

**SKRIPSI**

**IMPLEMENTASI EMPLOYEE GREEN BEHAVIOR  
PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT  
DI HOTEL FOUR POINTS BY SHERATON BALI KUTA**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**I Gusti Ngurah Bagus Jiwa Cahyana**

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

**SKRIPSI**

**IMPLEMENTASI EMPLOYEE GREEN BEHAVIOR  
PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT  
DI HOTEL FOUR POINTS BY SHERATON BALI KUTA**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**I Gusti Ngurah Bagus Jiwa Cahyana  
NIM. 1915834116**

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

**SKRIPSI**

**IMPLEMENTASI EMPLOYEE GREEN BEHAVIOR  
PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT  
DI HOTEL FOUR POINTS BY SHERATON BALI KUTA**

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



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**I Gusti Ngurah Bagus Jiwa Cahyana  
NIM. 1915834116**

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

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

**IMPLEMENTASI EMPLOYEE GREEN BEHAVIOR  
PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT  
DI HOTEL FOUR POINTS BY SHERATON BALI KUTA**

Skripsi ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan

Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

Pada Jumat, 28 Juli 2023

Pembimbing I,

Pembimbing II,



**Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par.**  
NIP. 198409082008122004



**Dr. Ni Putu Wiwiek Ary Susyarini, SE., MM**  
NIP. 198009032008122002

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali



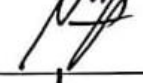
**Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D**  
NIP. 196312281990102001

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi Berjudul:

### **IMPLEMENTASI EMPLOYEE GREEN BEHAVIOR PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT DI HOTEL FOUR POINTS BY SHERATON BALI KUTA**

Yang disusun oleh **I Gusti Ngurah Bagus Jiwa Cahyana (1915834116)** telah  
dipertahankan dalam Sidang Skripsi di depan Tim Penguji  
Pada hari Jumat tanggal 28 Juli 2023

	<b>Nama Tim Penguji</b>	<b>Tanda Tangan</b>
<b>Ketua</b>	Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par. NIP. 198409082008122004	
<b>Anggota</b>	Dra. Nyoman Mastiani Nadra, M. Par NIP. 196211251990032001	
<b>Anggota</b>	Drs. I Ketut Astawa, MM NIP. 196107211988111001	

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](http://www.pnb.ac.id) Email [poltek@pnb.ac.id](mailto:poltek@pnb.ac.id)

**PERNYATAAN ORISINALITAS**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : I Gusti Ngurah Bagus Jiwa Cahyana  
NIM : 1915834116  
Program Studi : Manajemen Bisnis Pariwisata  
Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa skripsi berjudul:

**“Implementasi Employee Green Behavior Pada Front Office Department  
Di Hotel Four Points By Sheraton Bali Kuta”**

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  
Yang membuat pernyataan



I Gusti Ngurah Bagus Jiwa Cahyana

## KATA PENGANTAR

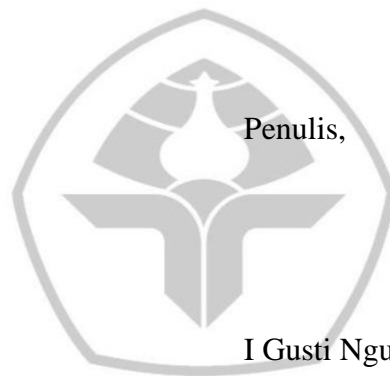
Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul *“Implementasi Employee Green Behavior Pada Front Office Department Di Hotel Four Points by Sheraton Bali Kuta”* dengan baik dan tepat pada waktunya.

Terlepas dari berbagai hal lain, penulis menyadari bahwa penelitian ini telah terselesaikan dengan baik dan juga sesuai dengan apa yang diharapkan berkat bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala rasa hormat melalui kesempatan ini penulis sampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE, M.e Com. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis menuntut ilmu di dan telah menyediakan fasilitas selama proses pembelajaran di Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM, Ph.D, selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang sekaligus telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk menuntut ilmu pada Jurusan Pariwisata.
3. Drs. Gede Ginaya, M.Si, selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata yang juga telah memberikan kesempatan penulis untuk menuntut ilmu pada Jurusan Pariwisata.
4. Dra. Ni Nyoman Triyuni, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata yang telah memberikan berbagai motivasi, pedoman, dan juga saran kepada penulis.
5. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par. selaku Dosen Pembimbing I yang senantiasa sabar dalam memberikan masukan dan arahan secara penuh kepada penulis dan selalu memberikan motivasi yang memberikan penulis semangat dalam menyelesaikan skripsi ini tepat waktu.
6. Dr. Ni Putu Wiwiek Ary Susyarini, SE., MM Selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan berbagai macam masukan, arahan, dan juga bimbingan kepada penulis serta motivasi yang mendorong penulis dalam menyelesaikan skripsi penelitian ini tepat waktu.

7. Manajemen Four Points by Sheraton Bali Kuta khususnya *Front Office Department* yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk melakukan penelitian ini.
8. I Gusti Ngurah Sanjaya dan I Gusti Ayu Anom Yuliani, selaku orang tua yang telah memberikan dukungan dan doa, baik dukungan moral maupun material.
9. Serta seluruh keluarga dan teman-teman yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dan menemani dalam penyusunan skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna, maka dari itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan penyusunan skripsi ini.



Penulis,

I Gusti Ngurah Bagus Jiwa Cahyana

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI



## ABSTRAK

Jiwa Cahyana, I Gusti Ngurah Bagus (2023). *Implementasi Employee Green Behavior Pada Front Office Department Di Hotel Four Points by Sheraton Bali Kuta*. 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: Dr. Ni Putu Wiwiek Ary Susyarini, SE., MM.

**Kata Kunci:** *Employee Green Behavior, Transforming, Conserving, Avoiding Harm, Influencing Other, dan Taking Initiative.*

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi dari *Employee Green Behavior* pada *staff Front Office Department* di hotel Four Points by Sheraton Bali Kuta, dan untuk mengetahui indikator *Employee Green Behavior* mana yang memiliki implementasi paling baik pada *staff Front Office Department* di hotel Four Points by Sheraton Bali Kuta. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah melalui penyebaran kuisioner kepada seluruh staff front office department di hotel Four Points by Sheraton Bali Kuta, observasi, serta wawancara bersama Duty Manager dan Human Resource Department Supervisor. Metode analisis data yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, serta dengan analisis statistik deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi employee green behavior pada department front office sudah diimplementasikan secara keseluruhan dengan dengan persentase per-indikator yaitu indikator *transforming* mendapatkan nilai 88%, indikator *conserving* mendapatkan nilai 89%, indikator *avoiding harm* mendapatkan nilai 96%, indikator *influencing other* mendapatkan nilai 93%, dan indikator *taking initiative* mendapatkan nilai 89% nilai rata-rata dari keseluruhan indikator memperoleh hasil 91% dalam penerapan *employee green behavior* pada *front office department*. Akan tetapi ada beberapa pernyataan pada tiga indikator employee green behavior yang memperoleh nilai persentase dengan klasifikasi tinggi namun jika dibandingkan dengan pernyataan lain yang memiliki nilai persentase lebih tinggi indikator tersebut masih rendah, antara lain yaitu: pada indikator *transforming* pada pernyataan ke-2 yaitu membeli dan menggunakan peralatan yang ramah lingkungan, contohnya seperti menggunakan tinta ramah lingkungan untuk printer memperoleh nilai persentase 79%, pada indikator *conserving* pada pernyataan ke-3 yaitu menggunakan *recycle paper* memperoleh nilai persentase 76%, pada indikator *taking initiative* khususnya pada pernyataan ke-1 yaitu menolak proyek yang tidak ramah lingkungan memperoleh nilai presentase 85%. Adapun indikator *employee green behavior* yang memiliki implementasi paling baik pada *staff front office department* di hotel Four Points by Sheraton Bali Kuta yaitu indikator *avoiding harm* dengan nilai persentase 96% dan indikator *influencing other* dengan nilai persentase 93%.

## ABSTRACT

*Cahyana Jiwa, I Gusti Ngurah Bagus (2023). Implementation of Employee Green Behavior on Front Office Department at the Hotel Four Points by Sheraton Bali Kuta. Thesis: Tourism Business Management, Tourism Department, Bali State Polytechnic.*

*This thesis has been approved and reviewed by Supervisor I: Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par., and Supervisor II: Dr. Ni Putu Wiwiek Ary Susyarini, SE., MM.*

**Keywords:** *Employee Green Behavior, Transforming, Conserving, Avoiding Harm, Influencing Other, and Taking Initiative.*

*This study aims to find out how the implementation of Employee Green Behavior on staff Front Office Department at the Four Points by Sheraton Bali Kuta hotel, and to find out which one of indicators Employee Green Behavior has the best implementation on staff Front Office Department at the Four Points by Sheraton Bali Kuta hotel. The data collection method used was through distributing questionnaires to all front office department staff at the Four Points by Sheraton Bali Kuta hotel, observing and interviewing the Duty Manager and Human Resource Department Supervisor. The data analysis method used is descriptive qualitative with data reduction, data presentation, and drawing conclusion, as well as with descriptive statistical analysis. The results of this study indicate that the implementation of employee green behavior in the front office department has been implemented in its entirety with the percentage per indicator, namely the indicator transforming get a percentage value of 88%, indicator conserving get a percentage value of 89%, indicator avoiding harm get a percentage value of 96%, indicators influencing other get a percentage value of 93%, and indicators taking initiative getting a percentage value of 89% the average value of all indicators getting a result of 91% in application employee green behavior on front office department. However, there are several statements on the three indicators of employee green behavior that obtain a high percentage value, but when compared to other statements that have a higher percentage value, these indicators are still low, including: the transforming indicator in the 2nd statement, namely buying and using environmentally friendly equipment, for example using environmentally friendly ink for printers obtain a percentage value of 79%, on the indicator conserving in the 3rd statement namely using recycled paper obtaining a percentage value of 76%, on the indicator taking initiative especially in the 1st statement, namely rejecting projects that are not environmentally friendly, obtaining a percentage value of 85%. For the indicators employee green behavior which has the best implementation on front office department at the Four Points by Sheraton Bali Kuta hotel, namely indicators avoiding harm with a percentage value of 96% and indicators influencing other with a percentage value of 93%.*

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSYARATAN GELAR SARJANA TERAPAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	5
1.4.2 Manfaat Praktis.....	5
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>7</b>
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 Hotel .....	7
2.1.2 Front Office .....	9
2.1.3 Implementasi .....	12
2.1.4 Behavior .....	12
2.1.5 Green Behavior.....	13
2.1.6 Employee Green Behavior .....	14
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya .....	16
<b>BAB III. METODE PENELITIAN</b> .....	<b>21</b>
3.1 Lokasi dan Periode Penelitian.....	21

3.2	Objek Penelitian.....	21
3.3	Identifikasi Variabel.....	22
3.4	Definisi Operasional Variabel.....	24
3.5	Jenis dan Sumber Data.....	26
3.5.1	Jenis Data .....	26
3.5.2	Sumber Data .....	27
3.6	Populasi dan Sampel.....	28
3.6.1	Populasi .....	28
3.6.2	Sampel .....	29
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.....	33
<b>BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>37</b>
4.1	Gambaran Umum Four Points by Sheraton Bali Kuta.....	37
4.1.1	Sejarah Four Points by Sheraton Bali Kuta.....	37
4.1.2	Bidang Usaha .....	39
4.1.3	Fasilitas Hotel.....	39
4.1.4	Struktur Organisasi.....	51
4.1.5	Job Description.....	51
4.2	Penyajian Hasil-hasil Penelitian .....	55
4.2.1	Implementasi <i>Employee Green Behavior</i> pada <i>Front Office</i> Department di hotel Four Points by Sheraton Bali Kuta .....	55
4.2.2	Indikator <i>Employee Green Behavior</i> yang memiliki implementasi paling baik pada <i>staff Front Office Department</i> di hotel Four Points By Sheraton Bali Kuta .....	72
<b>BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>80</b>
5.1	Kesimpulan .....	80
5.2	Saran .....	80
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>82</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>85</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 3. 1</b> Tabel Identifikasi variabel & indikator .....	24
<b>Tabel 4. 1</b> Hasil Kuisisioner Indikator <i>Transforming</i> .....	56
<b>Tabel 4. 2</b> Hasil Kuisisioner Indikator <i>Conserving</i> .....	60
<b>Tabel 4. 3</b> Hasil Kuisisioner Indikator <i>Avoiding Harm</i> .....	63
<b>Tabel 4. 4</b> Hasil Kuisisioner Indikator <i>Influencing Other</i> .....	67
<b>Tabel 4. 5</b> Hasil Kuisisioner Indikator <i>Taking Initiative</i> .....	70
<b>Tabel 4. 6</b> Nilai Rata-rata Indikator <i>Employee Green Behavior</i> .....	73



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 4. 1</b> <i>Family Suite Room</i> .....	39
<b>Gambar 4. 2</b> <i>Lesuire Suite Room</i> .....	40
<b>Gambar 4. 3</b> <i>Accessible suite room</i> .....	40
<b>Gambar 4. 4</b> <i>Deluxe lagoon access room</i> .....	41
<b>Gambar 4. 5</b> <i>Deluxe lagoon access room</i> .....	41
<b>Gambar 4. 6</b> <i>Deluxe King Pool View</i> .....	42
<b>Gambar 4. 7</b> <i>Deluxe double lagoon view</i> .....	42
<b>Gambar 4. 8</b> <i>Deluxe king lagoon view</i> .....	43
<b>Gambar 4. 9</b> <i>Eatery Restaurant</i> .....	43
<b>Gambar 4. 10</b> <i>Wrapped</i> .....	44
<b>Gambar 4. 11</b> <i>The Best Brew</i> .....	45
<b>Gambar 4. 12</b> <i>Vertigo rooftop bar</i> .....	46
<b>Gambar 4. 13</b> <i>Fitness Center</i> .....	46
<b>Gambar 4. 14</b> <i>Kids Club</i> .....	47
<b>Gambar 4. 15</b> <i>Darshana meeting room</i> .....	48
<b>Gambar 4. 16</b> <i>Gamelan SPA</i> .....	48
<b>Gambar 4. 17</b> <i>Lagoon Pool</i> .....	49
<b>Gambar 4. 18</b> <i>Kids pool</i> .....	50
<b>Gambar 4. 19</b> <i>Vertigo rooftop pool</i> .....	50
<b>Gambar 4. 20</b> <i>Struktur Organisasi Front Office Departement</i> .....	51
<b>Gambar 4. 21</b> <i>Chemical Ecolab</i> .....	58
<b>Gambar 4. 22</b> <i>Fasilitas Sepeda Gayung dan Scooter listrik</i> .....	59
<b>Gambar 4. 23</b> <i>Mematikan lampu lobby pada saat malam hari</i> .....	62
<b>Gambar 4. 24</b> <i>Mematikan komputer saat tidak digunakan</i> .....	62
<b>Gambar 4. 25</b> <i>Brosur Less Plastic</i> .....	65
<b>Gambar 4. 26</b> <i>Tumbler untuk para staff</i> .....	66
<b>Gambar 4. 27</b> <i>Dispenser yang disediakan di setiap lantai</i> .....	66
<b>Gambar 4. 28</b> <i>Sign hemat energi</i> .....	69
<b>Gambar 4. 29</b> <i>Formulir Sungai Watch</i> .....	69

## DAFTAR LAMPIRAN

**Lampiran 1.** Kuisisioner Penelitian

**Lampiran 2.** Pedoman Wawancara

**Lampiran 3.** Hasil wawancara bersama Bapak Dhito Ikhsan Nugroho selaku *Front Office Duty Manager*

**Lampiran 4.** Hasil wawancara bersama beserta Ibu Putu Nita Ari Puspita selaku *Human Resource Department Supervisor*

**Lampiran 5.** Hasil Kuisisioner

**Lampiran 6.** Dokumentasi wawancara



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Pilar terpenting dari semua kehidupan adalah lingkungan, kehidupan manusia pun termasuk didalamnya. Seseorang yang sadar akan pentingnya lingkungan berarti telah berada pada tingkat *ecoliteracy*. *Ecoliteracy* merupakan sebuah kesadaran yang dimiliki oleh manusia dimana manusia sudah memahami seberapa pentingnya menjaga dan merawat lingkungan. Jika manusia sudah sadar dan merasa memiliki tanggung jawab, itu bertanda bahwa manusia tersebut sudah berada pada tingkat *green behavior* (Liulinnuha & Umma, 2022).

*Green Behavior* adalah sebuah perilaku dalam menjaga dan memelihara lingkungan hidup yang dilandasi oleh kesadaran dan rasa tanggung jawab terhadap kelestarian alam semesta (Liulinnuha & Umma, 2022). *Green Behavior* merupakan salah satu dari banyak strategi yang digunakan organisasi untuk meningkatkan kinerja lingkungan mereka dan mencapai tujuan yang berkelanjutan. Organisasi harus mendorong perilaku lingkungan yang positif di antara para *staff* dengan meningkatkan kesejahteraan mereka (Ahmed et al., 2020). *Staff* dengan tingkat kesejahteraan yang tinggi akan menaruh pemikiran yang kuat dan memiliki upaya yang lebih besar untuk pekerjaan mereka (Day & Randell, 2014), (Ahmed et al., 2020).

Perilaku manusia adalah salah satu penyebab terjadinya masalah global seperti polusi dan perubahan iklim, melalui promosi *Employee Green Behavior*, organisasi mampu ikut serta dalam upaya melestarikan dan melindungi lingkungan agar



menciptakan lingkungan yang berkelanjutan (Katz et al., 2022). *Employee Green Behavior* (EGB) merupakan “tindakan dan perilaku *staff* yang dapat diukur terkait dengan kontribusi atau mengurangi terhadap kelestarian lingkungan” (Ones, D. S., Wiernik, B. M., Dilchert, S., & Klein, 2020). *Employee Green Behavior* (EGB) berkembang dari perilaku yang ramah lingkungan, dan merupakan langkah terpenting dalam mengubah kebijakan keberlanjutan strategis organisasi menjadi hasil yang nyata, dan memainkan peran fundamental yang penting dalam kelestarian dan keberlanjutan lingkungan organisasi (Galpin and Whittington 2012; Zhang and Liu 2016), (Tian et al., 2020).

Komitmen *staff* dalam perilaku ramah lingkungan sangatlah penting untuk kegiatan penghijauan dan peningkatan kinerja pada perhotelan. Menurut (Graves, L.M., Sarkis, J., Zhu, Q., 2013.) dikatakan bahwa “tanpa partisipasi dari *staff*, program lingkungan perusahaan kemungkinan besar akan gagal, dikarenakan banyak upaya lingkungan yang dilakukan oleh *staff* terutama pada *frontliner* (Peng et al., 2020). *Staff* adalah pemangku kepentingan terpenting dalam Prakarsa lingkungan organisasi. Namun, terdapat sedikit pemahaman mengenai mekanisme kepemimpinan dan dukungan yang dapat mendorong perilaku ini di tempat kerja (Fatoki, 2019).

Di Indonesia kerusakan lingkungan dianggap sebagai salah satu masalah terpenting yang dimiliki. Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan (KLHK) menyatakan pada tahun 2022 penduduk Indonesia menghasilkan sampah dengan angka yang terbilang besar yaitu sebanyak 70 juta ton sampah dan terdapat 24 persen sampah atau sekitar 16 juta ton sampah yang belum dikelola dengan baik

(Satyaputra & Shalim, 2019). Menurut Kemenkes (2018), ada 2 faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepedulian masyarakat dalam menjaga kebersihan dan Kesehatan lingkungan. Faktor yang pertama yaitu dipengaruhi oleh perilaku dan kebiasaan masyarakat itu sendiri dalam kaitannya dengan kebersihan. Perilaku dan kebiasaan ini sudah seharusnya didorong sejak kecil, terutama melalui lingkungan keluarga dan sekolah. Faktor lainnya adalah budaya yang dimiliki masyarakat sekitar. Budaya yang dimiliki oleh masyarakat di suatu daerah tertentu akan mempengaruhi kebiasaan dan perilaku yang sudah mendarah daging pada setiap individu (Satyaputra & Shalim, 2019).

Bohdanowicz (2015) mengatakan dampak dari kerusakan lingkungan ini salah satunya diperoleh dari industri perhotelan. Industri perhotelan ini menyebabkan kerusakan lingkungan melalui penggunaan produknya yang sulit bahkan tidak dapat didaur ulang, dan penggunaan air dan energi yang banyak serta menghasilkan limbah cair (Satyaputra & Shalim, 2019).

Four Points by Sheraton Bali Kuta merupakan salah satu hotel bintang 4 yang berlokasi di daerah Kuta, hotel ini telah beroperasi selama 7 tahun sejak tahun 2015. Hotel ini masih terbilang hotel yang cukup baru jadi masih banyak yang harus diperhatikan mengenai perilaku-prilaku *staff* yang dapat mempengaruhi lingkungan seperti penanganan limbah hotel, penghematan sumber energi, dan perilaku-prilaku yang nantinya berdampak baik atau buruk bagi keberlangsungan hotel dan lingkungan yang *sustainable*.

Jika dilihat secara menyeluruh terhadap keberlangsungan operasional pada *Front Office Department* khususnya pada hotel Four Points by Sheraton Kuta Bali

masih belum mengimplementasikan dan mendukung *Employee Green Behavior* / *Pro environmental Behavior* secara optimal. Hal ini bisa dilihat dari beberapa faktor seperti penerapan 3R (*Reduce*, *Reuce*, dan *Recycle*) yang belum dilakukan secara maksimal, penggunaan air dan energi yang berlebihan, penggunaan alat dan bahan yang tidak ramah lingkungan, dan perubahan perilaku yang kurang dapat menghargai lingkungan. Hal ini dipengaruhi oleh kurangnya wawasan dan kepedulian terhadap lingkungan, dan peran penting dari penerapan *Green Employee Behavior*. Selain itu faktor lain yang juga mempengaruhi tidak maksimalnya penerapan dari *Green Employee Behavior* ini yaitu dari volume pekerjaan yang dilakukan sehingga fokus menjadi terbagi.

Melalui pemaparan di atas hal tersebutlah yang melatar belakangi penulis untuk membahas dan mengangkat penelitian ini yang berjudul “*Implementasi Employee Green Behavior Pada Front Office Department Di Hotel Four Points By Sheraton Bali Kuta*”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah para *staff Front Office* pada hotel Four Points by Sheraton Kuta Bali ini sudah menerapkan secara maksimal *employee green behavior* dan perannya terhadap keberlangsungan hotel dan lingkungan yang *sustainable*.

## **1.2 Rumusan Masalah**

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

1. Bagaimanakah Implementasi *Employee Green Behavior* pada *Front Office Department* di hotel Four Points by Sheraton Bali Kuta?

2. Indikator *Employee Green Behavior* manakah yang memiliki implementasi paling baik pada *staff Front Office Department* di hotel Four Points by Sheraton Bali Kuta?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Dengan rumusan masalah yang sudah dibuat di atas adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui implementasi dari *Employee Green Behavior* pada *Front Office Department* di hotel Four Points by Sheraton Bali Kuta.
2. Untuk mengetahui indikator *Employee Green Behavior* mana yang memiliki implementasi paling baik pada *staff Front Office Department* di hotel Four Points by Sheraton Bali Kuta.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Pada Penelitian ini ada beberapa manfaat yang dapat diberikan diantaranya adalah manfaat teoritis dan manfaat praktis sebagai berikut:

#### 1.4.1 Manfaat Teoritis

Melalui penelitian ini secara teoritis diharapkan mampu menambah ilmu pengetahuan dan wawasan dalam pengembangan pariwisata yang berkelanjutan, khususnya terkait dengan implementasi dari *employee green behavior* terhadap para *staff*.

#### 1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Penulis diharapkan melalui penelitian ini bisa menjadi wadah untuk memperluas ilmu dan pemahaman mengenai *employee green behavior* dalam bentuk skripsi.

2. Bagi Politeknik Negeri Bali hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi penelitian dan sumber informasi bagi pembelajaran untuk penelitian yang serupa selanjutnya di masa yang akan datang.



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan pada Bab IV mengenai Employee Green Behavior dapat ditarik simpulan sebagai berikut:

1. Implementasi *employee green behavior* pada *front office department* di hotel Four Points by Sheraton Bali Kuta menggunakan indikator *The Green Five Taxonomy of Employee Green Behaviors* memperoleh hasil yaitu, indikator *transforming* 88%, indikator *conserving* 89%, indikator *avoiding harm* 96%, indikator *influencing other* 93%, dan indikator *taking initiative* 89%. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan dari implementasi *employee green behavior* pada *front office department* di hotel Four Points by Sheraton Bali Kuta masuk dalam klasifikasi sangat tinggi.
2. Penerapan implementasi *employee green behavior* pada *front office department* di hotel Four Points by Sheraton Bali Kuta dengan indikator *The Green Five Taxonomy of Employee Green Behaviors* yang paling baik yaitu pada indikator *avoiding harm* dengan nilai persentase 96% dan indikator *influencing other* dengan nilai persentase 93% yang tergolong sangat tinggi.

#### 5.2 Saran

Berdasarkan pembahasan mengenai Implementasi *employee green behavior* pada *front office department* di hotel Four Points by Sheraton Bali Kuta, dapat diberikan saran sebagai berikut:

1. Diharapkan nantinya di hotel Four Points by Sheraton Bali Kuta agar berusaha lebih keras lagi untuk meningkatkan implementasi dari *employee green behavior* pada indikator *transforming* yang dimana contohnya seperti lebih memperhitungkan lagi mengenai pembelian barang-barang yang lebih ramah lingkungan dan sustainable.
2. Diharapkan nantinya dalam penerapan implementasi *employee green behavior* pada indikator *conserving* di hotel Four Points by Sheraton Bali Kuta khususnya pada *staff front office* agar lebih meningkatkan kembali untuk penggunaan *recycle paper* dalam bekerja yang nantinya berpengaruh terhadap keseimbangan alam dan diharapkan dengan menggunakan *recycle paper* pihak hotel mampu mengurangi penggunaan energi dan mengurangi limbah lingkungan. Selain itu juga diharapkan para *staff front office* mampu berinovasi dan kreatif dalam pemanfaatan *recycle paper* ini, contoh seperti membuat vas bunga dari kertas, membuat paper bag, *flower paper* yang bisa ditaruh di kids club, dan ide-ide lainnya yang bisa mendukung jalannya operational di hotel.
3. Untuk penerapan *employee green behavior* pada indikator *taking initiative* di hotel Four Points by Sheraton Bali Kuta diharapkan bisa terus mempertahankan komitmennya dalam upaya untuk menghindari dan menolak proyek-proyek yang ditawarkan yang bersifat tidak ramah lingkungan agar mampu melindungi ekosistem, sumber daya, dan lingkungan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmed, M., Zehou, S., Raza, S. A., Qureshi, M. A., & Yousufi, S. Q. (2020). Impact of CSR and environmental triggers on employee green behavior: The mediating effect of employee well-being. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, 27(5), 2225–2239. <https://doi.org/10.1002/csr.1960>
- Budiaji, W. (2013). The Measurement Scale and The Number of Responses in Likert Scale. *Jurnal Ilmu Pertanian Dan Perikanan Desember*, 2(2), 127–133. <http://umbidharma.org/jipp>
- Dewi, Y. A. S. (2018). *Pengaruh Alat Permainan Edukatif (APE) Lempar Bola Terhadap Perkembangan Fisik Motorik Kasar Anak Kelompok B di RA Siti Aisyah Pajaran Rembang Pasuruan*. <https://osf.io/preprints/3dsrt/%0Ahttps://osf.io/3dsrt/download>
- Drie Rona Maiziva. (2017). *Peranan Receptionist Pada Front Office Departement Hotel Grand Zuri Pekanbaru*. 4(2), 1–14.
- Faizin, M., & Handayani, S. R. (2023). *Pengembangan Modul Pembelajaran IPS Berbasis Multikultural untuk Siswa SD*. 5(1).
- Fatoki, O. (2019). Hotel Employees' Pro-environmental Behaviour: Effect of Leadership Behaviour, Institutional Support and Workplace Spirituality. *Sustainability (Switzerland)*, 11(15), 0–15. <https://doi.org/10.3390/su11154135>
- Fitria, S. E., & Ariva, V. F. (2018). Analisis Faktor Kondisi Ekonomi, Tingkat Pendidikan Dan Kemampuan Berwirausaha Terhadap Kinerja Usaha Bagi Pengusaha Pindang Di Desa Cukanggenteng. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 18(3), 197–208.
- Hardani, S.Pd., M.Si., D. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif* (A. Husnu Abadi, A.Md. (ed.)).
- Hary Hermawan, Erlangga Brahmanto, F. H. (2018). *Pengantar Manajemen Hospitality*. <https://www.ptonline.com/articles/how-to-get-better-mfi-results>
- Helmina, B. (2013). Penentuan Harga Pokok Produksi Berdasarkan Metode Full Costing Pada Pembuatan Etalase Kaca dan Alumunium di Ud. Istana Alumunium Manado. *Jurnal EMBA*, 1(3), 217–224. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/2073/1646>
- I Ketut Astawa, I. N. M. (2017). Metode Penelitian Metode Penelitian. *Metode Penelitian Kualitatif*, 17, 43.



- Iryana, & Kawasati, R. (2018). *Teknik Pengumpulan Data Metode Kualitatif*. 21(58). <https://www.unhcr.org/publications/manuals/4d9352319/unhcr-protection-training-manual-european-border-entry-officials-2-legal.html?query=excom> 1989
- Jasmalinda. (2021). Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Motor Yamaha Di Kabupaten Padang Pariaman. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(10), 2199–2205.
- Katz, I. M., Rauvola, R. S., Rudolph, C. W., & Zacher, H. (2022). Employee green behavior: A meta-analysis. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, 29(5), 1146–1157. <https://doi.org/10.1002/csr.2260>
- Krisnaldy, K., & Deliana, M. (2018). Analisis Rasio Keuangan Apbd Provinsi Dki Jakarta. *KREATIF : Jurnal Ilmiah Prodi Manajemen Universitas Pamulang*, 6(3), 49. <https://doi.org/10.32493/jk.v6i3.y2018.p49-58>
- Liulinuha & Umma. (2022). Pengenalan Green Behaviour Melalui Ecoliteracy Pada Siswa Mi. 4, 7787(8.5.2017), 2005–2003.
- Mamat, M. N., & Mokhtar, F. (2012). Environmental Attitude Profile among Muslim Students of Environmental Course in Malaysia. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 42(July 2010), 92–99. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2012.04.170>
- Ones, D. S., Wiernik, B. M., Dilchert, S., & Klein, R. M. (2017). (2020). Multiple Domains and Categories of Employee Green Behaviors: More than Conservation. *Ones, D. S., Wiernik, B. M., Dilchert, S., & Klein, R. M. (2017)*, 5(3), 248–253.
- Peng, X., Lee, S., & Lu, Z. (2020). Employees' Perceived Job Performance, Organizational Identification, and Pro-environmental Behaviors In The Hotel Industry. *International Journal of Hospitality Management*, 90(June), 102632. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102632>
- Ramadhan, N. (2018). Implementasi Manajemen Pembelajaran Pada Mata Pelajaran Al Islam Di Sma Muhamm. *Jurnal Didaktika FKIP UM Palembang, Vol. 1*, 92–100.
- Satya Putra, K. T., & Shalim, E. W. (2019). Pengaruh Environmental Knowledge Terhadap Employee Green Behavior Primebiz Hotel Surabaya. *Jurnal Hospitality Dan ...*, 2018, 13–27. <http://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-perhotelan/article/view/10095>
- Sholikhah, A. (2016). Statistik Deskriptif Dalam Penelitian Kualitatif. *KOMUNIKA: Jurnal Dakwah Dan Komunikasi*, 10(2), 342–362. <https://doi.org/10.24090/komunika.v10i2.953>

- Sunardi, D. (2020). Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Jabatan Fungsional Perakayasa Terhadap Kinerja Pegawai Balai Besar Aerodinamika, Aeroelastika, dan Aeroakustika di Kawasan Puspiptek Setu, Tangerang Selatan. *Jurnal Madani: Ilmu Pengetahuan, Teknologi, Dan Humaniora*, 3(1), 151–163. <https://doi.org/10.33753/madani.v3i1.105>
- Suwithi, W. (2008). Akomodasi Perhotelan. In *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. [https://nos.jkt-1.neo.id/bse/perpustakaan/0/0860\\_fc49.pdf](https://nos.jkt-1.neo.id/bse/perpustakaan/0/0860_fc49.pdf)
- Telekomunikasi, K. M. P. P. dan. (2014). Keputusan Menteri Pariwisata, Pos Dan Telekomunikasi No : KM. 94/HK.103/MPPT - 87. *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 1–10.
- Tian, H., Zhang, J., & Li, J. (2020). The relationship between pro-environmental attitude and employee green behavior: the role of motivational states and green work climate perceptions. *Environmental Science and Pollution Research*, 27(7), 7341–7352. <https://doi.org/10.1007/s11356-019-07393-z>
- 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)