

SKRIPSI

**PENERAPAN ENVIRONMENTAL MANAGEMENT SYSTEM
UNTUK MENCAPAI KEBERLANJUTAN HOTEL
PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT
DI STHALA, A TRIBUTE PORTFOLIO**



POLITEKNIK NEGERI BALI

NI KOMANG ERIKA DEWI

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

SKRIPSI

**PENERAPAN ENVIRONMENTAL MANAGEMENT SYSTEM
UNTUK MENCAPAI KEBERLANJUTAN HOTEL
PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT
DI STHALA, A TRIBUTE PORTFOLIO**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**NI KOMANG ERIKA DEWI
NIM.1915834162**

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

SKRIPSI

PENERAPAN ENVIRONMENTAL MANAGEMENT SYSTEM UNTUK MENCAPAI KEBERLANJUTAN HOTEL PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT DI STHALA, A TRIBUTE PORTFOLIO

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

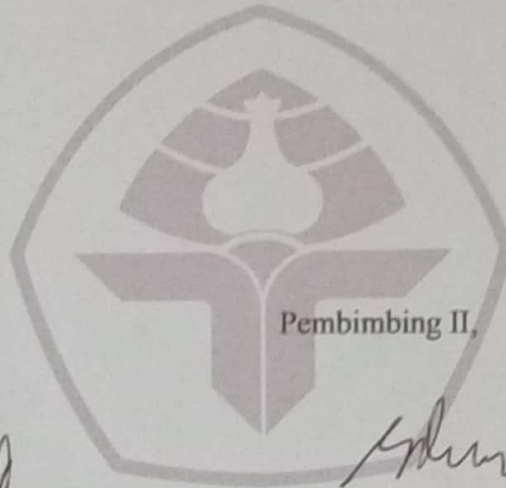
**Ni Komang Erika Dewi
NIM.1915834162**

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

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

**PENERAPAN ENVIRONMENTAL MANAGEMENT SYSTEM
UNTUK MENCAPAI KEBERLANJUTAN HOTEL
PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT
DI STHALA, A TRIBUTE PORTFOLIO**

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



Pembimbing I,

Pembimbing II,

Dra. Ni Nyoman Triyuni, MM
NIP. 196212311990102001

Dr. I Made Darma Oka. S. ST.Par., M.Par
NIP. 196510202000121001

POLITEKNIK NEGERI BALI

Mengetahui
Ketua Jurusan Pariwisata,
Politeknik Negeri Bali



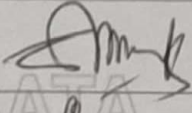

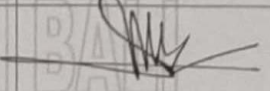
Prof. Ni Made Ernawati. MATM., Ph.D
NIP. 196312281990102001

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi berjudul :

PENERAPAN ENVIRONMENTAL MANAGEMENT SYSTEM UNTUK MENCAPAI KEBERLANJUTAN HOTEL PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT DI STHALA, A TRIBUTE PORTFOLIO

yang disusun oleh **Ni Komang Erika Dewi (NIM 1915834162)** telah
dipertahankan dalam Sidang Skripsi di depan Tim Penguji
pada hari Jumat tanggal 28 Juli 2023

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Dra. Ni Nyoman Triyuni, MM NIP. 196212311990102001	
Anggota	Dr. Dra. I Gusti Made Wendri, M.Par NIP. 195809231990122001	
Anggota	Dr. I Nyoman Winia, M.Si. NIP. 196206112000031001	

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 Komang Erika Dewi
NIM : 1915834162
Program Studi : Manajemen Bisnis Pariwisata
Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi berjudul:

“Penerapan Environmental Management System untuk Mencapai Keberlanjutan Hotel pada Front Office Department di Sthala, a Tribute Portfolio Ubud”
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 2023

Yang membuat pernyataan,


METERAI
TEMPER
28AKX553991365

Ni Komang Erika Dewi

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi yang berjudul “Penerapan *Environmental Management System* Untuk Mencapai Keberlanjutan Hotel pada *Front Office Department* di Sthala, a Tribute Portfolio” sehingga dapat diselesaikan tepat waktu. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan pendidikan S1 pada Program Studi Terapan Manajemen Bisnis Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.

Pada kesempatan ini saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada mereka yang telah mendukung:

1. I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas pada penulis untuk mengikuti dan menyelesaikan perkuliahan pada kampus Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM.,Ph.D selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali
3. Dr. Drs. Gede Ginaya, M. Si selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata yang telah memberikan bimbingan dan semangat selama penulis menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
4. Dra. Ni Nyoman Triyuni, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata dan dosen pembimbing I yang telah memberikan begitu banyak panduan, dorongan, dan masukan dalam melaksanakan penyusunan skripsi ini.

5. Dr. I Made Darma Oka. S.ST.Par. M.Par selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan saran, dukungan, dan bimbingan nya tanpa henti untuk membantu penulis agar dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu.
6. Seluruh Manajemen di Sthala, a Tribute Portfolio Hotel Ubud Bali khususnya di *Front Office Department* yang telah 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.
7. Bapak I Made Karyana dan Ibu Ni Wayan Sutariani sebagai orang tua penulis yang selalu memberikan motivasi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan tepat waktu. Teman-teman yang selalu memberikan semangat serta dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Akhir kata penulis berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan penulis. Dengan segala kerendahan hati, penulis mengharapkan masukan dan saran sehingga skripsi ini bisa menjadi lebih baik lagi.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Badung, Juli 2023

Ni Komang Erika Dewi

ABSTRAK

Dewi, Ni Komang Erika. (2023). *Penerapan Environmental Management System untuk Mencapai Keberlanjutan Hotel pada Front Office Department di Sthala, a Tribute Portfolio Ubud*. Skripsi: Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Skripsi ini telah disetujui dan diperiksa oleh Pembimbing I: Dra. Ni Nyoman Triyuni, M.M, dan Pembimbing II: Dr. I Made Darma Oka. S.ST.Par. M.Par.

Kata kunci: *Environmental Management Syetem (EMS), Front Office, hotel*

Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui penerapan Environmental Management System (EMS) di hotel, Sthala, a Tribute Portfolio Ubud dan untuk mengetahui upaya-upaya apa saja yang dilakukan oleh karyawan *front office* dan pihak manajemen untuk meningkatkan kegiatas EMS di Sthala, a Tribute Portfolio. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, kuesioner dan data pendukung lainnya. Penelitian ini menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini menggunakan data wawancara dalam mendeskripsikan, dibantu observasi dan pengolahan data tabulasi skala likert dengan skala 5 pada aplikasi SPSS 25. Hasil pengolahan data yang telah dilakukan pada aplikasi SPSS 25 menyatakan indeks penerapan pada setiap aspek adalah aspek kebijakan lingkungan dengan nilai rata-rata 4,29, aspek perencanaan dengan nilai rata-rata 3,85, aspek implementasi dan operasi dengan nilai rata-rata 4,02, aspek pemeriksaan dan tindakan perbaikan dengan nilai rata-rata 3,88 dan aspek tinjauan manajemen dengan nilai rata-rata 3,63 . Berdasarkan perhitungan indeks rata-rata penerapan Environmental Management System dinyatakan mendapatkan nilai 4,29 artinya penerapan Environmental Management System telah dilaksanakan dengan baik pada front office department di Hotel Stahla, a Tribute Portfolio setiap hari yang bertujuan untuk memberikan dampak positif terhadap lingkungan agar tidak merusak dan dapat menjaga kelestarian lingkungan sekitar, namun perlu dimaksimalkan kembali.

POLITEKNIK NEGERI BALI

ABSTRACT

Dewi, Ni Komang Erika. (2023). *Implementation of the Environmental Management System to Achieve Hotel Sustainability in the Front Office Department at Sthala, a Tribute Portfolio Ubud*. Undergraduate Thesis: Tourism Business Management, Tourism Department, State Polytechnic of Bali.

This thesis has been approved and checked by Advisor I: Dra. Ni Nyoman Triyuni, M.M, and Supervisor II: Dr. I Made Darma Oka. S.ST. Par. M. Par.

Keywords: Environmental Management System (EMS), Front Office, hotel

The purpose of this study was to determine the implementation of the Environmental Management System (EMS) at the hotel, Sthala, a Tribute Portfolio Ubud and to find out what efforts were made by front office employees and management to increase EMS activities at Sthala, a Tribute Portfolio. Data collection methods used in this study are observation, interviews, questionnaires and other supporting data. This study uses a qualitative descriptive analysis technique. The results of this study used interview data in describing, assisted by observation and processing of Likert scale tabulation data with a scale of 5 in the SPSS 25 application. The results of data processing that had been carried out in the SPSS 25 application stated that the application index for each aspect was an aspect of environmental policy with an average value 4.29, aspects of planning with an average value of 3.85, aspects of implementation and operations with an average value of 4.02, aspects of inspection and corrective action with an average value of 3.88 and aspects of management review with an average value 3,63 . Based on the calculation of the average index for the implementation of the Environmental Management System, it is stated that it has a value of 4.29, meaning that the application of the Environmental Management System has been carried out properly at the front office department at the Stahla Hotel, a Tribute Portfolio every day which aims to have a positive impact on the environment so as not to damage and can preserve the surrounding environment, but it needs to be maximized again.

POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	1
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSYARATAN GELAR SARJANA	iii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
PERNYATAAN ORISINALITAS	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Hotel	7
2.1.2 Front Office	8
2.1.3 Environmental Management System (EMS).....	9
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya.....	12
BAB III METODE PENELITIAN	18
3.1 Lokasi dan Periode Penelitian	18
3.2 Objek Penelitian	18
3.3 Identifikasi Variabel	19
3.4 Definisi Oprasional Variabel.....	19
3.5 Jenis dan Sumber Data	21

3.5.1 Jenis Data.....	21
3.5.2 Sumber Data	22
3.6 Teknik Penentuan Informan	22
3.7 Metode Pengumpulan Data	23
3.7.1 Dokumentasi.....	23
3.7.2 Wawancara	24
3.7.3 Observasi	24
3.7.4 Studi Pustaka	24
3.8 Teknik Analisis Data.....	24
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	27
4.1. Gambaran Umum Perusahaan	27
4.1.1. Sejarah Sthala, a Tribute Portfolio	27
4.1.2. Bidang Usaha.....	29
4.1.3. Hotel Facilities.....	29
4.1.4. Struktur Organisasi Front Office	37
4.2. Hasil Penelitian	45
4.2.1. Penerapan EMS oleh Karyawan pada Front Office Department di Hotel Sthala, a Tribute Portfolio.....	45
4.2.2 Usaha-usaha yang dilakukan pihak manajemen hotel dalam meningkatkan penerapan EMS oleh karyawan pada <i>front office department</i> di Hotel Sthala, a Tribute Portfolio	55
BAB V PENUTUP	7
5.1. Simpulan.....	7
5.2. Saran.....	8
DAFTAR PUSTAKA	10
LAMPIRAN.....	66

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Fasilitas MICE Hotel Sthala, a Tribute Portfolio.....	34
Tabel 4. 2 Shuttle Schedule Operasional Hotel	36
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	48
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
Tabel 4. 5.....	49
Tabel 4. 6 Persepsi Karyawan terhadap Penerapan EMS Aspek Perencanaan.....	51
Tabel 4. 7 Persepsi Karyawan terhadap Penerapan EMS Aspek Implementasi dan Operasi	53
Tabel 4. 8 Persepsi Karyawan terhadap Penerapan EMS Aspek Pemeriksaan dan Tindakan Perbaikan.....	55
Tabel 4. 9 Persepsi Karyawan terhadap Penerapan EMS Aspek Tinjauan Manajemen.....	56



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Struktur Organisasi *Front Office Department*..... 39



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuisisioner Penelitian	70
Lampiran 2 Pedoman Wawancara	72
Lampiran 3 Penggunaan Kembali Wi-fi Card yang Masih Bisa Dipakai.....	74
Lampiran 4 Sign Pembuangan Sampah	74
<i>Lampiran 5: Pamflet Donasi Sungai Watch</i>	74
Lampiran 6 Informasi Untuk Menjaga Area Tetap Bersih	75
Lampiran 7 Bathroom Etiquette.....	75
Lampiran 8 Deluxe Room with Balcony	76
Lampiran 9 Deluxe Family Studio	76
Lampiran 10 Deluxe Pool View Room with Balcony	76
Lampiran 11 Deluxe River View Room with Balcony.....	76
Lampiran 12 Jungle Suite.....	77
Lampiran 13 Sungai Restaurant	77
Lampiran 14 Panorama Pool Bar	77
Lampiran 15 Naga Rooftop Bar and Lounge	77
Lampiran 16 Wedding Packages.....	78
Lampiran 17 Spa and Wellness.....	78
Lampiran 18 Panorama infinity Pool	78
Lampiran 19 Fitness Center	78
Lampiran 20 Dokumentasi Wawancara	82

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Industri pariwisata merupakan industri yang memberikan dampak positif bagi perekonomian Indonesia. Hal ini senada dengan pendapat Evita et al, (2015) yang menyatakan bahwa sektor pariwisata dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat dimana pariwisata tersebut dikembangkan. Dampak positif bidang perekonomian ini juga dapat menimbulkan dampak negatif bagi lingkungan seperti pencemaran lingkungan dan pengalihan fungsi lahan produktif akibat dari operasional industri pariwisata seperti hotel.

Hotel merupakan salah satu akomodasi yang dikelola secara komersial menyediakan pelayanan penginapan, makan dan minum, serta jasa-jasa lainnya. Salah satu hotel bintang 5 yang berada di Kabupaten Gianyar yaitu Hotel Sthala, a Tribute Portfolio. Hotel ini merupakan hotel bintang 5 yang bernaung di bawah manajemen Marriott International. Hotel ini berlokasi di Jalan A.A. Gede Rai Mawang Kelod, Lodsunduh Ubud, Bali.

Hasil observasi partisipatoris peneliti mengindikasikan bahwa hotel ini belum maksimal menerapkan *environmental management system* (EMS) terutama pada *front office department* walaupun sudah ikut serta dalam program yang diluncurkan oleh Marriot Internasional dengan nama Sungai Watch yang merupakan sebuah program dari Marriott Business Consil yang bergabung dengan sebuah yayasan bernama Sungai Watch dimana yayasan ini membantu perawatan untuk menjaga sungai yang ada di seluruh Indonesia dengan memberikan donasi

minimal USD 1 atau setara dengan Rp.15.000. Selain itu pihak manajemen hotel juga menerapkan program “*Green Room Program*”. *Green Room Program* adalah penggantian *bed sheet* dan *towel* dibutuhkan oleh tamu setiap 3 kali sehari. Program ini diberlakukan untuk mendukung kelestarian lingkungan serta penghematan air (*save our earth*).

Berdasarkan penerapan program tersebut terbukti Hotel Sthla, Ubud Bali sudah menerapkan konsep *green* pada bagian hemat *energy* dan menjaga keberlanjutan lingkungan. Untuk itu para karyawan diwajibkan untuk mendukung program tersebut dengan penuh kesadaran. Namun demikian beberapa karyawan masih kurang sadar mengenai pentingnya kelestarian lingkungan sehingga dapat menghambat penerapan EMS di hotel khususnya di *front office department*. Departemen ini mulai menerapkan penghematan energi dan pengelolaan limbah terutama sampah kertas. Para karyawan *front office department* di hotel dapat menggunakan kertas bekas untuk membuat catatan kecil selama bekerja.

Risalah & Faozen, (2019) menyebutkan *front office department* merupakan departemen hotel yang berkontribusi dalam menghasilkan limbah kering seperti kertas sebagai media administrasi, dimana banyaknya jumlah kertas yang digunakan akan berdampak pada kerusakan lingkungan. Untuk mengurangi dampak kerusakan lingkungan dan mewujudkan keberlangsungan hotel khususnya pada *front office department* maka diperlukan penerapan EMS dengan baik Marouen Amiri (2015). Ozusaglam.(2018) menyatakan *.Environmental Management System (EMS) are important voluntary management tools that aim at reduce the environmental impact of firm's activities*

Penerapan EMS perlu dilakukan karena banyak hotel yang menghasilkan limbah dan menggunakan energi dalam jumlah yang besar sehingga memiliki pengaruh terhadap keberlangsungan atau keberlanjutan hotel Agus (2020).

Keterlibatan dari semua karyawan *front office* untuk mencapai sistem manajemen lingkungan yang baik perlu adanya kerjasama antar semua pihak dalam departemen itu sendiri maupun dengan manajemen.

Front office merupakan salah satu departemen yang bertemu langsung dengan tamu saat tiba di hotel yang memiliki tugas dan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan ramah-tamah kepada tamu, dalam memberikan pelayanan harus tetap diimbangi dengan penerapan manajemen lingkungan yang baik agar nantinya hal tersebut dapat membangun citra hotel yang lebih baik. Untuk mencapai sistem manajemen lingkungan yang baik terutama pada *front office department* yaitu dengan cara pengelolaan limbah seperti penggunaan di belakang kertas yang sudah tidak terpakai bisa dijadikan catatan kecil untuk karyawan selama bekerja, atau menggunakan kertas tersebut untuk *print out* berkas atau *guest list*, dan menaruh kertas yang sudah tidak dipakai lagi di gudang atau dihancurkan, penghematan energi seperti mematikan peralatan listrik dan lampu saat tidak digunakan, penggunaan pencahayaan dan ventilasi alami apabila memungkinkan, mengatur suhu pada alat pendingin ruangan dengan tepat dan menggunakan baterai yang dapat diisi ulang. Penerapan EMS dilakukan untuk dapat mencapai keberlanjutan lingkungan hotel.

Keberlanjutan merupakan proses keberlangsungan hidup yang menentukan batas-batas sumber daya fisik, alam, dan sosial dengan cara menanamkan sistem

kehidupan manusia secara berkelanjutan Wella & Chairy (2020). Dimana keberlanjutan telah ditetapkan sebagai perhatian global utama yang berfokus pada isu-isu seperti pemanenan, pemanfaatan dan pembaharuan sumber daya alam, efek pelepasan limbah dan polutan ke lingkungan, dan distribusi kekayaan di berbagai belahan dunia dan antar generasi Halmi & Poldrugovac (2022).

Untuk dapat mencapai keberlanjutan dalam proses kegiatan usaha perhotelan terutama dalam *front office department* dengan cara menggunakan teknologi yang tidak merusak lingkungan contohnya menggunakan alat elektronik seperti Ipad dalam proses *registrasi* tamu dan menggunakan *barcode* sebagai pemberian sarana informasi yang dapat di scan melalui ponsel

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang EMS dan seberapa besar praktik EMS tersebut telah dilakukan di hotel Sthala, a Tribute Portfolio untuk mencapai keberlanjutan hotel. Dari hasil pengamatan awal, penulis dapat melihat bahwa beberapa kegiatan yang berlangsung di Hotel Sthala, a Tribute Portfolio ini masih kurang mencerminkan perilaku EMS seperti masih menggunakan kertas untuk kegiatan oprasional dan penggunaan alat tulis seperti pulpen yang tidak bisa diisi ulang, penggunaan lampu

di siang hari dan pemakaian kantong sampah yang terbuat dari plastic. Oleh sebab itu penulis tertarik melakukan penelitan berjudul “Penerapan *Environmental*

Management System untuk mencapai Keberlanjutan Hotel Pada *Front Office Department* di Sthala, a Tribute Portfolio”

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang di atas, maka yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimanakah penerapan EMS oleh para karyawan *front office* di Hotel Sthala, a Tribute Portfolio?
2. Usaha-usaha apakah yang dilakukan pihak manajemen hotel dalam meningkatkan penerapan EMS untuk mencapai keberlanjutan hotel di Sthala, a Tribute Portfolio?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan penelitian yang dapat dijabarkan yaitu

1. Untuk menganalisis penerapan EMS yang sudah dilakukan pada *Front Office Department* di hotel Sthala, a Tribute Portfolio.
2. Untuk menjelaskan usaha-usaha yang dilakukan pihak manajemen hotel dalam meningkatkan penerapan EMS untuk mencapai keberlanjutan hotel di Sthala, a Tribute Portfolio.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan ilmu penelitian dalam penelitian selanjutnya serta menambah referensi mengenai penerapan *Environmental Management System* dan juga pelestarian lingkungan di Hotel Sthala, a Tribute Portfolio.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai sebuah sarana untuk mengembangkan ilmu pengetahuan mengenai pentingnya penerapan EMS untuk mencapai Keberlanjutan Hotel pada sektor perhotelan khususnya pada *Front Office Department*, serta menambah pengalaman mahasiswa dalam pengimplementasikan materi yang diberikan saat perkuliahan dengan kenyataan pada dunia industri.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

PENUTUP

1.1. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya mengenai penerapan EMS oleh para karyawan *front office* di Hotel Sthala, a Tribute Portfolio Ubud, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Penerapan EMS pada *front office department* di hotel Sthala, a Tribute Portfolio sudah diterapkan dengan sangat baik. Hal ini dapat dilihat dari hasil skor rata-rata dari variabel pertama yaitu kebijakan lingkungan yang terdiri dari indikator penyebarluasan mengenai cara pembuangan sampah sudah diketahui, disebarluaskan dan juga diterapkan dengan baik oleh para karyawan. Namun pada indikator pemeriksaan dan tindakan perbaikan belum dilaksanakan dengan maksimal oleh pihak manajemen dimana kurangnya tinjauan dan juga kurangnya perhatian terhadap kegiatan yang dilangsungkan oleh para karyawan seperti pihak manajemen kurang memberikan teguran terhadap karyawan yang menghidupkan AC dan juga lampu di *office* saat tidak berada didalam ruangan.
2. Kesadaran para karyawan *front office* dan juga pihak manajemen terhadap (EMS) di Sthala, a Tribute Portfolio Ubud perlu ditingkatkan. Dilihat dari hasil kuisioner yang diuji menggunakan skala likert, dari ke-5 variabel hanya 1 diantaranya yang sudah diterapkan dengan sangat baik oleh para karyawan dan juga pihak manajemen sedangkan 4 variabel lainnya sudah diterapkan dengan baik namun belum secara maksimal.

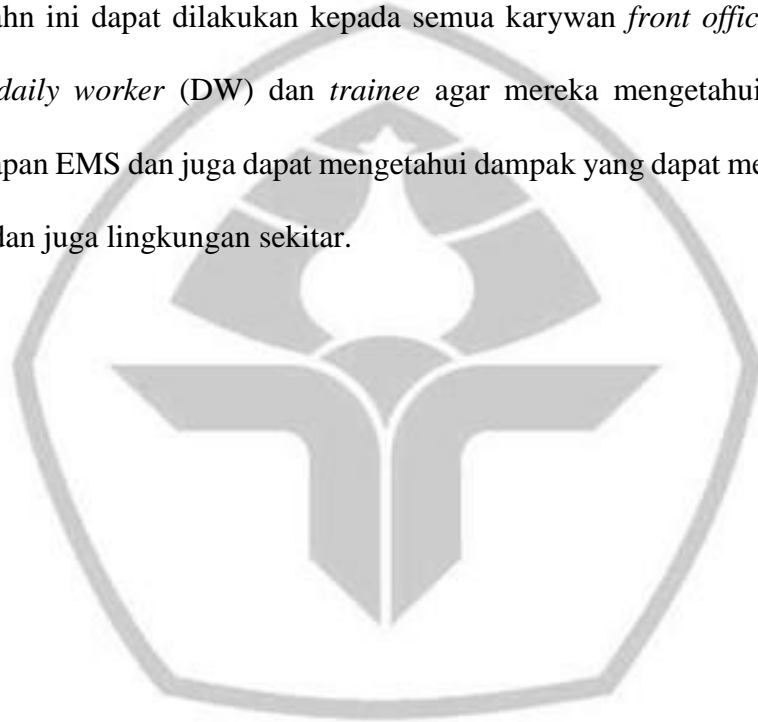
1.2. Saran

Mengacu pada hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan maka dapat dikemukakan beberapa saran untuk *front office department* di Sthala, a Tribute Portfolio Ubud sebagai berikut:

1. Dalam penelitian ini telah dibuktikan bahwa kesadaran karyawan memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan keberlanjutan hotel yang dilihat melalui penerapan EMS oleh para karyawan di *front office department* dimana pelaksanaan yang dilakukan belum maksimal. Dengan demikian penulis berharap hendaknya pihak manajemen dan juga para karyawan *front office* di Hotel Sthala, a Tribute Portfolio untuk dapat meningkatkan kesadaran terhadap kegiatan EMS agar penerapannya dapat dilangsungkan secara optimal dan para karyawan memiliki motivasi untuk kerja yang lebih baik, dimana motivasi ini perlu mendapat dukungan dari pihak manajemen perusahaan agar tetap mempertahankan kesadaran karyawan dan mengoptimalkan penerapan EMS yang perlu ditingkatkan lagi. Selain dengan memberikan pengingat pada semua karyawan agar kegiatan pelaksanaan EMS dapat dijadikan sebuah kebiasaan yang dapat diulang dan juga dilaksanakan secara terus menerus.

sebuah pengingat atau "*reminder*" sangatlah penting dalam upaya meningkatkan kegiatan EMS ini, salah satu contohnya dengan menempelkan sebuah pamflet atau poster yang menggunkana kata-kata atau gambar yang berisikan pengingat untuk tetap menjaga lingkungan, hemat dalam penggunaan kertas dan lebih hemat dalam penggunaan energi yang ditunjukkan untuk karyawan *front office*.

2. Dalam penelitian ini, penulis berharap penelitian ini dapat dijadikan masukan oleh pihak hotel dalam upaya meningkatkan kesadaran karyawan terhadap pelaksanaan kegiatan EMS. Saran yang dapat penulis berikan bagi hotel Sthala, a Tribute Portfolio adalah untuk memberikan pelatihan kepada para karyawan terkait dengan penerapan dan juga pelaksanaan kegiatan EMS, dimana pelatihan ini dapat dilakukan kepada semua karyawan *front office* mulai dari *staff*, *daily worker* (DW) dan *trainee* agar mereka mengetahui pentingnya penerapan EMS dan juga dapat mengetahui dampak yang dapat mempengaruhi hotel dan juga lingkungan sekitar.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Achieve, P. B. T., Industrial, S., & For, P. (2019). *Sustainable Industrial Performance For Hotels*. 7(3), 339–348.
- Agus, P., Ratna Setyowati, P., Masduki, A., Innocentius, B., Priyono Budi, S., & Otta Breman, S. (2020). The effect of implementation integrated management system ISO 9001, ISO 14001, ISO 22000 and ISO 45001 on Indonesian food industries performance. *Test Engineering and Management*, 82(20), 14054–14069.
- Djajanegara, A. R. (2020). Teknik Analisis Data (Analisis Kualitatif Pada Hasil Kuesioner) Oleh : Asep R. Djajanegara. *Jurnal Ilmu Pendidikan Dan Dakwah*, 1–11.
- Evita, R., Sirtha, I. N., & Sunartha, I. N. (2015). DAMPAK PERKEMBANGAN PEMBANGUNAN SARANA AKOMODASI WISATA TERHADAP PARIWISATA BERKELANJUTAN DI BALI: Rossi Evita, I Nyoman Sirtha, I Nyoman Sunartha. *Program Pascasarjana Universitas Udayana, Bali*, 2(1), 1–12. <https://ocs.unud.ac.id/index.php/jip/article/view/3684>
- Greco, V., & Ipiña, N. (2015). The Sustainable University – A Model for the Sustainable Organization. *Management of Sustainable Development*, 6(2), 15–24. <https://doi.org/10.1515/msd-2015-0002>
- Halmi, L., & Poldrugovac, K. (2022). Keberlanjutan Reporting Harmonization in the Hotel Industry – What Is Next? *Geojournal of Tourism and Geosites*, 41(2), 541–547. <https://doi.org/10.30892/gtg.41227-861>
- 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>
- 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>
- Kusnedi, R. (2021). Analisis Faktor Loyalitas Staf Pada Bagian Executive Lounge Di Front Office Department Di Pullman Jakarta Indonesia. *Jurnal British*, 1(2), 60–75.
- Marouen Amiri, M., Noubbigh, H., Naoui, K., & Choura, N. (2015). Environmental Management System: Environmental Impacts and Productivity. *International Journal of Business and Management*, 10(11), 107. <https://doi.org/10.5539/ijbm.v10n11p107>

Mayouf, M. A. (2018). Evaluation of Employees' Awareness of Environmental Management Systems in Four and Five Star Hotels in Alexandria: A Study Applied to Front Office Department. *By: Faculty of Tourism and Hotels, Fayoum University, Egypt*, 12, 32–49.

Moha, S., & Loindong, S. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Yuta Di Kota Manado. *Jurnal EMBA*, 4(1), 575–584.

Muktiono, E., & Soediantono, D. (2022). *Literature Review of ISO 14001 Environmental Management System Benefits and Proposed Applications in the Defense Industries Literature Review Benefit Sistem Manajemen Lingkungan ISO 14001 dan Usulan Penerapan Pada Industri Pertahanan*. 3(2), 1–12.

Ozusaglam, S., Robin, S., & Wong, C. Y. (2018). Early and late adopters of ISO 14001-type standards: revisiting the role of firm characteristics and capabilities. *Journal of Technology Transfer*, 43(5), 1318–1345. <https://doi.org/10.1007/s10961-017-9560-5>

Pereira, V., Silva, G. M., & Dias, Á. (2021). Keberlanjutan practices in hospitality: Case study of a luxury hotel in Arrábida Natural Park. *Keberlanjutan (Switzerland)*, 13(6), 1–21. <https://doi.org/10.3390/su13063164>

Purvis, B., Mao, Y., & Robinson, D. (2019). Three pillars of keberlanjutan: in search of conceptual origins. *Keberlanjutan Science*, 14(3), 681–695. <https://doi.org/10.1007/s11625-018-0627-5>

Purwanto, N. (2019). Variabel Dalam Penelitian Pendidikan. *Jurnal Teknodik*, 6115, 196–215. <https://doi.org/10.32550/teknodik.v0i0.554>

Risalah, F. A., & Faozen, F. (2019). Analisa Penerapan Paperless Office Pada Proses in Room Check in Oleh Guest Relation Officer Pada Hotel Shangri-La Surabaya. *Sadar Wisata: Jurnal Pariwisata*, 2(2), 99. <https://doi.org/10.32528/sw.v2i2.2683>

Sawal, V. A., Ruru, J. M., & Plangiten, N. (2020). Penggunaan Keluhan Masyarakat Pengguna Jasa Hotel on Inn Guesthouse di Wonasa Tenga Karama Manado. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 1–8.

Sharma, S., & Prakash, M. (2021). Employees attitude towards environmental management practices in hotels : A study of rajasthan hospitality industry. *Pollution Research Journal*, 40(1), 140–147.

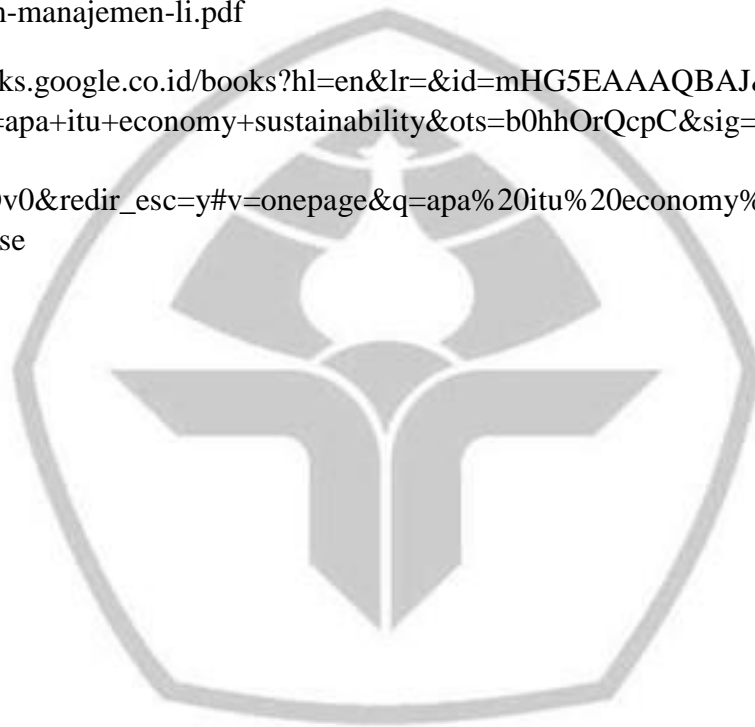
Wachidyah, W. (2017). Front Office Department Dan Peranannya. *Wiwin Wachidyah*, 4, 1–11. <https://nscpolteksby.ac.id/ebook/files/Ebook/Journal/2017/JBT Front Office Department dan Peranannya dalam Layanan Tamu Hotel By Wiwin>

Wachidayah.pdf

Wella, S. F., & Chairy, C. (2020). Implementasi Keberlanjutan Sebagai Alat Pemasaran Pada Era Pandemi Covid-19. *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi Dan Bisnis*, 4(2), 343. <https://doi.org/10.24912/jmieb.v4i2.8284>

Wicaksana, R. F. S., & Hatini, S. (2014). Analisis Pelaksanaan Sistem Manajemen Lingkungan Berdasarkan Sertifikasi ISO 14001 Di PT Bartec Utama Mandiri. *Industrial Engineering Online Journal*, 3(4), 1–9. <https://media.neliti.com/media/publications/184529-ID-analisis-pelaksanaan-sistem-manajemen-li.pdf>

https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=mHG5EAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=apa+itu+economy+sustainability&ots=b0hhOrQcpC&sig=uXsiOgWUrLFskbvx-co3Ny4FOv0&redir_esc=y#v=onepage&q=apa%20itu%20economy%20sustainability&f=false



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI