

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI GREEN PRACTICE DALAM
MENINGKATKAN PERILAKU GREEN TAMU OLEH
WELLNESS CENTER RECEPTIONT COMO UMA CANGGU
HOTEL**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Kadek Suputri Antariksa

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI GREEN PRACTICE DALAM
MENINGKATKAN PERILAKU GREEN TAMU OLEH
WELLNESS CENTER RECEPTIONT COMO UMA CANGGU
HOTEL**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Kadek Suputri Antariksa
NIM.1915834021**

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI GREEN PRACTICE DALAM
MENINGKATKAN PERILAKU GREEN TAMU OLEH
WELLNESS CENTER RECEPTION COMO UMA CANGGU
HOTEL**

Skripsi ini Diusulkan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memeroleh Gelar
Sarjana Terapan Manajemen Bisnis Pariwisata
di Politeknik Negeri Bali



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Kadek Suputri Antariksa
NIM1915834021**

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

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

IMPLEMENTASI GREEN PRACTICE DALAM MENINGKATKAN PERILAKU GREEN TAMU OLEH WELLNESS CENTER RECEPTIONT COMO UMA CANGGU HOTEL

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

Pembimbing I,

Dr. Dra. I Gusti Made Wendri, M.Par.
NIP 195809231990122001

Pembimbing II,

Dra. Ni Nyoman Triyuni, MM
NIP 196212311990102001

Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali



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

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI


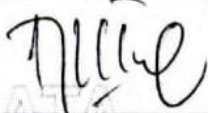
Skripsi berjudul:

IMPLEMENTASI GREEN PRACTICE DALAM MENINGKATKAN PERILAKU GREEN TAMU OLEH WELLNESS CENTER RECEPTIONT COMO UMA CANGGU HOTEL

Yang disusun oleh **Kadek Suputri Antariksa (1915834021)** telah dipertahankan

Dalam Sidang Skripsi di depan Tim Penguji

Pada hari Senin Tanggal 24 Juli 2023

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Dr. Dra. I Gusti Made Wendri, M.Par. NIP 195809231990122001	
Anggota	Drs. I Gusti Putu Sutarma, M. Hum. NIP 196412311990031025	
Anggota	Dra. Cokorda Istri Sri Widhari, MM NIP 196801171993032001	

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 : Kadek Suputri Antariksa
NIM : 1915834021
Program Studi : Manajemen Bisnis Pariwisata
Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi berjudul:

**“Penerapan Green practice Dalam Meningkatkan Perilaku Green Tamu Oleh
Wellness Center Receptionist COMO Uma Cangu Hotel”**

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

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Badung, 24 Juli 2023

Yang membuat pernyataan,


Kadek Suputri Antariksa

KATA PENGANTAR

Puja dan puji syukur kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Implementasi Green practice Dalam Meningkatkan Perilaku Green Tamu Oleh Wellness Center Reception Como Uma Canggu Hotel” ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu persyaratan untuk menyelesaikan Program Studi Diploma IV Manajemen Bisnis Pariwisata Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali. Tersusunnya skripsi ini adalah berkat bantuan berbagai pihak yang telah membantu, baik berupa dorongan moral maupun material. Pada kesempatan kali ini, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom., selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah menyediakan fasilitas selama proses pembelajaran.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATselaku kepala Departemen Pariwisata di Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk belajar di jurusan Pariwisata.
3. Dr. Drs. Gede Ginaya, M.Si. sebagai Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk belajar di Jurusan Pariwisata.
4. Dra. Ni Nyoman Triyuni, M.M. Selaku ketua Program Studi Diploma IV Manajemen Bisnis Pariwisata dan juga selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan kesempatan untuk belajar di Jurusan Pariwisata dan telah

membimbing dan memberi masukan serta memberikan motivasi selama proses bimbingan.

5. Dr. Dra. I Gusti Made Wendri, M.Par. selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing dan memberikan saran-saran, motivasi dan mengarahkan penulis dengan sangat baik dalam menyelesaikan skripsi penelitian.
6. Ketut Suyasa dan Ketut Suastini selaku kedua orang tua penulis serta seluruh keluarga besar yang selalu memberikan dukungan dan semangat kepada penulis Sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian penelitian ini dengan baik.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Diharapkan kritik dan saran membangun dari berbagai pihak demi perbaikan dan penyempurnaan skripsi ini. Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.



Penulis

JURUSAN PARIWISATA
Kadek Suputri Antariksa
POLITEKNIK NEGERI BALI

ABSTRAK

Antariksa, Kadek Suputri. (2023). *Implementasi Green practice Dalam Meningkatkan Perilaku Green Tamu Oleh Wellness Center Reception Como Uma Canggu Hotel*. Skripsi: Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

Skripsi ini telah disetujui dan diperiksa oleh Pembimbing I : Dr. Dra. I Gusti Made Wendri, M.Par dan Pembimbing II: Dra. Ni Nyoman Triyuni, M.M.

Kata Kunci: *Green practice*, Perilaku *Green Tamu*, Penerapan *Green practice*, *Wellness Center Reception*

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan *green practice* oleh *wellness center reception* ini dapat mengedukasi tamu dalam berperilaku *green*, dan untuk mengetahui apakah penerapan *green practice* yang dilakukan *wellness center* ini dapat meningkatkan perilaku *green* tamu. Penentuan informan sebagai sumber data dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik *purposive sampling*. Terdapat enam informan dalam penelitian ini, yaitu *wellness center manager*, *wellness center supervisor*, *wellness center reception*, dan *people and culture manager*. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini dengan melalui wawancara, observasi serta dokumentasi. Analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis deskriptif kualitatif dan teknik triangulasi. Hasil penelitian yaitu penerapan konsep *green practice* pada *wellness center department* COMO Uma Canggu dilakukan bertujuan untuk mengedukasi untuk ikut menerapkan konsep *green practice* dalam kehidupan sehari-hari sehingga dapat menjadi kebiasaan yang baik dalam upaya menjaga lingkungan. Penerapan konsep *green practice* ini juga bertujuan agar dapat meningkatkan perilaku *green* tamu dengan ikut berpartisipasi dalam kegiatan *green* yang dilakukan. Hasil dari penelitian ini juga menunjukkan bahwa penerapan *green practice* pada *departemen wellness center* COMO Uma Canggu telah diterapkan secara maksimal untuk dapat meningkatkan edukasi dan meningkatkan perilaku tamu dalam menerapkan konsep *green practice* dalam berkegiatan sehari-hari, bertujuan untuk menjaga kelestarian lingkungan. Konsep *green practice* dapat tercipta melalui beberapa hal yaitu dengan menerapkan *green action*, *green food*, dan *green donation*. Sosialisasi yang diberikan oleh *wellness center reception* terkait dengan penerapan *green practice* diharapkan untuk mampu meningkatkan perilaku *green* tamu. Terdapat tiga hal yang dapat memengaruhi peningkatan perilaku tamu menjadi *green*, yaitu pengetahuan terhadap lingkungan, sikap terhadap lingkungan dan tindakan pro lingkungan.

ABSTRACT

Antariksa, Kadek Suputri. (2023). *Implementation of Green practice in increase Green Consumer Behavior by Wellness Center Reception Como Uma Cangu Hotel*. Skripsi: Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

Key words: *Green practice*, Green Consumer Behavior, Implementation of *Green practice*, Wellness center reception

This study aims to find out how the application the concept of *green practice* by the wellness center reception, which can educate guests in green behavior and whether the application of *green practice* can improve guest green behavior. The handling of informants as data sources in this study was carried out using a purposive sampling technique. There are six informants in this study, namely the Wellness Center Manager, Wellness Center Supervisor, Wellness Center Reception, and People and Culture Assistant Manager. Data collection techniques in this study through interviews, observation and documentation. Data analysis in this study used descriptive qualitative analysis and triangulation techniques. The results of the study, namely the application of the concept of *green practice* at the COMO Uma Cangu wellness center department, aims to educate people to participate in applying the concept of *green practice* in life, so it can become a good habit in an effort to protect the environment. The application of the concept of *green practice* also aims to improve the behavior of green guests by participating in green activities. The results of this study also show that the application of *green practice* at the COMO Uma Cangu wellness center department has been maximally implemented to be able to improve education and improve guest behavior in applying the concept of *green practice* in daily activities, aiming to preserve the environment. The concept of *green practice* can be created through several things, namely by implementing green action, green food, and green donations. The socialization provided by the wellness center reception related to the application of *green practices* is expected to be able to increase the guest's green behavior. There are three things that can affect the increase in guest behavior to be green, namely knowledge of the environment, attitudes towards the environment and actions towards the environment.

DAFTAR ISI

SKRIPSI	i
SKRIPSI	ii
SKRIPSI	iii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	v
PERNYATAAN ORISINALITAS	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Hotel	8
2.1.2 Wellness Center	9
2.1.3 Spa Reception	13
2.1.4 <i>Green practice</i>	15
2.1.5 Perilaku Green Tamu	17
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya	19
BAB III METODE PENELITIAN	24
3.1 Lokasi dan Periode Penelitian.....	24
3.2 Objek Penelitian.....	24
3.3 Identifikasi Variabel	24
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	25

3.5 Jenis dan Sumber Data.....	27
3.5.1 Jenis Data	27
3.5.2 Sumber Data.....	28
3.6 Metode Penentuan Informan.....	29
3.6.1 Penentuan Populasi dan Sampel.....	28
3.7 Metode Pengumpulan Data	29
3.8 Teknik Analisis Data.....	31
3.8.1 Analisis Deskriptif Kualitatif	31
3.8.2 Analisis Statistik Deskriptif.....	32
3.8.3 Triangulasi.....	33
BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN.....	34
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	34
4.2 Hasil dan Pembahasan Penelitian.....	57
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	106
5.1 Simpulan	106
5.2 Saran.....	108
DAFTAR PUSTAKA	109
LAMPIRAN.....	113
Lampiran 1. Pedoman Wawancara.....	113



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Skala Likert.....	33
Tabel 4. 1 Penerapan Green Action pada wellness center department	60
Tabel 4. 2 Hasil kuisisioner penerapan green action	83
Tabel 4. 3 Hasil kuisisioner penerapan green food.....	88
Tabel 4. 4 Hasil Kuisisioner Penerapan Green Donation	91
Tabel 4. 5 Nilai perbandingan rata – rata penerapan green practice.....	93



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Canggu Room	37
Gambar 4. 2 Canggu roon	37
Gambar 4. 3 Garden Patio Room.....	37
Gambar 4. 4 One Bedroom Suite.....	38
Gambar 4. 5 Batu Mejan Suite	38
Gambar 4. 6 One Bedroom Residence	39
Gambar 4. 7 One Bedroom Seaview Residences	39
Gambar 4. 8 One Bedroom Lagoon Pool Residences	40
Gambar 4. 9 Two Bedroom Seaview Residences.....	40
Gambar 4. 10 Two Bedroom Lagoon Pool Residences	41
Gambar 4. 11 Uma Pool Residences	41
Gambar 4. 12 COMO Penthouse.....	42
Gambar 4. 13 One Bedroom Residences.....	42
Gambar 4. 14 COMO Beach Club	43
Gambar 4. 15 COMO Shambhala	44
Gambar 4. 16 GYM.....	47
Gambar 4. 17 Play by COMO	49
Gambar 4. 18 Glow (Juice Bar).....	49
Gambar 4. 19 Struktur Organisasi COMO Shambhala Wellness Center	50
Gambar 4. 20 Sticker Himabuan Hemat air	59
Gambar 4. 21 Sticker Himabuan Hemat Listrik	59
Gambar 4. 22 Lampu dimatikan pada ruang yoga.....	62
Gambar 4. 23 Saklar Lampu Otomatis	62
Gambar 4. 24 Pengharum Ruangan Tanpa Listrik	63
Gambar 4. 25 Low Flow Shower	64
Gambar 4. 26 Dual eco Flusher	64
Gambar 4. 27 Tumbuhan di sekitar Wellness Center Area	65
Gambar 4. 28 Sign No Smoking.....	65
Gambar 4. 29 IV TV pada GYM area	67
Gambar 4. 30 Barcode Menu Wellness Center Product.....	67
Gambar 4. 31 Papper Box dan Papper Bag	68
Gambar 4. 32 Gelas Kaca disediakan pada GYM area	68
Gambar 4. 33 Pohon Natal Dengan Hiasan Daun Lontar.....	68
Gambar 4. 34 Eco Enzyme yang Digunakan pada Wellness Center Department	69
Gambar 4. 35 Produk Eco Enzyme	69

Gambar 4. 36 Napkin dan Aminities Wellness Center.....	70
Gambar 4. 37 Oshibori (Cold Towel).....	70
Gambar 4. 38 Air minum kemasan kaca	71
Gambar 4. 39 Healthy cookies	73
Gambar 4. 40 Ginger Tea	73
Gambar 4. 41 Green Aple.....	73
Gambar 4. 42 Resep Ginger Tea	74
Gambar 4. 43 ResSep Healthy cookies	74
Gambar 4. 44 Brosur Undangan Beach Clean up.....	76
Gambar 4. 45 Undangan Bali Pink Ribbon	76
Gambar 4. 46 Penanaman Mari gold oleh Staff	76
Gambar 4. 47 Kegiatan Menanam Kertas dan Eco Enzyme	78
Gambar 4. 48 Proses Pembuatan Eco Enzyme.....	78
Gambar 4. 49 Gambar karakteristik responden berdasarkan umur	81
Gambar 4. 50 Gambar karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin ...	81
Gambar 4. 51 Kegiatan Beach Clean Up.....	99
Gambar 4. 52 Bukti Partisipan Tamu mengikuti Kegiatan Beach Clean Up .	100



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara

Lampiran 2. Kuisisioner Penelitian

Lampiran 3. Daftar Informan

Lampiran 4. Hasil Wawancara

Lampiran 5. Dokumentasi Dengan Tamu

Lampiran 6. Dokumentasi dengan Staff dan Manager Wellness Center Department



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri perhotelan merupakan industri yang dalam kegiatan operasionalnya mengkonsumsi energi, air serta barang – barang yang tidak dapat didaur ulang dalam taraf yang tinggi, hal tersebut dapat menciptakan ancaman bagi lingkungan sekitar. (Abarca, 2021). Pembangunan industri pariwisata ini memiliki pengaruh yang sangat besar pada potensi meningkatnya pemanasan global yang diakibatkan dari kegiatan pembangunan tersebut, karena banyak memanfaatkan sumber daya (energi, air, dan bahan baku) sehingga sampah yang dihasilkan mampu menimbulkan penimbunan sampah domestik kebutuhan hotel (Ferianto et al., 2014). Bali sebagai salah satu tujuan wisata yang banyak diminati oleh wisatawan. Sangat gencar dalam mendukung *sustainable tourism* atau istilahnya *go green*. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya hotel dibali yang sudah terverifikasi sebagai *green hotel* yang beroperasi dengan menerapkan *green practice* (Pakpahan & Utama, 2022). Industri perhotelan dapat menjadi bagian yang memiliki peran yang sangat penting dalam membantu menciptakan lingkungan yang bersifat *green* dan ramah lingkungan pada pada sektor hospitaliti (Putri, 2020).

Green practices merupakan suatu program yang mengedukasi dan memengaruhi para pelaku bisnis di dunia perhotelan untuk dapat melakukan gerakan menghemat energi seperti air dan listrik, dapat mengurangi limbah padat, serta juga dapat mengurangi biaya operasional dan dapat melindungi lingkungan (Abarca, 2021).

Kabupaten Badung menjadi daerah primadona maka tidak heran jika wilayah Badung terdapat banyak akomodasi yang dapat membantu menyuguhkan jasa penginapan bagi para pengunjung. Dengan adanya banyak akomodasi yang tersedia besar kemungkinan memberikan dampak negatif untuk lingkungan itu sendiri akibat dari penggunaan sumber daya yang begitu banyak. Maka dari itu perlu dilakukan upaya atau penerapan untuk mencegah terjadinya kerusakan lingkungan akibat dari adanya aktivitas operasional di industri pariwisata khususnya di industri perhotelan. Sangat penting untuk menerapkan konsep *green practice* dalam industri pariwisata karena dengan diterapkannya *green practice* maka diharapkan dapat mengurangi kerusakan lingkungan dan menjaga kelestarian Bali itu sendiri pada umumnya.

Saat ini sudah terdapat banyak hotel di Bali yang sudah gencar menerapkan konsep *green practice*. Salah satunya di COMO Uma Canggu Hotel merupakan salah satu hotel bintang 5 yang berlokasi di Jalan Pantai Batu Mejan, Echo Beach, Canggu, Bali. Dengan dilakukannya penerapan *green practice* ini diharapkan tidak hanya mampu memengaruhi dengan cara memberikan edukasi kepada seluruh staff di *wellness Center* COMO Uma Canggu Hotel saja, namun sekaligus juga diharapkan mampu membangkitkan kesadaran tamu untuk ikut berpartisipasi dalam menjaga kelestarian lingkungan dengan ikut mencontoh untuk beralih berperilaku *green* sehingga dengan begitu maka wisatawan dapat disebut sebagai *green customer*.

Green Customer adalah pelaku atau konsumen yang selalu mempertimbangkan apa dampak lingkungan atas produk yang dibeli terlebih dahulu sebelum membeli dan ataupun saat mengonsumsi suatu produk. (Utami, 2020). *Green costumer behavior* atau perilaku konsumen itu yang didasarkan pada kepedulian mereka terhadap lingkungan atau tindakan mereka bisa disebut dengan *green costumers behavior* pengunjung yang datang ini dapat dicerminkan dengan perilaku dari individu saat melakukan pembelian mencari dan menggunakan produk, sedangkan keputusan oleh konsumen untuk pembelian produk tersebut itu didasarkan pada bagaimana sikap positif mereka terhadap kelestarian lingkungan (Utami, 2020). Untuk mendukung konsumen menerapkan perilaku ramah lingkungan dengan memberikan informasi serta pengetahuan tentang isu lingkungan yang diterapkan di hotel, dengan pengetahuan yang baik mengenai lingkungan maka dapat mendorong perilaku positif untuk kelestarian lingkungan di hotel tersebut yang diperlihatkan melalui kesadaran dalam pembelian produk yang ramah lingkungan. Maka hotel perlu untuk menerapkan konsep *green* dan menginformasikan kepada tamu mengenai produk yang dimiliki merupakan berbasis ramah lingkungan.

Seiring perkembangan zaman pada era industri 4.0 ini menyebabkan semakin meningkat juga kebutuhan manusia itu sendiri (Rossini et al., 2019). Perkembangan zaman ini juga ikut memengaruhi bagaimana pola pikir individu untuk terus meningkatkan pemeliharaan dan perawatan mengenai kesehatan jasmani. Agar dapat melakukan segala aktivitas dengan maksimal maka menjaga kesehatan tubuh merupakan faktor utamanya (Anggraini & Dwiyantri, 2020). Dengan segala aktivitas pekerjaan yang dilakukan maka hal tersebut dapat memicu adanya rasa jenuh yang menyebabkan seseorang merasa stress, maka dari itu dapat diharapkan agar setiap orang lebih menyadari bahwa menjaga kesehatan itu merupakan hal yang sangat penting. Hal itu menyebabkan meningkatnya keinginan untuk melakukan perawatan dan olahraga untuk

merilekskan tubuh setelah melakukan banyak aktivitas dan pekerjaan serta tidak segan-segan untuk mengeluarkan uang lebih dan meluangkan waktunya untuk sekedar melakukan perawatan ataupun dengan kegiatan berolah raga (Maristania Syafira Prameswari, Dr. Maspiyah, 2018). Tingginya minat dari masyarakat mengenai kesehatan, maka hal ini dapat menjadi peluang bagi pelaku usaha dalam membuka usaha dibidang spa dan juga gym yang saat ini sudah tumbuh di berbagai daerah di Indonesia, terutama Bali khususnya (Fitri, 2017).

Hampir di seluruh hotel yang ada di Bali menawarkan berbagai macam produk *wellness center* seperti spa dan gym yang dimilikinya yang diharapkan dapat memenuhi kebutuhan para konsumennya. Salah satu hotel yang menawarkan fasilitas *wellness center* dengan produk yang banyak menjadi peminatnya adalah COMO Uma Canggu Hotel. COMO Uma Canggu Hotel menyuguhkan berbagai macam pelayanan kesehatan seperti spa dan produk spa yang sangat diminati mulai dari produk massagenya sampai dengan produk retail yang dijualnya juga gym yang menyediakan fasilitas yang lengkap yang dapat memenuhi kebutuhan berolahraga bagi konsumennya. Dengan itu maka penulis juga ingin mengeksplorasi praktik *green practice* yang dilakukan di *Wellness Center* pada COMO Uma Canggu Hotel, *green practice* ini bertujuan mengedukasi para penunjang yang sebelumnya belum memiliki kesadaran akan pelestarian lingkungan dan juga meningkatkan lagi bagi pengunjung yang sudah memiliki kesadaran akan pelestarian lingkungan. COMO Uma Canggu Hotel merupakan salah satu hotel bintang 5 yang berlokasi di Jalan Pantai Batu Mejan, Echo Beach, Canggu, Bali 80361, Indonesia yang dimana sudah menerapkan *green practice* dalam kegiatan operasionalnya terutama dibagian *Wellness Center* spa dan gym .

Penerapan *green practice* oleh pihak COMO Shambhala *wellness center* di COMO Uma Canggu ini bertujuan untuk membangun kesadaran pihak konsumen terhadap segala usaha yang

ditawarkan oleh pihak hotel dalam upaya merespon segala kebutuhan konsumen dengan pelayanan *green*. *Green practice* yang dilakukan di hotel dapat juga dijadikan sebagai daya tarik untuk lebih mempromosikan pariwisata berkelanjutan dan mengembangkan strategi pemasaran yang lebih *green* yang efektif dalam konteks industri hotel (Astawa et al., 2021). Adapun praktik *green practice* yang diterapkan pada *wellness center* COMO Uma Canggu yaitu dengan menggunakan bahan pembersih anti bahan kimia untuk melakukan pembersihan contohnya seperti menggunakan *eco enzyme* yang diolah dari limbah buah-buahan, penghematan energi yang dilakukan seperti energi listrik di wilayah spa dan gym dengan lebih memanfaatkan sinar matahari langsung, menggunakan pengharum ruangan burner berupa lilin, meminimalisir dalam menggunakan kertas untuk urusan administrasi, lebih menggunakan produk yang ramah lingkungan seperti paper bag dan adanya larangan merokok di sekitar spa dan gym, produk yang dijual lebih banyak menggunakan packaging yang berbahan kaca dan stainless steel sehingga bisa digunakan kembali, dan penggunaan baju kebaya oleh staf *wellness center* di hari-hari tertentu saat melayani tamu. Namun untuk perilaku *green* tamu masih belum maksimal terlihat, dan juga belum ada penelitian yang bertepatan ini diteliti pada COMO Uma Canggu Hotel.

Berdasarkan penjelasan dari latar belakang di atas, maka penulis berinisiatif untuk melakukan penelitian lebih lanjut untuk mengetahui bagaimana implementasi *green practices* di *wellness center* dapat memengaruhi perilaku *green customer* dan oleh sebab itu penulis tertarik memilih judul “Implementasi *Green practice* Dalam Meningkatkan Perilaku *Green* Tamu Oleh *Wellness Center Reception* COMO Uma Canggu Hotel

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dengan latar belakang yang telah disampaikan diatas, maka rumusan masalah yang dapat penulis ambil dari penelitian ini adalah:

1. Bagaimana implementasi *Green practice* oleh *Wellness Center Reception* COMO Uma Cangu Hotel dalam mengedukasi tamu untuk berperilaku *green*?
2. Bagaimanakah implementasi konsep *green practice* oleh *Wellness Center reception* dalam meningkatkan Perilaku *green* tamu di COMO Uma Cangu Hotel?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari uraian rumusan masalah di atas, adapun tujuan dari dilakukannya penelitian ini yaitu untuk:

1. Mengetahui bagaimana implementasi *Green practice* di *Wellness Center Reception* untuk dapat mengedukasi tamu untuk berperilaku *Green*
2. Dapat mengetahui bagaimana implementasi konsep *green practice* oleh staf *Wellness Center Reception* dapat meningkatkan Perilaku *Green* tamu di COMO Uma Cangu Hotel

1.4 Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, diharapkan dengan dilakukannya penelitian ini maka dapat memberikan wawasan mengenai bagaimana penerapan *Green practice* di *Wellness Center Reception* untuk dapat memengaruhi perilaku *Green Customer*. Dan juga dengan dilakukannya penelitian ini diharapkan nanti bisa menjadi referensi untuk penelitian yang akan dilakukan selanjutnya

b. Manfaat Praktis

Adapun manfaat praktis dari penelitian ini, yaitu :

1. Bagi Politeknik Negeri Bali

Hasil penelitian ini bisa menjadi referensi informasi bagi mahasiswa Politeknik Negeri Bali untuk meneliti untuk yang mengangkat masalah yang serupa.

2. Bagi Manajemen COMO Uma Cangu *Hotel and Resorts*

Hasil penelitian ini dapat menjadi masukan bagi COMO Uma Cangu Hotel dalam menerapkan *Green practice* sehingga dapat menciptakan perilaku *green* tamu .

3. Bagi Penulis

Dengan hasil penelitian ini dapat menambah wawasan dan juga pengalaman penulis yang dimana ini sangat bermanfaat dalam menerapkan ilmu dan keterampilan yang telah diperoleh selama menuntut ilmu di Politeknik Negeri Bali, serta dengan dilakukannya penelitian ini maka penulis dapat mengaplikasikan semua ilmu yang sudah didapat semasa kuliah di Politeknik Negeri Bali ke dunia Industri.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan rumusan masalah, tujuan penelitian dan juga hasil pembahasan dengan judul penelitian “Implementasi *Green practice* Dalam Meningkatkan Perilaku Green Tamu oleh *Wellness Center Reception* pada COMO Uma Cangu Hotel” dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Penerapan *green practice* yang dilakukan oleh COMO Uma Cangu Hotel khususnya *wellness department* sudah dilakukan dengan baik, dimana hal ini dapat dilihat dari bagaimana respon positif yang diberikan oleh tamu saat *reception wellness center* memberikan penjelasan mengenai bagaimana penerapan *green practice* dilakukan di lingkungan *wellness center*. Sikap positif yang diberikan tamu dapat dilihat dari bagaimana mereka menggunakan fasilitas yang disiapkan oleh COMO Uma Cangu Hotel serta bagaimana mereka ikut menerapkan konsep *green practice* tersebut seperti dengan melakukan penghematan energi listrik dan air dan dengan aktifnya para tamu untuk berpartisipasi dalam kegiatan *green* yang diselenggarakan. Penerapan *green practice* yang dilakukan oleh tamu ini merupakan dampak dari dilakukannya komunikasi yang intensif secara dua arah oleh *staff reception wellness center* bersama dengan tamu, dengan komunikasi yang baik antara pihak hotel dan tamu maka dapat meningkatkan minat tamu untuk berperilaku secara aktif dalam menerapkan *green practice*. Adapun tiga komponen yang dapat menjadi tanda bahwa tamu memiliki perilaku yang *green* yaitu pengetahuan terhadap lingkungan, sikap terhadap lingkungan dan juga tindakan pro lingkungan. Penerapan konsep *green practice* ini mendapat respon yang baik dari tamu yang dilihat dari wawancara yang dilakukan oleh tamu, juga dengan *wellness center reception staf*.

2. Penerapan *green practice* yang diterapkan pada *wellness center reception* sudah diterapkan dengan baik, penerapan *green practice* ini diterapkan melalui beberapa hal yaitu dengan penerapan *green action*, penerapan *green food* dan juga penerapan *green donation*. Penerapan *green practice* perlu disosialisasikan ke para tamu akan penerapan *green practice* ini bisa dipahami oleh para tamu dan penerapannya dapat dilakukan secara maksimal. Sosialisasi pengenalan *green practice* ini dilakukan oleh *reception* yang merupakan yang pertama kali bertemu dengan tamu sehingga memudahkan dalam memberikan sosialisasi *green practice* ini. Sosialisasi yang diberikan oleh *reception* kepada tamu berupa penjelasan terhadap penghematan energi listrik yang dilakukan, penjelasan mengenai produk *green* yang dimiliki hotel, dan juga kegiatan bertema *green* yang diselenggarakan oleh hotel. Maka dari itu sebelum memberikan penjelasan mengenai penerapan konsep *green practice* yang dilakukan oleh *reception*, maka *reception* harus memiliki bekal ilmu mengenai *green practice* melalui training yang dilakukan setiap tahunnya dan juga melalui *morning briefing* yang selalu dilakukan di pagi hari sebelum memulai bekerja.

5.2 Saran

Berdasarkan dengan hasil penelitian dan pembahasan yang diuraikan maka ada beberapa saran yang ingin penulis sampaikan yang sekiranya dapat dipertimbangkan oleh COMO Uma Cangu hotel, yaitu:

1. Diharapkan agar COMO Uma Cangu Hotel agar bisa lebih banyak menyelenggarakan kegiatan dengan konsep *green* yang dapat melibatkan tamu juga. Misalnya seperti mengadakan *exhibition* produk daur ulang, sehingga tamu akan semakin tertarik untuk bisa ikut berpartisipasi dalam menerapkan konsep *green*. Diharapkan juga COMO Uma Cangu membuat kegiatan yang bisa mengundang masyarakat setempat serta organisasi pecinta lingkungan untuk ikut aktif berkontribusi untuk lingkungan, mislanya dengan mengadakan kegiatan penanaman pohon bersama yang dilakukan oleh staff dan juga masyarakat setempat. Diharapkan juga bagi COMO Uma Cangu hotel dapat menyelenggarakan kegiatan beach clean up lebih sering lagi agar penerapan *green practice* ini dapat dilakukan secara maksimla.
2. Diharapkan agar COMO Uma Cangu berfokus kepada pengolahan sampah dan limbah yang dihasilkan oleh hotel agar dapat diolah secara maksimal. Dengan memisahkan sampah yang bisa di daur ulang dan yang tidak di daur ulang. Dan juga terkait dengan upaya penghematan energi dan air dengan menjadikan upaya penghematan tersebut menjadi peraturan wajib bagi staff sehingga semua staff menerapkan konsep *green practice* tersebut tanpa terkecuali, sehingga penghematan energi dan air dapat dilakukan secara maksimal.

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.
- Anggraini, N., & Dwiyantri, S. (2020). Kajian Perawatan Tubuh So'Os Madura Di Kabupaten Sumenep. *Kaos GL Dergisi*, 8(75), 147–154.
<https://doi.org/10.1016/j.jnc.2020.125798>
<https://doi.org/10.1016/j.smr.2020.02.002>
<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/810049>
<http://doi.wiley.com/10.1002/anie.197505391>
<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/B9780857090409500205>
http:
- Astawa, I. K., Budarma, I. K., & Widhari, C. I. S. (2021). Green Hotel Practice Di Bali Dan Respons Perilaku Tamu. In *Prosiding Seminar Nasional Terapan Riset Inovatif (SENTRINOV)*, 7(2), 1–8.
- Atzori, R., Shapoval, V., & Murphy, K. S. (2016). Measuring Generation Y consumers' perceptions of green practices at Starbucks: An IPA analysis. *Journal of Foodservice Business Research*, 21(1), 1–21. <https://doi.org/10.1080/15378020.2016.1229090>
- Biswas, A., & Roy, M. (2015). Green products: An exploratory study on the consumer behaviour in emerging economies of the East. *Journal of Cleaner Production*, 87(1), 463–468.
<https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2014.09.075>
- Darmawan, I., Sastrawan, I., & Warnata. (2021). Wellness Center di Kota Denpasar Dengan Pendekatan Healing Environment. *Ilmiah Arsitektur*, 9(1), 134–142.
- Darmawijaya, G., & Selatan, K. (2011). *Kinerja Day Spa*. 5, 1–15. <http://www.antara.co.id>
- Dewi, Y. I. dan L. G. L. K. (2014). *Eda4655610Db9Be45Bac47F4994B1D60*. fdokumen.com
- Drie Rona Maiziva. (2017). Peranan Receptionist Pada Front Office Departement Hotel Grand Zuri Pekanbaru. *Jom Fisip*, 4(2), 1–10.
- Dwicahya, N. (2016). *Pengaruh Latihan Circuit Bodyweight Terhadap Kebugaran Fleksibilitas Member Fitness Center Lotus Nusantara Bersinar Ros-in Hotel Yogyakarta the Effect of Body Weight Circuit Training To Physical Fitness , Body Mass Index , Body Fat Percentage , and Flexib*. 3–15.
- Eleazar, E., & Ondy, F. (2017). Analisa Persepsi Konsumen Terhadap Komunikasi Nonverbal Resepsionis Hotel Bintang Lima Di Surabaya. *Jurnal Hospitality Dan Manajemen Jasa*, 5(2), 200–211.
- Ferianto, A. R. D., Darsiharjo, & Rahmafritria, F. (2014). Pengaruh Konsep Green Hotel Terhadap Minat Berkunjung Wisatawan ke Kota Bandung. *Antologi Manajemen Resort & Leisure*, 2(2), 1–9.
- Fitri, M. M. (2017). *Analisis Pembentukan Citra Spa (Solus Per Aqua) Sebagai Pusat*

Kebugaran Menurut Pandangan Pelaku Industri Spa. (Studi Kasus Pada Taman Sari
50(5), 97–101.

- Hartawan, I. P. Y. (2022). Konsep pelestarian lingkungan melalui implementasi green hotel di akasha villa & restaurant. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*, 1(9), 2445–2466.
<https://doi.org/10.22334/paris.v1i9.167>
- Huberman, M., Miles, M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*.
- Irwanti, D. (2019). *Evaluasi Beban Kerja Spa Terapis*. 05(02), 74–82.
- Kalpikawati, I. A. (2018). *Di Hotel Ramah Lingkungan*. September, 5–6.
- Kusumawidjaya, E., Adityaji, R., & Oktavio, A. (2021). Popularitas Wellness Hotel Dalam Perspektif Sikap Dan Minat Konsumen Sebagai Tempat Tujuan Menginap Pasca Pandemi Covid-19. *Ultima Management : Jurnal Ilmu Manajemen*, 13(2), 338–351.
<https://ejournals.umn.ac.id/index.php/manajemen/article/view/2312>
- Legrand, Sloan, & Chen. (2010). No Title. *Eco-Advantage in the Hospitality Industry*. New York: Routledge.
- Liam, W., Kristianto, T. A., Nilasari, P. F., Studi, P., Interior, D., Petra, U. K., Siwalankerto, J., & Thinking, A. D. (2017). *Penunjang Bagi Pengguna di Surabaya*. 5(2), 524–530.
- Marbun, F. E., Raka Dalem, A. A. G., & Muksin, I. K. (2022). Efisiensi Penggunaan Air Bersih Pada Alila Villas Uluwatu, Bali. *Simbiosis*, 10(1), 101.
<https://doi.org/10.24843/jsimbiosis.2022.v10.i01.p09>
- Maristania Syafira Prameswari, Dr. Maspiyah, M. K. (2018). Faktor-faktor yang mempengaruhi minat konsumen pada Body Spa dengan Kosmetikan berbahan Green Tea di Alesya Salon dan Spa Maristania Syafira Prameswari. *E-Journal*, 07(3), 102–111.
- Nurnawati, E. K., & Ardyrusmarryya, D. (2017). Pemetaan hotel untuk menunjang potensi wisata berbasis mobile untuk menunjang smart city. *Prosiding Sensei*, 1(1), 1–8.
- Pakpahan, M. A., & Utama, I. K. (2022). *Front Office as a Green Hotel Practice at Novotel Bali Ngurah Rai Airport*. 3(4).
- Palupi, T., & Sawitri, D. R. (2015). *Hubungan Antara Sikap Dengan Perilaku Pro-Lingkungan Ditinjau dari Perspektif Theory Of Planned Behavior Relationship Between Attitude And Pro-Environmental Behavior from the Perspective of Theory of Planned Behavior Perilaku Pro-Lingkungan*. 14, 2015–2018.
- Pambudi, N., & Hidayah, T. (2014). Pengaruh Latihan Pola Straight-Set Dan Drop-Set Terhadap Hipertropi Dan Kekuatan Otot Bisep Pada Member Fik Fitness Center Unnes Semarang. *Journal of Sport Sciences and Fitness*, 3(2), 6–10.
- Pramono, J. (2013). Strategi Pengembangan Health AND Wellness di Bali. *Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis, Dan Kewirausahaan*, 7(1), 66–74.

- Puspitasari, E., Sumarni, & Amirudin, A. (2016). Integrasi Berpikir Kritis dan Peduli Lingkungan melalui Pembelajaran Geografi dalam Membentuk Karakter Peserta Didik SMA. *Jurnal Pendidikan*, 1(2), 122–126.
- Putri, F. E. A. (2020). Analisis Implementasi Green Hotel. *Yogyakarta*.
- Rossini, M., Costa, F., Staudacher, A. P., & Tortorella, G. (2019). Industry 4.0 and lean production: An empirical study. *IFAC-PapersOnLine*, 52(13), 42–47. <https://doi.org/10.1016/j.ifacol.2019.11.122>
- Schubert, F., Kandampully, J., Solnet, D., & Kralj, A. (2010). Exploring Consumer Perceptions of Green Restaurants in the US. *Tourism and Hospitality Research*, 10(4), 286–300. <https://doi.org/10.1057/thr.2010.17>
- Singh Negi, M., Vaish, K., & Kumari, V. (2017). Ecotel Concept and Green Practice Followed in Hotel Industry: With Reference to City Bengaluru. *Avahan: A Journal on Hospitality and Tourism*, 5(1), 47–53.
- Siringi, R. (2012). Determinants of Green Consumer Behavior of Post graduate Teachers. *IOSR Journal of Business and Management*, 6(3), 19–25. <https://doi.org/10.9790/487x-0631925>
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*.
- Sugiyono. (2017a). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Alfabeta. *Revista de Química*, 9(1), 1–14. http://ctic-cita.es/fileadmin/redactores/Explora/Tecnica_valoriz_ANICE.pdf%0Ahttp://bvssan.incap.org.gt/local/file/T469.pdf%0Ahttps://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1586/15/UPS-CT002019.pdf%0Ahttp://www.bdigital.unal.edu.co/6259/%0Ahttp://onlinelibrary.wil
- Sugiyono. (2017b). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*.
- Suparyanto dan Rosad (2015). (2020). 濟無No Title No Title No Title. *Suparyanto Dan Rosad* (2015, 5(3), 248–253.
- Utami, K. S. (2020). Green Consumers Behavior: Perilaku Konsumen dalam Pembelian Produk Ramah Lingkungan. *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, Dan Entrepreneurship*, 9(2), 209. <https://doi.org/10.30588/jmp.v9i2.499>
- Vianney, A., Irawan, A., Kristanti, M., & Onika. (2015). Pengaruh Green Practice Terhadap Green Consumer Behavior Di the Kemangi Restaurant, Hotel Santika Pandegiling Surabaya. *Jurnal Hospitality Dan Manajemen Jasa*, 3(2), 86–101. <https://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-perhotelan/article/view/3482>
- Vu Minh Hieu, R. (2017). A Proposed Conceptual Model Of Green Practices Impacting On The Tourism Businesses And Their Performances- A Case Of Phu Quoc Island Vietnam. *Nuevos Sistemas de Comunicación e Información*, 7(1), 2013–2015.
- Wayan, N., Satya, P., & Purnomo, B. (2014). *Jurnal Pariwisata Indonesia ISSN : 1907-2457* (

Print) ISSN : 2581-2688 (Online) Pengaruh Kualitas Resepsionis Terhadap Tingkat Pelayanan Informasi Dalam Mewujudkan Kepuasan Tamu di Wapa Ume Resort & Spa Ubud Bali Jurnal Pariwisata Indonesia ISSN : 1907. 10(1).

Wiriawan, O., Wibowo, S., Arief, N. A., & Kaharina, A. (2022). Implementasi Konsep Spa Terapi Kesehatan Dan Kecantikan Untuk Menjaga Kebugaran Jasmani Masyarakat Desa. *SWARNA: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(2), 67–73.
<https://doi.org/10.55681/swarna.v1i2.67>

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>

