

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI ECO-FRIENDLY BEHAVIOR
KARYAWAN FRONT OFFICE MENUJU GREEN HOTEL
DI HILTON BALI RESORT**



POLITEKNIK NEGERI BALI

NI PUTU SILVI HUTARI

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI ECO-FRIENDLY BEHAVIOR
KARYAWAN FRONT OFFICE MENUJU GREEN HOTEL
DI HILTON BALI RESORT**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**NI PUTU SILVI HUTARI
1915834052**

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI ECO-FRIENDLY BEHAVIOR
KARYAWAN FRONT OFFICE MENUJU GREEN HOTEL
DI HILTON BALI RESORT**

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Ni Putu Silvi Hutari
1915834052**

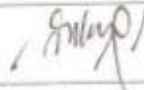


**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi berjudul:

**IMPLEMENTASI ECO-FRIENDLY BEHAVIOR
KARYAWAN FRONT OFFICE MENUJU GREEN HOTEL
DI HILTON BALI RESORT**

Yang disusun oleh Ni Putu Silvi Hutari (NIM 1915834052) telah dipertahankan dalam Sidang Skripsi di depan Tim Penguji pada hari Jumat, 28 Juli 2023

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Dr. Drs. I Ketut Sutama, MA NIP. 196312311989101001	
Anggota	Ir. I Gusti Agung Bagus Mataram, MIT NIP. 196007021990031001	
Anggota	Putu Virgananta Nugraha, S.TI., M.Eng. NIP. 199309052022031009	

Mengetahui
Ketua Jurusan Pariwisata,
Politeknik Negeri Bali



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

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ni Putu Silvi Hutari

NIM : 1915834052

Program Studi : Manajemen Bisnis Pariwisata

Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa skripsi berjudul:

**“Implementasi *Eco-Friendly Behavior* Karyawan *Front Office*
menuju *Green Hotel*
di Hilton Bali Resort”**

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

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Badung, 28 Juli 2023
Yang membuat pernyataan,



Ni Putu Silvi Hutari

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Ida Sang Hyang Widhi Wasa atau Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat-Nyalah penulis dapat menyusun Skripsi dengan judul “Implementasi *Eco-Friendly Behavior Front Office Department* Menuju *Green Hotel* di Hilton Bali Resort” ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tujuan dari sebagai langkah awal dalam memenuhi syarat penyusunan skripsi agar dapat menyelesaikan Pendidikan Terapan S1 Manajemen Bisnis Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.

Penulis menyadari bahwa terselesaikannya Usulan Penelitian ini tidak lepas dari berbagai pihak yang selalu memberikan dukungan dan masukan kepada penulis. Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom. sebagai Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu selama empat tahun di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM.,PhD selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan dukungan dan kemudahan selama ini sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi penelitian ini.
3. Drs.Gede Ginaya, M.Si selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi penelitian ini.
4. Dra. Ni Nyoman Triyuni, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata yang telah banyak memberikan arahan dan semangat kepada penulis selama proses penyusunan skripsi penelitian ini.

5. Dr. Drs. I Ketut Utama, MA selaku dosen pembimbing I yang dengan sabar memberikan bimbingan, arahan serta masukan-masukan yang sangat berarti sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
6. Dr. Dra. I Gusti Made Wendri, M.Par. selaku dosen pembimbing II atas ketulusan hati dan kesabarannya dalam membimbing, mendukung dan mengarahkan penulis sehingga skripsi ini selesai di tepat waktu.
7. Ibu dan Bapak Dosen Pengajar Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah sabar mengajar selama perkuliahan di Politeknik Negeri Bali.
8. Alm. Bapak I Wayan Tama dan Ni Luh Sriasih selaku orangtua yang selalu mendukung dan memberikan semangat selama proses perkuliahan sampai penulisan skripsi ini selesai.
9. Semua pihak yang turut membantu dalam menyusun skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan baik dari segi penyusunan kalimat maupun tata bahasa dalam penelitian ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik dari pembaca untuk kesempurnaan skripsi ini.

Penulis

Ni Putu Silvi Hutari

ABSTRAK

Hutari, Silvi. 2023. *Implementasi Eco-Friendly Behavior karyawan Front Office menuju Green Hotel di Hilton Bali Resort*. Skripsi: Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Skripsi ini telah disetujui dan diperiksa oleh Pembimbing I: Dr. Drs. I Ketut Sutarna, MA dan Pembimbing II: Dr. Dra. I Gusti Made Wendri, M.Par

Kata Kunci: Implementasi, *Eco-Friendly*, *Green Hotel*, *Front Office*

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi bagaimana implementasi *eco-friendly Behavior* karyawan *front office* dalam menciptakan *Green Hotel* pada Hilton Bali Resort dan untuk mengetahui indikator *Eco-Friendly Behavior* apa saja yang perlu dipertahankan dan di tingkatkan oleh karyawan *front office* dalam menciptakan *Green Hotel* pada Hilton Bali Resort. Sampel penelitian ditentukan dengan metode *non-probability sampling* yaitu semua anggota populasi digunakan sebagai sampel dengan jumlah sampel sebanyak 45 orang responden. Metode pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan secara observasi, penyebaran kuisioner dan melakukan wawancara. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kualitatif dan kuantitatif. Metode kualitatif meliputi beberapa tahap seperti pelaksanaan wawancara, reduksi data, triangulasi data dan statistika deskriptif, sedangkan metode kuantitatif meliputi pengolahan data kuisioner, uji validitas, uji realibilitas dan *importance performance analysis*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan *eco-friendly Behavior* di Hilton Bali Resort sudah dilaksanakan dengan baik, Adapun 6 indikator dari *eco-friendly behaviours* yang sebagian besar sudah dilaksanakan. Namun berdasarkan hasil dari uji *importance performance analysis* ada beberapa indikator yang penerapannya masih perlu untuk ditingkatkan yaitu indikator dari konsumerisme, mendaur ulang dan konservasi lingkungan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa penerapan *Eco-Friendly Behavior* sudah diterapkan sebesar 80% ditunjukkan pada diagram kartesius tidak ada hal yang tidak penting dan tidak dilakukan oleh karyawan *front office* dan hanya diperlukan peningkatan dalam penerapannya.

ABSTRACT

Hutari, Silvi. 2023. *Implementasi Eco-Friendly Behavior karyawan Front Office menuju Green Hotel di Hilton Bali Resort*. Undergraduate Thesis: Tourism Business Management, Tourism Department, Politeknik Negeri Bali.

This undergraduate thesis has been supervised and approved by Supervisor I: Dr. Drs. I Ketut Utama, MA and Supervisor II: Dr. Dra. I Gusti Made Wendri, M.Par

This research aims to determine the implementation of Eco-Friendly Behaviors by Front Office employees in creating Green Hotels at Hilton Bali Resort and to find out what indicators of Eco-Friendly Behaviors need to be maintained and improved by front office employees in creating Green Hotels in Hilton Bali Resort. The research sample was determined by the non-probability sampling method, all members of the population are used as samples with a total sample of 45 respondents. The data collection method in this study was carried out by observations, distributing questionnaires and conducting interviews. Data analysis methods used in this research are qualitative and quantitative methods. The qualitative method includes several stages such as interviews, data reduction, data triangulation and descriptive statistics, while the quantitative method includes questionnaire data processing, validity testing, reliability testing and importance performance analysis. The results of this study indicate that the implementation of eco-friendly behaviors at Hilton Bali Resort has been implemented properly. The 6 indicators of eco-friendly behaviors have mostly been implemented. However, based on the results of the importance performance analysis test, there are several indicators whose application still needs to be improved, namely indicators of consumerism, recycling and environmental conservation. It can be concluded that the application of eco-friendly behaviors has been implemented by 80% which is shown in the Kartesius diagram there is nothing that is not important and is not carried out by front office employees and only needs improvement in its application.

POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSYARATAN GELAR SARJANA TERAPAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN PEBIMBING	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	v
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	vi
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.4.1 Manfaat Teoretis	5
1.4.2 Manfaat Praktis	5
1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 Hotel.....	7
2.1.2 <i>Front Office</i>	8
2.1.3 Definisi <i>Eco-Friendly Behavior</i>	8
2.1.4 Dimensi <i>Eco-Friendly Behavior</i>	10
2.1.5 Definisi <i>Green Hotel</i>	12
2.1.6 Aspek Implementasi Green Hotel.....	13
2.2 Penelitian Terdahulu.....	16
2.3 Hipotesis Penelitian.....	20

BAB III METODE PENELITIAN.....	21
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	21
3.2 Objek Penelitian.....	21
3.3 Identifikasi Variabel.....	22
3.3.1 Variabel Independen.....	22
3.3.2 Variabel Dependen.....	22
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	23
3.5 Jenis dan Sumber Data.....	25
3.5.1 Jenis Data.....	25
3.5.2 Sumber Data.....	25
3.6 Populasi dan Sampel Penelitian.....	27
3.7 Teknik Pengumpulan Data.....	27
3.7.1 Observasi.....	28
3.7.2 Kuesioner.....	28
3.7.3 Wawancara.....	29
3.8 Teknik Analisis Data.....	29
3.8.1 Reduksi Data.....	30
3.8.2 Triangulasi Data.....	30
3.8.3 Statistika Deskriptif.....	30
3.8.4 Uji Validitas.....	32
3.8.5 Uji Reliabilitas.....	33
3.8.6 Importance Performance Analysis (IPA).....	33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	37
4.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian.....	37
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	53
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	75
5.1 Simpulan.....	75
5.2 Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA.....	77

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	19
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel.....	23
Tabel 3. 2 Skor dan Keterangan Skala Likert Kuesioner.....	29
Tabel 3. 3 Hasil Interpretasi Skor Rata-Rata Responden.....	32
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	59
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden berdasarkan Usia.....	60
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden berdasarkan Jabatan.....	61
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Importance.....	62
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Performance.....	63
Tabel 4. 6 Hasil Uji Reliabilitas Importance.....	66
Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas Performance.....	66

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

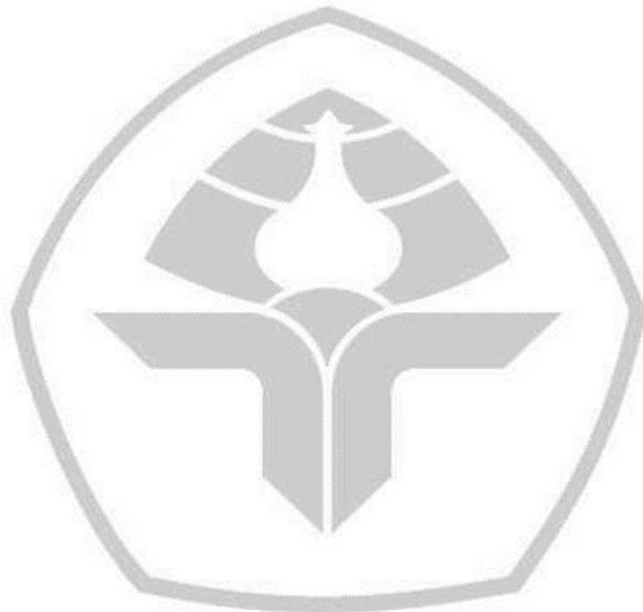
Gambar 3. 1 Kuadran Importance Performance Analysis.....	35
Gambar 4. 1 Logo Hotel Hilton Bali Resort.....	37
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Front Office di Hilton Bali Resort.....	46
Gambar 4. 3 Diagram Kartesius Importance Performance Analysis.....	67



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian
- Lampiran 2 Data Responden
- Lampiran 3 Tabulasi Data Importance
- Lampiran 4 Tabulasi Data Performance
- Lampiran 5 Hasil Wawancara
- Lampiran 6 Kamar dan restaurant di Hilton Bali Resort
- Lampiran 7 Dokumentasi Observasi
- Lampiran 8 Dokumentasi Wawancara



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kerusakan lingkungan di dunia pada umumnya dan Indonesia pada khususnya menjadi salah satu topik hangat untuk diperbincangkan di berbagai belahan dunia. Secara umum diyakini bahwa perilaku manusia saat ini berdampak negatif pada lingkungan alam semesta ini. Berbagai isu lingkungan menjadi ancaman bagi lingkungan, antara lain pemanasan global, polusi udara perkotaan, kelangkaan air, kebisingan lingkungan, dan hilangnya keanekaragaman hayati (Lestari et al., 2020). Industri perhotelan menggunakan sumber daya alam dalam jumlah besar, seperti air dan energi, bahkan menghasilkan limbah dalam jumlah besar. Dengan demikian, hotel wajib mengurangi beban lingkungan tersebut sebagai bagian dari tanggung jawab sosial perusahaannya (Chand & Garge, 2017).

Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Kemenparekraf) mengharapkan seluruh hotel di Indonesia mampu menerapkan suatu konsep yaitu *Green hotel* agar dapat menciptakan hotel yang ramah lingkungan. Untuk menyelenggarakan program *Green Hotel* di Indonesia, Setiap 2 tahun sekali Kemenparekraf akan memberikan penghargaan "*National Green Hotels Award*" kepada sektor industri perhotelan di Indonesia yang mengimplementasikan prinsip-prinsip ramah lingkungan. Dengan adanya *Green Hotel Award* ini diharapkan dapat meningkatkan kepedulian usaha sektor industri perhotelan dalam upaya pelestarian alam, budaya lingkungan sekitar sehingga mampu menuju *Green Hotel*.

Hilton Bali Resort merupakan salah satu resort hotel bintang 5 yang mewah dan cukup terkenal serta diminati wisatawan, hotel ini dibangun di kawasan hutan tropis pada batu cadas berketinngian 40meter dari tepi pantai Samudera Indonesia. Hotel ini tetap mempertahankan keasrian lingkungan sekitar dan ekosistemnya. Meskipun belum disertifikasi sebagai *green hotel*, namun dalam menjalankan operasional Hilton Bali Resort sudah menerapkan beberapa konsep dari *green hotel* dalam pelaksanaan operasional hotel secara keseluruhan contohnya seperti menggunakan lampu LED, menggunakan AC terpusat dengan penyediaan control panel dalam masing-masing ruangan dan kamar tamu agar bisa mengatur sendiri, memanfaatkan kertas semaksimal mungkin dan juga menggunakan kertas bekas untuk digunakan kembali, menggunakan produk dengan kegunaan ganda seperti mesin printer yang sekaligus bisa untuk fotocopy, melakukan pengolahan limbah sisa sabun batangan yang diolah menjadi sabun yang bisa digunakan lagi untuk mencuci tangan, menyediakan ruang terbuka hijau, melarang tamu untuk merokok di ruangan dan menyediakan tempat merokok di area tertentu, melakukan kegiatan konservasi alam dan kebersihan lingkungan, tidak menggunakan botol plastik dan mengganti menggunakan botol kaca untuk di sediakan di kamar, menghentikan penggunaan sedotan plastik, dan mempekerjakan masyarakat local untuk mendukung ekonomi. Untuk keberhasilan dalam pengupayaan menjadi sebuah *green hotel*, maka akan bergantung besar terhadap pelaksana operasionalnya yaitu karyawan. Dalam menerapkan konsep ramah lingkungan, pihak manajemen harus menyusun suatu perencanaan dan juga melakukan pengawasan dalam pelaksanaan yang dilakukan oleh karyawan dalam operasional. Dalam mewujudkan konsep

green hotel, Adapun salah satu hal yang harus dimiliki oleh para pelaksana operasional yaitu perilaku (behavior) sebagai pendukung. Perilaku yang harus dimiliki dan diterapkan adalah perilaku ramah lingkungan (*Eco-Friendly Behavior*).

Front Office sebagai salah satu departemen di hotel yang melaksanakan operasional dalam menangani tamu dari proses *check-in* hingga *check-out* tentunya aktivitas yang dilakukan sehari-hari dalam operasional menimbulkan limbah yang dapat merusak lingkungan, dikarenakan penggunaan energi di *Front Office department* juga tidak kalah besar dari *department* lain, karena menggunakan sistem dan alat kerja yang beroperasi setiap hari selama hampir 24 jam penuh. Hal ini menjadikan *Front Office* harus memberikan kontribusi dalam mewujudkan *green hotel* melalui penerapan *Eco-Friendly Behavior*.

Dalam penerapannya, *Eco-Friendly Behavior* menekankan perilaku yang ramah lingkungan dengan menekankan penghematan energi, menggunakan transportasi yang ramah lingkungan, menggunakan barang yang ramah lingkungan, mengurangi produksi limbah yang berlebih, dan upaya lainnya yang mendukung lingkungan kerja bersih dan mengurangi dampak negatif bagi lingkungan sekitar. Tetapi, pada kenyataannya penerapan *Eco-Friendly Behavior* di *Front Office department* belum dilaksanakan secara maksimal oleh seluruh karyawan. Berdasarkan observasi penulis, karyawan lebih dominan menggunakan kertas baru dibandingkan menggunakan kertas *recycle* atau menggunakan kertas dua sisi. Efisiensi energi belum dilaksanakan secara maksimal dan konsisten, seperti penggunaan computer dan AC di *back office* yang masih jarang dimatikan ketika

shift kerja telah berakhir. Program *Green Hotel* dapat didukung melalui penerapan *Eco-Friendly Behavior*.

Sehingga berdasarkan dari uraian latar belakang, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih dalam untuk menganalisis mengenai penerapan dari perilaku ramah lingkungan atau *Eco-Friendly Behavior* yang diterapkan oleh karyawan *Front Office* di Hilton Bali Resort guna mendukung komitmen manajemen dalam menjaga kelestarian lingkungan sehingga mampu menuju *green hotel*. Untuk itu penulis mengangkat judul “Implementasi *Eco-Friendly Behavior* Karyawan *Front Office* menuju Green Hotel di Hilton Bali Resort”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari uraian latar belakang di atas, maka yang akan menjadi pokok permasalahan pada skripsi ini, yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimanakah implementasi *Eco-Friendly Behavior* oleh karyawan di *Front Office Department* dalam mendukung konsep *green hotel* di Hilton Bali Resort?
2. Indikator manakah yang perlu ditingkatkan dari implementasi *Eco-Friendly Behavior* karyawan di *Front Office Department* Hilton Bali Resort?

1.3 Tujuan Penelitian

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

1. Untuk menganalisis implementasi dari *Eco-Friendly Behavior* oleh karyawan *Front Office* dalam mendukung *green hotel* di Hilton Bali Resort

2. Untuk mengetahui indikator yang perlu ditingkatkan dari implementasi *Eco-Friendly Behavior* oleh karyawan *Front Office* di Hilton Bali Resort

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang diharapkan dapat diperoleh dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoretis

Manfaat teoritis yang di dapat dari hasil penelitian ini adalah memungkinkan kita memahami dan memperluas pengetahuan dan pemahaman tentang betapa pentingnya perilaku manusia dalam kaitannya dengan lingkungan di tempat kerja dan juga sekitarnya, sehingga dapat memberikan dampak yang baik bagi ekosistem dan lingkungan, yang akan berdampak dampak positif bagi industri perhotelan terutama perannya dalam mendukung konsep *green hotel*.

1.4.2 Manfaat Praktis

Adapun manfaat praktis dari penelitian ini yaitu:

1. Bagi Penulis

Hasil dari penelitian ini dapat menambah wawasan, pengetahuan dan juga pengalaman mengenai pentingnya menerapkan perilaku ramah lingkungan bagi sebuah perusahaan dalam mengusung konsep *green hotel*. Selain itu juga sebagai syarat dalam menyelesaikan pendidikan Diploma IV pada Program Studi Management Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.

2. Bagi Politeknik Negeri Bali

Dengan adanya hasil dari penelitian ini diharapkan mampu dijadikan sebagai acuan dan bahan referensi bagi mahasiswa untuk kegiatan penelitian selanjutnya. Dengan adanya penelitian ini juga dapat menambah koleksi Pustaka di perpustakaan Politeknik Negeri Bali sehingga dapat digunakan sebagai daftar bacaan bagi mahasiswa untuk menambah wawasan terkait penelitian ini.

3. Bagi Perusahaan

Dengan adanya penelitian ini diharapkan agar mampu menjadi pertimbangan dalam perusahaan, sumber informasi dan juga dapat mengevaluasi terkait dengan penerapan perilaku ramah lingkungan yang harusnya diterapkan oleh karyawan di hotel khususnya di *department Front Office*, agar mampu memberikan dampak positif bagi lingkungan sekitar. Sehingga mampu menuju *Green hotel* di Hilton Bali Resort.

1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Eco-Friendly Behavior* dan *Green Hotel*. Indikator yang digunakan dalam penelitian ini yaitu: *Eco-Friendly Behavior* yang terdiri dari Konservasi Energi, Mobilitas dan Transportasi, Menghindari Limbah, Konsumerisme, Mendaur Ulang (*Recycling*), Konservasi Lingkungan. *Green Hotel: Green Design, Energy Management, Environmental Protection, Reduce Consumption, Green Products and Services, Socio-economic and environmental benefits*. Penelitian ini berfokus pada departemen *Front Office* di Hilton Bali Resort. Sampel dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan *Front Office department* di Hilton Bali Resort.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan dari hasil analisis dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil simpulan dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

Implementasi *Eco-Friendly Behavior* dapat dilakukan dan diterapkan dengan memulai dari kebiasaan atau hal-hal kecil yaitu seperti penghematan energi yang dapat dilakukan dengan membiasakan untuk mematikan lampu atau AC ketika tidak sedang dalam ruangan atau akan meninggalkan ruangan, mematikan komputer ketika tidak digunakan, mengurangi penggunaan kertas saat operasional terutama pemberian invoice kepada tamu yang bisa dilakukan dengan mengirim lewat *email* tamu, mengumpulkan kertas-kertas yang masih bisa dipakai satu sisinya untuk digunakan sebagai *recycle paper*, membawa botol kemasan isi ulang atau *tumbler* pribadi. Dengan melakukan kebiasaan ini setiap harinya dalam operasional, mampu memberikan dampak yang baik bagi lingkungan sekitar, sehingga dengan *Eco-Friendly Behavior* ini nantinya mampu mewujudkan Hilton Bali Resort menjadi *Green Hotel*.

Indikator-indikator *Eco-Friendly Behavior* yang perlu ditingkatkan adalah indikator pada konsumerisme yaitu membatasi jumlah penggunaan kertas dalam operasional, serta indikator dari mendaur ulang (*recycling*) tentang menggunakan *recycle paper* dan indikator dari konservasi lingkungan mengenai mengajak tamu terlibat dalam penerapan *Eco-Friendly Behavior*.

Dari Hasil Uji Importance Performance Analysis, Terdapat 13 atribut dari setiap indikator yang berada pada Kuadran II, ini menunjukkan kegiatan tersebut sudah dilakukan dan diterapkan dengan baik sehingga perlu untuk dipertahankan.

5.2 Saran

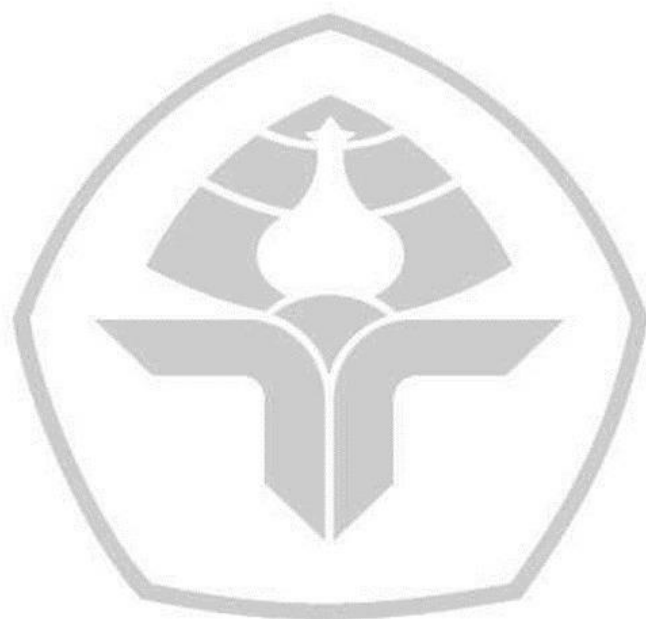
Dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, adapun saran yang dapat penulis sampaikan kepada pihak Hilton Bali Resort khususnya *Front Office department* dalam menerapkan *Eco-Friendly Behavior* adalah memulai kebiasaan yang baik memang tidak mudah untuk dilakukan, namun pihak manajemen sebaiknya memberi dukungan dan memotivasi karyawan mengenai pentingnya kegiatan ini dilakukan, yang dapat memberikan dampak positif bagi lingkungan dan alam sekitar. Serta diharapkan dapat meningkatkan indikator pada Kuadran I dan III dari hasil uji *Importance Performance Analysis* (IPA), yaitu Indikator dalam menghindari limbah, konservasi lingkungan dan mendaur ulang (*recycling*), sehingga dapat dijadikan pondasi yang lebih kuat dalam mewujudkan Hilton Bali Resort menuju *Green Hotel*.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, T., & Pebriyanti, K. (2016). Pengaruh Program Green Hotel Terhadap Keputusan Menginap Tamu Di the Royale Krakatau Hotel Cilegon Banten. *THE Journal: Tourism and Hospitality Essentials Journal*, 6(1), 1023. <https://doi.org/10.17509/thej.v6i1.2013>
- Arsenal, I. K. P., Astuti, N. N. S., Aryana, I. N. R., & Anggraheni, R. R. R. (2022). Green practices to implement green hotel concept at Grand Hotel des Alpes, France. *International Journal of Green Tourism Research and Applications*, 4(2), 86–98. <https://doi.org/10.31940/ijogtra.v4i2.86-98>
- Bachri, B. S. (2010). Meyakinkan Validitas Data Melalui Triangulasi Pada Penelitian Kualitatif. *Teknologi Pendidikan*, 10, 46–62.
- Bagyono. (2012). *Pariwisata & Perhotelan*. Alfabeta.
- 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. https://www.academia.edu/download/60754460/231_7_N20190930-99239-18lqown.pdf
- Darma, B. (2021). *Statistika Penelitian Menggunakan SPSS*. Guepedia.
- Darmaputra, P. G. E., Dianasari, D. A. L., & Kalpikawati, I. A. (2020). Penerapan Konsep Green Hotel di Nusa Lembongan Bali. *Jurnal Bisnis Hospitaliti*, 9(2), 70–77. <https://doi.org/10.52352/jbh.v9i2.507>
- Devie Amalia Lestari, I Made Putrawan, & Diana Vivanti Sigit. (2020). Pengaruh Locus of Control dan Kepribadian (Personality) Terhadap Keinginan Untuk Bertindak (Intention to Act) Siswa. *IJEEM - Indonesian Journal of Environmental Education and Management*, 5(2), 139–151. <https://doi.org/10.21009/ijeem.052.03>
- Fitri Amalia, S., & Sastika, W. S. (2018). Importance Performance Analysis (IPA) untuk Mengetahui Kepuasan Pelayanan Melalui Kualitas Layanan Aston Braga Hotel & Residence Bandung 2018. *Manajemen Pemasaran, Universitas Telkom*, 4(2), 313–320. <https://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/appliedscience/article/view/6557>
- Gilal, F. G., Ashraf, Z., Gilal, N. G., Gilal, R. G., & Channa, N. A. (2019). Promoting environmental performance through green human resource management practices in higher education institutions: A moderated mediation model. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, 26(6), 1579–1590. <https://doi.org/10.1002/csr.1835>

- Hary Hermawan. (2018). *Pengantar Manajemen Hospitality*. PT Nasya Expanding Manajemen.
- Huang, Y. (2016). *Customers' perceptions and expectations of green hotels in China*.
<https://www.semanticscholar.org/paper/a1221902c213f160da03cbc07eb556db43f6fa1b>
- Husodo, A. Y. (2018). *Sistem Informasi Kepuasan Layanan Administrasi Akademik Berbasis IPA (Importance Performance Analysis) Studi Kasus Fakultas Teknik Universitas Mataram Study Case on Faculty of Engineering , Mataram University*). 2(1), 37–43.
<http://jcosine.if.unram.ac.id/index.php/jcosine/article/view/50/16>
- I Gusti Bagus Rai Utama. (2017). *Pemasaran Pariwisata*. CV. Andi Offset.
- Indonesia, K. P. R. (2016). *Green Hotel di Indonesia*.
- Kaiser, F. G., & Wilson, M. (2004). Goal-directed conservation behavior: The specific composition of a general performance. *Personality and Individual Differences*, 36(7), 1531–1544. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2003.06.003>
- Kollmuss, A., & Agyeman, J. (2002). Mind the Gap: Why do people act environmentally and what are the barriers to pro-environmental behavior? *Environmental Education Research*, 8(3), 239–260.
<https://doi.org/10.1080/13504620220145401>
- Komar, R. (2006). *Hotel Management*. PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Nikmatur, R. (2017). Proses Penelitian, Masalah, Variabel dan Paradigma Penelitian. *Jurnal Hikmah*, 14(1), 63.
- Noeraini, I. A. (2016). Pengaruh Tingkat Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE Surabaya. *Ilmu Dan Riset Manajemen, ISSN: 2461-0593*, 5(5), 1–17.
- Novita, N., Nurdin, & Putri, R. D. (2020). Pengaruh Green Perceived Knowledge dan Environmental Concern Terhadap Eco-Friendly Behavior. *Economic Education and Entrepreneurship Journal*, 3(1), 35–50.
<http://jurnal.fkip.unila.ac.id/index.php/E3J/article/view/21940>
- Ribeiro, N., Gomes, D. R., Ortega, E., Gomes, G. P., & Smedo, A. S. (2022). The Impact of Green HRM on Employees' Eco-Friendly Behavior: The Mediator Role of Organizational Identification. *Sustainability (Switzerland)*, 14(5).
<https://doi.org/10.3390/su14052897>
- Rijali, A. (2019). Analisis Data Kualitatif. *Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah*, 17(33), 81. <https://doi.org/10.18592/alhadharah.v17i33.2374>
- Riyanto, S. (2016). Pengertian Dasar Dalam Statistika. *Pengertian Dasar Dalam Statistika*, 1975, 9. <http://jurnalhikmah.staisumatera-medan.ac.id/index.php/hikmah/article/download/8/11>

- Saeed, B. Bin, Afsar, B., Hafeez, S., Khan, I., Tahir, M., & Afridi, M. A. (2019). Promoting employee's proenvironmental behavior through green human resource management practices. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, 26(2), 424–438. <https://doi.org/10.1002/csr.1694>
- Sambodo, A. (2020). *Kantor Depan Hotel*. Nas Media Pustaka.
- Sandu Siyoto & Ali Sodik. (2015). Dasar Metodologi Penelitian. In *Literasi Media Publishing*.
- Sugiyono. (2016a). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2016b). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. 23th. CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Statistika Untuk Penelitian*. CV. Alfabeta.
- Sushchenko, O., Prokopishyna, O., & Kozubova, N. (2018). Eco-friendly behavior of local population, tourists and companies as a factor of sustainable tourism development. *International Journal of Engineering and Technology(UAE)*, 7(4.3 Special Issue 3), 514–518. <https://doi.org/10.14419/ijet.v7i4.3.19926>
- Verma, V. K., & Chandra, B. (2018). Biographical notes: Vivek Kumar Verma is a Research Scholar at Indian Institute of Technology. *Int. J. Management Practice*, 11(1), 24–41.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI