

SKRIPSI

**PENERAPAN GREEN HOTEL DALAM MENINGKATKAN
GREEN BEHAVIOR STAFF PADA FRONT OFFICE
DEPARTMENT THE SEMINYAK BEACH RESORT AND SPA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

KADEK ARSIANTARI

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

SKRIPSI

**PENERAPAN GREEN HOTEL DALAM MENINGKATKAN
GREEN BEHAVIOR STAFF PADA FRONT OFFICE
DEPARTMENT THE SEMINYAK BEACH RESORT AND SPA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**KADEK ARSIANTARI
NIM. 1915834039**

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

SKRIPSI

**PENERAPAN GREEN HOTEL DALAM MENINGKATKAN
GREEN BEHAVIOR STAFF PADA FRONT OFFICE
DEPARTMENT THE SEMINYAK BEACH RESORT AND SPA**

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

**KADEK ARSIANTARI
NIM. 1915834039**

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

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

PENERAPAN GREEN HOTEL DALAM MENINGKATKAN GREEN BEHAVIOR STAFF PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT THE SEMINYAK BEACH RESORT AND SPA

Skripsi ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan
Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali
pada Hari Kamis, tanggal 27 Juli 2023

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Dra. Ni Nyoman Triyuni, MM
NIP.196212311990102001



Drs. I Ketut Suarja, M.Si
NIP.196212311993031013

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Mengetahui
Ketua Jurusan Pariwisata,






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

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi berjudul:

PENERAPAN GREEN HOTEL DALAM MENINGKATKAN GREEN BEHAVIOR STAFF PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT THE SEMINYAK BEACH RESORT AND SPA

yang disusun oleh **Kadek Arsiantari (NIM 1915834039)** telah dipertahankan
dalam **Sidang Skripsi** di depan Tim Penguji
pada hari Kamis, tanggal 27 Juli 2023

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Dra. Ni Nyoman Triyuni, MM NIP.196212311990102001	
Anggota	Dr. I Nyoman Winia, M.Si. NIP. 196206112000031001	
Anggota	Dra. Nyoman Mastiani Nadra, M. Par NIP. 196211251990032001	

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 Arsiantari
NIM : 1915834039
Program Studi : Manajemen Bisnis Pariwisata
Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa skripsi berjudul:

**“Penerapan Green Hotel Dalam Meningkatkan Green Behavior Staff Pada
Front Office Department The Seminyak Beach Resort and Spa”**

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, 27 Juli 2023
Yang membuat pernyataan,


Kadek Arsiantari

ABSTRAK

Arsiantari, Kadek. (2023). *Penerapan Green Hotel Dalam Meningkatkan Green Behavior Staff Pada Front Office Department The Seminyak Beach Resort and Spa*. Skripsi: Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Skripsi ini telah disetujui dan diperiksa oleh Pembimbing I: Dra. Ni Nyoman Triyuni, MM, dan Pembimbing II: Drs. I Ketut Suarja, M.Si.

Kata kunci: *penerapan green hotel, green behaviour staff, front office department, The Seminyak Beach Resort and Spa*

Banyaknya hotel di Bali akan mempengaruhi kondisi alam dan lingkungan di Bali dan peningkatan jumlah wisatawan akan mempengaruhi tingkat hunian kamar di hotel. Hal inilah yang dapat menghambat penerapan green behavior oleh staf di hotel tersebut. Apabila dampak negatif dari penggunaan sumber daya yang berlebihan tidak disadari, maka akan terjadi pencemaran lingkungan, pemborosan air, energi dan material di sekitar hotel yang diakibatkan oleh sisa produksi dalam memenuhi kebutuhan tamu selama berada di hotel. Oleh karena itu tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana penerapan perilaku green hotel khususnya staf front office departemen di The Seminyak Beach Resort and Spa. Teknik yang digunakan adalah teknik sampling dengan teknik pengambilan informan atau informan dengan tujuan tertentu sesuai dengan tema penelitian karena orang tersebut dianggap memiliki informasi yang dibutuhkan untuk penelitian. Penerapan program green hotel di The Seminyak Beach Resort and Spa mampu meningkatkan green behavior staf di front office departemen di semua aspek termasuk aspek memperbaiki, mengurangi, menggunakan kembali, mendaur ulang, memulihkan, dan menghemat energi dari perilaku hijau staf yang mendapat tanggapan rata-rata sangat baik. Jadi, semakin baik penerapan *green hotel*, maka semakin mampu meningkatkan *green behavior staf* di front office departemen The Seminyak Beach Resort and Spa.

ABSTRACT

Arsiantari, Kadek. (2023). *Implementation of Green Hotel in Improving Green Behaviour Staff in Front Office Department The Seminyak Beach Resort and Spa*. Undergraduate Thesis: Tourism Business Management, Tourism Department, Politeknik Negeri Bali.

This undergraduate thesis has been supervised and approved by Supervisor I: Dra. Ni Nyoman Triyuni, MM, and Supervisor II: Drs. I Ketut Suarja, M.Si.

Keywords: *green hotel, green behaviour staff, front office department, The Seminyak Beach Resort and Spa*

The number of hotels in Bali will affect the natural and environmental conditions in Bali and the increase in the number of tourists will affect the occupancy rate of rooms in hotels. This is what can hinder the implementation of green behaviour staff at the hotel. If the negative impact of excessive use of resources is not realized, there will be environmental pollution, wastage of water, energy and materials around the hotel which is caused by residual production in meeting the needs of guests while at the hotel. Based on this, the purpose of this research is to find out how far the implementation of green behaviour staff, especially the front office staff at The Seminyak Beach Resort and Spa. The technique used is a sampling technique with the technique of taking informants or informants with specific objectives in accordance with the research theme because the person is considered to have the information needed for research. The implementation of green hotel program at The Seminyak Beach Resort and Spa was able to increase the green behaviour staff front office department in all aspects including aspects of refine, reduce, reuse, recycle, recovery, retrieve energy from green behaviour staff which received an average response very good. So, the better implementation of green hotels, the more able to improve the green behaviour staff in front office department at The Seminyak Beach Resort and Spa.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan rahmat-Nya yang dilimpahkan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Penerapan Green Hotel Dalam Meningkatkan Green Behavior Staff Pada Front Office Department The Seminyak Beach Resort and Spa” tepat pada waktunya. Penulisan skripsi ini merupakan sebuah wadah penyalur ilmu dan minat mahasiswa dalam melakukan penelitian sebagai langkah awal dalam memenuhi syarat agar dapat menyelesaikan Pendidikan S1 Terapan Manajemen Bisnis Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.

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

1. I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas untuk melaksanakan perkuliahan pada kampus Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM.,Ph.D selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan izin dalam melaksanakan perkuliahan pada Jurusan Pariwisata.
3. Dr. Drs. Gede Ginaya, M.Si selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata yang telah membantu memberikan masukan dan kelancaran bagi penulis.
4. Dra. Ni Nyoman Triyuni, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata dan juga selaku Dosen Pembimbing I, yang telah memberikan begitu banyak panduan, arahan dan masukan dalam melaksanakan penyusunan skripsi ini serta telah meluangkan waktunya untuk membimbing penulis demi kelancaran penyusunan skripsi ini dari tahap awal hingga akhir.
5. Drs. I Ketut Suarja, M. Si selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan saran, dukungan dan bimbingan tanpa henti untuk membantu penulis agar dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu.

6. Pihak Manajemen dan seluruh staf di The Seminyak Beach Resort and Spa khususnya di Front Office Departemen yang telah menerima penulis untuk belajar, memberikan bantuan dalam pengumpulan data dan penyaluran ilmu baru yang sangat berguna untuk kelancaran penulisan skripsi ini.
7. I Nengah Mudarsa dan Ni Wayan Meni kedua orang tua terkasih, serta seluruh anggota keluarga yang tidak hentinya memberikan dukungan dan motivasi dalam bentuk fisik maupun doa selama melakukan penulisan skripsi ini.
8. Teman-teman kelas MBP VIII D yang selalu memberikan dukungan satu sama lain dan saling memberi masukan dalam penulisan skripsi ini.

Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna mengingat keterbatasan pengetahuan yang dimiliki sehingga besar harapan penulis agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca kedepannya. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih dan mohon maaf atas kesalahan yang tidak disengaja dalam melakukan penulisan skripsi ini.

Penulis

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Kadek Arsiantari

DAFTAR ISI

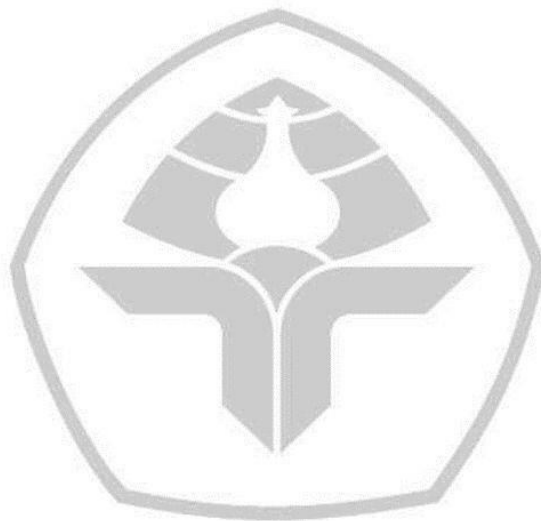
HALAMAN SAMPUL LUAR	i
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	ii
HALAMAN PERSYARATAN GELAR	iii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	v
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Landasan Teori	5
2.1.1 Hotel.....	5
2.1.2 Green Hotel.....	6
2.1.3 Green Behavior Staf.....	10
2.1 Front Office Department.....	11
2.2 Tinjauan Hasil Penelitian Sebelumnya.....	13
BAB III METODE PENELITIAN	18
3.1 Lokasi Penelitian dan Periode Penelitian	18
3.2 Objek Penelitian.....	19
3.3 Identifikasi Variabel.....	19
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	19
3.5 Jenis dan Sumber Data.....	23
3.5.1 Jenis Data	23

3.5.2 Sumber Data	24
3.6 Metode Penentuan Informan Kunci	24
3.7 Metode Pengumpulan Data.....	25
3.7.1 Observasi.....	25
3.7.2 Wawancara	25
3.7.3 Dokumentasi	26
3.7.4 Studi Kepustakaan	26
3.7.5 Kuisisioner	27
3.8 Teknik Analisis Data.....	27
3.8.1 Reduksi Data.....	28
3.8.2 Penyajian Data.....	29
3.8.3 Penarikan Kesimpulan	29
3.8.4 Analisis Statistik Deskriptif.....	30
BAB IV PEMBAHASAN.....	33
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	33
4.1.1 Sejarah Singkat The Seminyak Beach Resort and Spa	34
4.1.2 Fasilitas Hotel	36
4.1.3 Struktur Organisasi Front Office Department	45
4.2 Hasil dan Pembahasan	53
4.2.1 Penerapan Green Hotel di The Seminyak Beach Resort and Spa	53
4.2.2 Penerapan <i>Green Hotel</i> Dalam Meningkatkan <i>Green Behavior</i>	
<i>Staff</i>	69
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	93
DAFTAR PUSTAKA	95
LAMPIRAN.....	98

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Garden Room	36
Gambar 4. 2 Beach Room.....	37
Gambar 4. 3 Suite Ocean View With Jacuzzi.....	37
Gambar 4. 4 One Bedroom Ocean Pool Villa.....	38
Gambar 4. 5 One Bedroom Garden Pool Villa	38
Gambar 4. 6 Two Bedroom Garden Pool Villa	39
Gambar 4. 7 Santan Restaurant	39
Gambar 4. 8 Sanje Restaurant.....	40
Gambar 4. 9 Sanje Bar	40
Gambar 4. 10 Klass and Brass	41
Gambar 4. 11 Khayangan Spa	41
Gambar 4. 12 GYM	42
Gambar 4. 13 Function Room.....	42
Gambar 4. 14 Executive Lounge (Business Center).....	43
Gambar 4. 15 Purnama Paviliun	44
Gambar 4. 16 Infinity Pool.....	44
Gambar 4. 17 Struktur Organisasi Front Office Department.....	45
Gambar 4. 18 Ruangan Hotel Dengan Bahan Kayu.....	55
Gambar 4. 19 Penggunaan Warna Cat yang Netral.....	56
Gambar 4. 20 Pemanfaatan botol kaca untuk gelas	57
Gambar 4. 21 Tempat pembuangan sampah terpisah	59
Gambar 4. 22 Kegiatan rutin bech cleaning para staf.....	62
Gambar 4. 23 Lahan hijau terbuka.....	63
Gambar 4. 24 Himbauan untuk hemat energy.....	66
Gambar 4. 25 Himbauan Peringatan Penghematan Energi	67
Gambar 4. 26 Barqode berbahan aluminuim	72
Gambar 4. 27 Hiasan dari bahan bekas pakai	79
Gambar 4. 28 Pemanfaatan Bunga untuk hiasan lobi.....	80
Gambar 4. 29 Himbauan recycle	82

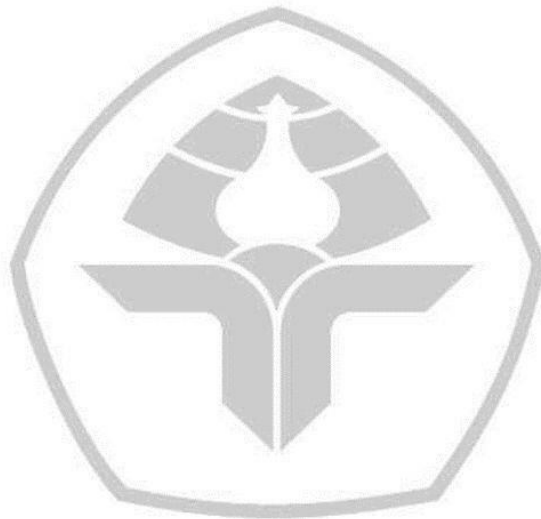
Gambar 4. 30 Recycle paper 84
Gambar 4. 31 Himbauan Hemat Air..... 90



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Skor Skala Likert	32
Tabel 4. 1 Kriteria Skor Penilaian.....	69
Tabel 4. 2 Hasil Respon Green Behavior Staff pada Aspek Refine.....	70
Tabel 4. 3 Hasil Respon Green Behavior Staff pada Aspek Reduce	73
Tabel 4. 4 Hasil Respon Green Behavior Staff pada Aspek Reuse.....	77
Tabel 4. 5 Hasil Respon Green Behavior Staff pada Aspek Recycle.....	82
Tabel 4. 6 Hasil Respon <i>Green Behavior Staff</i> pada Aspek <i>Recovery</i>	86



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri pariwisata adalah salah satu bisnis yang berkembang paling pesat terutama hotel. Banyaknya hotel di Bali akan mempengaruhi kondisi alam dan lingkungan di Bali serta peningkatan jumlah wisatawan akan mempengaruhi tingkat hunian kamar di hotel. Hal inilah yang dapat menghambat penerapan *green behavior staff* di hotel. Jika dampak negatif dari penggunaan sumber daya berlebih tidak disadari, maka akan terjadi pencemaran lingkungan, pemborosan air, energi dan material di sekitar hotel yang disebabkan oleh sisa produksi dalam pemenuhan kebutuhan tamu selama di hotel. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa hotel memiliki peran penting terhadap pelestarian alam dan kebutuhan para staf. Pengelola hotel tidak hanya mempertimbangkan pendapatan ekonomi saja, namun bagaimana menjaga kelestarian dan keberlanjutan lingkungan sekitar tetap aman. Oleh karena itu, penerapan *green hotel* mulai bermunculan di dunia pariwisata.

Green hotel adalah upaya hotel untuk menggunakan produk-produk yang bersifat ramah lingkungan dimana staf hotel mempunyai peran untuk menghemat air, menghemat energi, dan mengurangi limbah dari aktivitas hotel untuk membantu melindungi bumi ini (Verma & Chandra, 2018). *Green hotel* dapat diartikan sebagai desain bangunan dan atribut operasional yang hijau, yang dimana *green hotel* harus dikembangkan dan dikelola dengan baik melalui perilaku staf yang harus sadar tentang pentingnya penerapan *green hotel* untuk memenuhi persyaratan keberlanjutan dalam tahap pengembangan maupun pengoperasian (Huiying, 2021).

Kurangnya pemahaman staf terhadap *green hotel* menyebabkan *green hotel* belum banyak diterapkan di Indonesia. Dalam mendukung pelaksanaan kegiatan *green hotel*, diperlukan kesadaran diri dari para staf yang dapat menunjukkan perilaku ramah lingkungan terutama dalam ruang lingkup hotel itu sendiri.

Penerapan *green hotel* sangat penting untuk di terapkan oleh seluruh departemen yang ada di hotel salah satunya departemen front office. Front office department dikatakan sebagai pusat informasi dan memiliki tugas untuk memberikan pelayanan yang ramah lingkungan. Salah satu bagian front office department yang memiliki tugas memberikan kenyamanan untuk para tamu yaitu bagian Guest Experience Assistance (GEA). Penerapan *green hotel* harus disertai dengan kesadaran diri dari staf front office untuk menunjukkan perilaku yang ramah lingkungan. Hal tersebut yang nantinya dapat mendasari praktik penerapan *green hotel* yang dilakukan industri perhotelan di Indonesia khususnya di Bali, termasuk di The Seminyak Beach Resort and Spa. Salah satu masalah yang sangat sulit dilakukan oleh *staff* front office departemen adalah menerapkan kesadaran diri untuk melakukan perilaku ramah lingkungan atau *green behaviour staff* seperti menghemat energi listrik karena di front office memerlukan 24 jam sistem untuk kegiatan operasionalnya, maka dari itu tujuan dari adanya penelitian ini adalah untuk mengetahui sudah sejauh mana *green behaviour staff* yang sudah di terapkan khususnya pada *staff* front office departemen di The Seminyak Beach Resort and Spa. Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Penerapan *Green Hotel* dalam meningkatkan *Green Behavior Staff* di The Seminyak Beach Resort and Spa”.

1.2 Rumusan Masalah

Melalui uraian pada latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang dapat ditarik dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Penerapan *Green Hotel* di The Seminyak Beach Resort and Spa?
2. Bagaimana Penerapan *Green Hotel* dalam meningkatkan *Green Behavior Staff* di Front Office Department pada The Seminyak Beach Resort and Spa?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut yang menjadi tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis bagaimana penerapan *green hotel* di The Seminyak Beach Resort and Spa.
2. Untuk menganalisis bagaimana penerapan *Green Hotel* dalam meningkatkan *green behavior staff* pada *front office department* di The Seminyak Beach Resort and Spa.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan ilmu pengetahuan dalam penelitian selanjutnya dan juga dapat digunakan untuk menambah wawasan atau referensi mengenai penerapan *green hotel* dalam meningkatkan *green behavior staff* pada *front office department* di The Seminyak Beach Resort and Spa.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi The Seminyak Beach Resort and Spa

Diharapkan dapat menjadi masukan bagi The Seminyak Beach Resort and Spa mengenai pentingnya penerapan *green hotel* dalam meningkatkan *green behavior staff* pada *front office department* The Seminyak Beach Resort And Spa.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai salah satu referensi bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian dengan masalah terkait dan juga dapat digunakan untuk menambah sumber keilmuan bagi Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.

c. Bagi Penulis

Sebagai wadah untuk memperluas dan mengembangkan ilmu mengenai pentingnya penerapan *green hotel* dalam meningkatkan *green behavior staff* pada *front office department*.

1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian

Ruang Lingkup yang diangkat dalam penelitian ini adalah Penerapan *Green Hotel* Dalam Meningkatkan *Green Behavior Staff* Pada *Front Office Department* The Seminyak Beach Resort and Spa.

Adapun Batasan dalam penelitian yaitu:

1. Variabel dalam penelitian ini adalah *green hotel* dan *green behaviour staff*
2. Penelitian ini hanya dilakukan di satu tempat yaitu The Seminyak Beach Resort and Spa yang berfokus pada *front office departemen*

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan dari hasil pembahasan di atas, maka penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. The Seminyak Beach Resort and Spa dapat dikatakan sudah menerapkan *green hotel* sesuai dengan pedoman atau konsep pelaksanaan *green hotel* menurut Abdullah dan Pebriyanti (2016). Secara keseluruhan pelaksanaan *green hotel* di The Seminyak Beach Resort and Spa sudah diterapkan berdasarkan hasil penelitian, wawancara dan observasi yang membuktikan bahwa semua aspek dan orientasi *green hotel* sudah mendapat jawaban yang sangat baik.
2. Penerapan program-program *green hotel* di The Seminyak Beach Resort and Spa mampu meningkatkan *green behavior staff* pada front office departemen dalam semua aspek meliputi aspek *refine, reduce, reuse, recycle, recovery, dan retrieve energy* dari *green behavior staff* sudah memperoleh respon rata-rata sangat baik. Jadi, semakin baik penerapan *green hotel* maka semakin mampu meningkatkan *green behavior staff* pada front office *department* di The Seminyak Beach Resort and Spa.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil dan pembahasan dalam penelitian ini, maka dijabarkan beberapa saran yang dapat dijadikan masukan bagi The Seminyak Beach Resort and Spa maupun bagi akademisi, yaitu sebagai berikut:

1. Manajemen hotel The Seminyak Beach Resort and Spa diharapkan mampu menjaga, mempertahankan dan selalu menerapkan konsep-konsep *green hotel* melalui penetapan program *green hotel* yaitu: manajemen energi, mengevaluasi penggunaan energi, menambah tempat sampah, pengoptimalan penggunaan air, dan pelatihan terhadap karyawan sehingga dapat memotivasi serta meningkatkan *green behavior* staf
2. Manajemen The Seminyak Beach Resort and Spa diharapkan untuk meningkatkan tindakan atau kesadaran untuk selalu menyiram tanaman di sekitar area Hotel The Seminyak Beach Resort and Spa apabila ada air sisa yang tidak digunakan, mengingat indikator tersebut memperoleh nilai paling rendah dari semua indikator yang diteliti dalam penelitian ini. Selain itu diharapkan nantinya pihak hotel dapat terus memanfaatkan air sisa cucian dari *steward* dan saring dengan bersih menggunakan alat yang berstandarisasi untuk mencegah kerusakan pada tanaman.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Ababneh, O. M. A. (2021). How do green HRM practices affect employees' green behaviors? The role of employee engagement and personality attributes. *Journal of Environmental Planning and Management*, 64(7), 1204–1226. <https://doi.org/10.1080/09640568.2020.1814708>
- 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>
- Aqil, A. D. C. (2020). Studi Kepustakaan Mengenai Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit. *Jurnal Ilmiah Pamenang*, 2(2), 1–6. <https://doi.org/10.53599/jip.v2i2.58>
- Ariana, R. (2016a). *Definisi Hotel Menurut Buku Kamus. November 2017*, 1–23.
- Ariana, R. (2016b). *Metode Penelitian Teknik Purposive Sampling*. 1–23.
- Baker, M. A., Davis, E. A. (2014). *Eco-friendly attitudes, barriers to participation, and differences in behavior at green hotels. Cornell Hospitality Quarterly*, 55(1), 89-99.
- Bashirun, S. N., Noranee, S., & Hasan, Z. (2022). Theoretical Perspective on Employee Green Behavior. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 12(1), 2782–2790. <https://doi.org/10.6007/ijarbss/v12-i1/12357>
- 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>
- Dumont, J., Shen, J. and Deng, X. (2017). “Effects of green HRM practices on employee workplace green behavior: the role of psychological green climate and employee green values”, *Human Resource Management*, Dumont, J., Shen, J. and Deng, X. (2017), “Effects of green HRM practices on employee work. Vol. 56 No.
- Ervinna, F., Putri, A., & Dharma, U. S. (2020). *ANALISIS IMPLEMENTASI GREEN HOTEL (Studi Kasus Hotel Hyatt Regency Yogyakarta)*.
- Huiying, 2021. (2021). Tourists' perceptions of green building design and their intention of staying in green hotel. *Tourism and Hospitality Research*, 21(1), 115–128. <https://doi.org/10.1177/1467358420963379>
- Indrawati, Dede, Ayu, I. (2016). *PANDUAN PENGEMBANGAN AKOMODASI WISATA RAMAH LINGKUNGAN* (N. Syahidah (ed.); Edisi 1). WWF-Indonesia. https://d2d2tb15kqhejt.cloudfront.net/downloads/buku_beeps_akomodasi_rev_5.pdf

- Kusumarini, I. (2021). Kualitas Pelayanan Staf Front Office Hotel Di Bali. *Jurnal Bisnis Hospitaliti*, 10(2), 103–114. <https://doi.org/10.52352/jbh.v10i2.470>
- Miles, Huberman, Tjetjep, M. (1992). *Qualitative Data Analysis*. Penerbit Universitas Indonesia (UI -Press).
- Nguyen Thi Phuong, T. (2017). Tourist Attitudes toward Green Hotel: Do Vietnamese Care about Environmentally Friendly Practices in Hotels? *VNU Journal of Science: Economics and Business*, 33(2), 101–111. <https://doi.org/10.25073/2588-1108/vnueab.4080>
- Ni'matuzahroh, S. (2018). *OBSERVASI: Teori dan Aplikasi dalam Psikologi*. Universitas Muhammadiyah Malang.
- Pariwisata, M., Ekonomi, D. A. N., & Republik, K. (2013). *PERATURAN MENTERI PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF REPUBLIK INDONESIA*. 1–11.
- Pham, N., Hoang, H. and Phan, Q. (2019). “Green human resource management: a comprehensive review and future research agenda”, *International Journal of Manpower*.
- Pham, N. T., Chiappetta Jabbour, C. J., Vo-Thanh, T., Huynh, T. L. D., & Santos, C. (2020). Greening hotels: does motivating hotel employees promote in-role green performance? The role of culture. *Journal of Sustainable Tourism*. <https://doi.org/10.1080/09669582.2020.1863972>
- Prof. Dr. H. Muhammad Khalifah Mustami, M. P., & Dr. Hj. Ulfiani Rahman, M. S. (2021). *METODE PENGUMPULAN DATA DAN INSTRUMEN PENELITIAN*. February, 6.
- Rijali, A. (2019). Analisis Data Kualitatif. *Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah*, 17(33), 81. <https://doi.org/10.18592/alhadharah.v17i33.2374>
- Riyanto, H. (2020). *Metode riset penelitian kuantitatif penelitian di bidang manajemen, teknik, pendidikan dan eksperimen*. Deepublish.
- Rosyid, A. N., Yulianto, S., Pradapa, F., Prasastono, N., Front, P., Staff, O., Keluhan, T., & Pandanaran, T. (2017). Di Pandanaran Hotel Semarang. *Pengaruh Pelayanan Front Office Staff Terhadap Keluhan Tamu Di Pandanaran Hotel Semarang*, 327.
- Setiyawan, Y. (2017). *PERANAN RECEPTIONIST DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN TAMU PADA FRONT OFFICE DEPARTEMENT DI MATARAM SQUARE HOTEL*. 1–14.
- Siyoto, S., & Sodik, M. A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian* (Ayup (ed.); cetakan 1). Literasi Media Publishing. <https://books.google.co.id/books?>
- Su, L., & Swanson, S. R. (2019). Perceived corporate social responsibility's impact on the well-being and supportive green behaviors of hotel employees: The mediating role of the employee-corporate relationship. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2019.01.009>

- Syafrida Hafni Sahir. (2022). *METODELOGI PENELITIAN* (M. S. Dr. Ir. Try Koryati (ed.)). KBM INDONESIA. www.karyabaktimakmur.co.id
www.penerbitbukumurah.com
- Verma, V. K., & Chandra, B. (2018). Sustainability and customers' hotel choice behaviour: a choice-based conjoint analysis approach. *Environment, Development and Sustainability*, 20(3), 1347–1363. <https://doi.org/10.1007/s10668-017-9944-6>
- Wandari, N. K. M. A., & Darma, G. S. (2021). Pengelolaam Karakter Green-Behavior Pada Generasi Milenial Dalam Jurnal Nusantara Aplikasi Manajemen Bisnis. *Jurnal Nusantara Aplikasi Manajemen Bisnis*, 6(1), 49–61. <https://ojs.unpkediri.ac.id/index.php/manajemen/article/view/14778>
- Zhang, W., Xu, R., Jiang, Y., & Zhang, W. (2021). How environmental knowledge management promotes employee green behavior: An empirical study. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(9). <https://doi.org/10.3390/ijerph18094738>



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI