadap Lingkungan Hidup. *Jurnal Ilmiah "Advokasi,"* 04(01), 42–52. <https://www.google.com/search?client=firefox-b-d&q=jurnal+issn+rosmidah+hasibuan>
- Indonesia, T. R. (2010). Eco-hotel management system. *Indonesia: TUV.*
- Kaharuddin. (2020). Kualitatif: Ciri dan Karakter Sebagai Metodologi.

- Equilibrium: Jurnal Pendidikan*, 9(1), 1–8.  
<https://doi.org/10.26618/equilibrium.v9i1.4489>
- Kaiser, F. G., & Wilson, M. (2004). Goal-directed Conservation Behavior: The Specific Composition of a General Performance', Personality and Individual Differences. *Personality and Individual Differences*, 36(7), 1531–1544.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.paid.2003.06.003>
- Lanjewar, J. (2015). Green Initiative by Hotels. *Sai Om Journal of Commerce & Management*, 2(1), 42–48.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). Qualitative data analysis. *A Methods Sourcebook*.
- Nikmatur, R. (2017). Proses Penelitian, Masalah, Variabel dan Paradigma Penelitian. *Jurnal Hikmah*, 14(1), 63.
- Novita, N., Nurdin, & Putri, R. D. (2020). Pengaruh Green Perceived Knowledge dan Environmental Concern Terhadap Eco-Friendly Behavior. *ECONOMIC EDUCATION AND ENTREPRENEURSHIP JOURNAL*, 3(1), 35–50.
- Pariwisata, M., Ekonomi, D. A. N., & Republik, K. (2013). *Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia*. 1–11.
- Putri, S. U., & Nikawanti, G. (2018). Pengenalan Green Behaviour Melalui Ecoliteracy Pada Anak Usia Dini. *Cakrawala Dini: Jurnal Pendidikan Anak Usia Dini*, 8(2). <https://doi.org/10.17509/cd.v8i2.10538>
- Qiu, J. (2013). A critical study of English eco-hotel profiles- based on Fairclough's three-dimensional model. *Theory and Practice in Language Studies*, 3(10), 1879–1886. <https://doi.org/10.4304/tpls.3.10.1879-1886>
- Saeed, B. Bin, Afsar, B., Hafeez, S., Khan, I., Tahir, M., & Afridi, M. A. (2019). Promoting employee's proenvironmental behavior through green human resource management practices. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, 26(2), 424–438.  
<https://doi.org/10.1002/csr.1694>
- Sambodo, A. (2020). *Kantor Depan Hotel*. Nas Media Pustaka.
- Sawal, V. A., Ruru, J. M., & Plangiten, N. (2020). Penggunaan Keluhan Masyarakat Pengguna Jasa Hotel on Inn Guesthouse di Wonasa Tenga Karama Manado. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 1–8.
- Setiawati, C. I., & Sitorus, P. (2014). Keberhasilan Hotel Berwawasan Ramah Lingkungan di Asia-Pasifik: Faktor Pendorong Apakah Yang Dominan? *18(1)*.
- Sugiyono, P. D. (2013). Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D. *Alfabeta*.
- Sugiyono, P. D. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. *CV Alfabeta*.

- Sugiyono, P. D. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono, P. D. (2019). *Statistika Untuk Penelitian*. Alfabeta.
- Verma, V. K., & Chandra, B. (2016). Hotel guest's perception and choice dynamics for green hotel attribute: A mix method approach. *Indian Journal of Science and Technology*, 9(5).
- Wachidyah, W. (2017). Front Office Department Dan Peranannya Dalam Layanan Tamu Hotel. *Jurnal Bisnis & Teknologi Politeknik NSC Surabaya*, 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)
- Wibawa, L. (2018). Desain Dan Analisis Kekuatan Rangka Tempat Sampah di Balai Lapan Garut Menggunakan Metode Eelemen Hingga. *Jurnal Teknik Mesin*, 1(2), 64–68. [www.univ-tridinanti.ac.id/ejournal/](http://www.univ-tridinanti.ac.id/ejournal/)
- Widhiawati, I. A. R., Ciawi, Y., & Laksana, I. D. G. M. (2018). Evaluasi Penerapan Manajemen Eco Hotel di Grand Nikko Bali. *Jurnal Ilmiah Teknik Sipil*, 2, 58–63. <https://doi.org/10.24843/JITS.2018.v22.i01.p08>
- Wirya, I. M. S., Prayogi, P. A., Agung, I. G., Widiyantara, B., Mulya, U. T., Mulya, U. T., & Triatma, U. (2022). *Strategi Guest Relation Officer Grand Club Dalam Pelayanan Tamu Vip Dan Vvip Di Club Lounge Hotel Grand Hyatt Bali*. 6(1), 112–124.
- Yesiana, A., Suprayogi, A., & Haniah, H. (2016). Aplikasi Sistem Informasi Geografis (Sig) Persebaran Hotel Di Kota Semarang Berbasis Web. *Jurnal Geodesi Undip*, 5(2), 9–16.