

## **SKRIPSI**

**IMPLEMENTASI ECO FRIENDLY BEHAVIOR DALAM  
MENDUKUNG GREEN HOTEL PADA FRONT OFFICE  
DEPARTMENT DI ANANTARA ULUWATU BALI RESORT**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**KADEK MARTHIN RATIKA SARI**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2023**

## **SKRIPSI**

**IMPLEMENTASI ECO FRIENDLY BEHAVIOR DALAM  
MENDUKUNG GREEN HOTEL PADA FRONT OFFICE  
DEPARTMENT DI ANANTARA ULUWATU BALI RESORT**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**KADEK MARTHIN RATIKA SARI  
NIM. 1915834014**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2023**

## **SKRIPSI**

### **IMPLEMENTASI ECO FRIENDLY BEHAVIOR DALAM MENDUKUNG GREEN HOTEL PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT DI ANANTARA ULUWATU BALI RESORT**

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



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**KADEK MARTHIN RATIKA SARI  
NIM 1915834014**

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

## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

### IMPLEMENTASI ECO FRIENDLY BEHAVIOR DALAM MENDUKUNG GREEN HOTEL PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT DI ANANTARA ULUWATU BALI RESORT

Skripsi ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan Ketua Jurusan  
Pariwisata Politeknik Negeri Bali pada Jumat, 28 Juli 2023

Pembimbing I,



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

Pembimbing II,



Drs. I Nyoman Meirejeki, M.M.  
NIP 196305261990031001

Mengetahui

Ketua Jurusan Pariwisata,  
Politeknik Negeri Bali



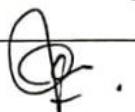
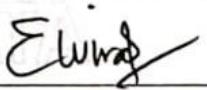
Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D.  
NIP 196312281990102001

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi berjudul:

### IMPLEMENTASI ECO FRIENDLY BEHAVIOR DALAM MENDUKUNG GREEN HOTEL PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT DI ANANTARA ULUWATU BALI RESORT

Yang disusun oleh **Kadek Marthin Ratika Sari (1915834014)** telah  
dipertahankan dalam **Sidang Skripsi** di depan Tim Penguji  
pada hari Jumat tanggal 28 Juli 2023

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
<b>Ketua</b>	<b>Dr. Dra. Lien Darlina, M. Hum.</b> <b>NIP. 196612081993032001</b>	
<b>Anggota</b>	<b>Dr. Ni Putu Wiwiek Ary Susyarini, SE., MM.</b> <b>NIP.198009032008122002</b>	
<b>Anggota</b>	<b>Elvira Septevany, S.S., M.Li.</b> <b>NIP.198909262019032017</b>	

Mengetahui  
Ketua Jurusan Pariwisata,  
Politeknik Negeri Bali



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

## **PERNYATAAN ORISINALITAS**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Kadek Marthin Ratika Sari

NIM : 1915834014

Program Studi : Manajemen Bisnis Pariwisata

Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa skripsi berjudul:

**"Implementasi Eco Friendly Behavior Dalam Mendukung Green Hotel**

**Pada Front Office Department di Anantara Uluwatu 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.

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI**

Badung, 28 Juli 2023



Kadek Marthin Ratika Sari

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “*Implementasi Eco Friendly Behavior dalam Mendukung Green Hotel pada Front Office Department di Anantara Uluwatu Bali Resort*” dengan tepat waktu. Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat agar dapat menyelesaikan pendidikan dan mencapai gelar Sarjana Terapan pada Program Studi D IV Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Dalam penyusuanan skripsi ini tidak lepas dari dukungan dan masukan berbagai pihak. Untuk itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada.

1. I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas kepada penulis untuk melaksanakan perkuliahan di 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 membantu kelancaran penulis dalam menyelesaikan skripsi.
3. Dr. Drs. Gede Ginaya, M. Si. selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Dra. Ni Nyoman Triyuni, M.M. selaku Ketua Prodi Manajemen Bisnis Pariwisata yang telah memberikan panduan, dorongan, dan masukan kepada penulis.

5. Dr. Dra. Lien Darlina, M. Hum. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan pandangan, arahan, motivasi untuk membimbing penulis demi kelancaran dalam menyusun dan menyelesaikan skripsi ini.
6. Drs. I Nyoman Meirejeki, M.M. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan saran, dukungan, dan bimbingan untuk membantu penulis agar dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu.
7. Seluruh senior dan teman-teman di Anantara Uluwatu Bali Resort yang telah menerima penulis, memberi dukungan, bantuan dalam pengumpulan data bagi penulis yang sangat berguna untuk kelancaran penyusunan skripsi.
8. Ketut Somawijana dan Luh Sarining kedua orang tua terkasih, serta seluruh keluarga yang tak hentinya memberikan doa, dukungan, dan motivasi positif selama penulis menyusun dan menyelesaikan skripsi.
9. Seluruh teman dan sahabat yang selalu memberikan dukungan, motivasi dan inspirasi kepada penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Skripsi ini masih jauh dari sempurna mengingat keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penulis. Untuk itu, penulis berharap adanya masukan dari pembaca demi kesempurnaannya. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi mahasiswa dan pengembangan industri pariwisata.

**Penulis**

**Kadek Marthin Ratika Sari**

## ABSTRAK

Ratika Sari, Marthin. (2023). Implementasi *Eco Friendly Behavior* Dalam Mendukung *Green Hotel* Pada *Front Office Department* Di Anantara Uluwatu Bali Resort. Skripsi: Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Skripsi ini telah disetujui dan diperiksa oleh Pembimbing I: Dr. Dra. Lien Darlina, M. Hum, dan Pembimbing II: Drs. I Nyoman Meirejeki, M.M.

Kata kunci: *Eco Friendly Behavior*, *Green Hotel*, *Front Office Department*, dan Ramah Lingkungan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimanakah implementasi *eco friendly behavior* oleh karyawan *front office department* dan pengaruh implementasinya dalam mendukung *green hotel* di Anantara Uluwatu Bali Resort. Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data dengan observasi, kuesioner, dan wawancara dengan jumlah responden 39 karyawan di front office department, beserta wawancara *Front Office Manager* dan *Room Division Manager* di Anantara Uluwatu Bali Resort. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis statistik deskriptif dan analisis regresi linier sederhana, untuk menganalisis dan menjawab rumusan masalah dalam penelitian ini menggunakan bantuan program IBM SPSS 25. Hasil analisis menunjukkan bahwa implementasi *eco friendly behavior* oleh karyawan *front office* pada keenam dimensi secara keseluruhan sudah berada pada kriteria sangat tinggi, namun hanya terdapat 1 dimensi yang berada dalam kriteria tinggi yaitu *transportation and mobility* dengan implementasi yaitu mengutamakan penggunaan tangga dibandingkan dengan lift dan implementasi menggunakan buggy dibandingkan dengan mobil BBM. Hasil analisis selanjutnya menunjukkan hasil bahwa implementasi *eco friendly behavior* memiliki hubungan yang positif dan kuat serta berpengaruh secara signifikan terhadap *green hotel* yang berarti semakin bagus implementasi eco friendly behavior oleh karyawan front office maka semakin baik penerapan konsep *green hotel*. Hasil analisis regresi linier sederhana menunjukkan apabila implementasi *eco friendly behavior* meningkat maka *green hotel* juga akan meningkat. Implementasi *eco friendly behavior* oleh karyawan *front office* memiliki kontribusi sebesar 42,3% untuk mendukung *green hotel* di Anantara Uluwatu Bali Resort, sedangkan sisanya 57,7% dipengaruhi oleh faktor lain pada aspek *green hotel* yang tidak diteliti pada penelitian ini.

## **ABSTRACT**

Ratika Sari, Marthin. (2023). *The Implementation of Eco Friendly Behavior in Supporting Green Hotels in the Front Office Department at Anantara Uluwatu Bali Resort. Thesis: Tourism Business Management, Department of Tourism, Bali State Polytechnic.*

*This thesis has been approved and examined by Supervisor I: Dr. Dra. Lien Darlina, M. Hum, and Supervisor II: Drs. I Nyoman Meirejeki, M.M.*

**Keywords:** *Eco Friendly Behavior, Green Hotel, Front Office Department, and Environmentally Friendly.*

*This study aims to find out the implementation of eco-friendly behavior of the front office department employees and the effect of its implementation in supporting green hotels at Anantara Uluwatu Bali Resort. This study uses data collection methods by observation, questionnaires, and interviews used with 39 employees in the front office department as respondents and interviews with the Front Office Manager and Room Division Manager at Anantara Uluwatu Bali Resort. The data analysis technique used in this study is descriptive statistical analysis and simple linear regression analysis, to analyze and answer the problem formulation in this study using the help of the IBM SPSS 25 program. The results of the analysis show that the implementation of eco-friendly behavior by front office employees in the six dimensions is overall in very high criteria. Still, there is only 1 dimension that is in high measures, namely transportation and mobility with implementation, namely prioritizing the use of stairs compared to lifts and implementation using buggies compared to fuel cars. The results of the subsequent analysis show that the implementation of eco-friendly behavior has a positive and strong relationship and has a significant effect on green hotels, which means that the better the implementation of eco-friendly behavior by front office employees, the better the application of the green hotel concept. The results of simple linear regression analysis show that if the implementation of eco-friendly behavior increases, the green hotel will also increase. The implementation of eco-friendly behavior by front office employees contributed 42.3% to support the green hotel at Anantara Uluwatu Bali Resort, while the remaining 57.7% was influenced by other factors in the green hotel aspect, which was not examined in this study.*

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSYARATAN PENGAJUAN SKRIPSI.....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN 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>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I1</b>	
<b>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 Praktis .....	7
1.5    Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian.....	8
<b>BAB II .....</b>	<b>7</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>7</b>
2.1    Landasan Teori .....	7
2.1.1    Implementasi .....	7
2.1.2    Hotel.....	8
2.1.3    Front Office Department.....	10
2.1.4    Eco Friendly Behavior .....	14
2.1.5    Dimensi Eco Friendly Behavior.....	16

2.1.6	Green Hotel .....	18
2.1.7	Aspek Implementasi <i>Green Hotel</i> .....	20
2.2	Kajian Empiris.....	29
2.3	Hipotesis Penelitian .....	34
<b>BAB III.....</b>		<b>35</b>
<b>METODE PENELITIAN .....</b>		<b>35</b>
3.1	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	35
3.2	Objek Penelitian .....	35
3.3	Identifikasi Variabel .....	36
3.3.1	Variabel Bebas ( <i>Independent Variable</i> ) .....	36
3.3.2	Variabel Terikat ( <i>Dependent Variable</i> ) .....	36
3.4	Definisi Operasional Variabel .....	37
3.5	Jenis dan Sumber Data .....	41
3.5.1	Jenis Data .....	41
3.5.2	Sumber Data.....	42
3.6	Penentuan Populasi dan Sampel.....	43
3.7	Teknik Pengumpulan Data .....	43
3.7.1	Observasi.....	44
3.7.2	Kuesioner (angket) .....	44
3.7.3	Wawancara (tanya jawab) .....	45
3.7.4	Dokumen .....	45
3.8	Teknik Analisis Data .....	46
3.8.1	Klasifikasi Data Responden .....	46
3.8.2	Uji Instrumen Penelitian .....	47
3.8.3	Analisis Statistik Deskriptif .....	48
3.8.4	Uji Asumsi Klasik .....	49
3.8.5	Analisis Korelasi Sederhana .....	52
3.8.6	Analisis Regresi Linier Sederhana .....	53
3.8.7	Koefisien Determinasi ( $r^2$ ) .....	54
3.8.8	Uji Hipotesis T .....	55
<b>BAB IV .....</b>		
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>57</b>

4.1	Gambaran Umum Tempat Penelitian.....	<b>57</b>
4.1.1	Sejarah Singkat Anantara Uluwatu Bali Resort .....	57
4.1.2	Fasilitas Hotel .....	58
4.1.3	Struktur Organisasi .....	62
4.2	Penyajian Hasil-hasil Penelitian.....	<b>68</b>
4.2.1	Klasifikasi Data Responden .....	68
4.2.2	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	73
4.2.3	Implementasi <i>Eco Friendly Behavior</i> oleh Karyawan <i>Front Office Department</i> di Anantara Uluwatu Bali Resort.....	77
4.2.4	Pengaruh Implementasi Eco Friendly Behavior Oleh Karyawan Front Office Dalam Mendukung Green Hotel di Anantara Uluwatu Bali Resort	
<b>BAB V</b>	.....	
<b>SIMPULAN DAN SARAN</b> .....		<b>110</b>
5.1	Simpulan .....	110
5.2	Saran.....	111
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....		113
<b>LAMPIRAN</b> .....		117

# JURUSAN PARIWISATA POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	38
Tabel 3.2 Skor dan Keterangan Skala Likert .....	44
Tabel 3.3 Keterangan Skor Rata-Rata Responden.....	49
Tabel 3.4 Pedoman Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi .....	53
Tabel 4. 1 Tipe Kamar Anantara Uluwatu Bali Resort.....	59
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas.....	74
Tabel 4. 3 Hasil Uji Reliabilitas .....	75
Tabel 4. 4 Keterangan Skor Rata-Rata Responden .....	77
Tabel 4. 5 Hasil Implementasi Dimensi Energy Conservation .....	78
Tabel 4. 6 Hasil Implementasi Dimensi Transportation and Mobility.....	82
Tabel 4. 7 Hasil Implementasi Dimensi Waste Avoidance.....	84
Tabel 4. 8 Hasil Implementasi Dimensi Consumerism.....	88
Tabel 4. 9 Hasil Implementasi Dimensi Recycling.....	90
Tabel 4. 10 Hasil Implementasi Dimensi Environmental Conservation .....	92
Tabel 4. 11 Implementasi Variabel Eco Friendly Behavior.....	94
Tabel 4. 12 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov.....	97
Tabel 4. 13 Hasil Uji Normalitas P-Plot .....	98
Tabel 4. 14 Hasil Uji Linearitas .....	99
Tabel 4. 15 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	100
Tabel 4. 16 Grafik Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	101
Tabel 4. 17 Pedoman Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi .....	102
Tabel 4. 18 Hasil Uji Korelasi Sederhana.....	102
Tabel 4. 19 Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana .....	103
Tabel 4. 20 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	105
Tabel 4. 21 Hasil Uji T .....	106

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Front Office Department.....	63
Gambar 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	69
Gambar 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	70
Gambar 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	71
Gambar 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	72



**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI**

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1a Kuesioner Penelitian .....	118
Lampiran 2a Pedoman Wawancara.....	126
Lampiran 3 Hasil Uji Karakteristik Responden .....	132
Lampiran 4a Hasil Uji Validitas Hasil Uji Validitas Variabel Eco Friendly Behavior (X).....	133
Lampiran 5a Uji Reliabilitas Hasil Uji Reliabilitas Variabel Eco Friendly Behavior (X).....	142
Lampiran 6 Hasil Uji Statistik Deskriptif .....	144
Lampiran 7 Output Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov.....	149
Lampiran 8 Output Uji Linearitas .....	150
Lampiran 9 Output Uji Heteroskedastisitas .....	151
Lampiran 10 Output Analisis Korelasi Sederhana.....	152
Lampiran 11 Output Analisis Regresi Linier Sederhana .....	152
Lampiran 12 Output Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	152
Lampiran 13 Output Uji Hipotesis T .....	153
Lampiran 14: Tabel r-hitung .....	154
Lampiran 15 : Hasil Dokumentasi .....	155

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Pariwisata Bali adalah salah satu tujuan wisata yang tidak diragukan lagi oleh wisatawan asing maupun wisatawan domestik, pariwisata di Bali semakin berkembang dengan adanya dukungan dari segala aspek potensial yang dioptimalkan. Bali memiliki daya tarik tersendiri dimata wisatawan sebagai daerah tujuan wisata karena memiliki kekayaan, keindahan alam, serta keunikan budaya lokal. Infrastruktur pada sebuah kawasan destinasi wisata perlu memiliki kelengkapan dalam menunjang kegiatan wisata seperti hotel, villa, restoran, fasilitas umum, dan sebagainya. Perkembangan pariwisata yang pesat dapat dilihat dari munculnya hotel – hotel baru dan berbagai kegiatan di kawasan wisata (Parta et al., 2019).

Tingginya minat dan jumlah kunjungan wisatawan yang berkunjung ke Bali memperlihatkan adanya persaingan industri perhotelan yang semakin ketat dalam penyediaan layanan akomodasi, hal ini terbukti dengan melihat jumlah akomodasi kamar provinsi Bali sejumlah 109.39 kamar atau 15,36% dari total kamar yang ada di Indoenesia (Fadhlullah, 2018). Berdasarkan informasi yang diperoleh dari BPS (Badan Pusat Statistik) terdapat 498 hotel berbintang dari seluruh kabupaten yang ada di provinsi Bali, dengan jumlah untuk hotel bintang 4 sebesar 32% dengan jumlah kamar 17.547 kamar dan hotel bintang 5 sebesar 19,12% dengan jumlah kamar 16.164 kamar (Badan Pusat Statistik, 2022). Dengan melihat banyaknya akomodasi hotel serta kamar yang dimiliki masing-masing hotel maka para

pengusaha hotel kini tengah berusaha untuk memenangkan persaingan. Dalam sebuah persaingan para pemilik hotel perlu memikirkan dan mengembangkan ide terbaiknya untuk dapat bertahan dalam sebuah persaingan, salah satunya adalah dengan meningkatkan jumlah wisatawan. Peningkatan jumlah wisatawan dapat dilakukan dengan mengetahui minat tamu, memberi layanan dan produk berkualitas serta menerapkan konsep *green hotel*, karena saat ini *green hotel* telah menjadi tren baru dalam menarik wisatawan (Antara, 2016).

Bali sebagai sebuah destinasi wisata sangat gencar dalam menerapkan konsep pariwisata berkelanjutan khususnya industri hotel yang saat ini semakin memperlihatkan kepeduliannya terhadap isu-isu lingkungan, hal tersebut dikarenakan pembangunan hotel berpotensi menimbulkan berbagai masalah dengan berkurangnya sumber daya alam seperti air dan energi, penurunan ekologi, masalah pengolahan limbah, dan lingkungan sekitar. Sektor limbah turut menyumbang gas rumah kaca ke atmosfer yang berasal dari TPA (Tempat Pembuangan Akhir) sampah sebesar 3-4% dari emisi global (M. Z. Arifin, 2019). Hal ini patut dijadikan sorotan karena melihat kondisi alam yang telah mengalami kerusakan dan terlihat nyata dampaknya disertai dengan meningkatnya pencemaran lingkungan, serta berkurangnya lingkungan kawasan hijau (Septian et al., 2016). Pelestarian lingkungan menjadi fokus utama dalam beberapa dekade terakhir, dalam hal ini pariwisata menjadi bagian yang turut berupaya dalam menciptakan lingkungan hijau dan tentunya ramah lingkungan pada hotel.

Hotel di Indonesia yang berkomitmen terhadap ramah lingkungan harus paham mengenai *green hotel* yaitu hotel yang memiliki konsep untuk

mempraktikkan kesadaran terhadap kualitas lingkungan (Supriadi & Roedjinandari, 2016). Dengan terbitnya sebuah buku Panduan dan Pedoman Pelaksanaan Green Hotel di Indonesia dapat mendorong industri perhotelan berkontribusi dalam meminimalisasi terjadinya pemanasan global dan kerusakan lingkungan sekitar (Kementerian Pariwisata Republik Indonesia, 2016). *Green hotel* memiliki kontribusi luas terhadap lingkungan yakni memelihara dan berkomitmen terhadap kelestarian lingkungan. Industri perhotelan telah mengadopsi inisiatif hijau dan ramah lingkungan di antaranya termasuk perilaku ramah lingkungan seperti daur ulang, upaya pengurangan limbah, pemanfaatan energi, dan pengurangan air yang berlebihan dalam operasional. Selain melatih dan mendidik mengenai pentingnya praktik perilaku ramah lingkungan oleh karyawan secara tidak langsung dapat mewujudkan keberhasilan manajemen lingkungan dan peningkatan kinerja lingkungan perusahaan secara keseluruhan (Davies, 2017).

Anantara Uluwatu Bali Resort merupakan salah satu hotel bintang 5 terkenal dengan pemandangan Laut Hindia yang berlokasi di Jl. Pemutih, Jl. Labuan Sait, Pecatu, Kec. Kuta Selatan, Kab. Badung, Bali yang sampai saat ini berkontribusi melindungi lingkungan dalam mengurangi dampak buruk bagi alam dan sekitarnya. Dengan menerapkan program ramah lingkungan didalamnya berdasarkan beberapa konsep *green hotel* seperti interior bangunan menggunakan bahan dasar dari kayu dan bambu dengan kebudayaan lokal khas Bali, adanya ruang terbuka hijau serta pepohonan, mengolah air agar bisa digunakan kembali untuk menyiram tanaman, menyediakan tempat pengolahan limbah, mengurangi penggunaan kertas dan lebih memanfaatkan teknologi dengan menggunakan barcode untuk sistem penjualan.

Seluruh upaya yang telah dilaksanakan agar nantinya dapat dikatakan sebuah *green hotel* tidak terlepas dari peranan seorang pelaksana dalam operasional yaitu seluruh karyawan *front office department*. Perilaku ramah lingkungan karyawan *Front Office Department* sangat dibutuhkan dalam hal ini dikarenakan peranan dan tugas karyawan yang menggunakan sistem dan peralatan kerja selama 24 jam serta berinteraksi dengan tamu dan department lain yang mengharuskan karyawan untuk menjangkau hampir disetiap sudut area hotel, oleh karena itu diperlukan kontribusi karyawan melalui penerapan perilaku ramah lingkungan dalam mewujudkan *green hotel*. Hal yang harus dimiliki karyawan adalah perilaku (*behavior*) yang diterapkan adalah perilaku ramah lingkungan (*eco friendly behavior*). Perilaku adalah tindakan atau aktivitas dari manusia yang dapat atau tidak dapat diamati oleh interaksi manusia dengan lingkungannya (Adventus, 2019). Ramah lingkungan dikatakan sebagai aktivitas dan produksi yang menekankan aspek sumber daya alam dimulai dari keseluruhan tahapan yang tidak merusak dan mencemari lingkungan dan mengacu pada upaya agar ekosistem tetap terjaga keseimbangannya (Z. Arifin, 2015).

Pengelolaan industri hotel yang baik sebagai sebuah produk wisata diarahkan pada pengelolaan hotel yang bersifat berkelanjutan dan berwawasan lingkungan untuk dapat mengurangi dampak negatif yaitu kerusakan lingkungan sekitar (Saputra et al., 2019). Konsep pariwisata berkelanjutan yang diterapkan saat ini adalah *green hotel* salah satunya dengan mengimplementasikan Eco friendly behavior karena sangat penting untuk diterapkan dalam menjaga bumi dan lingkungan sekitar agar tetap terjaga kebersihan dan keasrian baik lingkungan

maupun atmospherenya. Disamping itu green hotel menjadi poin penting dalam menarik minat wisatawan dalam berkunjung. Maka dari itu diperlukan beberapa upaya untuk menuju *green hotel* seperti perilaku ramah lingkungan yang dilakukan dengan memberikan dampak buruk sekecil mungkin terhadap lingkungan, mengurangi polusi udara, ikut menjaga kebersihan, berusaha mencegah pengaruh buruk lainnya, mendaur ulang barang-barang sehingga dapat digunakan kembali, menanam pepohonan, berpartisipasi dalam acara yang berkaitan dengan peduli alam dan lingkungan (Septian, 2016). Dalam operasional hotel pada *front office department* ada beberapa *eco friendly behavior* yang telah diterapkan, seperti: mematikan keran air, menyediakan *reusable bag*, menggunakan kembali *keytag* multi fungsi, dan *keycard holder* yang masih layak. Akan tetapi pada kenyataannya terdapat aktivitas operasional hotel yang masih menyimpang dengan konsep *eco friendly behavior* dengan masih menyediakan air kemasan botol plastik untuk tamu, penggunaan tisu yang berlebihan, *form & flyer* masih menggunakan kertas, mendominasi penggunaan lift dalam operasional dan menggunakan kertas pada proses check-in.

Berdasarkan uraian di atas dapat dikemukakan bahwa perilaku ramah lingkungan adalah tindakan atau aktivitas yang dilaksanakan oleh manusia dalam menjaga ekosistem dan kelestarian lingkungan sekitar. Perilaku ramah lingkungan penting untuk diterapkan agar meminimalisir kerusakan lingkungan dan secara tidak langsung mendukung keberlangsungan ekosistem. Dengan mengetahui pentingnya perilaku ramah lingkungan dan masih terdapat karyawan yang belum menerapkan secara maksimal perilaku *eco friendly behavior* khususnya di *Front*

*Office Department* maka akan berdampak buruk seperti kerusakan lingkungan, berkurangnya kenyamanan dalam bekerja, menghambat terciptanya udara bebas polusi, dan dapat menimbulkan penyakit. Oleh karena itu penulis tertarik untuk mengangkat judul “**Implementasi Eco Friendly Behavior dalam Mendukung Green Hotel pada Front Office Department di Anantara Uluwatu Bali Resort**”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang dapat ditarik adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah implementasi *eco friendly behavior* oleh karyawan *Front Office Department* di Anantara Uluwatu Bali Resort?
2. Apakah ada pengaruh implementasi *eco friendly behavior* oleh karyawan *Front Office Department* dalam mendukung *Green Hotel* di Anantara Uluwatu Bali Resort?

## 1.3 Tujuan Penelitian

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

1. Untuk menganalisis implementasi *eco friendly behavior* oleh karyawan *Front Office Department* di Anantara Uluwatu Bali Resort.
2. Untuk mengetahui pengaruh implementasi *eco friendly behavior* oleh karyawan *Front Office Department* dalam mendukung *Green Hotel* di Anantara Uluwatu Bali Resort.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

### 1.4.1 Manfaat teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat membantu dalam memberikan referensi serta informasi untuk penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan implementasi *eco friendly behavior* oleh karyawan di lingkungan hotel tentunya dalam mendukung suatu hotel agar dapat dikatakan sebagai sebuah *green hotel*.

### 1.4.2 Manfaat Praktis

#### 1. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan evaluasi bagi perusahaan dalam mengikuti program pemerintah serta menjadikan Anantara Uluwatu Bali Resort sebagai sebuah *green hotel* di Bali melalui implementasi *eco friendly behavior* oleh karyawan *front office*.

#### 2. Bagi Politeknik Negeri Bali

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperluas kepustakaan di Politeknik Negeri Bali dan sebagai referensi untuk pengembangan ilmu pada bidang *front office* serta dapat dijadikan acuan terkait implementasi *eco friendly behavior* menuju *green hotel* pada kegiatan pembelajaran.

#### 3. Bagi Penulis

Menjadi wadah menambah ilmu dan memperluas wawasan mahasiswa mengenai konsep *eco friendly behavior* dan *green hotel*. Serta menjadi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan Diploma IV pada Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

## 1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian

Penelitian ini mencangkup “Implementasi *Eco Friendly Behavior* dalam Mendukung *Green Hotel* pada *Front Office Department* di Anantara Uluwatu Bali Resort”. Penelitian ini akan berfokus untuk meneliti bagaimana implementasi *Eco friendly behavior* oleh karyawan *front office department* dan apakah ada pengaruh implementasi *Eco friendly behavior* oleh karyawan *front office department* dalam mendukung *Green Hotel* di Anantara Uluwatu Bali Resort serta hanya meneliti pada bagian front office department. Dalam penelitian ini menggunakan teori 6 dimensi ramah lingkungan oleh Kaiser and Wilson (2004) sebagai indikator untuk mengukur implementasi ramah lingkungan, 6 dimensi tersebut adalah *energy conservation*, *transportation and mobility*, *waste avoidance*, *consumerism*, *recycling*, dan *environmental conservation*. Pada aspek *Green Hotel* oleh Kementerian Pariwisata Republik Indonesia (2016) terdiri dari 8 aspek implementasi *Green Hotel*, namun dalam penelitian ini hanya menggunakan 5 aspek *Green Hotel* yang dapat diimplementasikan oleh karyawan *Front Office Department* di Anantara Uluwatu Bali Resort. Kelima aspek tersebut terdiri dari operasional hotel berwawasan lingkungan, efisiensi energi, konservasi penggunaan air, kualitas pengudaraan dalam ruangan, serta pengelolaan limbah dan lingkungan sekitar. Dengan adanya hal tersebut disebabkan karena keterbatasan dari tugas dan tanggung jawab serta area kerja dari *Front Office Department* dalam kesehariannya di bagian operasional.

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Berdasarkan dari penjelasan dan pembahasan di atas sehingga didapatkannya hasil penelitian maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Secara keseluruhan implementasi *eco friendly behavior* oleh karyawan *front office department* di Anantara Uluwatu Bali Resort rata-rata pada keenam dimensi sudah berada pada kriteria sangat tinggi dengan jumlah 4.43 hal ini didukung oleh adanya pemasangan poster peduli kebersihan diri, kebersihan lingkungan, dan kerapian lingkungan kerja, mengingatkan karyawan secara verbal untuk selalu menjaga keberlanjutan lingkungan sekitar, menerapkan implementasi *Eco friendly behavior* dalam kegiatan operasional sehari-hari yang dibersamai dengan kegiatan pembersihan lingkungan hotel, mentaati SOP hotel dengan membuang sampah sesuai jenisnya dan saling mengingatkan antar team betapa pentingnya perilaku ramah lingkungan dalam mendukung hotel menuju sebuah *green hotel*. Namun masih terdapat 2 indikator pada dimensi *transportation and mobility* yang implementasinya masih tergolong kriteria tinggi dan belum maksimal untuk penerapannya yakni pada indikator penggunaan tangga dibandingkan lift dan penggunaan buggy daripada mobil BBM untuk mengantar tamu.
2. Implementasi *eco friendly behavior* memiliki hubungan yang kuat dan positif serta berpengaruh secara signifikan dalam mendukung *green hotel*. Secara

garis besar pengaruh implementasi *eco friendly behavior* oleh karyawan *front office department* berkontribusi sebesar 42,3% untuk mendukung green hotel di Anantara Uluwatu Bali Resort dan sisanya 57,7% dipengaruhi oleh faktor lain dalam konsep *green hotel* yang tidak diteliti dalam penelitian ini yaitu manajemen hotel berwawasan lingkungan, tata guna lahan, dan efisiensi penggunaan material (Kementerian Pariwisata Republik Indonesia, 2016). Apabila implementasi *eco friendly behavior* ditingkatkan maka nilai dari penerapan konsep *green hotel* juga ikut meningkat.

## 5.2 Saran

Berdasarkan dengan hasil pembahasan, kesimpulan serta pengalaman peneliti melaksanakan praktik kerja lapangan selama 6 bulan di Anantara Uluwatu Bali Resort, saran yang dapat dikemukakan adalah sebaiknya pihak manajemen hotel Anantara Uluwatu Bali Resort agar lebih giat dalam mendukung keberlanjutan lingkungan sekitar dengan memasang poster pentingnya implementasi eco friendly behavior, membuat SOP atau aturan yang berisikan reward terkait dengan penerapan perilaku ramah lingkungan sehingga karyawan dapat termotivasi dan lebih semangat dalam menjaga kelestarian alam sekitar hotel, kemudian menyediakan sarana dan prasarana yang mendukung operasional ramah lingkungan sehingga terwujudnya sebuah green hotel di Anantara Uluwatu Bali Resort. Seperti hotel telah menyediakan tempat sampah berdasarkan jenisnya maka karyawan diminta untuk mengimplementasikan dengan cara membuang sampah sesuai jenisnya, melakukan upaya untuk dapat menggunakan mobil listrik pada kegiatan operasional sehari-hari, serta mengoptimalkan penggunaan tangga pada

kegiatan operasional sehingga dapat mengurangi penggunaan lift. Seluruh karyawan khususnya front office department hendaknya dapat mempertahankan perilaku ramah lingkungan yang sudah berjalan baik, dapat membuat program baru untuk dapat meningkatkan kesadaran karyawan untuk berprilaku ramah lingkungan serta terjalannya kerja sama yang baik antar team.



**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI**

## DAFTAR PUSTAKA

- Adventus. (2019). Pengertian Perilaku. *Gastronomía Ecuatoriana y Turismo Local.*, 1(69), 5–24.
- Anista, Y. L. (2018). Strategi Komunikasi Pemasaran Di The Arista Hotel Palembang. *Strategi Komunikasi Pemasaran Di the Arista Hotel Palembang.*, 53(9), 287
- Anista, Y. L. (2018). Strategi Komunikasi Pemasaran Di The Arista Hotel Palembang. <http://eprints.polsri.ac.id/id/eprint/5947>
- Antara, I. K. (2016). Pengaruh Konsep Green Hotel Terhadap Minat Berkunjung Wisatawan ke Kabupaten Badung Bali. 1–68.
- Ardiansyah, I., & Iskandar, H. (2021). Implementation of Green Hotel Management 5-star hotel in Jakarta, case study: The Dharmawangsa Hotel Jakarta. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 704(1). <https://doi.org/10.1088/1755-1315/704/1/012034>
- Arifin, M. Z. (2019). Prospek Inovasi Pengelolaan Sampah Sebagai Strategi Mitigasi Pemanasan Global Di Kota Magelang. *Jurnal Jendela Inovasi Daerah*, 2(2), 13–31. <https://doi.org/10.56354/jendelainovasi.v2i2.29>
- Arifin, Z. (2015). POLITIK EKOLOGI: Ramah Lingkungan Sebagai Pemberian. *Jurnal Ilmu Sosial Mamangan*, 1(1). <https://doi.org/10.22202/mamangan.v1i1.88>
- Badan Pusat Statistik. (2022). Banyaknya Hotel Bintang Menurut Kelas dan Kabupaten/Kota di Provinsi Bali. <https://bali.bps.go.id/indicator/16/222/1/jumlah-hotel-bintang.html>
- Business, T., Study, M., & Bali, P. N. (2020). Implementation of green human resources management through pro-environmental behavior in Alpina Hotel & Spa Chamonix France. 2(2), 63–71.
- Chand, M., & Garge, S. (2017). Eco Friendly Practices in Indian Hotel Industry: An Exploratory Study. *International Journal of Hospitality and Tourism Systems*, 10(1), 63–70.
- Chou, C. J. (2014). Hotel's environmental policies and employee personal environmental beliefs: interactions and outcomes. *Tourism Management*, 40, 436–446.
- Davies, P. (2017). Northumbria Research Link ([www.northumbria.ac.uk/nrl](http://www.northumbria.ac.uk/nrl)). *Academy of Management*, 51(September), 1–51.
- Dewi, K. I. E., Bagiastuti, N. K., Sutama, I. K., & Sarja, N. L. A. K. Y. (2022). Implementation of eco-friendly behavior by front office employees to support green hotel at The Ritz-Carlton Bali. *International Journal of Green Tourism Research and Applications*, 4(2), 68–85. <https://doi.org/10.31940/ijogtra.v4i2.68-85>
- Dr. Sigit Hermawan, SE., M.Si, Amirullah, SE., M. . (2016). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif & Kualitatif)*.
- Esti Yuandari, R. T. A. (2017). *Metodologi Penelitian dan Statistika*. IN MEDIA.
- Fadhlullah. (2018). *Statistik Hotel dan Akomodasi lainnya di Indonesia*.
- Ghozali, H. (2016). *Aplikasi Analisis Multivarianate dengan Program IBM SPSS* 21. Universitas Diponegoro Semarang. [www.undip.ac.id](http://www.undip.ac.id)
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*, Edisi

- Sembilan.* Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Harlina Putri, L. (2020). KEBIJAKAN MANAJEMEN DAN REAKSI CUSTOMER TERHADAP PENERAPAN GREEN HOTEL (Studi Kasus pada Harris Hotel & Conventions di Kota Malang). *Profit*, 14(02), 1–12. <https://doi.org/10.21776/ub.profit.2020.014.02.1>
- Hevriansyah, P., & Megawanti, P. (2017). Pengaruh Kemampuan Awal terhadap Hasil Belajar Matematika. *JKPM (Jurnal Kajian Pendidikan Matematika)*, 2(1), 37. <https://doi.org/10.30998/jkpm.v2i1.1893>
- 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>
- Irawan, B. (2018). *Peranan petugas reservasi dalam meningkatkan penjualan kamar melalui sistem*.
- Julianti A, Irfan, S. M. (2014). *Metodologi Penelitian Bisnis Konsep dan Aplikasi*.
- Kaiser, F. G., & Wilson, M. (2004). Goal-directed conservation behavior: the specific composition of a general performance. *Personality and Individual Differences*, 36(7), 1531–1544.
- KBBI. (2021). *Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa (Pusat Bahasa)*. Implementasi. <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/mengklasifikasi>
- Kemenpar. (2013). Lampiran I Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor Pm.53/Hm.001/Mpek/2013 Tentang Standar Usaha Hotel. [Www.Kemenpar.Go.Id](http://www.Kemenpar.Go.Id), 1–60. <http://www.kemenpar.go.id/userfiles/LAMPIRAN I.pdf>
- Kementerian Pariwisata Republik Indonesia. (2016). *Panduan dan Pedoman Pelaksanaan Green Hotel di Indonesia*. 1–156.
- Kim, Y. J., Kim, W. G., Choi, H. M., & Phetvaroon, K. (2019). The effect of green human resource management on hotel employees' eco-friendly behavior and environmental performance. *International Journal of Hospitality Management*, 76(August 2017), 83–93. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2018.04.007>
- Kusumarini, I. (2021). Kualitas Pelayanan Staf Front Office Hotel Di Bali. *Jurnal Bisnis Hospitaliti*, 10(2), 103–114. <https://doi.org/10.52352/jbh.v10i2.470>
- Lakmal, H., Perera, N., Pushpanathan, A., Road, P., & Road, P. (2015). Green Marketing Practices and Customer Satisfaction : A Study of Hotels Industry in Wennappuwa Divisional Secretariat. *Tourism, Leisure and Global Change*, 2(August 2014), 8–10.
- Mishra, P. (2017). Green human resource management: A framework for sustainable organizational development in an emerging economy. *International Journal of Organizational Analysis*, 25(5), 762–788. <https://doi.org/10.1108/IJOA-11-2016-1079>
- Naeem Nawaz, S. M., Alvi, S., Rehman, A., & Riaz, T. (2022). How do beliefs and attitudes of people influence energy conservation behavior in Pakistan? *Heliyon*, 8(10), e11054. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2022.e11054>
- 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.
- Ocklen g. Sampow, Aristotulus E T, V. A. K. (2015). *Hotel Resort di Tepi Danau Tondano, Minahasa “Cultural Identity.”* Jurnal Arsitektur. <https://www.neliti.com/publications/65045/hotel-resort-di-tepi-danau-tondano-minahasa-cultural-identity>
- Parta, N., Swaputra, I. B., & Mahardika, G. W. (2019). Analisis Kinerja Berbasis Balanced Scorecard Pada Industri Perhotelan di Bali (Studi Kasus Pada Hotel The Samaya Ubud). *Prosiding Seminar Nasional Hasil Penelitian-Denpasar, 18 Desember 2019*, 1–18.
- Purba, M. M. (2014). Penerapan E-Bisnis Dalam Sistem Informasi Pemesanan Kamar Hotel. *Jurnal Sistem Informasi Universitas Suryadarma*, 3(1). <https://doi.org/10.35968/jsi.v3i1.56>
- Rachmawati, R. (2017). STRUKTUR ORGANISASI, PENGENDALIAN INTERN TERHADAP KUALITAS SISTEM INFORMASI AKUNTANSI MANAJEMEN Rima Rachmawati Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Widyaatama. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, VI(1), 70–82.
- Rimbawa, N. D. (2013). *Statistik Inferensial untuk Ekonomi dan Bisnis*. Udaya University Press.
- Rosad, A. M. (2019). Implementasi Pendidikan Karakter Melalui Managemen Sekolah. *Tarbawi: Jurnal Keilmuan Manajemen Pendidikan*, 5(02), 173. <https://doi.org/10.32678/tarbawi.v5i02.2074>
- Saputra, S., Studi, P., & Bisnis, D. M. (2019). *Jurnal Bisnis dan Pemasaran Volume 9 , Nomor 2 , September 2019 ISSN : 2087-3077 PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI GRAND SETIABUDI HOTEL & APARTMENT Email : suparnosaputra@poltekpos.ac.id Email : yulistianis98resty@gmail.com Jurna. 9(September)*, 21–31.
- Sari, I., Yulianti, A. D., & Sadguna, I. (2020). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Wisatawan untuk Menginap di Green Hotel di Kabupaten Badung Bali. *Jurnal Bisnis Dan Kewirausahaan*, 16(2), 177–188. <http://ojs.pnb.ac.id/index.php/JBK/article/view/1852>
- Satria, J. J., & Resmawa, I. N. (2022). Pengaruh Green Human Resource Management Terhadap Komitmen Karyawan, Eco-Friendly Behavior Dan Kinerja Lingkungan Pada Karyawan Hotel Bintang 4 Di Surabaya. *Ikraith-Ekonometika*, 5(3), 72–87. <https://doi.org/10.37817/ikraith-ekonomika.v5i3.2443>
- Septian, Y. (2016). Perilaku Ramah Lingkungan Peserta Didik SMA. *SOSIO DIDAKTIKA: Social Science Education Journal*, 3(2), 193–201. <https://doi.org/10.15408/sd.v3i2.4386.Permalink/DOI>
- Septian, Y., Ruhimat, M., & Somantri, L. (2016). Perilaku ramah lingkungan peserta didik sma di kota bandung. *Jurnal Pendidikan Geografi*, 16(2), 71–81.
- Sidabalok, nadya rebeeka sartika, Mulyadi, B., & Dalimunthe, mohammad yusuf. (2022). the Effect of Receptionist Perfomance of Guest Satisfaction At the Front Office Department At Garuda Plaza Hotel & Convention Medan. *Politeknik Pariwisata Medan*, 1(1).
- Sugiyono, P. (2015). Metode penelitian kombinasi (mixed methods). *Bandung*:

- Alfabeta*, 28, 1–12.
- Sugiyono, P. D. (2013). *METODE PENELITIAN BISNIS (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. www.cvalfabeta.com.
- Sugiyono, P. D. (2014a). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*.
- Sugiyono, P. D. (2014b). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta, CV.
- Sugiyono, P. D. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. www.cvalfabeta.com
- Sugiyono, P. D. (2019). *Statistika Untuk Penelitian*. Alfabeta, www.cvalfabeta.com.
- Supriadi, B., & Roedjinandari, N. (2016). Investigasi Green Hotel Sebagai Alternatif Produk Ramah Lingkungan. *GreenTechnology Innovation*, 1–9.
- Syaiful Bahri, S.E., M.SA., A. (2018). *Metodologi Penelitian Bisnis - Lengkap dengan Teknik Pengolahan Data SPSS*.
- Utama, I. G. B. R. (2017). *Pemasaran Pariwisata*, CV. Andi Offset.
- Vicente Molina, M.A., Fernandez Sainz, A., & Izagirre Olaizola, J. (2013). Environmental knowledge and other variables affecting pro-environmental behaviour: comparison of university students from emerging and advanced countries. *Journal of Cleaner Production*, 61, 130–138.
- Wachidayah, W. (2017). Front Office Department Dan Peranannya. *Wiwin Wachidayah*, 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_Front_Office_Department_dan_Peranannya_dalam_Layanan_Tamu_Hotel_By_Wiwin_Wachidayah.pdf)
- Wolok, T. (2019). Analysis of The Effect of Green Marketing on Consumer Purchasing Decisions on The Body Shop Gorontalo Product. *International Journal of Applied Business and International Management*, 4(2), 75–86. <https://doi.org/10.32535/ijabim.v4i2.569>
- Yuliah, E. (2020). Implementasi Kebijakan Pendidikan. *Journal At-Tadbir (JAT), Media Hukum Dan Pendidikan*, 30 no 2.
- Yuniati, N. (2021). Green Hotel Concept and Practices in Indonesia. *E-Journal of Tourism*, 8(2), 184. <https://doi.org/10.24922/eot.v8i2.76346>