

PENERAPAN *GREEN ETHICS*
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN TAMU OLEH
***FRONT OFFICE DEPARTMENT* di HILTON BALI RESORT**



POLITEKNIK NEGERI BALI

KADEK DWIKY WIBISANA BAGASKARA

PROGRAM STUDI S1 TERAPAN MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA
JURUSAN PARIWISATA POLITEKNIK NEGERI BALI
BUKIT JIMBARAN
BADUNG
2022

SKRIPSI

**PENERAPAN *GREEN ETHICS* DALAM MENINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN TAMU OLEH *FRONT OFFICE DEPARTMENT* di HILTON
BALI RESORT**



KADEK DWIKY WIBISANA BAGASKARA

NIM: 1815834101

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

**PROGRAM STUDI S1 TERAPAN MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA
JURUSAN PARIWISATA POLITEKNIK NEGERI BALI
BUKIT JIMBARAN
BADUNG
2022**



POLITEKNIK NEGERI BALI

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI BALI

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali – 80364
Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128
Laman: www.pnb.ac.id Email: poltek@pnb.ac.id

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Kadek Dwiky Wibisana Bagaskara

NIM : 1815834101

Program Studi : Manajemen Bisnis Pariwisata
Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi berjudul:

**“Penerapan *Green Ethics* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Tamu Oleh
Front Office Department di Hilton Bali 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, Juli 2022

Yang membuat pernyataan,

Kadek Dwiky Wibisana Bagaskara

SKRIPSI

**PENERAPAN *GREEN ETHICS* DALAM MENINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN TAMU OLEH *FRONT OFFICE DEPARTMENT* di HILTON
BALI RESORT**

Usulan penelitian ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyusun skripsi
Program Studi S1 Terapan Manajemen Bisnis Pariwisata
Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali



Diajukan oleh

KADEK DWIKY WIBISANA BAGASKARA

NIM: 1815834101

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

**PROGRAM STUDI S1 TERAPAN MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA
JURUSAN PARIWISATA POLITEKNIK NEGERI BALI
BUKIT JIMBARAN
BADUNG
2022**

SKRIPSI

PENERAPAN *GREEN ETHICS* DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN TAMU OLEH *FRONT OFFICE DEPARTMENT* di HILTON BALI RESORT

Diajukan oleh

Kadek Dwiky Wibisana Bagaskara

NIM 1815834101

Telah Disetujui dan Diterima dengan Baik oleh:

Pembimbing I,



Made Sudiarta, SS., M.Par

NIP.196812062002121002

Pembimbing II,



Dr. Drs. I Ketut Utama, MA

NIP.196312311989101001

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Mengetahui,

Ketua Jurusan Pariwisata,



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

NIP.196312281990102001

PENERAPAN *GREEN ETHICS*
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN TAMU OLEH
***FRONT OFFICE DEPARTMENT* di HILTON BALI RESORT**

Telah Diuji dan Dinyatakan Lulus Ujian pada

Jumat, 29 Juli 2022

PENGUJI

KETUA :



Made Sudiarta, SS., M.Par

NIP. 196812062002121002

ANGGOTA:



1. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par

NIP. 198409082008122004



2. Tyas Raharjeng Pamularsih, S.Ant., M.Sc

NIP. 199001132019032015

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya yang dilimpahkan kepada penulis sehingga dapat menyusun Skripsi yang berjudul “Penerapan *Green Ethics* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Tamu Oleh *Front Office Department* di Hilton Bali Resort” dengan baik dan penulis mampu menyelesaikan tepat waktu.

Skripsi ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Terapan pada program Studi S1 Terapan Manajemen Bisnis Pariwisata, Politeknik Negeri Bali. Dengan rasa terima kasih yang terdalam, penulis akan menyampaikan penghargaan khusus bagi mereka yang telah membimbing saat menyelesaikan laporan Skripsi ini dan mereka adalah:

1. I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom., selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah menyediakan fasilitas selama proses pembelajaran.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D. Selaku kepala Department Pariwisata di Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk belajar di jurusan Pariwisata.
3. Drs. Gede Ginaya, M.Si. Sebagai Sekretaris Department Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan dukungan dan saran kepada penulis.

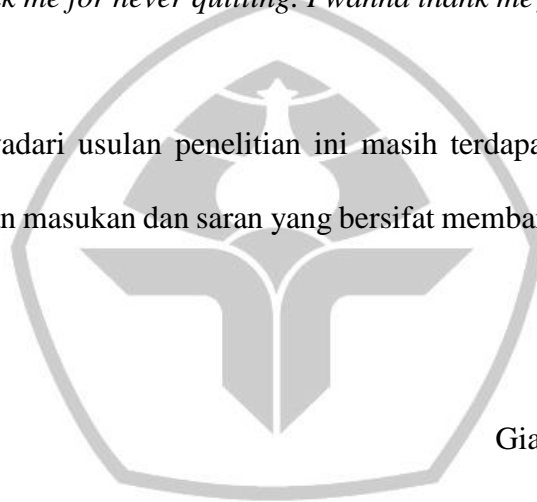
4. Dra. Ni Nyoman Triyuni, M.M. Selaku Ketua Program Studi Diploma IV Manajemen Bisnis Pariwisata yang telah memberikan pedoman, waktu, motivasi dan saran untuk penulis.
5. Made Sudiarta, S.S., M.Par. Sebagai dosen pembimbing 1, atas waktu, bimbingan serta motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik
6. Dr. Drs. I Ketut Sutama, M.A. Sebagai dosen pembimbing 2, atas waktu, bimbingan serta motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik
7. Ni Luh Eka Armoni, S.E., M.Par. Selaku Koordinator Praktek Kerja Lapangan Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata yang telah membantu dan memberikan saran kepada penulis dalam melaksanakan praktek kerja lapangan di industri.
8. Seluruh Dosen Pengajar Jurusan Pariwisata yang telah memberikan bimbingan dan pengetahuan yang luas kepada penulis selama mengikuti perkuliahan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
9. Pihak Manajemen Hotel Hilton Bali Resort khususnya di bagian *Front Office Department* yang telah membantu penulis selama melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Lapangan dengan memberikan motivasi, kesempatan dan masukan untuk mengumpulkan data dalam Skripsi ini.
10. Bapak I Putu Parwata, S.S. , Ibu Dewa Ayu Pita Dewi, S.H, dan Putu Cindy Aprilia Devi, SS.,M.Hum. Serta seluruh keluarga besar yang telah memberikan semangat,

motivasi dan cinta kasih kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penulisan Skripsi ini.

11. Teman – teman serta sahabat yang selalu memberikan dorongan motivasi serta dukungan secara terus menerus sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini.

12. *Last but not least, I wanna thank me. I wanna thank me for believing in me. I wanna thank me for all doing this hard work. I wanna thank me for having no days off. I wanna thank me for never quitting. I wanna thank me for just being me at all times*

Penulis menyadari usulan penelitian ini masih terdapat banyak kekurangan. Penulis mengharapkan masukan dan saran yang bersifat membangun agar bisa menjadi lebih baik lagi.



Gianyar, Januari 2022

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Kadek Dwiky Wibisana B

IMPLEMENTATION OF GREEN ETHICS
IN IMPROVING THE QUALITY OF GUEST SERVICE BY THE FRONT
OFFICE DEPARTMENT AT HILTON BALI RESORT

Kadek Dwiky Wibisana Bagaskara

NIM 1815834101

ABSTRACT

This research is entitled Application of Green Ethics in Improving Guest Service Quality by Front Office Department at Hilton Bali Resort. The formulation of the problem in this research is how is the application of green ethics by the Front Office Department in improving the quality of service at the Hilton Bali Resort Hotel and what are the most influential factors of the application of green ethics by the Front Office Department in improving service quality at the Hilton Bali Resort Hotel?. This study aims to determine how the application of green ethics by the Front Office Department in improving the quality of service at the Hilton Bali Resort Hotel. The variables studied in this study were Sustainability, Hospitality, and Build Environmental and Cultural Awareness. While the dependent variable is Service Quality. The research sample was determined by incidental sampling method with a total sample of 80 people as respondents. The data used in this study by type are qualitative data and quantitative data. While the data according to the source used in this study is primary data in the form of questionnaires and secondary data in the form of information about the Hilton Bali Resort hotel which was obtained through the hotel's website and directly from the hotel's human resource manager. The data collection method used is a questionnaire. The data analysis technique used is the analysis of the Customer Satisfaction Index (CSI), Servqual, and Important Performance Analysis (IPA), with a Likert scale range. The results of the study show that the implementation of green ethics in several sub-indicators of the hospitality variable is considered to be not good according to customers. Sustainability variables, and build environmental and cultural awareness are good according to customers. The impact of implementing green ethics in improving the quality of guest service at the Hilton Bali Resort is the creation of environmental sustainability at the Hilton Bali Resort and the trust and satisfaction of guests is maintained, which will eventually make guests come back to the Hilton Bali Resort.

Keywords: Green Ethics, Guest Service Quality, Front Office Department at Hilton Bali Resort

PENERAPAN *GREEN ETHICS*
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN TAMU OLEH
***FRONT OFFICE DEPARTMENT* di HILTON BALI RESORT**

Kadek Dwiky Wibisana Bagaskara

NIM 1815834101

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul Penerapan *Green Ethics* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Tamu Oleh *Front Office Department* di Hilton Bali Resort. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimanakah penerapan *green ethics* oleh *Front Office Department* dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Hotel Hilton Bali Resort dan Faktor apakah yang paling berpengaruh dari penerapan *green ethics* oleh *Front Office Department* dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Hotel Hilton Bali Resort?. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimanakah penerapan *green ethics* oleh *Front Office Department* dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Hotel Hilton Bali Resort. Variabel yang diteliti dalam penelitian ini adalah *Sustainability*, *Hospitality*, dan *Build Enviromental and Cultural Awareness*. Sedangkan variabel terikatnya adalah Kualitas Pelayanan. Sampel penelitian ditentukan dengan metode *sampling insidental* dengan jumlah sampel sebanyak 80 orang sebagai responden. Data yang digunakan dalam penelitian ini menurut jenisnya adalah data kualitatif dan data kuantitatif. Sedangkan data menurut sumbernya yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer berupa kuesioner dan data sekunder berupa informasi-informasi mengenai hotel Hilton Bali Resort yang didapatkan melalui website hotel dan langsung dari *human resource manager* hotel. Metode pengumpulan data yang digunakan dengan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis *Customer Satisfaction Index (CSI)*, *Servqual*, dan *Important Performance Analysis (IPA)*, dengan rentang skala likert. Hasil penelitian menunjukkan penerapan *green ethics* pada beberapa sub-indikator variabel *hospitality* pelaksanaannya dianggap kurang baik menurut pelanggan. Variabel *sustainability*, dan *build enviromental and cultural awareness* sudah baik menurut pelanggan. Dampak penerapan *green ethics* dalam meningkatkan kualitas pelayanan tamu di Hilton Bali Resort adalah terciptanya kelestarian lingkungan di hotel Hilton Bali Resort dan kepercayaan serta kepuasan tamu tetap terjaga, yang akhirnya akan membuat tamu datang kembali ke Hilton Bali Resort.

Kata Kunci : *Ethics* Dalam, Kualitas Pelayanan Tamu, *Front Office Department* di Hilton Bali Resort

DAFTAR ISI

ISI	HALAMAN
COVER	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PERSYARATAN GELAR SARJANA TERAPAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN	v
HALAMAN PENETAPAN KELULUSAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRACT	x
ABSTRAK	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	6
2.1 Landasan Teori	6
2.2 Hasil Dari Penelitian Sebelumnya.....	16
BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	23
3.2 Objek Penelitian	24
3.3 Identifikasi Variable	24
3.4 Definisi Operasional Variabel	25

3.5	Jenis data dan Sumber data	31
3.6	Responden Penelitian / Informan	33
3.7	Populasi dan Metode Penentuan Sampel	34
3.8	Metode Pengumpulan Data	35
3.9	Uji Instrumen Penelitian.....	38
3.10	Teknik Analisis Data	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		49
4.1	Gambaran Umum Tempat Penelitian.....	49
4.2	Pembahasan Hasil Penelitian	56
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		104
5.2	Simpulan.....	104
5.3	Saran.....	105
DAFTAR PUSTAKA.....		106
LAMPIRAN.....		109



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Variable <i>Green Ethics</i>	26
Tabel 3.2 Kriteria Nilai <i>Customer Satisfaction Index</i>	43
Tabel 3.3 Skor Penilaian Tingkat Persepsi dan Tingkat Harapan.....	43
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Persepsi.....	61
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas Persepsi.....	63
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Harapan.....	64
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas Harapan.....	66
Tabel 4.5 Indikator Tingkat Persepsi dan Harapan di Hilton Bali Resort.....	68
Tabel 4.6 Analisis <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	70
Tabel 4.7 Hasil Uji Rata-Rata Persepsi dan Harapan Serta Gap Kuesioner Kualitas Pelayanan di Hilton Bali Resort.....	74
Tabel. 4.8 Hasil Nilai Indikator Servqual Tertinggi Ke Terendah.....	87

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Diagram Cartesius.....	47
Gambar 4.1 Logo Hilton Bali Resort.....	49
Gambar 4.2 Struktur Organisasi <i>Front Office</i> Hilton Bali Resort.....	55
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia di Hilton Bali Resort.....	57
Gambar 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	59
Gambar 4.6 Hasil Dari Penerapan <i>Green Ethics</i> Berdasarkan CSI.....	72
Gambar 4.7 Diagram Kartesius <i>Importance Performance Analysis</i>	89



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian.....	124
Lampiran 2 Draft Pedoman Wawancara.....	129
Lampiran 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, Usia dan Pekerjaan.....	130
Lampiran 4 Tabel Nilai <i>r Product Moment</i>	131
Lampiran 5 Data Uji Coba Kuisisioner Tentang Persepsi Tamu.....	132
Lampiran 6 Hasil Uji Validitas dan Realibilitas Persepsi.....	135
Lampiran 7 Data Uji Coba Kuesioner Tentang Harapan Tamu.....	136
Lampiran 8 Hasil Uji Validitas dan Realibilitas Harapan.....	139
Lampiran 9 Tabulasi Data Kuisisioner Tentang Harapan Tamu.....	140
Lampiran 10 Tabulasi Data Kuesioner Tentang Persepsi Tamu.....	143
Lampiran 11 Dokumentasi Hotel Hilton Bali Resort.....	146

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pariwisata Bali sangat mengagumkan dimata dunia internasional, sehingga pulau yang indah ini sanggup menarik jutaan wisatawan baik asing maupun domestik setiap tahunnya. Sebagai daerah dan tujuan wisata utama, kekayaan dan keindahan alam, serta keunikan seni budaya Bali menjadi daya tarik utama pariwisata di Bali. Dengan demikian, Bali dan pariwisata tidak bisa dipisahkan. Pariwisata juga merujuk pada berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, oleh karena itu untuk menunjang pariwisata yang baik di suatu daerah maka diperlukanlah Infrastruktur yang baik.

Infrastruktur pada sebuah destinasi wisata merupakan sumberdaya alam dan sumberdaya buatan manusia yang mutlak dibutuhkan oleh wisatawan ketika melakukan perjalanan wisata di sebuah destinasi wisata seperti jalan, listrik, air, telekomunikasi, halte, jembatan, bandara, hotel, villa, homestay dan lain sebagainya. Kesiapan destinasi wisata yang akan dikunjungi oleh wisatawan pada daerah tujuan wisata memerlukan pembangunan dan pemenuhan kebutuhan infrastruktur dengan penyesuaian lokasi serta kondisi destinasi wisata yang bersangkutan.

Perhotelan merupakan salah satu industri jasa yang menyediakan jasa penginapan dan menyediakan fasilitas penunjang lainnya. Hotel diklasifikasikan sebagai bangunan yang dikelola kelompok yang menyediakan suatu bentuk layanan,

seperti layanan fasilitas ruangan, makanan, dan minuman untuk difungsikan kepada orang-orang yang melakukan suatu perjalanan dan dapat membayar jumlah yang sesuai dengan pelayanan yang diterima. Hotel biasanya menjadi tempat istirahat, makan, minum, dan hiburan lainnya. Perkembangan zaman saat ini, hotel tidak hanya menjadi tempat penginapan dan istirahat tetapi hotel juga berfungsi sebagai tempat penyelenggaraan kegiatan formal, seperti: seminar, pameran, dan acara pernikahan.

Front Office Department merupakan salah satu *department* di hotel yang berperan penting dalam memberikan pelayanan kepada tamu. Sebagai pusat operasi hotel dan bertanggung jawab dalam memberi kesan pertama dan kesan terakhir yang terbaik kepada tamu, *Front Office Department* berhubungan langsung dengan tamu ketika tamu melakukan reservasi. *Front Office Department* melayani proses *check-in* dan *check-out*, menerima keluhan tamu, menerima panggilan masuk, melayani transaksi pembayaran, dan memberikan informasi fasilitas yang ada di dalam hotel.

Dimasa pandemi seperti sekarang ini sikap seluruh pegawai hotel harus ditingkatkan lagi karena banyak perubahan-perubahan yang diterapkan oleh pihak hotel. Konsep *green* sangat diperlukan oleh pihak hotel didalam masa pandemi seperti ini karena seluruh *staff* hotel harus menerapkan sikap dan perilaku yang dapat menjaga lingkungan sekitar dan bersifat berkelanjutan, contohnya adalah *green ethics*.

Hilton Bali Resort adalah salah satu hotel yang sudah masuk kedalam kategori *green hotel*. Dalam rangka menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanannya, Hilton

Bali Resort selalu memerhatikan kelestarian lingkungan dan kualitas pelayanan dengan menerapkan program Hilton Clean Stay.

Melalui program Hilton Clean Stay, manajemen hotel sudah menerapkan konsep green hotel dalam menjalankan operasional di hotel, salah satunya adalah *green ethics*. *Green ethics* atau bisa disebut sebagai *green behaviour* sangat diperlukan dalam menjaga dan memelihara lingkungan hidup, *green ethics* dilakukan karena adanya kesadaran dan rasa tanggung jawab oleh seluruh *staff hotel* atas kelestarian alam semesta, seperti memelihara kebersihan lingkungan hotel membuang sampah pada tempatnya, , mendaur ulang sampah dihotel, dan menggunakan listrik dan air seperlunya.

Dengan melihat latar belakang di atas, dimana *Green ethics* sangat penting dilakukan dihotel Hilton Bali Resort oleh seluruh *staff Front Office Department*. Pada penelitian ini penulis ingin membahas tentang etika yang harus diterapkan oleh seluruh *staff Front Office* Hilton Bali Resort, dimana etika ini dapat menjaga kelestarian lingkungan agar tetap hijau (*green*) sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan dari *Front Office Department* dan meningkatkan kepuasan tamu yang menginap di hotel. Berdasarkan latar belakang tersebut peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul “Penerapan *Green Ethics* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Tamu Oleh *Front Office Department* di Hilton Bali Resort”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar masalah diatas, yang menjadi rumusan masalah adalah :

1. Bagaimanakah penerapan *green ethics* oleh *Front Office Department* dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Hotel Hilton Bali Resort?
2. Indikator apakah yang paling berpengaruh dari penerapan *green ethics* oleh *Front Office Department* dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Hotel Hilton Bali Resort?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, tujuan penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui bagaimanakah penerapan *green ethics* oleh *Front Office Department* dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Hotel Hilton Bali Resort.
2. Untuk mengetahui Indikator apakah yang paling berpengaruh dari penerapan *green ethics* oleh *Front Office Department* dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Hotel Hilton Bali Resort.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang hendak dicapai melalui penelitian adalah:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan dan wawasan tentang penerapan *green ethics* dalam Meningkatkan kualitas pelayanan tamu oleh *Front Office Department*.

a. Bagi Mahasiswa

Untuk mengaplikasikan ilmu yang diperoleh saat kuliah sekaligus menanggapi suatu kejadian, memberikan sumbangan pemikiran serta pemecahannya sesuai dengan kenyataan yang ada dalam perusahaan.

b. Bagi Hotel Hilton Bali Resort

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat bagi perusahaan dalam menetapkan kebijakan perusahaan dan sumbangan pemikiran terhadap masalah yang dihadapi perusahaan.

c. Bagi Politeknik Negeri Bali

Hasil penelitian ini dapat menjadi tambahan bacaan di perpustakaan sehingga dapat digunakan sebagai referensi bagi penelitian sejenis.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.2 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, berkaitan dengan penerapan *green ethics* dalam Meningkatkan kualitas pelayanan *Front Office Department* di Hilton Bali Resort, maka dapat ditarik simpulan sebagai berikut.

Penerapan *green ethics* dalam Meningkatkan kualitas pelayanan *Front Office Department* di Hilton Bali Resort sudah baik karena skor dari *Costumer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 82,86% berada pada rentang 81% - 100% yang berarti, secara umum indeks kepuasan tamu di Hilton Bali Resort berada pada kriteria “sangat puas”. Berdasarkan olah data menggunakan teknik analisis data *servqual* dari 16 indikator yang diteliti, terdapat 5 indikator yang terdapat kesenjangan antara persepsi dan harapan.

Hasil olah data menggunakan *servqual* terdapat 11 indikator yang bernilai positif dan Indikator yang dianggap paling memuaskan dan paling berpengaruh dalam penerapan *green ethics* dalam meningkatkan kualitas pelayanan menurut tamu yaitu: *Staff Front Office Department* menyambut tamu menggunakan salam panganan khas bali. (*Build Environmental and Cultural Awareness*) dan indikator tersebut memiliki skor 0,33. Pihak manajemen Hilton Bali Resort tetap harus meningkatkan dan

memperbaiki pelayanan yang bernilai negatif dan mempertahankan pelayanan yang bernilai positif meskipun skor dari analisis *customer satisfaction index* (CSI) sebesar 82,86% berada pada rentang 81% - 100% yang berarti, secara umum indeks kepuasan tamu di Hilton Bali Resort berada pada kriteria “sangat puas”.

5.3 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka penulis menyampaikan saran kepada pihak yang terlibat dalam pelayanan kepada pelanggan, khususnya *Front Office Department* di Hilton Bali Resort, sebagai berikut:

- a. Mengevaluasi kembali peralatan kerja yang digunakan dalam proses operasional *check-in* dan *check-out* di hotel agar tidak menggunakan bahan yang mengandung plastik dan dapat menimbulkan kerusakan lingkungan.
- b. Meningkatkan komunikasi dan membangun koordinasi yang baik antara resepsionis, *concierge* dan *telephone operator* agar tercipta kinerja yang sinergi dalam meningkatkan pelayanan kepada tamu.
- c. Pemberdayaan karyawan dibagian *Front Office Department* dan melakukan *briefing* setiap pergantian *shift* merupakan langkah baik dan penting dalam menambah pengetahuan *staff front office* di Hilton Bali Resort.

DAFTAR PUSTAKA

- Insani, Yuda Dwi; Setiyariski, R. (2020). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office Department Melalui Tugas dan Tanggung Jawab Concierge Pada Hotel Savoy Homann. *Kajian Pariwisata*, 2(1), 13–28.
<http://ejurnal.ars.ac.id/index.php/JIIP/article/view/297>
- Indrawan, Rully. (2014) . Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Campuran Untuk Manajemen, Pembangunan, dan Pendidikan . Bandung: Pt Refika Aditama.
- Irawan, Handi. (2002). *Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Ismayanti. (2020). *Dasar-Dasar Pariwisata (Sebuah Pengantar)*. 1–215.
- Ivan, Stenley. (2019). Analisis Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen Warung Kopi Serta Implikasinya Terhadap Strategi Pemasaran. *Sarjana Institut Pertanian Bogor*.
- Jafar, M. (2018). *Pengaruh Etika Dan Penampilan Pegawai Hotel Terhadap Meningkatkan Mutu Pelayanan Pada Hotel Four Point By Sheraton Makassar*.
- Kadek, N., Wandari, M. A., & Darma, G. S. (2020). *Pengelolaan Karakter Green Behavior pada Generasi Milenial dalam Meningkatkan Minat..... Jurnal Akuntansi dan Manajemen Pengelolaan Karakter Green Behavior pada Generasi Milenial dalam Meningkatkan Minat Penggunaan Green Product*. 17(02), 48–57.
- Kimiawan, T. O. S. (2020). Soft Skill Komunikasi Resepsionis. *Jurnal Oratio Directa*, 2(2).
- Krestanto, H. (2021). Strategi dan Usaha Reservasi untuk Meningkatkan Tingkat Hunian di Grand Orchid Hotel Yogyakarta. *Media Wisata*, 17(1).
<https://doi.org/10.36276/mws.v17i1.151>
- Malhotra, N. K. (2010). [ISBN 978-0-13-608543-0] Naresh K. Malhotra - *Marketing Research- An Applied Orientation (0).pdf*.
- Masruro, S. (2019). DALAM MEMBENTUK KEPUASAN PELANGGAN SEHINGGA TERCIPTA LOYALITAS PELANGGAN (Studi Kasus pada Toko Mayang Collection cabang Kapanjen). *Manajemen, Program Studi Malang, Unira*, 45–64.
- Maulanasari, A. R., Ulumuddin, I., & Asshofi, A. (2021). *UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN*. 1(1), 209–234.

Oleh, D. (2020). *OPERASIONAL KANTOR DEPAN HOTEL*.

Pramesti, D. S. (2019). Implementasi Konsep Tri Hita Karana Pada Akomodasi Pariwisata Di Nusa Dua, Bali (Study Kasus: Melia Bali Villas And Spa Resort). *Journey : Journal of Tourismpreneurship, Culinary, Hospitality, Convention and Event Management*, 1(1 Special Edition), 207–228.
<https://doi.org/10.46837/journey.v1i1.24>

Prima, P., Penanganan, D., & Kantor, T. (n.d.). *The influence on front office communication ethics on excellent service in handling office guests pengaruh etika komunikasi front office terhadap pelayanan prima dalam penanganan tamu kantor*. 185264036, 1–13.

Putri, S. U., & Nikawanti, G. (2017). Introduction to green behaviour through ecoliteracy in early children method. *Cakrawala Dini: Jurnal Pendidikan Anak Usia Dini*, 08(2), 1–6.
<https://ejournal.upi.edu/index.php/cakrawaladini/article/view/10538>

Rosdianti, Suarka, M. F., & Sutaguna, I. N. T. (2018). Analisis Ketersediaan Fasilitas Tamu Penyandang Disabilitas di Hotel Kawasan ITDC Nusa Dua (Studi Kasus Inaya Putri Bali dan Melia Bali). *Jurnal Kepariwisata Dan Hospitality*, 2(3), 271–285.

Satyaputra, K. T., & Shalim, E. W. (2019). Pengaruh Environmental Knowledge Terhadap Employee Green Behavior Primebiz Hotel Surabaya. *Jurnal Hospitality Dan ...*, 2018, 13–27.
<http://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-perhotelan/article/view/10095>

Suamba, I. B. P., Astawa, I. P. M., & Rumini, N. L. P. I. (2021). Green Ethics in Developing Tourism Village of Badung Regency in Bali. *Proceedings of the International Conference on Applied Science and Technology on Social Science (ICAST-SS 2020)*, 544, 327–333. <https://doi.org/10.2991/assehr.k.210424.063>

Sugiyono, D. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*.

Sugiyono. (2016). *Metodologi Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta

Sugiyono. (2017). *Metodologi Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi dan R & D*. Bandung: Alfabeta

Sulistiyawati, A. S. R. I. (2017). *Etika Pelayanan Dalam Menghadapi*.

Susepti, A., Hamid, D., & Kusumawati, A. (2017). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS TAMU HOTEL (Studi tentang Persepsi Tamu Hotel Mahkota Plengkung Kabupaten

Banyuwangi). *Jurnal Administrasi Bisnis SI Universitas Brawijaya*, 50(5), 27–36.

Syukri, S. H. A. (2014). Penerapan Customer Satisfaction Index (CSI) dan Analisis GAP pada Kualitas Pelayanan Trans Jogja. *Sarjana Universitas Islam Negeri Kalijaga*.

Ulfa, E. H. (2020). No Title. In *SELL Journal* (Vol. 5, Issue 1).

Zaenuri, M. (2012). Perencanaan Strategis Kepariwisata Daerah Konsep dan Aplikasi. In *e-Gov Publishing* (Vol. 1).



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI