

SKRIPSI

**PENERAPAN PRO ENVIRONMENTAL BEHAVIOR
OLEH STAF FRONT OFFICE
DALAM MEWUJUDKAN GREEN HOTEL
DI THE RITZ-CARLTON, BALI**



**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

SKRIPSI

**PENERAPAN PRO ENVIRONMENTAL BEHAVIOR
OLEH STAF FRONT OFFICE
DALAM MEWUJUDKAN GREEN HOTEL
DI THE RITZ-CARLTON, BALI**



**Ni Komang Sri Noviyanti
NIM 1915834003**

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

SKRIPSI

**PENERAPAN PRO ENVIRONMENTAL BEHAVIOR
OLEH STAF FRONT OFFICE
DALAM MEWUJUDKAN GREEN HOTEL
DI THE RITZ-CARLTON, BALI**

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Ni Komang Sri Noviyanti
NIM 1915834003**

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

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

PENERAPAN PRO ENVIRONMENTAL BEHAVIOR OLEH STAF FRONT OFFICE DALAM MEWUJUDKAN GREEN HOTEL DI THE RITZ-CARLTON, BALI

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

Pembimbing I,



Ni Nyomah Sri Astuti, SST.Par., M.Par.
NIP. 198409082008122004

Pembimbing II,



Ida Ayu Elistyawati, A.Par., M.Par.
NIP. 196707141998032001



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata,
Politeknik Negeri Bali



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


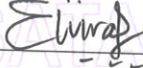

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi berjudul:


PENERAPAN PRO ENVIRONMENTAL BEHAVIOR OLEH STAF FRONT OFFICE DALAM MEWUJUDKAN GREEN HOTEL DI THE RITZ-CARLTON, BALI

yang disusun oleh **Ni Komang Sri Noviyanti (NIM 1915834003)** telah dipertahankan dalam

Sidang Skripsi di depan Tim Penguji
pada hari Jumat tanggal 28 Juli 2023

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par. NIP. 198409082008122004	
Anggota	Elvira Septevany, S.S., M.Li NIP. 198909262019032017	
Anggota	Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd. NIP. 199009222022031003	

Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata,
Politeknik Negeri Bali


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

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ni Komang Sri Noviyanti

NIM : 1915834003

Program Studi : D-IV Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata,
Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa skripsi berjudul:

**“Penerapan Pro Environmental Behavior oleh Staf Front Office dalam
Mewujudkan Green Hotel di The Ritz-Carlton, Bali”**

benar bebas dari plagiat. Apabila pernyataan ini terbukti tidak benar, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Badung, 28 Juli 2023



Ni Komang Sri Noviyanti

KATA PENGANTAR

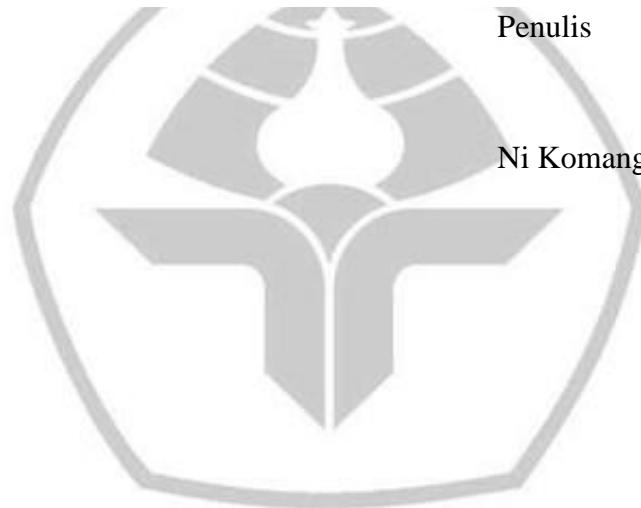
Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karna berkat dan rahmatnya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Penerapan *Pro Environmental Behavior* oleh Staf *Front Office* dalam Mewujudkan *Green Hotel* di The Ritz-Carlton, Bali” dalam keadaan tepat waktu. Penulisan skripsi ini merupakan sebuah wadah penyalur ilmu dan minat mahasiswa dalam melakukan penelitian sebagai langkah awal dalam memenuhi syarat penyusunan skripsi agar dapat menyelesaikan pendidikan DIV Manajemen Bisnis Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.

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

1. I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas kepada penulis untuk melaksanakan perkuliahan pada kampus Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan izin dalam melaksanakan perkuliahan pada Jurusan Pariwisata serta turut membantu kelancaran penulis dalam melakukan penyusunan skripsi.
3. Dr. Gede Ginaya, M.Si selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata yang telah membantu memberikan masukan dan kelancaran bagi penulis.
4. Dra. Ni Nyoman Triyuni, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata yang telah memberikan begitu banyak panduan, dorongan dan masukan dalam melaksanakan penyusunan skripsi.
5. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan pandangan, arahan, motivasi dan senantiasa meluangkan waktunya untuk membimbing penulis demi kelancaran penyusunan skripsi ini dari tahap awal hingga akhir.

6. Ida Ayu Elistyawati, A.Par., M.Par. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan saran, dukungan dan bimbingannya tanpa henti untuk membantu penulis agar dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu.

Skripsi ini masih jauh dari sempurna mengingat keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang penulis miliki sehingga penulis menerima segala koreksi, saran atau kritikan yang bersifat membangun. Besar harapan penulis agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi mahasiswa Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.



Penulis

Ni Komang Sri Noviyanti

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

ABSTRAK

Noviyanti, Ni Komang Sri. (2023). *Penerapan Pro Environmental Behavior oleh Staf Front Office dalam Mewujudkan Green Hotel di The Ritz-Carlton, Bali*. Skripsi: Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Skripsi ini telah disetujui dan diperiksa oleh Pembimbing I: Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par. dan Pembimbing II: Ida Ayu Elistyawati, A.Par., M.Par.

Kata kunci: penerapan, *pro environmental behavior*, *green hotel*, *front office*

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan *pro environmental behavior* dan pengaruh penerapannya oleh staf *front office* dalam mewujudkan *green hotel* di The Ritz-Carlton, Bali. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah dengan melakukan observasi lapangan, penyebaran kuisioner dengan sample jenuh kepada 51 orang staf di departemen *front office* sebagai responden dan wawancara dengan *Front Office Manager* di The Ritz-Carlton, Bali. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis data regresi linier berganda untuk menjawab rumusan masalah dalam penelitian ini dengan bantuan aplikasi *SPSS Statistic 26 for Windows*. Hasil analisis menunjukkan bahwa staf *front office* di The Ritz-Carlton, Bali sudah menerapkan *pro environmental behavior* dengan sangat baik di dalam operasionalnya yang terdiri dari: penghematan energi, mobilitas & transportasi, pencegahan limbah, daur ulang, konsumerisme dan perilaku lainnya yang bertujuan melestarikan lingkungan. Penerapan *pro environmental behavior* memiliki hubungan yang kuat secara positif dan berpengaruh secara signifikan terhadap konsep *green hotel*. Hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa apabila penerapan *pro environmental behavior* meningkat, maka *green hotel* juga meningkat. Pengaruh penerapan *pro environmental behavior* oleh staf *front office* berkontribusi sebesar 93,2 % dalam mewujudkan *green hotel* di The Ritz-Carlton, Bali, sedangkan sisanya sebanyak 6,8% dipengaruhi oleh faktor lain dalam aspek penerapan *green hotel* yang tidak disertai dalam penelitian ini.

POLITEKNIK NEGERI BALI

ABSTRACT

Noviyanti, Ni Komang Sri. (2023). *Application of Pro Environmental Behavior by Front Office Staff in Realizing Green Hotel at The Ritz-Carlton, Bali. Undergraduate Thesis: Tourism Business Management, Tourism Department, Politeknik Negeri Bali.*

This undergraduate thesis has been supervised and approved by Supervisor I: Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par. and Supervisor II: Ida Ayu Elistyawati, A.Par., M.Par.

Keywords: application, pro environmental behavior, green hotel, front office

This study aims to find out how the application of pro environmental behavior and the influence of its application by front office staff in realizing green hotel at The Ritz-Carlton, Bali. The data collection method used was by conducting field observations, distributing questionnaires with saturated samples to 51 employees in the front office department as respondents and interviews with Front Office Manager of The Ritz-Carlton, Bali. The data analysis techniques used is multiple linear regression data analysis techniques to answer the problem formulation in this study with the help of the SPSS Statistic 26 for Windows application. The results of the analysis show that the front office staff at The Ritz-Carlton, Bali, have implemented very good pro environmental behavior in their operations which consist of: energy conservation, mobility & transportation, waste avoidance, recycling, consumerism and environmental conservation. The implementation of pro environmental behavior has a positively strong relationship and has a significant effect on the green hotel concept. The results of multiple linear regression analysis show that if the application of pro environmental behavior increases, the green hotel will also increase. The influence of application pro environmental behavior by front office staff contributed 93,2% in realizing a green hotel at The Ritz-Carlton, Bali, while the remaining 6,8% was influenced by other factors in the aspect of implementing green hotels which were not included in this research.

POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

Cover	i
SKRIPSI.....	ii
SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	v
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 Hotel.....	9
2.1.2 <i>Front Office Department</i>	9
2.1.3 <i>Pro Environmental Behavior</i>	12
2.1.4 <i>Green Hotel</i>	14
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya.....	17
2.3 Hipotesis	21
BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1 Lokasi dan Periode Penelitian	23
3.2 Objek Penelitian	25
3.3 Identifikasi Variabel Penelitian	25
3.3.1 Variabel Independen	26
3.3.2 Variabel Dependen.....	26
3.4 Definisi Operasional Variabel	26
3.5 Jenis dan Sumber Data	28
3.5.1 Jenis Data	28
3.5.2 Sumber Data.....	29
3.6 Populasi dan Sampel Penelitian	29

3.7	Metode Pengumpulan Data.....	30
3.7.1	Observasi.....	30
3.7.2	Kuisisioner (Angket)	31
3.7.3	Wawancara.....	31
3.7.4	Studi Literatur	32
3.7.5	Dokumentasi	32
3.8	Teknik Analisis Data.....	32
3.8.1.	Klasifikasi Data Responden	33
3.8.2.	Uji Instrumen Penelitian	33
3.8.3.	Analisis Statistik Deskriptif	34
3.8.4.	Uji Asumsi Klasik.....	35
3.8.5.	Uji Koefisien Korelasi	37
3.8.6.	Analisis Regresi Linier Berganda	38
3.8.7.	Koefisien Determinasi (R ²)	38
3.8.8.	Uji Hipotesis	39
BAB IV	PEMBAHASAN.....	41
4.1.	Gambaran Umum Tempat Penelitian	41
4.1.1.	Sejarah Singkat The Ritz-Carlton, Bali	42
4.1.2.	Fasilitas The Ritz-Carlton, Bali	43
4.1.3.	Struktur Organisasi Departemen <i>Front Office</i>	48
4.2.	Hasil dan Pembahasan	58
4.2.1.	Penerapan <i>Pro Environmental Behavior</i> oleh Staf <i>Front Office</i> di The Ritz-Carlton, Bali	58
4.2.2.	Pengaruh Penerapan <i>Pro Environmental Behavior</i> oleh Staf <i>Front Office</i> dalam Mewujudkan <i>Green Hotel</i> di The Ritz-Carlton, Bali	75
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN.....	113
5.1.	Simpulan.....	113
5.2.	Saran	114
	DAFTAR PUSTAKA	115
	LAMPIRAN	

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel.....	27
Tabel 3. 2 Skor dan Keterangan Skala Likert Kuisisioner	31
Tabel 4. 1 Tipe Kamar The Ritz-Carlton, Bali.....	44
Tabel 4. 2 Restoran & Bar di The Ritz-Carlton, Bali	45
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas.....	76
Tabel 4. 4 Hasil Uji Reliabilitas	77
Tabel 4. 5 Kelas Interval Presentase	64
Tabel 4. 6 Hasil Penerapan Penghematan Energi	64
Tabel 4. 7 Hasil Penerapan Mobilitas & Transportasi	66
Tabel 4. 8 Hasil Penerapan Pencegahan Limbah.....	67
Tabel 4. 9 Hasil Penerapan Daur Ulang.....	69
Tabel 4. 10 Hasil Penerapan Konsumerisme	71
Tabel 4. 11 Hasil Penerapan Perilaku Lainnya yang Bertujuan Melestarikan Lingkungan	71
Tabel 4. 12 Penerapan Pro Environmental Behavior.....	73
Tabel 4. 13 Hasil Uji Normalitas	78
Tabel 4. 14 Hasil Uji Linearitas	79
Tabel 4. 15 Hasil Uji Multikolinearitas.....	81
Tabel 4. 16 Hasil Uji Heteroskedastisitas	82
Tabel 4. 17 Hasil Uji Koefisien Korelasi	83
Tabel 4. 18 Tabel Pedoman Derajat Hubungan	83
Tabel 4. 19 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda Y1	84
Tabel 4. 20 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda Y2	86
Tabel 4. 21 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda Y3	88
Tabel 4. 22 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	91
Tabel 4. 23 Hasil Uji t Y1	94
Tabel 4. 24 Hasil Uji t Y2	94
Tabel 4. 25 Hasil Uji t Y3	95
Tabel 4. 26 Hasil Uji F.....	99

Tabel 4. 27 Pengaruh penghematan energi terhadap green hotel.....	100
Tabel 4. 28 Pengaruh mobilitas & transportasi terhadap green hotel	102
Tabel 4. 29 Pengaruh pencegahan limbah terhadap green hotel	104
Tabel 4. 30 Pengaruh daur ulang terhadap green hotel.....	106
Tabel 4. 31 Pengaruh konsumerisme terhadap green hotel.....	107
Tabel 4. 32 Pengaruh perilaku lainnya yang melestarikan lingkungan terhadap green hotel.....	108
Tabel 4. 33 Pengaruh pro environmental behavior terhadap green hotel	110



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo The Ritz-Carlton, Bali.....	23
Gambar 4. 1 Lokasi The Ritz-Carlton, Bali	41
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Front Office Department The Ritz-Carlton, Bali	48
Gambar 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	59
Gambar 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	59
Gambar 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	60
Gambar 4. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan	61
Gambar 4. 7 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	62
Gambar 4. 8 PenggunaanHVAC dengan fitur eco-mode.....	102
Gambar 4. 9 Buggy movement	103
Gambar 4. 10 Penggunaan tas kain (ramah lingkungan)	105
Gambar 4. 11 Penggunaan kertas reuse	106
Gambar 4. 12 Penggunaan produk eco-label	108
Gambar 4. 13 Sungai watch donation	109

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Izin Penelitian
- Lampiran 2 : Surat Permohonan Pengisian Kuisisioner
- Lampiran 3 : Kuisisioner Penelitian
- Lampiran 4 : Pedoman Wawancara *Front Office Manager*
- Lampiran 5 : Hasil Tabulasi Data
- Lampiran 6 : Jawaban Hasil Wawancara
- Lampiran 7 : Data Responden
- Lampiran 8 : Hasil Uji Validitas
- Lampiran 9 : Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 10 : Hasil Uji Normalitas
- Lampiran 11 : Hasil Uji Linearitas
- Lampiran 12 : Hasil Uji Multikolinearitas
- Lampiran 13: Hasil Uji Heteroskedastisitas
- Lampiran 14 : Hasil Uji Koefisien Korelasi
- Lampiran 15 : Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda
- Lampiran 16 : Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)
- Lampiran 17 : Hasil Uji t
- Lampiran 18 : Hasil Uji F
- Lampiran 19 : Dokumentasi

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata memiliki peran yang sangat penting dalam pembangunan nasional khususnya pembangunan ekonomi. Belakangan ini, pembangunan fasilitas pariwisata sangat gencar dilakukan. Hal ini menyebabkan sering kali kita menemukan gejala – gejala kerusakan lingkungan akibat pembangunan industri pariwisata yang kian ekstrim, dimana berdampak pada pemanasan global, keseimbangan ekosistem dan kesehatan umat manusia. Pemicu terbesar fenomena ini adalah penggunaan bahan bakar fosil, kegiatan alih guna lahan, pencemaran dan berkurangnya lingkungan terbuka hijau. Dengan adanya kondisi ini, diperlukan usaha – usaha terpadu untuk mengurangi dampak perkembangan industri pariwisata khususnya pada industri perhotelan (Anggita, D., Wardhani, A., & Danusastro, 2016).

Faktanya, industri perhotelan telah menghasilkan banyak limbah dan mengonsumsi banyak sumber daya alam (air dan energi). Industri perhotelan merupakan salah satu pihak yang memiliki tanggung jawab yang besar untuk mengurangi dampak lingkungan ini (Chand & Garge, 2017). Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia (Kemenparekraf) mengharapkan hotel – hotel di Indonesia fokus untuk menerapkan konsep “*Green Hotel*” demi menciptakan hotel yang ekologis dan bisnis yang berkelanjutan. Kemenparekraf telah menerbitkan panduan dan pedoman penerapan hotel ekologis di Indonesia untuk mendorong industri perhotelan terlibat dalam upaya meminimalkan dampak

pemanasan global dan kerusakan lingkungan melalui program hemat air, hemat energi, penggunaan material ramah lingkungan serta mengurangi produksi limbah. Bahkan setiap dua tahun sekali, Kemenparekraf memberikan penghargaan “*National Green Hotel Award*” kepada hotel yang berhasil menerapkan konsep “*Green Hotel*” dalam operasionalnya. Penghargaan ini diberikan kepada hotel yang telah menetapkan standar dan kriteria ramah lingkungan untuk mendorong pengelola hotel turut melindungi, merawat dan meningkatkan pengelolaan lingkungan yang lestari dan ekologis guna mewujudkan pariwisata berkelanjutan (Kemenparekraf, 2021).

The Ritz-Carlton, Bali, sebagai salah satu hotel bintang lima yang menawarkan fasilitas dan pelayanan super mewah di Bali. The Ritz-Carlton, Bali juga sangat berkomitmen dengan lingkungan dan sudah sejak lama menerapkan konsep ramah lingkungan walaupun saat ini masih belum tersertifikasi sebagai *green hotel*. *Green hotel* saat ini ibarat tren yang sedang naik daun dalam dunia perhotelan, untuk mewujudkannya terdapat beberapa tahapan yang perlu untuk diterapkan. Adapun yang disebut langkah – langkah dari *green practices* dalam mendukung *green hotel*, yaitu: *green action*, *green product* dan *green donation* (Abarca, 2021). Dimana dalam industri perhotelan yang bergerak dalam pelayanan jasa, bagian terpenting dalam operasionalnya dalam mewujudkan *green hotel* adalah *green action*.

Pendorong terbesar sekaligus pelaksana operasionalnya yaitu staf dalam menerapkan *green action*. Salah satu hal yang harus dimiliki oleh para pelaksana operasional adalah perilaku (*behavior*) yang mendukung. Perilaku yang dapat

diterapkan untuk mewujudkan *green hotel* berupa perilaku yang pro terhadap lingkungan (*pro environmental behavior*). *Pro environmental behavior* adalah perilaku yang tumbuh dari kesadaran untuk meminimalkan dampak negatif dari tindakan manusia itu sendiri terhadap alam dan pembangunan (Palupi & Sawitri, 2017). *Pro environmental behavior* penting untuk diterapkan di dalam operasional perhotelan khususnya di dalam lingkup departemen *front office*, karena departemen ini beroperasi selama dua puluh empat jam penuh dimana menggunakan energi yang cukup besar secara terus menerus. Energi yang dimaksud adalah penggunaan komputer, *printer*, *scanner*, pendingin, penerangan dan elektronik lainnya yang diharuskan untuk terus beroperasi.

The Ritz-Carlton, Bali dalam operasionalnya telah memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam upaya penghematan energi dan perlindungan alam, namun pada kenyataannya di dalam operasional masih banyak staf yang tidak menerapkannya dengan baik bahkan menyimpang dari standar yang telah ditetapkan. Seharusnya, staf pada departemen *front office* yang dalam operasional selama dua puluh empat jam penuh dapat berkontribusi dengan menerapkan *pro environmental behavior* dalam mengurangi dampak negatif dari operasional hotel. Sehingga, *pro environmental behavior* oleh staf *front office* diharapkan dapat membantu mewujudkan The Ritz-Carlton, Bali menjadi sebuah *green hotel*. Dimana nantinya gelar *green hotel* mampu untuk meningkatkan citra perusahaan dan memberikan dampak positif pada lingkungan masyarakat secara berkelanjutan. Berdasarkan dari latar belakang yang telah penulis jabarkan tersebut, penting dilakukan penelitian untuk menganalisis seberapa besar pengaruh “Penerapan *Pro*

Enviromental Behavior oleh Staf *Front Office* dalam Mewujudkan *Green Hotel* di The Ritz-Carlton, Bali”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah yang dibahas dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Penerapan *Pro Environmental Behavior* oleh Staf *Front Office* di The Ritz-Carlton, Bali?
2. Seberapa besar pengaruh Penerapan *Pro Environmental Behavior* oleh Staf *Front Office* dalam Mewujudkan *Green Hotel* di The Ritz-Carlton, Bali?

1.3 Tujuan Penelitian

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

1. Untuk menganalisis Penerapan *Pro Environmental Behavior* oleh Staf *Front Office* di The Ritz-Carlton, Bali.
2. Untuk menganalisis seberapa besar pengaruh Penerapan *Pro Environmental Behavior* oleh Staf *Front Office* dalam Mewujudkan *Green Hotel* di The Ritz-Carlton, Bali.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun beberapa manfaat yang diperoleh dari penelitian ini untuk berbagai pihak, sebagai berikut

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis manfaat dari penelitian ini adalah untuk menambah pengetahuan dan wawasan bagi penulis dan semua pihak yang membaca serta bisa

menjadi tambahan referensi bagi penelitian selanjutnya terutama yang terkait dengan judul serta topik yang dibahas.

2. Manfaat Praktis

Adapun manfaat praktis yang dapat dilihat dari beberapa pihak, sebagai berikut:

a. Bagi The-Ritz Carlton, Bali

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai referensi tambahan dan bahan masukan terkait seberapa besar pengaruh penerapan *pro environmental behavior* oleh staf *front office* dalam mewujudkan *green hotel* di The Ritz-Carlton, Bali.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi bagi mahasiswa yang melakukan penelitian dengan topik terkait dan menambah sumber keilmuan bagi Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

c. Bagi Penulis

Sebagai media untuk memperluas ilmu dan pengetahuan mengenai penerapan *pro environmental behavior* dalam mewujudkan *green hotel* pada sebuah hotel. Selain itu dapat menambah pengalaman penulis dalam menganalisis dan mengaplikasikan teori – teori yang telah dipelajari di kampus untuk di aplikasikan dalam kondisi yang nyata dalam dunia industri.

1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas, ruang lingkup dan batasan masalah ini adalah penelitian kuantitatif. Penulis membatasi masalah dalam penelitian ini hanya

terkait dengan judul yang diajukan yaitu bagaimana penerapan *pro environmental behavior* dalam mewujudkan *green hotel* di The Ritz-Carlton, Bali. Penelitian ini menggunakan variabel independen (*pro environmental behavior*) terdiri dari 6 variabel, yaitu: penghematan energi, mobilitas & transportasi, pencegahan limbah, daur ulang, konsumerisme dan perilaku lainnya yang bertujuan melestarikan lingkungan serta tiga variabel dependen (*green hotel*) yaitu operasional hotel berwawasan lingkungan, efisiensi energi dan pengelolaan limbah berwawasan lingkungan. Penelitian ini menggunakan metode analisis data kuantitatif dengan teknik analisis data analisis regresi linier berganda, menggunakan koefisien determinasi, uji hipotesis t & hipotesis F untuk mendapatkan jawaban dari rumusan masalah dalam penelitian ini.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

b. **Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dengan judul “Penerapan *Pro Environmental Behavior* oleh Staf *Front Office* dalam Mewujudkan *Green Hotel* di The Ritz-Carlton, Bali” ini, dapat ditarik simpulan bahwa:

1. Pada The Ritz-Carlton, Bali semenjak pandemi pelaku operasional dituntut untuk melakukan penghematan energi dan menekan biaya dalam menjalankan operasional, sehingga hal – hal ini menjadi kebiasaan baru bagi staf khususnya departemen *front office*. Keseharian staf *front office* dalam menerapkan *pro environmental behavior*, sudah sangat baik dilaksanakan. *Pro environmental behavior* sangat memberikan dampak positif bagi departemen *front office* secara khusus dan juga bagi perusahaan. Karena *pro environmental behavior* dapat mempengaruhi keberlangsungan lingkungan hotel jangka panjang, membantu untuk menekan biaya dan menjadi daya tarik tersendiri sehingga dapat meningkatkan kunjungan tamu. Staf *front office* sudah cukup siap dan sangat antusias dalam mewujudkan *green hotel*. Hanya saja, yang perlu diminimalisir oleh staf *front office* adalah *human error* dan yang perlu ditingkatkan adalah *self-awareness* dalam penerapan perilaku ramah lingkungan.
2. Indikator – indikator dari *pro environmental behavior* yaitu: penghematan energi, mobilitas dan transportasi, pencegahan limbah, daur ulang, konsumerisme dan perilaku lainnya yang bertujuan melestarikan lingkungan dalam beberapa indikatornya berpengaruh positif dan signifikan dalam

mewujudkan *green hotel* di The Ritz-Carlton, Bali. Selain itu, penerapan *pro environmental behavior* berkontribusi memengaruhi *green hotel* sebesar 93,2%. Sedangkan sisanya sebesar 6,8% dipengaruhi oleh faktor lain dalam aspek penerapan *green hotel* yang tidak disertai dalam penelitian ini. Dengan ini, *pro environmental behavior* memiliki pengaruh yang sangat kuat dengan *green hotel*.

c. **Saran**

Berdasarkan dari hasil pembahasan dan simpulan, maka penulis memiliki beberapa saran yang ingin disampaikan, yaitu:

1. Bagi pihak manajemen hotel The Ritz-Carlton, Bali hendaknya lebih giat lagi untuk mendukung program *green hotel* demi keberlangsungan hotel jangka panjang, kelestarian lingkungan dan energi untuk mendukung keberlangsungan sektor pariwisata serta meningkatkan citra hotel. Sebagai dukungan awal dengan menyebarkan poster kebersihan lingkungan secara internal perusahaan.
2. Bagi seluruh staf hotel The Ritz-Carlton, Bali hendaknya mempertahankan dan meningkatkan penerapan *pro environmental behavior* yang sudah diterapkan untuk mewujudkan *green hotel* di The Ritz-Carlton, Bali dengan tetap saling mengingatkan, mengurangi *human error* dan meningkatkan *self-awareness*.
3. Bagi peneliti selanjutnya apabila ingin melakukan penelitian yang sama dengan penelitian ini, maka bisa meneliti tentang faktor lain pendukung *green hotel* yang tidak diteliti dalam penelitian ini, yaitu: manajemen hotel berwawasan lingkungan, tata guna lahan, konservasi air, kualitas pengudaraan dan penggunaan material bangunan yang ramah lingkungan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abarca, R. M. (2021). Perilaku Masyarakat Indonesia Dalam Mendukung Green Practices Di Hotel: Analisa Theory of Planned Behavior Model. *Nuevos Sistemas de Comunicación e Información*, 2013–2015.
- Anggita, D., Wardhani, A., & Danusastro, Y. (2016). Aspek, Penilaian Hotel, Green Menengah, Kelas. *Modul*, 16(1), 21–28.
- Ariana, R. (2016) *November 2017*, 1–23.
- Bagyono. (2012). *Pariwisata & Perhotelan*. Alfabeta, CV.
- Chand, M., & Garge, S. (2017). Eco Friendly Practices in Indian Hotel Industry: An Exploratory Study. *International Journal of Hospitality & Tourism Systems*, 10(1), 63–71.
- Chia-Jung, C., & Pei-Chun, C. (2014). Preferences and Willingness to Pay for Green Hotel Attributes in Tourist Choice Behavior: The Case of Taiwan. *Journal of Travel and Tourism Marketing*, 31(8), 937–957. <https://doi.org/10.1080/10548408.2014.895479>
- Dan, J. T., Di, P., Berbintang, H., & Ubud, K. P. (2019). <http://ojs.unud.ac.id/index.php/simbiosis>. *September*, 10–26.
- Fatoki, O. (2019). Hotel employees' pro-environmental behaviour: Effect of leadership behaviour, institutional support and workplace spirituality. *Sustainability (Switzerland)*, 11(15). <https://doi.org/10.3390/su11154135>
- Febriyanti, C. (2019). Pengembangan Skala Pengukuran Perilaku Pro Lingkungan: General Ecological Behavior (GEB) Scale. *JP3I (Jurnal Pengukuran Psikol. dan Pendidik. Indones.* 5, 153–181 (2019).
ngan Skala Pengukuran Perilaku Pro Lingkungan: General Ecolo. *JP3I (Jurnal Pengukuran Psikologi Dan Pendidikan Indonesia)*, 5(2), 153–181.
- Ghozali, H. (2016). *Aplikasi Analisis Multivarianate dengan Program IBM SPSS 21*. Universitas Diponegoro Semarang. www.undip.ac.id
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS "Edisi Sembilan"*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Judithia, D. (2019). Proses adaptasi ikatan mahasiswa Fakfak di kota Bandung. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 54–69. <https://elibrary.unikom.ac.id/id/eprint/1558/>
- Kemenparekraf. (2016). *Buku Panduan Dan Pedoman Pelaksanaan Green Hotel*

Di Indonesia. Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia.

Kememparekraf. (2021). Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif/ Kepala Badan Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia. *Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif RI Nomor 4 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pariwisata*. www.jdih.kememparekraf.go.id

Komar. (2014). *Jenis - jenis Hotel*.

Lange, F., & Dewitte, S. (2019). Measuring pro-environmental behavior: Review and recommendations. *Journal of Environmental Psychology*, 63(665501), 92–100. <https://doi.org/10.1016/j.jenvp.2019.04.009>

Nikmatur, R. (2017). Proses Penelitian, Masalah, Variabel dan Paradigma Penelitian. *Jurnal Hikmah*, 14(1), 63.

Palupi, T., & Sawitri, D. R. (2017). Hubungan Antara Sikap Dengan Perilaku Pro-Lingkungan Ditinjau dari Perspektif Theory Of Planned Behavior. *Proceeding Biology Education Conference*, 14(1), 214–217. <https://jurnal.uns.ac.id/prosbi/article/download/18936/15036>

Rakhmawati, N., & Hadi, W. (2015). Peranan Higiene Dan Sanitasi Dalam Proses Pengolahan Makanan Di Hotel Brongto Yogyakarta. *Khasanah Ilmu*, 6(1), 79–87. <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/khasanah/article/view/527/419>

Rimbawa, N. (2013). *Statistik Inferensial untuk Ekonomi dan Bisnis*. Udayana University Press.

Sartika, D. (2020). Melihat Attitude and Behavior Manusia Lewat Analisis Teori Planned Behavioral. *Journal of Islamic Guidance and Counseling*, 4(1), 51–70.

Sinambela, S. (2016). *Fungsi Dan Peran Front Office Department Dalam Menangani Tamu Di Hotel Emerald Garden Medan*. 53. <https://www.usu.ac.id/id/>

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. CV Alfabeta. www.cvalfabeta.com

Sugiyono, P. D. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta, CV. www.cvalfaveta.com

Sugiyono, P. D. (2019). *Statistika untuk Penelitian*. CV Alfabeta. www.cvalfabeta.com

Sugiyono, & Susanto, A. (2015). *Cara Mudah Belajar SPSS & Lisrel*. CV Alfabeta.

Susilo, A. A. T. (2017). Penerapan Metode CPI Pada Pemilihan Hotel Dikota Lubuklinggau. *Resti*, 1(1), 19–25.

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](https://nscpolteksby.ac.id/ebook/files/Ebook/Journal/2017/JBT%20Front%20Office%20Department%20dan%20Peranannya%20dalam%20Layanan%20Tamu%20Hotel%20By%20Wiwin%20Wachidayah.pdf)

Wahyuni, R. (2018). *Program studi diploma iii pariwisata fakultas ekonomi dan bisnis universitas mataram 2018*.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI