

SKRIPSI

PENERAPAN KONSEP *GREEN* HOTEL PADA *FRONT OFFICE DEPARTMENT* UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU DI FAVEHOTEL LANGKO MATARAM



POLITEKNIK NEGERI BALI

HAERUL IZAMI

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

SKRIPSI

PENERAPAN KONSEP *GREEN* HOTEL PADA *FRONT OFFICE DEPARTMENT* UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU DI FAVEHOTEL LANGKO MATARAM



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Oleh :
Haerul Izami
NIM. 2215854014**

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

SKRIPSI

PENERAPAN KONSEP *GREEN* HOTEL PADA *FRONT OFFICE DEPARTMENT* UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU DI FAVEHOTEL LANGKO MATARAM

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Haerul Izami
NIM. 2215854014**

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

**PENERAPAN KONSEP *GREEN HOTEL* PADA
FRONT OFFICE DEPARTMENT UNTUK MENINGKATKAN
KEPUASAN TAMU DI FAVE HOTEL LANGKO MATARAM**


Skripsi ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan
Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali
Pada Rabu, 09 Agustus 2023

Pembimbing I,



Drs. Dewa Made Suria Antara, M.Par.
NIP. 196409151990031003

Pembimbing II,



I Ketut Suarta, SE., M.Si.
NIP. 1963091511990031002

Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali,



Prof. Ni Made Ernawati, MATM, PhD
NIP. 196312281990102001

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

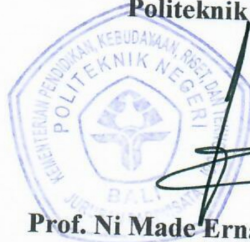
Skripsi berjudul :

**PENERAPAN KONSEP *GREEN HOTEL* PADA *FRONT OFFICE*
DEPARTMENT UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU
DI FAVEHOTEL LANGKO MATARAM**

Yang disusun oleh **Haerul Izami (NIM. 2215854014)** telah dipertahankan
Dalam **Sidang Skripsi** di depan Tim Penguji
Pada Hari Rabu, Tanggal 09 Agustus 2023

| | Nama Tim Penguji | Tanda Tangan |
|----------------|--|--------------|
| Ketua | Drs. Dewa Made Suria Antara, M.Par. NIP. 196409151990031003 | |
| Anggota | Elvira Septevany, S.S., M.Li. NIP. 198909262019032017 | |
| Anggota | Dra. Nyoman Mastiani Nadra, M.Par. NIP. 196211251990032001 | |

Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali,




Prof. Ni Made Ernawati, MATM, PhD
NIP. 196312281990102001

LEMBAR PENGESAHAN

**PENERAPAN KONSEP *GREEN HOTEL* PADA *FRONT OFFICE*
DEPARTMENT UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU
DI FAVEHOTEL LANGKO MATARAM**


Telah Diuji dan Dinyatakan Lulus Ujian Pada:
Hari Rabu Tanggal 9 Agustus 2023

**PENGUJI
KETUA :**

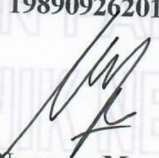


**Drs. Dewa Made Suria Antara, M.Par
NIP : 196409151990031003**

ANGGOTA :



**1. Elvira Septevany, S.S.,M.Li.
NIP : 198909262019032017**



**2. Dra. Nyoman Mastiani Nadra, M.Par
NIP. 196211251990032001**



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 : Haerul Izami
NIM : 2215854014
Program Studi : Manajemen Bisnis Pariwisata
Jurusan Priwisata, Pliteknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi berjudul:

**"Penerapan Konsep *Green Hotel* Pada *Front Office Department* Untuk
Meningkatkan Kepuasan Tamu Di Favehotel Langko Mataram"**

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, 09 Agustus 2023



Haerul Izami

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat rahmat Beliau yang dilimpahkan pada penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan penyusunan proposal penelitian yang berjudul: "Penerapan Konsep *Green Hotel* Pada *Front Office Department* Untuk Meningkatkan Kepuasan Tamu di Favehotel Langko Mataram."

Dalam penyusunan proposal ini banyak kendala yang didapat penulis karena keterbatasan sumber dan pengetahuan yang penulis miliki, tapi berkat bimbingan dari berbagai pihak secara langsung maupun tidak langsung proposal ini bisa selesai dengan baik dan tepat waktu.

Dalam kesempatan yang baik ini penulis juga ingin mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar - besarnya kepada:

1. I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu sebagai bekal penulis untuk masa depan dan karir yang lebih baik.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D., selaku ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menuntut ilmu dan arahannya dalam penyusunan proposal penelitian.
3. Drs. Dewa Made Suria Antara, M. Par, selaku Sekretaris Jurusan dan sekaligus pembimbing I yang telah membantu, meluangkan waktu, memberikan saran dan motivasi kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan proposal ini.

4. I Ketut Suarta, SE., M. Si, selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata dan sekaligus sebagai pembimbing II yang telah banyak memberikan arahan dan bantuan kepada penulis selama proses penyusunan proposal ini.
5. Ni Ketut Bagiastuti, SH., M.H., selaku koordinator *Recognition Prior Learning* Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang selalu memberikan petunjuk dan semangat dalam menyelesaikan proposal ini.
6. Bapak Yono Sulistyو selaku Hotel Manager Favehotel Langko Mataram Lombok yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian.
7. Bapak Ahmad Tauhid dan Ibu Sapiah, kedua orang tua yang telah banyak memberikan dukungan baik secara moril maupun materil serta doa kepada penulis.
8. Iffa Faradina, istriku tercinta yang selalu memberikan motivasi untuk menyelesaikan penyusunan proposal ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa selalu melindungi kita bersama, penulis dengan segala kerendahan hati mengharapkan masukan dan saran yang bersifat membangun agar bisa menjadi lebih baik

Badung, 09 Agustus 2023

Penulis

ABSTRAK

Izami, Haerul. (2023). Penerapan Konsep *Green Hotel* Pada *Front Office Department* Untuk Meningkatkan Kepuasan Tamu di Favehotel Langko Mataram. Skripsi: Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Skripsi ini telah disetujui dan diperiksa oleh Pembimbing I: Drs. Dewa Made Suria Antara, M.Par. dan Pembimbing II: I Ketut Suarta, SE., M.Si.

Kata Kunci: penerapan, *green hotel*, *front office*, kepuasan tamu

Penelitian ini membahas tentang penerapan konsep *green hotel* untuk meningkatkan kepuasan tamu pada *front office department* di Favehotel Langko Mataram Lombok. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana penerapan konsep *green hotel* yang telah dilaksanakan pada *front office department* dan pengaruhnya untuk meningkatkan kepuasan tamu di Favehotel Langko Mataram. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara pihak hotel, kuesioner, dan studi kepustakaan. Dalam penelitian ini menggunakan teknik pengambilan *probability sampling*, *simple random sampling*. Teknik ini merupakan teknik sampling yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi sampel. Kuesioner dibagikan kepada 98 responden dalam bentuk *google form* yang pernah merasakan menginap di Favehotel Langko Mataram. Analisis data menggunakan deskriptif kuantitatif dan analisis regresi linear sederhana. Dalam penelitian ini menggunakan variabel bebas yaitu penerapan konsep *green hotel* (X) dan variabel terikat yaitu kepuasan terhadap penerapan konsep *green hotel* pada *front office departement* (Y). Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan konsep *green hotel* pada 6 aspek (manajemen hotel berwawasan lingkungan, operasional berwawasan lingkungan, tata guna lahan, efisiensi energi, kualitas pengudaraan dan pengelolaan limbah berwawasan lingkungan) sudah dalam kategori baik dengan nilai rata-rata sebesar 4,17. Hasil penyebaran kuisisioner juga menyatakan responden sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan dengan nilai rata-rata sebesar 4,26. Dari hasil analisis regresi linear sederhana didapatkan bahwa penerapan konsep *green hotel* memiliki hubungan yang kuat secara positif dan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan tamu. Apabila penerapan konsep *green hotel* ditingkatkan, maka nilai dari kepuasan tamu juga akan ikut meningkat. Penerapan konsep *green hotel* pada *front office department* berkontribusi sebesar 48,9% untuk meningkatkan kepuasan tamu di favehotel langko mataram, sedangkan sisanya 51,1% dipengaruhi oleh faktor atau variabel yang tidak disertai dalam penelitian ini.

ABSTRACT

Izami, Haerul. (2023). Impelmentation of Green Hotel Concept in the Front Office Department to Increase Guest Satisfaction at Favehotel Langko Mataram. Undergraduate Thesis: Toursim Business Management, Tourism Department, Politeknik Negeri Bali.

This undergraduate thesis has been supervised and approved by Supervisor I: Drs. Dewa Made Suria Antara, M.Par. And Supervisor II: I Ketut Suarta, SE., M.Si.

Keywords: implementation, green hotel concept, front office, guest satisfaction

This study discusses the application of the concept green hotel to increase guest satisfaction in the front *office department* at favehotel Langko Mataram Lombok. The purpose of this study is to find out how the concept is applied to green hotels that have been implemented in the front *office department* and its influence to increase guest satisfaction at Favehotel Langko Mataram. Data collection techniques used in this study were observation, hotel interviews, questionnaires, and literature studies. In this study using probability sampling techniques, simple random sampling. This technique is a sampling technique that provides equal opportunities for each element (member) of the population to be selected as a sample. Questionnaires were distributed to 98 respondents using google *form* who have experienced staying at Favehotel Langko Mataram. Data analysis used descriptive quantitative and simple linear regression analysis. In this study using the independent variable, namely the application of the concept green hotel (X) and the dependent variable is satisfaction with the application of the green hotel concept to the front office department (Y). The results showed that the application of the green hotel concept to 6 aspects (environmentally sound hotel management, environmentally sound operations, land use, energy efficiency, air quality and environmentally sound waste management) was in the good category with an average score of 4.17. The results of distributing the questionnaires also stated that the respondents were very satisfied with the services provided with an average value of 4.26. From the results of simple linear regression analysis, it was found that the application of the concept green the hotel has a strong positive relationship and a significant effect on guest satisfaction. If the application of the green hotel concept is increased, the value of guest satisfaction will also increase. The application of the green hotel concept to the front office department contributed 48.9% to increasing guest satisfaction at favehotel Langko Mataram, while the remaining 51.1% was influenced by factors or variables not included in this study.

DAFTAR ISI

| | |
|--|--------------|
| HALAMAN SAMPUL | i |
| HALAMAN JUDUL | ii |
| HALAMAN PERSYARATAN GELAR SARJANA TERAPAN | iii |
| LEMBAR PERSETUJUAN SKIRIPSI | iv |
| LEMBAR PENEKESAHAN SKRIPSI..... | v |
| HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT | vii |
| KATA PENGANTAR..... | viii |
| ABSTRAK | x |
| ABSTRACT | xi |
| DAFTAR ISI | xii |
| DAFTAR TABEL | xv |
| DAFTAR GAMBAR | xvii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xviii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Masalah | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 6 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 7 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 7 |
| 1.4.1 Manfaat Teorisi | 7 |
| 1.4.2 Manfaat Praktis | 7 |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA | 9 |
| 2.1 Landasan Teori | 9 |
| 2.1.1 Hotel | 9 |
| 2.1.2 Pengertian <i>Front Office</i> | 14 |
| 2.1.3 Pengertian <i>Green Hotel</i> | 16 |
| 2.1.4 Kepuasan Pelanggan | 26 |
| 2.2. Hasil Penelitian Sebelumnya | 28 |

| | |
|--|-----------|
| BAB III METODE PENELITIAN | 35 |
| 3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian | 35 |
| 3.2. Obyek Penelitian | 35 |
| 3.3 Identifikasi Variabel | 36 |
| 3.3.1 Variabel Independen | 36 |
| 3.3.2 Variabel Dependen | 36 |
| 3.4 Definisi Operasional Variabel | 37 |
| 3.5 Jenis Data Dan Sumber Data | 41 |
| 3.5.1 Jenis Data | 41 |
| 3.5.2 Sumber Data | 41 |
| 3.6 Populasi dan Penentuan Sampel | 42 |
| 3.6.1 Populasi | 42 |
| 3.6.2 Metode Penentuan Sampel dan Informan | 43 |
| 3.7 Metode Pengumpulan Data | 45 |
| 3.7.1 Observasi | 45 |
| 3.7.2 Wawancara | 45 |
| 3.7.3 Kuisisioner | 46 |
| 3.7.4 Studi Literatur | 47 |
| 3.7.5 Dokumentasi | 47 |
| 3.8 Tehnik Analisis Data | 47 |
| 3.8.1 Analisis Deskriptif | 47 |
| 3.8.2 Teknik Pengujian Instrumen | 49 |
| 3.8.2.1 Uji Validitas | 49 |
| 3.8.2.2 Uji Reliabilitas | 50 |
| 3.8.3 Uji Korelasi | 50 |
| 3.8.4 Uji Asumsi Klasik | 51 |
| 3.8.4.1 Uji Normalitas | 51 |
| 3.8.4.2 Uji Linieritas | 52 |
| 3.8.4.3 Uji Heteroskedastisitas | 52 |
| 3.8.5 Analisis Regresi Linier Berganda | 53 |
| 3.8.6 Uji T | 54 |

| | |
|--|------------|
| 3.8.7 Uji Koefisien Determinasi | 54 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 56 |
| 4.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian | 56 |
| 4.1.1 Sejarah Hotel | 56 |
| 4.1.2 Fasilitas Hotel | 57 |
| 4.1.3 Kegiatan Usaha Favehotel Langko Mataram | 58 |
| 4.1.4 Struktur Organisasi <i>Front Office Department</i> Favehotel Langko Mataram. | 64 |
| 4.1.5 <i>Job Description Front Office Department</i> | 64 |
| 4.2 Hasil Dan Pembahasan | 68 |
| 4.2.1 Klasifikasi Data Responden | 69 |
| 4.2.2 Uji Instrumen | 72 |
| 4.2.3 Penerapan Konsep <i>Green Hotel</i> Pada <i>Front Office Department</i> Favehotel Langko Mataram | 79 |
| 4.2.4 Pengaruh Penerapan Konsep <i>Green Hotel</i> Pada <i>Front Office Department</i> Untuk Meningkatkan Kepuasan Tamu di Favehotel Langko Mataram | 99 |
| BAB V SIMPULAN DAN SARAN | 105 |
| 5.1 Simpulan | 105 |
| 5.2 Saran | 106 |
| DAFTAR PUSTAKA | 107 |
| DAFTAR LAMPIRAN | 110 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu | 28 |
| Tabel 2.2 Perbandingan Penelitian | 34 |
| Tabel 3.1 Variabel Indikator <i>Green</i> Hotel | 37 |
| Tabel 3.2 Variable Indikator Kepuasan Tamu | 39 |
| Tabel 4.1 Jenis dan Total Kamar | 57 |
| Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 69 |
| Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia | 70 |
| Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan | 71 |
| Tabel 4.5 Karakteristik Resonden Berdasarkan Lama Menginap | 71 |
| Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas | 72 |
| Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas..... | 73 |
| Tabel 4.8 Hasil Uji Korelasi | 75 |
| Tabel 4.9 Hasil Uji Linieritas..... | 78 |
| Tabel 4.10 Hasil Uji Heteroskedastisitas | 79 |
| Tabel 4.11 Hasil Interpretasi Skor Rata-Rata Responden | 80 |
| Tabel 4.12 Hasil Responden Terhadap Variable <i>Green</i> Hotel Pada Aspek Penerapan Dimensi Manajemen Hotel Berwawasan Lingkungan | 81 |
| Tabel 4.13 Hasil Responden Terhadap Variable <i>Green</i> Hotel Pada Aspek Penerapan Dimensi Operasional Hotel Berwawasan Lingkungan..... | 83 |
| Tabel 4.14 Hasil Responden Terhadap Variable <i>Green</i> Hotel Pada Aspek Penerapan Dimensi Tata Guna Lahan | 86 |
| Tabel 4.15 Hasil Responden Terhadap Variable <i>Green</i> Hotel Pada Aspek Penerapan Dimensi Efisiensi Energi | 87 |
| Tabel 4.16 Hasil Responden Terhadap Variable <i>Green</i> Hotel Pada Aspek Penerapan Dimensi Kualitas Pengudaraan..... | 90 |
| Tabel 4.17 Hasil Responden Terhadap Variable <i>Green</i> Hotel Pada Aspek Penerapan Dimensi Pengelolaan Limbah Berwawasan Lingkungan .. | 93 |
| Tabel 4.18 Implementasi Variabel <i>Green</i> Hotel | 96 |

| | |
|--|-----|
| Tabel 4.19 Hasil Kepuasan Responden terhadap Penerapan Konsep <i>Green</i> Hotel Pada Front Office Department | 97 |
| Tabel 4.20 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana..... | 100 |
| Tabel 4.21 Hasil Uji T | 101 |
| Tabel 4.22 Hasil Koefisien Determinasi..... | 102 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 4.1 <i>faveroom</i> | 60 |
| Gambar 4.2 <i>faveroom Plus</i> | 60 |
| Gambar 4.3 <i>freshroom</i> | 61 |
| Gambar 4.4 <i>Lime Café & Restaurant</i> | 62 |
| Gambar 4.5 <i>D'Lombok Spa</i> | 62 |
| Gambar 4.6 <i>Langko Meeting Room</i> | 63 |
| Gambar 4.7 Struktur Organisasi <i>Front Office Department</i> | 64 |
| Gambar 4.8 Hasil Uji Normalitas Analisis Grafik Histogram..... | 76 |
| Gambar 4.9 Hasil Uji Normalitas Analisis Grafik Normal <i>Probability Plot</i> | 77 |
| Gambar 4.10 Hasil Uji Normalitas <i>Kolmogorov-Smirnov</i> | 77 |
| Gambar 4.11 Kebijakan Manajemen Hotel Terkait Pelestarian Lingkungan | 82 |
| Gambar 4.12 Penerapan Kebijakan Manajemen Hotel Terkait Pelestarian Lingkungan | 82 |
| Gambar 4.13 Penyelenggaraan Pelatihan Kebijakan Manajemen Hotel Terkait Pelestarian Lingkungan..... | 83 |
| Gambar 4.14 Informasi Keselamatan Kerja..... | 84 |
| Gambar 4.15 Bukti Konfirmasi Penggunaan Surat Elektronik..... | 85 |
| Gambar 4.16 Scan Barcode Dalam Proses Registrasi / Check in | 85 |
| Gambar 4.17 Pengiriman Bill Tamu Melalui Email..... | 86 |
| Gambar 4.18 Lahan Terbuka Hijau | 87 |
| Gambar 4.19 Penggunaan Lampu LED di Area Hotel | 88 |
| Gambar 4.20 Ruangan Berpenarangan Alami | 89 |
| Gambar 4.21 Penggunaan AC di Area Front Office..... | 89 |
| Gambar 4.22 Kampanye Peraturan Dilarang Merokok Berupa Sticker Acrylic ... | 91 |
| Gambar 4.23 Informasi Terkait Area Smoking Dan Non Smoking Area..... | 92 |
| Gambar 4.24 Ruangan-Ruangan Yang Digunakan <i>Front Office</i> Dan Tamu..... | 92 |
| Gambar 4.25 Tempat Sampah Yang Disediakan di Area Front Office | 94 |
| Gambar 4.26 Penggunaan Dispenser Air sebagai Pengganti Air Botol Plastik didalam Kamar..... | 94 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|-----|
| Lampiran 1. Surat Pengantar..... | 111 |
| Lampiran 2. Kuesioner Penerapan Konsep Green Hotel | 112 |
| Lampiran 3. Kuesioner Kepuasan Tamu | 116 |
| Lampiran 4. Pedoman Dan Daftar Pertanyaan Wawancara..... | 120 |
| Lampiran 5. Jawaban Informan | 121 |
| Lampiran 6. Tabulasi Data Responden | 125 |
| Lampiran 7. Hasil Pengolahan Data SPSS Versi 27.0 | 131 |
| Lampiran 8. Dokumentasi Observasi Dan Wawancara | 136 |
| Lampiran 9. Nilai t Tabel | 137 |

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Industri perhotelan mengkonsumsi sejumlah besar sumber daya alam seperti air dan energi, bahkan menghasilkan sejumlah besar limbah. Dengan demikian, menjadi kewajiban bagi hotel untuk mengurangi beban terhadap lingkungan ini sebagai bagian dari tanggung jawab sosial perusahaan mereka. Saat ini bidang operasional hotel ditekankan untuk lebih memperhatikan isu lingkungan karena dampak kerusakan yang ditimbulkan dari aktivitas perhotelan meningkat dan penggunaan jumlah sumber daya alam yang besar (Setiawati dan Sitorus 2014).

Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Kemenparekraf) mengharapkan hotel di Indonesia untuk menerapkan suatu konsep yaitu *Green hotel* untuk menciptakan hotel yang ramah lingkungan. Kemenparekraf menerbitkan sebuah buku Panduan dan Pedoman Pelaksanaan *Green hotel* di Indonesia untuk mendorong sektor industri perhotelan berkontribusi meminimalisir terjadinya pemanasan global dan kerusakan lingkungan melalui program penghematan air, penghematan energi, penggunaan material ramah lingkungan, serta mengurangi limbah. Sebagai bentuk dukungan pemerintah terhadap pengelolaan hotel yang menerapkan prinsip-prinsip *Green hotel*, Kemenparekraf memberikan penghargaan yaitu “*National Green hotel Award*” yang diselenggarakan

setiap 2 tahun sekali. Penghargaan tersebut diberikan kepada hotel yang telah menerapkan standar dan kriteria berwawasan lingkungan, demi mendorong pengelola hotel agar memiliki sikap melindungi, membina lingkungan hidup, serta meningkatkan pengelolaan yang berkelanjutan dan berwawasan lingkungan demi mewujudkan pariwisata yang berkelanjutan.

Green Hotel merupakan salah satu bagian dari produk *green tourism*, sedangkan *green tourism* sendiri merupakan komponen dari *sustainable tourism* yang didefinisikan sebagai kegiatan perjalanan untuk mewujudkan keberlanjutan dengan melestarikan sumber daya alam, budaya, dan berkontribusi pada sektor ekonomi (Graci dan Dodds, 2008). Menurut Rahmafitria (2014) menyebutkan, bahwa sebagian para wisatawan bahkan sudah mulai menjadikan parameter konsep dan manajemen yang ramah lingkungan sebagai salah satu tolak ukur dalam memilih akomodasi atau hotel.

Favehotel Langko Mataram merupakan salah satu hotel yang berada di pusat Kota Mataram dan cukup diminati wisatawan, selain mematuhi dengan ketat protokol kesehatan sesuai aturan pemerintah dan sudah tersertifikasi CHSE, juga berkomitmen terhadap lingkungan. Akibat pandemic, sebagian besar wisatawan akan lebih mengutamakan untuk mencari akomodasi yang sudah tersertifikasi CHSE oleh pemerintah, ditambah lagi apabila nantinya hotel tersebut sudah tersertifikasi sebagai salah satu *green hotel* atau bahkan meraih penghargaan sebagai *green hotel*,

maka hal ini bisa menambah citra baik favehotel Langko Mataram di mata wisatawan untuk memenangkan persaingan.

Dalam menjalankan operasionalnya meskipun Favehotel Langko Mataram Lombok belum disertifikasi sebagai *Green hotel*, namun hotel tersebut telah menerapkan beberapa konsep *Green hotel*, seperti memanfaatkan kertas secara efisien, menggunakan produk dengan kegunaan ganda, menggunakan lampu LED, menggunakan teknologi *auto timer lamp*, mengganti air botol kemasan dikamar dengan menyediakan water dispenser disetiap koridor yang bisa diambil sendiri oleh tamu, AC terpusat dengan penyediaan *control panel* di masing-masing ruangan dan kamar tamu agar bisa mengatur sendiri, melakukan pengolahan limbah dan mengurangi limbah, menyediakan ruang terbuka hijau, menyediakan tempat merokok di area tertentu, melakukan kegiatan konservasi alam dan kebersihan lingkungan, hingga mempekerjakan masyarakat lokal untuk mendukung ekonomi.

Hotel dalam kesehariannya tentu akan bergerak maksimal kalau *department* yang ada di dalamnya bisa berkoordinasi dengan baik untuk tujuan operational. *Department* yang ada dalam sebuah operasional hotel antara lain seperti *Food & Beverage Department*, *Front Office Department*, *Housekeeping Department*, *Engginering Department*, *Finance Department*, *Human Resources Department* *Sales & Marketing Department* dan *department* lainnya.

Salah satu *department* yang berhubungan langsung dengan tamu adalah *Front Office department*. *Department* ini merupakan *department* yang pertama kali yang bertugas menyambut tamu yang datang ke hotel. *Front office* juga sebagai salah satu *department* terpenting dalam mewujudkan kepuasan tamu. *Front office* merupakan orang pertama yang menyambut tamu yang datang, mulai dari mendaftarkan tamu, menyediakan kamar sesuai pesanan, memberikan kunci kamar, membantu proses pembayaran, sebagai pusat informasi tentang pelayanan yang tersedia di hotel, informasi lain di luar hotel, dan membantu proses *check out*. Hal ini bertujuan agar tamu yang menginap di hotel merasa puas dengan pelayanan hotel dari proses *check-in* sampai proses *check-out* dan memiliki keinginan untuk menginap kembali.

Kepuasan pelanggan / tamu merupakan tujuan utama atau prioritas dari sebuah usaha industri perhotelan maupun usaha yang bergerak dibidang jasa lainnya, kenapa demikian karena dengan pelanggan atau tamu merasa puas terhadap layanan dan fasilitas yang diteloh sajikan, semua itu bertujuan membuat hubungan antara pelanggan dengan penyedia jasa tersebut akan baik dan memberikan efek jangka panjang dalam hubungan bisnis nya serta dapat memberikan citra yang baik mengenai hotel. Timbulnya rasa puas pada pelanggan bisa memberikan berupa manfaat seperti, terdapat pengaruh antara perusahaan bersama pelanggan, yaitu dapat menimbulkan hubungan yang lebih harmonis, serta juga dapat memberikan suatu hal dasar yang

bagus untuk pembelian selanjutnya kemudian akan timbulnya rasa loyalitas pelanggan (Efnita, 2017: 107- 115).

Kepuasan pelanggan mencerminkan penilaian seseorang terhadap kinerja atau hasil produk dalam kaitannya dengan harapan Masloman, (2014). Kepuasan pelanggan merupakan filosofi bisnis yang cenderung menciptakan nilai bagi pelanggan, mengantisipasi dan mengelola harapan pelanggan, serta menunjukkan kemampuan dan tanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan pelanggan Gunarathne, (2014). Kepuasan pelanggan adalah perasaan atau sikap pelanggan terhadap suatu produk atau jasa tertentu yang telah digunakan sebelumnya. Kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan, yaitu nilai keunggulan tersendiri seperti pembelian ulang, loyalitas merek, dan komitmen Nugroho, (2015). Jika pelanggan puas, kemungkinan besar pelanggan akan menceritakan hal-hal positif kepada orang lain tentang perusahaan. Di sisi lain, jika pelanggan tidak puas, mereka cenderung mengeluh dan berbagi pengalaman buruk mereka dengan orang lain, yang dapat menyebabkan persepsi buruk terhadap perusahaan.

Standard pelayanan yang diterapkan di Favehotel Langko Mataram sudah dilakukan sesuai dengan standar operasional prosedur yang sudah ditetapkan oleh perusahaan akan tetapi masih ada beberapa konsep green hotel yang masih kurang seperti ruang terbuka hijau, poster terkait dengan hotel yang ramah lingkungan, area smoking, tempat pembuangan sampah

organik dan non organik sehingga menimbulkan beberapa keluhan tamu karena tidak atau kurang puas terhadap hal tersebut.

Terkait dengan kegiatan operasional yang berlangsung pada *front office* masih ditemukan tamu yang menunggu lama ketika melakukan proses pembayaran karena masih menggunakan tanda terima pembayaran yang ditulis secara manual oleh karyawan *front office*,

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : Penerapan Konsep *Green Hotel* Pada *Front Office Department* Untuk Meningkatkan Kepuasan Tamu di Favehotel Langko Mataram.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas penulis akan membuat rumusan masalah antara lain:

- 1.2.1** Bagaimanakah penerapan konsep *green hotel* pada *front office department* di favehotel langko Mataram?
- 1.2.2** Bagaimanakah pengaruh penerapan konsep *green hotel* pada *front office department* terhadap kepuasan tamu di favehotel langko Mataram?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1.3.1 Menganalisis penerapan konsep *green* hotel pada *front office department* di favehotel langko Mataram.

1.3.2 Mengetahui pengaruh penerapan konsep *green* hotel pada *front office department* terhadap kepuasan tamu di favehotel langko Mataram.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis manfaat dari penelitian ini adalah untuk menambah pengetahuan dan wawasan bagi penulis dan siapapun yang membaca serta bisa menjadi tambahan referensi bagi penelitian selanjutnya terutama yang terkait dengan judul serta topik yang dibahas.

1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil Penelitian ini secara praktis diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Penelitian ini dapat menambah wawasan dan dijadikan sebagai pengalaman yang sangat berharga bagi penulis dalam mengaplikasikan pengetahuan dan ketrampilan yang didapatkan selama menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali. Penelitian ini juga ditujukan sebagai

syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.

2. Bagi Hotel

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai sumber informasi dan evaluasi bagi pihak hotel dalam penerapan konsep *green* hotel pada *front office department* terhadap kepuasan tamu di favehotel Langko Mataram.

3. Bagi Karyawan

Dapat digunakan sebagai referensi untuk memahami lebih dalam mengenai penerapan konsep *green* hotel pada *front office department* terhadap kepuasan tamu di favehotel Langko Mataram.

4. Bagi Tamu

Tamu bisa mendapatkan dan merasakan kepuasan yang maksimal sehingga nantinya akan datang kembali atau menjadi *repeater guest* di favehotel Langko Mataram.

5. Bagi Politeknik Negeri Bali

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sumber informasi pendukung dan menjadi referensi dalam melakukan penelitian berikutnya mengenai bagaimana penerapan konsep *green* hotel pada *front office department* terhadap kepuasan tamu, serta menambah daftar pustaka khususnya di Politeknik Negeri Bali.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Setelah menguraikan permasalahan yang terkait dengan penerapan konsep *Green Hotel* untuk meningkatkan kepuasan tamu yang sebagaimana telah dibahas pada bab IV, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Penerapan konsep *green hotel* pada *front office department* untuk meningkatkan kepuasan tamu di Favehotel Langko Mataram sudah masuk dalam kategori baik. Hal ini dapat dilihat dari sudah diterapkannya 6 Aspek konsep *green hotel* yaitu manajemen hotel berwawasan lingkungan, operasional hotel berwawasan lingkungan, tata guna lahan, efisien energi, kualitas pengudaraan dan pengelolaan limbah berwawasan lingkungan dengan nilai rata-rata sebesar 4,17.
2. Penerapan konsep *Green hotel* memiliki hubungan yang kuat secara positif dan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan tamu. Apabila penerapan konsep *green hotel* ditingkatkan, maka nilai dari kepuasan tamu juga akan ikut meningkat. Penerapan konsep *green hotel* pada *front office department* berkontribusi sebesar 48,9% untuk meningkatkan kepuasan tamu di favehotel langko mataram, sedangkan sisanya 51,1% dipengaruhi oleh faktor atau variabel yang tidak disertai dalam penelitian ini.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan melihat langsung kondisi yang terjadi di Favehotel Langko Mataram, penulis merasa perlu untuk memberikan saran sebagai berikut :

1. Bagi favehotel Langko Mataram terkait dengan penerapan konsep green hotel yaitu penambahan ruang terbuka hijau, penambahan sticker atau poster terkait dengan informasi keselamatan kerja dan larangan merokok dan penambahan tanaman hidup di area hotel agar dapat menjaga kondisi udara tetap segar dan bersih, kemudian penambahan tempat pengelolaan sampah organik dan non organik agar lingkungan hotel tetap rapi dan bersih.
2. Dalam kepuasan tamu diharapkan harus tetap mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan serta meningkatkan lagi pemahaman karyawan tentang penerapan konsep green hotel pada *front office department* agar tamu tetap merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.
3. Bagi penelitian selanjutnya, hasil penelitian ini bisa digunakan sebagai perbandingan dan referensi untuk penelitian dengan tema yang sama yaitu Penerapan konsep *green* hotel dan kepuasan tamu. Penelitian selanjutnya diharapkan untuk mengkaji lebih banyak sumber-sumber maupun referensi yang terkait dengan penerapan konsep *green* hotel maupun kepuasan tamu agar hasil penelitiannya dapat lebih baik dan lengkap lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Agusnawar. (2013). Pengantar Operasional Kantor Depan Hotel. Jakarta: PT. PERCA.
- Andraini, D. D. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada Hotel Inna Parapat.*
- Arjana, I Gusti Bagus, 2016. Geografi Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Bagyono. (2016). Teori dan Praktik Hotel Front Office. Bandung: Alfabeta.
- Bagyono. 2012. Pariwisata dan Perhotelan. Bandung: Alfabeta.
- Bahrudin, M., & Zuhro, S. (2016). Pengaruh kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. BISNIS: Jurnal Bisnis Dan Manajemen Islam. <https://doi.org/10.21043/bisnis.v3i1.1463>
- Efnita, Titrik. “Pengaruh Variasi Produk, Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen pada Wedding Organizer.” Jurnal AdBispreneur 2, No. 2 (2017): 107-115.
- Ekaningrum, Y. (2016). Manajemen Hotel. Surabaya: NSC Press.
- Fandi, Tjiptono. 2014. Service, Quality & Satisfaction. Edisi 3. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Graci, S., Dodds, R. (2008). Why go green? The business case for environmental commitment in the Canadian hotel industry. *Anatolia: An International Journal of Tourism and Hospitality Research*, 19(2), 251-270.
- Green Hotels Association. (2018). *Committed to Encouraging, Promoting and Supporting Ecological Consciousness in the Hospitality Industry.* <http://greenhotels.com/index.php>
- Gunarathne, U. (2014). Relationship Between Service Quality dan Customer Satisfaction in Sri Lanka Hotel Industry. *International Journal of Scientific and Research Publications* Vol. 4.
- Indrasari, M. (2019). Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan. Surabaya: unitomo press.
- Irawan, H. (2021). Prinsip Kepuasan Pelanggan. Jakarta: Elex Media Komputindo.

- Janna, N. M. (2020). Konsep Uji Validitas dan Reliabilitas dengan Menggunakan SPSS. Artikel
- Kementerian Pariwisata Republik Indonesia. (2016). *Panduan dan Pedoman Pelaksanaan Green Hotel di Indonesia*. Kementerian Pariwisata Republik Indonesia
- Kusuma, I. W. A., Ariana, I. N. J., & Putra, A. M. (2021). Persepsi karyawan terhadap implementasi konsep tri hita karana di sudamala suites & villas sanur, bali. *Jurnal Kepariwisata Dan Hospitalitas*, 5(1), 24. <https://doi.org/10.24843/jkh.2021.v05.i01.p0>
- Lanjewar, J. (2015). Green Initiative by Hotels. *Sai Om Journal of Commerce & Management*, 2(1), 42–48.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative data analysis: An expanded sourcebook*. Sage
- Nugroho, Dwi Mulyono. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Layanan, Dan Harga Produk Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan Prabayar Telkomsel*. *Jurnal OE.*, Volume VII, No. 2, Juli 2015.(Hal. 158-174)
- Padilah, T. N., & Adam, R. I. (2019). Analisis Regresi Linier Berganda Dalam Estimasi Produktivitas Tanaman Padi Di Kabupaten Karawang. *FIBONACCI: Jurnal Pendidikan Matematika Dan Matematika*, 5(2), 117. <https://doi.org/10.24853/fbc.5.2.117-128>
- Prakoso. 2017. *Front Office Praktis dan Prosedur Kerja*. Yogyakarta: Gava Media.
- Rambat, Lupiyoadi. (2015). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 2. Jakarta: Salemba Empat.
- Rumagit, R. 2013. Bauran Penjualan Eceran (Retailing Mix) Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian di Jumbo Swalayan Manado. *Jurnal EMBA*. Vol.1 NO.4. ISSN 2303-1174. <http://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/viewFile/2648/2201>. Diakses tanggal 9 Desember 2014. Hal:171-181.
- Sambodo, A. (2020). *Kantor Depan Hotel*. Nas Media Pustaka. https://www.google.co.id/books/edition/Kantor_Depan_Hotel/vhn9DwAAQBAJ?hl=id&gbpv=0

- Semara, I Made Trisna. (2018). Perencanaan dan Perancangan Hotel. Penerbit Deepublish. Retrieved from: <https://books.google.co.id/books?id=ZUFVDwAAQBAJ&pg=PP6&dq=Perencanaan+dan+Perancangan+Hotel&hl=en&sa=X&ved=0ahUKEwiSwevw88DhAhWSbisKHaeoBRUQ6AEIKjAA#v=onepage&q=Perencanaan%20dan%20Perancangan%20Hotel&f=false>
- Setiawati, C.S., Sitorus, P. (2014). Keberhasilan hotel berwawasan ramah lingkungan di asiapasifik: faktor pendorong apakah yang dominan? Siasat Bisnis, 18(1), 45-62.
- Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.CV
- Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta, CV
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D. Bandung: ALFABETA.
- Sugiyono. 2015. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: ALFABETA.
- Sujarweni, V. Wiratna. 2014. Metode Penelitian: Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Utama, I. G. B. R. (2017). Pemasaran Pariwisata. CV. Andi OffsetEkan.