

**PENERAPAN GREEN PRACTICE
PADA FRONT OFFICE - GSA
DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU
DI SHERATON BALI KUTA RESORT**



POLITEKNIK NEGERI BALI

NI KETUT TAMARA OKTAVIANI

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

SKRIPSI

**PENERAPAN GREEN PRACTICE
PADA FRONT OFFICE-GSA
DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU
DI SHERATON BALI KUTA RESORT**



POLITEKNIK NEGERI BALI

NI KETUT TAMARA OKTAVIANI

NIM. 1915834055

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

SKRIPSI

PENERAPAN GREEN PRACTICE PADA FRONT OFFICE-GSA DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU DI SHERATON BALI KUTA RESORT

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

NI KETUT TAMARA OKTAVIANI

NIM. 1915834055

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

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

PENERAPAN GREEN PRACTICE PADA FRONT OFFICE-GSA DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU DI SHERATON BALI KUTA RESORT

Skripsi ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan
Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali
Pada, 24 Juli 2023

Dosen Pembimbing I,

Dosen Pembimbing II,



Dr. I Nyoman Winia, M.Si.
NIP. 196107211988111001

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

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:

**PENERAPAN GREEN PRACTICE
PADA FRONT OFFICE-GSA
DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU
DI SHERATON BALI KUTA RESORT**

Yang disusun oleh Ni Ketut Tamara Oktaviani (1915834055) telah dipertahankan dalam **Sidang Skripsi** di depan Tim Penguji

Pada Senin, 24 Juli 2023

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Dr. I Nyoman Winia, M.Si. NIP.196107211988111001	
Anggota	Ida Ayu Elistyawati, A.Par., M. Par NIP.196707141998032001	
Anggota	Drs. I Nyoman Meirejeki, MM NIP.196305261990031001	

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

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 Ketut Tamara Oktaviani

NIM : 1915834055

Program Studi : Manajemen Bisnis Pariwisata

Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa skripsi berjudul:

**“Penerapan Green Practice Pada Front Office-GSA Dalam Meningkatkan
Kepuasan Tamu Di Sheraton Bali Kuta Resort”**

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, 24 Juli 2023

Yang membuat pernyataan,



Ni Ketut Tamara Oktaviani

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Penerapan Green Practice Pada Front Office–GSA Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Di Sheraton Bali Kuta Resort” dalam keadaan tepat waktu. Penulisan proposal penelitian ini disusun untuk memenuhi persyaratan akademis dalam menyelesaikan Pendidikan Terapan S1 Manajemen Bisnis Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.

Di mulainya penulisan skripsi ini hingga dapat terselesaikannya tidak lepas dari berbagai pihak yang selalu memberikan dukungan dan masukan kepada penulis, sehingga pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak tersebut, diantaranya sebagai berikut:

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 serta turut membantu kelancaran penulis dalam melakukan penyusunan Usulan Penelitian.
3. Dr. Drs. Gede Ginaya, M. Si selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata yang telah membantu memberikan masukan dan kelancaran bagi penulis.
4. Dra. Ni Nyoman Triyuni, MM selaku Ketua Prodi Manajemen Bisnis Pariwisata yang telah memberikan begitu banyak panduan, dorongan, dan masukan dalam melaksanakan penyusunan Usulan Penelitian ini.
5. Dr. I Nyoman Winia, M.Si. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan pandangan, arahan, motivasi dan senantiasa meluangkan waktunya untuk membimbing penulis demi kelancaran penyusunan Skripsi ini dari tahap awal hingga akhir.
6. Ir. I Gusti Agung Bagus Mataram, MIT selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan saran, dukungan, dan bimbingannya tanpa henti untuk

membantu penulis agar dapat menyelesaikan penulisan Skripsi ini dengan baik dan tepat waktu.

7. Seluruh senior di Sheraton Bali Kuta Resort khususnya di bagian front office-GSA yang telah dapat menerima penulis untuk belajar di hotel tersebut, memberikan dukungan, bantuan dalam pengumpulan data, pemahaman serta penyaluran ilmu baru bagi penulis yang sangat berguna untuk kelancaran penulisan Skripsi ini.
8. I Nyoman Sunia dan Ni Made Nestri sebagai kedua orang tua terkasih, serta seluruh anggota keluarga yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang tak hentinya memberikan dukungan dan motivasi dalam bentuk fisik maupun doa selama melakukan penulisan Usulan Penelitian.
9. Teman-teman kelas MBP VIII A yang selalu memberikan dukungan satu sama lain, saling memberi masukan, dan informasi dalam melakukan penulisan Skripsi ini.

Skripsi ini masih jauh dari sempurna mengingat keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang penulis miliki sehingga besar harapan penulis agar Skripsi ini dapat bermanfaat bagi mahasiswa. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih, dan mohon maaf atas kesalahan dalam melakukan penulisan.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Penulis

Ni Ketut Tamara Oktaviani

ABSTRACT

Tamara Oktaviani, Ni Ketut. 2023. *Implementation of Green Practice in Front Office- GSA in Increasing Guest Satisfaction at Sheraton Bali Kuta Resort*. Undergraduate Thesis: Tourism Business Management, Tourism Department, Politeknik Negeri Bali.

This undergraduate thesis has been approved and examined by Supervisor I: Dr. I Nyoman Winia, M.Si., and Supervisor II: Ir. I Gusti Agung Bagus Mataram, MIT.

Keywords: *Green practice, front office (GSA), guest satisfaction*

This study aims to analyze the effect of implementing green practice (green action) on the GSA-front office in increasing guest satisfaction and to analyze what obstacles are faced by the GSA-front office in increasing guest satisfaction at Sheraton Bali Kuta Resort. The data collection methods used in this study were by observation, interviews, documentation, and questionnaire distribution. The number of respondents in this study was 83 respondents determined using incidental sampling techniques. The data analysis technique used is qualitative descriptive analysis with simple linear regression. The results showed that the value of the regression coefficient of the green action variable (X) was 0.348 where, if the green action increased by one unit, then the guest satisfaction value (Y) increased by 0.348 or 34.8%. Based on the results of the t test, there is a significant influence between the independent variable (green action) and the dependent variable (guest satisfaction) as evidenced by the calculated t value of the table $t >$ which is $11.753 > 1.98969$. Based on the results of the coefficient of determination test, green action has a contribution to guest satisfaction of 62.6% and the remaining 37.4% is explained by other factors from outside this research model. With a positive influence on the implementation of green practice (green action), it will have an impact on increasing guest satisfaction. Therefore, implementing green practice optimally in the hotel environment is very necessary to maintain the image of the hotel and the quality of service to guests staying at Sheraton Bali Kuta Resort.

POLITEKNIK NEGERI BALI

ABSTRAK

Tamara Oktaviani, Ni Ketut. 2023. Penerapan *Green Practice* Pada *Front Office-GSA* Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu di Sheraton Bali Kuta Resort. Skripsi: Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Skripsi ini telah disetujui dan diperiksa oleh Pembimbing I: Dr. I Nyoman Winia, M.Si., dan Pembimbing II: Ir. I Gusti Agung Bagus Mataram, MIT.

Kata Kunci: *Green practice, front office (GSA), kepuasan tamu*

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh penerapan *green practice (green action)* pada *front office-GSA* dalam meningkatkan kepuasan tamu serta untuk menganalisis kendala apa saja yang dihadapi *front office-GSA* dalam meningkatkan kepuasan tamu di Sheraton Bali Kuta Resort. Adapun metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan cara observasi, wawancara, dokumentasi, dan penyebaran kuesioner. Jumlah responden pada penelitian ini sebanyak 83 responden yang ditentukan dengan menggunakan teknik *sampling* insidental. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif kualitatif dengan regresi linear sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai koefisien regresi variabel *green action* (X) sebesar 0,348 di mana, jika *green action* mengalami kenaikan satu-satuan, maka nilai kepuasan tamu (Y) mengalami peningkatan sebesar 0,348 atau 34,8%. Berdasarkan hasil uji t terdapat pengaruh secara signifikan antara variabel bebas (*green action*) dengan variabel terikat (kepuasan tamu) yang dibuktikan dari nilai t hitung > t tabel yaitu sebesar $11,753 > 1,98969$. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi, *green action* memiliki kontribusi terhadap kepuasan tamu sebesar 62,6% dan sisanya sebesar 37,4% dijelaskan oleh faktor lain dari luar model penelitian ini. Dengan adanya pengaruh positif pada penerapan *green practice (green action)* maka akan berdampak terhadap meningkatnya kepuasan tamu. Oleh karena itu, menerapkan *green practice* secara maksimal dalam lingkungan hotel sangat diperlukan untuk menjaga citra hotel dan kualitas pelayanan kepada tamu yang menginap di Sheraton Bali Kuta Resort.

POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

ISI	HALAMAN
HALAMAN SAMPUL LUAR	i
HALAMAN SAMPUL DALAM	ii
HALAMAN PERSYARATAN GELAR	iii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	v
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRACT	ix
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.4.1 Manfaat Teoritis	5
1.4.2 Manfaat Praktis	5
1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Penerapan	7
2.1.2 Green Practice	8
2.1.3 Kualitas Pelayanan	9
2.1.4 Front Office	10
2.1.5 Guest Service Agent (GSA)	11
2.1.6 Kepuasan	13

2.1.7 Hotel.....	13
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya.....	14
2.3 Hipotesis.....	25
BAB III METODE PENELITIAN.....	26
3.1 Lokasi dan Periode Penelitian.....	26
3.2 Objek Penelitian.....	27
3.3 Identifikasi Variabel Penelitian.....	27
3.3.1 Variabel Bebas (Variabel Independen).....	28
3.3.2 Variabel Terikat (Variabel Dependen).....	28
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	29
3.4.1 Variabel X.....	29
3.4.2 Variabel Y.....	31
3.5 Jenis dan Sumber Data.....	31
3.5.1 Jenis Data.....	32
3.5.2 Sumber Data.....	32
3.6 Penentuan Populasi dan Sampel.....	34
3.6.1 Populasi.....	34
3.6.2 Metode Penentuan Sampel.....	34
3.7 Metode Pengumpulan Data.....	35
3.7.1 Observasi.....	35
3.7.2 Wawancara.....	36
3.7.3 Dokumentasi.....	36
3.7.4 Kuesioner.....	37
3.8 Teknik Analisis Data.....	37
3.8.1 Analisis Deskriptif Kualitatif.....	37
3.8.2 Uji Validitas.....	38
3.8.3 Uji Reliabilitas.....	38
3.8.4 Uji Asumsi Klasik.....	39
3.8.5 Uji Koefisien Korelasi.....	40
3.8.6 Regresi Linear Sederhana.....	40
3.8.7 Uji t (Parsial).....	41
3.8.8 Koefisien Determinasi (R^2).....	42

BAB IV PEMBAHASAN.....	44
4.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian.....	44
4.1.1 Sejarah Hotel.....	45
4.1.2 Fasilitas Hotel	47
4.1.3 Struktur Organisasi	53
4.2 Penyajian Hasil - hasil Penelitian.....	57
4.2.1 Karakteristik Responden	57
4.2.2 Uji Validitas Kuesioner.....	60
4.2.3 Uji Reliabilitas Kuesioner	61
4.2.4 Uji Asumsi Klasik.....	62
4.2.5 Uji Koefisien Korelasi.....	65
4.2.6 Analisis Regresi Linear Sederhana	65
4.2.7 Uji t (Parsial).....	67
4.2.8 Koefisien Determinasi (R ²)	68
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian	69
4.3.1 Pengaruh Penerapan <i>Green Practice (Green Action)</i> Pada Front Office-Guest Service Agent (GSA) Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Di Sheraton Bali Kuta Resort.....	69
4.3.2 Kendala Dari Front Office-Guest Service Agent (GSA) Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Di Sheraton Bali Kuta Resort	72
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	73
5.1 Simpulan	73
5.2 Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA.....	75
LAMPIRAN.....	78

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Hasil Penelitian Sebelumnya	22
Tabel 3. 1 Indikator Variabel Independen.....	28
Tabel 3. 2 Indikator Variabel Dependen	29
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	58
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	58
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Kewarganegaraan	59
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menginap.....	60
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas.....	61
Tabel 4. 6 Hasil Uji Reliabilitas	62
Tabel 4. 7 Hasil Uji Normalitas	63
Tabel 4. 8 Hasil Uji Linearitas	64
Tabel 4. 9 Hasil Uji Heteroskedastisitas	64
Tabel 4. 10 Hasil Uji Koefisien Korelasi	65
Tabel 4. 11 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana.....	66
Tabel 4. 12 Hasil Uji t.....	67
Tabel 4. 13 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	68

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Logo Hotel.....	44
Gambar 4. 2 Hotel Sheraton.....	45
Gambar 4. 3 Struktur Organisasi FO-GSA	54
Gambar 4. 4 Kurva Green Action (X1).....	68



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran. 1 Surat Izin Penelitian.....	79
Lampiran. 2 Daftar Wawancara	80
Lampiran. 3 Daftar Kuesioner.....	81
Lampiran. 4 Hasil Wawancara	84
Lampiran. 5 Tabulasi Data Kuesioner	88
Lampiran. 6 Hasil Uji Validitas	90
Lampiran. 7 Hasil Uji Reliabilitas	92
Lampiran. 8 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	93
Lampiran. 9 Fasilitas Hotel.....	94
Lampiran. 10 Dokumentasi Pengumpulan Data	95
Lampiran. 11 t tabel, r tabel, f tabel	96



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata merupakan suatu proses, aktivitas, dan akibat dari suatu hubungan dan interaksi dari wisatawan, industri pariwisata, pemerintah setempat, masyarakat setempat, dan lingkungan sekitar yang terlibat dalam suatu usaha dalam menarik dan melayani wisatawan atau pengunjung. Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Parekraf) Sandiaga Salahudin Uno, mengatakan bahwa Bali merupakan penyumbang devisa negara terbesar nomor dua bagi Indonesia setelah industri Minyak dan Gas. Adapun sektor-sektor penting yang terlibat dalam keberlangsungan industri pariwisata salah satunya adalah sektor perhotelan.

Seperti yang kita ketahui perhotelan merupakan salah satu komponen yang penting dalam industri pariwisata. Di mana, hotel merupakan suatu bangunan yang dikelola secara komersial guna memberikan fasilitas penginapan kepada masyarakat umum dengan fasilitas antara lain jasa penginapan, pelayanan barang bawaan, pelayanan makanan dan minuman, penggunaan fasilitas perabot dan hiasan- hiasan yang ada di dalamnya serta jasa pencucian pakaian (Sri, E., & Sugiarto, 1996:8). Dalam sebuah hotel banyak unsur penting yang menunjang keberlangsungan operasional hotel, salah satunya adalah departemen yang ada di hotel. Departemen *front office* adalah bagian terpenting dalam hotel karena merupakan pusat informasi suatu hotel baik informasi yang dibutuhkan tamu maupun seluruh departemen.

Departemen *front office* sendiri dibagi menjadi beberapa divisi, salah satunya divisi *guest service agent (GSA)*. *Guest service agent* merupakan divisi yang bertugas sebagai penerima tamu di *front office* hotel yang memiliki banyak istilah atau sebutan seperti *front desk agent*, *front desk clerk*, *receptionist agent* dan lainnya. Adapun tugas dan tanggungjawab karyawan *front office* yaitu perlu memperhatikan profesionalisme dalam bekerja atau melayani tamu sehingga tamu dapat merasa puas. Profesionalisme kerja penting bagi para karyawan ketahui karena Profesionalisme kerja merupakan cara untuk menanggulangi dan meminimalisir resiko terjadinya masalah kerja bagi para karyawan.

Dengan adanya profesionalisme dalam suatu bidang pekerjaan yaitu di departemen *front office* diharapkan dapat membantu hotel untuk mencapai tujuannya yaitu menghasilkan *revenue* yang besar dan citra yang baik di masyarakat. Hal ini dapat tercapai jika SOP hotel diikuti dengan tertib oleh semua karyawan. Selain itu, dengan memberikan pelayanan yang maksimal kepada tamu sehingga tamu akan merasa senang dan puas. Kepuasan tamu merupakan hal yang penting bagi keberlangsungan sebuah hotel karena tamu merupakan sumber penghasil *revenue* terbesar. Kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan adalah perasaan senang kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil dari suatu produk dan harapan-harapannya (Kotler, 2002).

Berdasarkan definisi di atas menurut Kotler bahwa, kepuasan hanya menyangkut perasaan senang dari pelanggan, perasaan pada umumnya tidak ada

yang objektif, sehingga ada yang menjadi persepsi seseorang belum tentu menjadi persepsi orang lain. Di era *new normal* ini banyak hotel-hotel yang mulai menerapkan beberapa kebijakan-kebijakan untuk menunjang peningkatan kepuasan tamu dengan memperhatikan kesehatan dan pelestarian alam. Salah satunya dengan mengusung konsep *green hotel* dan *green practice* di beberapa hotel di Indonesia khususnya daerah Bali. *Green practice* merupakan segala kegiatan yang dilakukan untuk menjamin dan melindungi keberlanjutan lingkungan dengan menghasilkan produk maupun jasa yang memberikan sedikit pengaruh terhadap lingkungan (ekosistem) sehingga kerusakan lingkungan dapat diminimalisir dengan menerapkan *green action*, *green food*, dan *green donation*.

Adapun beberapa aspek yang menjadi kendala terhadap pelayanan *front office-guest service agent* (GSA) dalam melayani tamu di Sheraton Bali Kuta Resort seperti perbedaan persepsi tamu dengan reservasi yang sudah di-*booking* sebelumnya sehingga tamu merasa tidak puas. Lalu, dalam proses *check-in* terjadi keterlambatan dikarenakan *staff* yang kurang memadai sehingga diperlukan penambahan *daily worker*. Di samping itu, ada beberapa kamar yang sudah terjual tetapi kamar tersebut belum siap dipergunakan karena *air conditioner leaking*, *view* kamar yang tidak sesuai, *noise*, dan permasalahan air panas. Dari pernyataan di atas penulis mengangkat judul dari permasalahan tersebut yaitu “Penerapan Green Practice Pada Front Office-GSA Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Di Sheraton Bali Kuta Resort”.

1.2 Rumusan Masalah

Dari uraian pada latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang dapat diangkat sebagai berikut.

1. Bagaimanakah pengaruh penerapan *green practice (green action)* pada *front office- guest service agent (GSA)* dalam meningkatkan kepuasan tamu di Sheraton Bali Kuta Resort?
2. Apa saja kendala dari *front office- guest service agent (GSA)* dalam meningkatkan kepuasan tamu di Sheraton Bali Kuta Resort?

1.3 Tujuan Penelitian

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

1. Untuk menganalisis pengaruh penerapan *green practice (green action)* pada *front office- guest service agent (GSA)* dalam meningkatkan kepuasan tamu di Sheraton Bali Kuta Resort.
2. Untuk menganalisis kendala dari *front office- guest service agent (GSA)* dalam meningkatkan kepuasan tamu di Sheraton Bali Kuta Resort.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis. Adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini yaitu:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan ilmu pengetahuan dalam penelitian selanjutnya serta menambah referensi mengenai pengaruh penerapan *green practice (green action)* pada *front office- guest service agent (GSA)* dalam meningkatkan kepuasan tamu dan kendala dari *front office-guest service agent (GSA)* dalam meningkatkan kepuasan tamu.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Penulis Sebagai wadah untuk memperluas ilmu dan pemahaman mengenai pentingnya penerapan *green practice (green action)* pada *front office- guest service agent (GSA)* dalam meningkatkan kepuasan tamu serta menambah pengalaman peneliti dalam mengaktualisasikan materi yang dipelajari saat perkuliahan dengan kenyataannya pada dunia industri dengan kritis.
2. Bagi Politeknik Negeri Bali Dapat dijadikan sebagai referensi bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian dengan masalah terkait dan menambah sumber keilmuan bagi Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Bagi Perusahaan Bahan penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan serta membantu meningkatkan penerapan *green practice (green action)* pada *front office- guest service agent (GSA)* dalam meningkatkan kepuasan tamu agar lebih baik di Sheraton Bali Kuta Resort.

1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian

Dalam penelitian ini, ruang lingkup dan batasan penelitian terletak pada objek penelitian. Objek penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *green*

practice (green action) dan kepuasan tamu. Adapun pengumpulan data bersifat terbatas hanya pada Front Office- GSA Department saja.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa:

1. Nilai koefisien regresi variabel *green action* (X) sebesar 0,348. Sehingga, jika *green action* mengalami kenaikan satu-satuan, maka nilai kepuasan tamu (Y) mengalami peningkatan sebesar 0,348 atau 34,8%. Hal ini dapat dibuktikan dari hasil pengujian uji t di mana diperoleh nilai t hitung $>$ t tabel yaitu sebesar 11,753 $>$ 1,98969. Sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya terdapat pengaruh secara signifikan antara variabel bebas (*green action*) dengan variabel terikat (kepuasan tamu). Kemudian, *green action* memiliki kontribusi terhadap kepuasan tamu sebesar sebesar 62,6% yang dibuktikan dari hasil uji koefisien determinasi yang menunjukkan nilai *adjusted R square* sebesar 0,626 atau 62,6% atau 63%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel bebas (*green action*) berpengaruh atau sudah mampu dijelaskan oleh kepuasan tamu sebesar 62,6% dan sisanya sebesar 37,4% dijelaskan oleh faktor lain dari luar model penelitian ini.

2. Secara global, banyak kendala yang dihadapi operasional hotel dalam meningkatkan kepuasan tamu yang dibuktikan dari hasil kuesioner dan wawancara yang menunjukkan banyaknya *issue* yang terjadi seperti: perbedaan persepsi tamu dengan reservasi yang sudah di- *booking* sebelumnya sehingga tamu merasa tidak puas. Kemudian, dalam proses *check-in* terjadi keterlambatan dikarenakan *staff*

yang kurang memadai. Dan di samping itu, ada beberapa kamar yang sudah terjual tetapi kamar tersebut belum siap dipergunakan karena *air conditioner leaking*, *view* kamar yang tidak sesuai, *noise*, dan permasalahan air panas.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil pengujian, wawancara, dan simpulan di atas, adapun saran yang dapat disampaikan penulis yaitu sebagai berikut:

1. Untuk meningkatkan penerapan *green action* di Sheraton Bali Kuta Resort diharapkan pihak hotel dapat meningkatkan secara maksimal penghematan energi di berbagai aspek atau bidang, meningkatkan penggalan *sustainability* atau *green practice* dalam kegiatan operasional hotel yang ramah lingkungan, dan selain mendaur ulang sampah makanan menjadi kompos sebaiknya pihak hotel juga melakukan pendaur ulangan untuk limbah *linen* dan barang operasional lainnya yang sudah tidak terpakai kembali sehingga dapat menjadi suatu kerajinan yang bermanfaat dan bernilai jual tinggi misalnya seperti: limbah sabun menjadi lilin aroma terapi, limbah linen menjadi kerajinan kantung serut, limbah kertas menjadi bokor Bali, dan lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul, S. (2011). *Customer Service dalam Bisnis Jasa Transportasi*. PT RajaGrafindo Persada.
- Adjis, K. M. (2016). *Penerapan 5C dalam Pembiayaan Murabahah Di BMT Mitra Reksa Bakti*.
- Anastya, G. P. (2021). *PENERAPAN AKAD WADIAH PADA TABUNGAN IB HIJRAH HAJI PT. BANK MUAMALAT INDONESIA, TBK KANTOR CABANG PEMBANTU NGANJUK*.
- Andrews, S. (2013). *Hotel front office: A training manual*. Tata McGraw-Hill Education.
- Atzori, R., Shapoval, V., & Murphy, K. S. (2018). Measuring Generation Y consumers' perceptions of green practices at Starbucks: An IPA analysis. *Journal of Foodservice Business Research*, 21, 1–21.
- Bagyono, S. (2012). *Teori dan Praktek Hotel Front Office*. Alfabeta.
- 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.
- Darsono, A. (2011). *Front Office Hotel*. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Dewi, N. K. H. K., Nadra, N. M., & Suarja, I. K. (2022). *Implementasi Green Practice dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu pada Front Office Department di Mercure Bali Legian (Doctoral dissertation, Politeknik Negeri Bali)*.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Multivariate Lanjutan Dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi analisis multivariete dengan program IBM SPSS 23*. Univ. Diponegoro.
- Herlina, H., & Muliani, L. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Food and Beverage Department Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Daily Inn Jakarta. *Destinesia :Jurnal Hospitaliti Dan Pariwisata*, 1(2), 74–80.
- Indrawan, R., & Yaniawati, R. P. (2016). *Metodologi Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif dan Campuran untuk Manajemen, Pembangunan, dan Pendidikan*. Refika Aditama.
- Indriani, N. K. D., Armoni, N. L. E., & Nadra, N. M. (2022). *Implementasi Green Practice terhadap Kepuasan Tamu di Le Grande Bali Uluwatu (Doctoral dissertation, Politeknik Negeri Bali)*.
- 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), 2(2).
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen pemasaran jilid 1, edisi Ketiga belas, Terjemahan Bob Sabran*. Erlangga.
- Kotler, P. (2002). *Manajemen Pemasaran edisi milenium*. Prenhallindo.
- Parayogo, E. (2020). KUALITAS PELAYANAN DAN PENGEMBANGAN SDM KARYAWAN FRONT OFFICE TERHADAP KEPUASAN TAMU HOTEL CITRA ALAM DEMAK. *Jurnal Visi Manajemen*, 6(3), 162–174.
- Pradiatiningtyas, D. (2017). Pengaruh Web Experience, Social Factor, Dan Ease Of Use Terhadap Penggunaan Reservasi Hotel Secara Online. *Jurnal Khatulistiwa Informatika*, 8(2).
- Putra, K. H. W., Komala, I. G. A. M. K., & Winia, I. N. (2022). Implementation of e-service quality by front office department in increasing guest satisfaction at Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali. *Journal of Applied Sciences in Travel and Hospitality*, 5(2), 88–97.
- Putra, M. D. V., Armoni, N. L. E., & Sagitarini, L. L. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan pada Front Office Department Terhadap Kepuasan Tamu di Sense Hotel Seminyak (Doctoral dissertation, Politeknik Negeri Bali)*.
- Rani Pratiwi, K. (2021). *Analisis Pemilihan Vendor Bahan Perishable dalam Memenuhi Kebutuhan PT. Aerofood ACS Garuda*.
- Riansyah, O., Damayanti, R., Usman, B., & Putra, A. E. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Angkutan Umum (Transmisi) Melalui Kinerja Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kota Palembang. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Sriwijaya*, 15(1), 49–61.
- Rohaeni, H., & Marwa, N. (2018). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal ECODEMICA*, 2(2), 312-318.
- Sambodo, A. (2020). *Kantor Depan Hotel*. Nas Media Pustaka.
- Sasmita, L., & Arief, A. M. R. (2017). Peran Guest Service Agent Dalam Penanganan Daytripper Dimayang Sari Beach Resort Bintan Kepulauan Riau. *Jurnal Online Mahasiswa (JOM) Bidang Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 4(2), 1–15.
- Schubert, F. (2008). *Exploring and predicting consumers' attitudes and behaviors towards green restaurants (Doctoral dissertation, The Ohio State University)*.
- Sri, E., & Sugiarto, E. (1996). *Pengantar Akomodasi dan Restoran*. Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono, D. (n.d.). *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D*.

- Sugiyono, M. (2013). *Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Alfabeta.
- Sugiyono, P. (2016). *Metode Penelitian Manajemen (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi (Mixed Methods), Penelitian Tindakan (Action Research, dan Penelitian Evaluasi)*. Alfabeta Cv.
- Sugiyono, P. D. (2017). *Metode penelitian bisnis: pendekatan kuantitatif, kualitatif, kombinasi, dan R&D*. CV. Alfabeta.
- Sugiyono, P. D. (2018). *Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, dan R&D*. Penerbit CV. Alf.
- Suryansyah, G. (2019). *PENERAPAN MEDIA PEMBELAJARAN BERBASIS INTERNET DALAM MENINGKATKAN HASIL BELAJAR SISWA KELAS V DI MADRASAH IBTIDAIYAH NURUL HIDAYAH KOTA JAMBI*. 102.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Service, Quality & Satisfaction Edisi 3*. Andi, 1.
- Tjiptono, F. (2011). *Strategi Pemasaran, Edisi 2, 2010. Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Andi Offset.
- Windarti, G. A. O. (2012). Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Palembang. *Jurnal Ekonomi Dan Informasi Akuntansi (JENIUS)*, 2(1), 1–20.
- Yamit, Z. (2010). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*,. Ekonisia.
- Zaki, M., & Saiman, S. (2021). *Kajian tentang Perumusan Hipotesis Statistik Dalam Pengujian Hipotesis Penelitian*. *JIP-Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 4(2), 115-118.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI