

SKRIPSI

**PENERAPAN *GREEN HOTEL* DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN OLEH *STAFF* PADA *FOOD AND
BEVERAGE DEPARTMENT* DI ANANTARA ULUWATU BALI
RESORT**



POLITEKNIK NEGERI BALI

NI KADEK ADISTI ANINDITA

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

SKRIPSI

**PENERAPAN *GREEN HOTEL* DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN OLEH *STAFF* PADA *FOOD AND
BEVERAGE DEPARTMENT* DI ANANTARA ULUWATU BALI
RESORT**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**NI KADEK ADISTI ANINDITA
NIM. 1915834163**

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

SKRIPSI

**PENERAPAN *GREEN HOTEL* DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN OLEH *STAFF PADA FOOD AND
BEVERAGE DEPARTMENT* DI ANANTARA ULUWATU BALI
RESORT**

Proposal Penelitian ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyusun skripsi
S1 Terapan Politeknik Negeri Bali



POLITEKNIK NEGERI BALI

**NI KADEK ADISTI ANINDITA
1915834163**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
202**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

PENERAPAN *GREEN HOTEL* DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN OLEH *STAFF* PADA *FOOD AND BEVERAGE DEPARTMENT* DI ANANTARA ULUWATU BALI RESORT

Skripsi ini telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing dan Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali Pada hari Kamis, 27 Juli 2023

Pembimbing I,

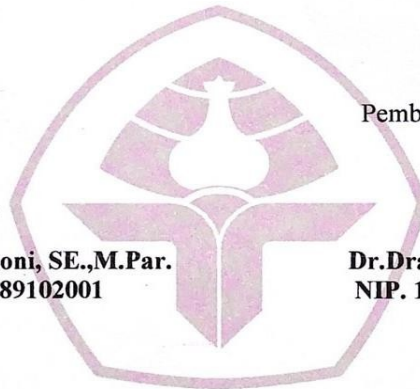


Ni Luh Eka Armoni, SE., M.Par.
NIP. 196310261989102001

Pembimbing II,



Dr. Dra Lien Marlina, M.Hum.
NIP. 196612081993032001



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
KUALITAS PELAYANAN OLEH *STAFF* PADA *FOOD AND
BEVERAGE DEPARTMENT* DI ANANTARA ULUWATU BALI
RESORT**

Yang disusun oleh **Ni Kadek Adisti Anindita (NIM 1915834163)**
telah dipertahankan dalam **Sidang Skripsi** di depan Tim Penguji pada
hari Kamis tanggal 27 Juli 2023

	Nam Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Ni Luh Eka Armoni, SE.,M.Par. NIP. 196310261989102001	
Anggota	Drs. Gede Ginaya, M.Si NIP. 196609191993031002	
Anggota	Ni Wayan Wahyu Astuti, SST Par.,M.Par. NIP. 198407202008122002	

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

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 Kadek Adisti Anindita
NIM : 1915834163
Program Studi : Manajemen Bisnis Pariwisata
Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

**PENERAPAN *GREEN HOTEL* DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN OLEH
STAFF PADA *FOOD AND BEVERAGE DEPARTMENT* DI
ANANTARA ULUWATU 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, 27 Juli 2023
Yang membuat pernyataan,



Ni Kadek Adisti Anindita

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “Penerapan *Green Hotel* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan oleh *staff* Pada *Food And Beverage Departement* di Anantara Uluwatu Bali Resort” dalam keadaan tepat waktu. Penulisan Skripsi ini merupakan sebuah wadah penyalur ilmu dan minat mahasiswa dalam melakukan penelitian sebagai langkah awal dalam memenuhi syarat penyusunan skripsi agar dapat menyelesaikan Pendidikan Terapan S1 Manajemen Bisnis Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.

Pelaksanaan dan penulisan Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Melalui kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas pada penulis 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 serta turut membantu kelancaran penulis dalam melakukan penyusunan Skripsi.
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 Prodi Manajemen Bisnis Pariwisata yang telah memberikan begitu banyak panduan, dorongan, dan masukan dalam melaksanakan penyusunan Skripsi ini.
5. Ni Luh Eka Armoni, SE., M.Par. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan pandangan, arahan, motivasi dan senantiasa meluangkan waktunya untuk membimbing penulis demi kelancaran penyusunan Skripsi ini dari tahap awal hingga akhir.
6. Dr. Dra. Lien Darlina, M.Hum. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan saran, dukungan, dan bimbingan nya tanpa henti untuk membantu penulis agar dapat menyelesaikan penulisan Skripsi ini dengan baik dan tepat waktu.
7. Seluruh dosen Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah sabar mendidik dan memberikan banyak pengetahuan selama mengikuti perkuliahan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
8. Chin Max selaku *General Manager* di Anantara Uluwatu Bali Resort yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian di perusahaannya.
9. Ibu Ni Nyoman Ade Indah Putri Melati selaku *Training Manager* di Anantara Uluwatu Bali Resort yang telah membimbing selama proses praktik kerja lapangan serta memberi kesempatan kepada penulis dalam pengumpulan data dalam penelitian ini di Anantara Uluwatu Bali Resort.

10. Ibu Purtini Utami selaku *Food and Beverage Director* yang senantiasa memberikan masukan-masukan serta memberikan kesempatan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini.
11. Bapak I Kadek Parnawata selaku *Assistant Outlet Manager* yang sudah memberikan banyak ilmu saat melakukan Praktik Kerja Lapangan, serta memberi kesempatan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini.
12. Seluruh *Captain dan Staff 360 Restaurant* di Hotel Anantara Uluwatu Bali Resort khususnya di bagian *Food And Beverage Departement* yang telah dapat menerima penulis untuk belajar di hotel tersebut, memberikan dukungan, bantuan dalam pengumpulan data, pemahaman serta penyaluran ilmu baru bagi penulis yang sangat berguna untuk kelancaran penulisan Skripsi ini.
13. I Wayan Sukadana dan Ni Wayan Ariani sebagai kedua orang tua terkasih, syang tak hentinya memberikan dukungan dan motivasi dalam bentuk fisik maupun doa selama melakukan penulisan Skripsi.
14. Ni Luh Putu Erika Anindita dan I Komang Wahyu Asta Pradnyana yang selalu memberikan dukungan satu sama lain, selalu menghibur, dan informasi dalam melakukan penulisan Penelitian ini.
15. I Wayan Agus Andika Mayura pasangan yang selalu memeberikan semangat dan dukungan dalam penulisan Penelitian ini.
16. Teman-teman seperjuangan VIII C MBP yang selalu memberikan semangat penuh kepada penulis dalam menyelesaikan proposal penelitian ini.

17. Teman-teman dan saudara di rumah yang selalu menghibur dan memberikan masukan serta doa kepada penulis dalam proses penyusunan proposal penelitian ini.

Skripsi ini masih jauh dari sempurna mengingat keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang penulis miliki sehingga besar harapan penulis agar Skripsi ini dapat bermanfaat bagi mahasiswa. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih, dan mohon maaf atas kesalahan dalam melakukan penulisan.



Badung, 27 Juli 2023

Penulis

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

ABSTRAK

Adisti Anindita, Ni Kadek. 2023. *PENERAPAN GREEN HOTEL DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN OLEH STAFF PADA FOOD AND BEVERAGE DEPARTMENT, ANANTARA ULUWATU BALI RESORT*. Skripsi : Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Skripsi ini telah disetujui dan diperiksa oleh Pembimbing I : Ni Luh Eka Armoni, SE.,M.Par. dan Pembimbing II : Dr. Dra. Lien Darlina, M.Hum.

Keywords: *Green Hotel*, Kualitas Pelayanan, F&B, Penerapan oleh *Staff*

Abstrak, Penelitian ini bertujuan untuk membahas penerapan *Green Hotel* yang di dalamnya terdiri dari *Green Hotel*, Kualitas Pelayanan, F&B, Penerapan oleh *Staff* , untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Anantara Uluwatu Bali Resort. Metode Pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, studi Pustaka dan kuesioner. Responden ini berjumlah 35 orang karyawan yang berkerja di Anantara Uluwatu Bali Resort. Teknik analisis data yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dan Triangulasi. Secara teoritis penelitian ini bermanfaat untuk mengimplementasikan ilmu yang sudah didapat dan di-pelajari di perkuliahan yang dapat dijadikan sebagai perbandingan antara teori yang didapat dengan situasi sebenarnya yang ada di dunia kerja. Dengan dilakukannya penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan mahasiswa mengenai konsep *Green Hotel*. Objek penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah bagaimana penerapan *Green Hotel* dalam meningkatkan kualitas pelayanan oleh staff pada food and beverage department khususnya di 360 restaurant di Anantara Uluwatu Bali Resort. Berdasarkan dari hasil analisis kualitatif sederhana antara konsep *Green Hotel* dengan kualitas pelayanan menunjukkan bahwa terjadi pola pengaruh secara signifikan antara konsep *Green Hotel* dengan kualitas pelayanan ke F&B Uluwatu Bali Resort.

ABSTRACT

Adisti Anindita, Ni Kadek. 2023. IMPLEMENTATION OF GREEN HOTEL IN INCREASING THE QUALITY OF SERVICE BY STAFF AT THE FOOD AND BEVERAGE DEPARTMENT, ANANTARA ULUWATU BALI RESORT. Thesis: Tourism Business Management, Department of Tourism, Bali State Polytechnic.

This thesis has been approved and reviewed by Supervisor I : Ni Luh Eka Armoni, SE.,M.Par. and Advisor II : Dr. dr. Lien Darlina, M.Hum.

Keywords: *Green Hotel, Service Quality, F&B, Implementaion by Staff*

Abstract, This study aims to discuss the implementation of Green Hotels which consist of Green Hotels, Service Quality, F&B, Implementation by Staff, to improve service quality at Anantara Uluwatatu Bali Resort. Data collection methods used are interviews, observation, literature review and questionnaires . There are 35 employees who work at Anantara Uluwatu Bali Resort as respondents. The data analysis technique used is descriptive qualitative and triangulation. Theoretically, this research is useful for implementing the knowledge that has been obtained and learned in lectures which can be used as a comparison between the theory obtained and the actual situation in the world of work. By doing this research, it is hoped that it can add insight to students regarding the concept of Green Hotel. The research object used in this research is how to implement Green Hotel in improving the quality of service by staff at the food and beverage department, especially at 360 restaurants at Anantara Uluwatu Bali Resort. Based on the results of a simple linear regression analysis between the concept of Green Hotel and service quality, the equation $Y = 2.781 + 0.514X$ is obtained, where if there is a change in the X variable, the Y variable will also change. Based on the results of a descriptive qualitative between the Green Hotel concept and service quality, it shows that there is a significant pattern of influence between the Green Hotel concept and service quality to the F&B Uluwatu Bali Resort.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERSYARATAN PENELITIAN.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
BAB I	
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II	
TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Kerangka Konseptual	8
2.1.1 Hotel	8
2.1.2 Resort	10
2.1.3 Food and Beverage Service.....	10
2.1.4 Restoran.....	12
2.1.5 Pelayanan	13
2.1.6 <i>Green Hotel</i>	15
2.1.7 Pelayanan Berbasis <i>Green Hotel</i>	16
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu	21
BAB III	
METODE PENELITIAN	26
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	26
3.2 Objek Penelitian	26
3.3 Identifikasi Variabel.....	27

3.4 Definisi Operasional Variabel.....	30
3.5 Jenis dan Sumber Data.....	35
3.6 Metode Penentuan Informan.....	36
3.7 Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.8 Teknik Analisis Data.....	38
BAB IV	
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	42
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	42
4.2 Hasil dan Pembahasan.....	62
BAB V	
PENUTUP.....	81
5.1 Kesimpulan.....	81
5.2 Saran.....	81
DAFTAR PUSTAKA.....	83
LAMPIRAN.....	86



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3.2 Indikator Variabel	38
Tabel 3.1 Variabel dan Indikator	39
Tabel 4.11 Tabulasi Data Kuesioner	82



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo Anantara Uluwatu Bali Resort.....	52
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Food and Beverage Department di Anantara Uluwatu Bali Resort.....	53
Gambar 4.1 Menggunakan produk organik UMKM lokal.....	78
Gambar 4.2 Penggunaan kembali botol bekas sebagai hiasan.....	79
Gambar 4.3 Pemisahan sampah sesuai jenisnya.....	80
Gambar 4.4 Pengadaan barang pada Storeage Restoran.....	81
Gambar 4.5 Poster Kampanye Clean Plate	82
Gambar 4.6 Kunjungan ke Panti Asuhan.....	83



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara	97
Lampiran 2 Hasil Wawancara	98
Lampiran 3. Kuesioner	99
Lampiran 4. Hasil Olah Data	97
Lampiran 5 Struktur Organisasi pada Anantara Uluwatu Bali Resort	111
Lampiran 6 Gambar Jenis Kamar pada Anantara Uluwatu Bali Resort	112
Lampiran 7 Restoran dan Fasilitas Lainnya Pada Anantara Uluwatu Bali Resor	113
Lampiran 8. Dokumentasi Observasi Pengiriman Kuesioner	117
Lampiran 9. Dokumentasi Observasi Lapangan	118



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Lingkungan menjadi masalah yang perlu mendapat perhatian yang seksama dari semua pihak. Lingkungan saat ini mulai terancam oleh berbagai dampak yang ditimbulkan oleh berbagai aktivitas manusia. Sebelumnya, masalah lingkungan global lebih banyak dipengaruhi faktor alam seperti iklim, yang mencakup temperatur, curah hujan, kelembaban, tekanan udara, dan lain-lain. Belakangan orang menyadari bahwa aktivitas manusia mempengaruhi iklim dan lingkungan secara signifikan. Banyak isu-isu yang berkaitan dengan lingkungan mulai dari pemanasan global, menipisnya lapisan ozon, hujan asam dan berbagai dampaknya pada manusia di Industri Pariwisata.

Industri pariwisata merupakan salah satu industri terbesar di dunia khususnya di Bali. Hal ini disebabkan karena pariwisata memberikan efek bagi masyarakat baik dari segi pendapatan dan terciptanya lapangan pekerjaan. Namun, bentuk pariwisata yang menghasilkan wisatawan massal telah menimbulkan berbagai masalah utamanya menyebabkan terjadinya dampak negatif terhadap sosial budaya dan kerusakan lingkungan. (Sugihamretha, 2020). Di tahun 2020, seluruh industri pariwisata di Indonesia khususnya Bali mengalami penurunan yang sangat drastis dikarenakan adanya penutupan sementara akibat Covid - 19. Pandemi Covid - 19 tersebut akhirnya menjadi salah satu tantangan bagi industri pariwisata yang ada di Bali, khususnya perhotelan untuk menarik minat wisatawan agar

berkunjung ke hotel tersebut. Salah satu upaya yang dilakukan yakni menambahkan konsep *Green Hotel* pada hotel sebagai upaya untuk menarik minat wisatawan dan juga mengurangi dampak global warming yang ada. *Green Hotel* merupakan bentuk pariwisata yang memiliki tampilan terbaik dalam memupuk pengalaman belajar dan apresiasi secara berkelanjutan dalam mengelola dan meningkatkan kelestarian lingkungan alam, budaya, sosial, sumber daya destinasi dan mempromosikan kelangsungan hidup yang lebih berkualitas di masa – masa mendatang (Hasan, 2014). Menurut Pramasari (2017 : 4) kualitas pelayanan adalah suatu bentuk penilaian wisatawan terhadap tingkat pelayanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat pelayanan yang diharapkan (*expected service*).

Ada banyak hotel di Bali dengan berbagai fasilitas untuk memuaskan tamu yang menginap, disamping fasilitas tersebut kualitas pelayanan juga sangat dipentingkan hotel untuk meningkatkan kepuasan tamu. *Tren Green Lifestyle* juga memicu perubahan besar dalam dunia usaha saat ini, yaitu semakin dituntut untuk mengembangkan praktik bisnis berwawasan ramah lingkungan. Seiring meningkatnya kedatangan wisatawan yang datang untuk menginap di Anantara Uluwatu Bali Resort, penjualan makanan dan minuman di restoran juga meningkat. *Food and beverage department* berkewajiban memberikan pelayanan dengan kualitas pelayanan yang baik. Menurut Wiranata (2019) industri pariwisata di Bali lebih banyak berada di daerah Bali Selatan seperti Seminyak, Kuta, Legian, Jimbaran, Nusa Dua, Ungasan, Kutuh, hingga Pecatu karena daerah tersebut berjarak cukup dekat

dengan Ngurah Rai *International Airport* yang membuat banyak wisatawan yang datang lebih memilih daerah Bali Selatan sebagai tujuan wisata mereka. Selain itu para wisatawan yang datang sudah pasti mencari tempat untuk menginap sembari melepas penat mereka seperti hotel, villa, hingga resort. Salah satu *resort* yang berada di daerah Bali Selatan yaitu Anantara Uluwatu Bali Resort yang letaknya di Desa Pecatu.

Anantara Uluwatu Bali Resort merupakan *resort* yang terletak di Jl. Pemutih-Labuan Sait, Desa Pecatu, Kuta Selatan, Badung. Memiliki jumlah kamar sebanyak 75-unit yang disediakan untuk para wisatawan domestik maupun manca negara yang akan melakukan liburan, *honeymoon*, urusan bisnis ataupun tinggal jangka panjang di Bali (*long stay*). Berbagai macam fasilitas yang tersedia Anantara Uluwatu Bali Resort, mulai dari fasilitas olahraga seperti *gym, spa, meeting room*, hingga fasilitas *Food and Beverage berupa restoran dan bar*. Pada Anantara Uluwatu Bali Resort, terdapat 4 Outlet Food and Beverage yang melayani mulai dari *breakfast, lunch, dinner, dan in room dining*. Adapun restoran tersebut yaitu 360 *Rooftop Restaurant* yang melayani *breakfast dan dinner*, SONO *Teppanyaki Restaurant* yang merupakan satu-satunya *Japanese Restaurant* yang ada di Anantara Uluwatu Bali Resort, lalu ada Botol Biru Bar & Grill yang melayani *lunch* tamu, dan yang terakhir yaitu In Room Dining yang melayani tamu jika ingin merasakan pengalaman bersantap di kamar mereka. Pada Hotel Anantara Uluwatu Bali Resort penerapan *Green Hotel* perlu dilakukan disemua departmen yang ada. Salah satunya pada *food and*

beverage department, *Green Hotel* ini bisa diterapkan dalam pelayanan pada tamu. Pelayanan yang berbasis *Green Hotel* pada *food and beverage* bisa dilihat baik secara langsung maupun tak langsung sehingga dapat meningkatkan kepuasan tamu serta meningkatkan kualitas pelayanan. Selain itu *Green Hotel* sudah hampir diterapkan dalam segala aspek kegiatan pariwisata untuk menuju pariwisata berkelanjutan untuk generasi di masa depan.

Kualitas Pelayanan yang berbasis *Green Hotel* pada Anantara Uluwatu Bali Resort belum dilakukan secara maksimal, seperti *list menu* khususnya pada 360 *Restaurant* yang masih menggunakan banyak kertas jika penerapan *Green Hotel* diganti dengan *bacord menu*, penggunaan *tissue* pada saat *set up breakfast*, masih menggunakan *cutleries plastic*, *styrofoam*, untuk *take a way* makanan pada saat *breakfast*, *lunch*, *dinner* dan *event* tertentu. Namun penggunaannya yang berlebihan tentu saja hal ini tidak mencerminkan *Green Hotel*. Penggunaan *plastic wrap* untuk membungkus *compliment* seperti *cold cut* dan *cake* ke kamar tamu dan *amenitis* yang terbuang karena tamu tidak memakannya. Selain itu penggunaan listrik yang berlebihan juga masih sering terjadi di 360 *Restaurnt*, contoh nyata yaitu *staff* masih menggunakan menghidupkan lampu hiasan ketika siang hari dan menghidupkan kipas yang ada di *restaurant*. Penggunaan *plastic wrap* dan *aluminiumfoil* yang juga masih berlebihan ketika melakukan *In Room Daining* ke kamar tamu. 360 *Restaurant* sering mendapatkan *guest comment*, seperti tamu kurang puas dengan *compliment* yang diberikan, saat

memberikan pelayanan *staff* berisik sehingga tamu merasa terganggu, buah yang di sajikan pada saat *breakfast* kurang *fresh*, kurangnya kebersihan pada saat menyajikan makanan pada saat mengantar makanan ke kamar tamu, *comment* tentang *design restaurant* yang kurang *modern* dan *comment* tentang kebersihan di area 360 Restaurant. Adapun beberapa penerapan *Green Hotel* yang di lakukan di 360 Restaurant seperti pemisahan sampah organic dan non organic dan memberikan *welcoming drink* dengan bahan-bahan alami (*healty*) serta menggunakan *paper starw* . Dalam hal ini pelayanan berbasis *Green Hotel* pada *food and beverage department* harus lebih ditekankan dan ditingkatkan oleh pihak hotel.

Adapun beberapa *complaint* yang terjadi pada saat *breakfast*, *lunch* dan *dinner* seperti makanan yang tidak sesuai dengan pesanan tamu, tamu kurang nyaman karena *staff* kurang *professional* dalam melayani, salah menghantarkan pesanan tamu dan terlalu lama menunggu makanan dan minuman yang diordernya. Salah satu hal yang dapat dilakukan yakni dengan menerapkan konsep *green* di *Food & Beverage Department* Anantara Uluwatu Bali Resort yang meliputi *Green design*, *Green Service*, *Green Product*, *Reduce Consumption* dan Hemat Energi. Melalui uraian latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Penerapan *Green Hotel* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan oleh *staff* Pada *Food and Beverage Departement* di Anantara Uluwatu Bali Resort”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dirumuskan permasalahan yang hendak diteliti yaitu :

1. Bagaimanakah penerapan dalam meningkatkan kualitas pelayanan oleh *staff Food and Beverage Department* di Anantara Uluwatu Bali Resort?
2. Bagaimana keterkaitan penerapan *Green Hotel* dalam meningkatkan kualitas pelayanan oleh *staff Food and Beverage Department* di Anantara Uluwatu Bali Resort?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan penelitian yang dapat dijabarkan adalah sebagai berikut :

1. Untuk Mengetahui penerapan *Green Hotel* dalam meningkatkan kualitas pelayanan oleh *staff Food and Beverage Department* di Anantara Uluwatu Bali Resort.
2. Untuk mengetahui keterkaitan penerapan *Green Hotel* dalam meningkatkan kualitas pelayanan oleh *staff Food and Beverage Department* untuk kepuasan tamu di Anantara Uluwatu Bali Resort.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini yaitu:

1.1.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini bermanfaat untuk mengimplementasikan ilmu yang sudah didapat dan dipelajari di perkuliahan yang dapat dijadikan

sebagai perbandingan antara teori yang didapat dengan situasi sebenarnya yang ada di dunia kerja. Dengan dilakukannya penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan mahasiswa mengenai konsep *Green Hotel*.

1.1.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Perusahaan

Bagi Perusahaan Bahan penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan serta membantu meningkatkan perwujudan kepuasan pelayanan kepada konsumen yang menginap di hotel.

2. Bagi Politeknik Negeri Bali

Dapat dijadikan sebagai referensi bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian dengan masalah terkait dan menambah sumber keilmuan bagi Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

3. Bagi Penulis

Penulis ini diharapkan akan dapat menambah pengetahuan atau cara berfikir dalam wawasan dibidang perhotelan, khususnya Hotel Anantara Uluwatu Bali Resort serta sebagai ajang untuk menerapkan berbagai teori yang diperoleh dibangku perkuliahan dalam praktek di lapangan.

BAB V

PENUTUP

5.1. Simpulan

Berdasarkan dari hasil analisis kualitatif sederhana antara konsep *Green Hotel* dengan kualitas pelayanan menunjukkan bahwa terjadi pola pengaruh secara signifikan antara konsep *Green Hotel* dengan kualitas pelayanan ke F&B Uluwatu Bali Resort. Dari hasil kolerasi menunjukkan nilai koefisien kolerasi yaitu sebesar 0,64 yang menunjukkan bahwa antara variabel konsep *Green Hotel* dengan variabel kualitas pelayanan terdapat hubungan yang sangat tinggi. Hal ini juga dapat dilihat besarnya pengaruh antara variabel konsep *Green Hotel* dengan variabel kualitas pelayanan dengan nilai koefisien determinasi sebesar 41 persen dan sisanya 59 persen. Dengan analisis statistik yang menggunakan uji t, membuktikan bahwa pada *level of significant* 5 persen, hipotesis yang dikemukakan dapat diterima karena nilai t_{hitung} (8,43) lebih besar dari nilai t_{tabel} (1,985). Dengan kata lain konsep *Green Hotel* berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan ke F&B Uluwatu Bali Resort Bali.

5.1 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka dapat disampaikan berbagai saran yaitu :

1. Adapun bagi para pelaku usaha perhotelan agar lebih menyesuaikan dalam mengedepankan aspek lingkungan didalamnya salah satunya dengan menerapkan konsep *Green Hotel* ini. Selain itu, bagi para pelaku usaha perhotelan yang sudah menerapkan konsep *Green Hotel* didalamnya tidak

hanya untuk mendapatkan sertifikasi atau label *Green Hotel* saja namun harus

tetap diimbangi dengan pengaplikasiannya sehari-hari serta agar lebih mengemas produk *Green Hotel* lebih baik lagi sehingga dapat lebih diminati wisatawan.

2. Untuk menciptakan kualitas pelayanan ke F&B Uluwatu Bali Resort, selain dari penerapan konsep *Green Hotel* ini, pemerintah perlu mencari beberapa alternatif lain demi menarik jumlah kunjungan wisatawan seperti halnya dalam kegiatan promosi wisata, fasilitas tempat wisata yang lebih memadai dari sebelumnya



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Adelia, D., & Indriani, P. (2018). Mekanisme Kerja Waiter Dan Waitress Pada Departemen Food and Beverage Service Dalam Kaitan Peningkatan Kualitas Pelayanan Di OPI Indah Hotel. *Prosiding SEMHAVOK, 1*, 108– 113.
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian (Suatu Pendekatan Praktis)*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian (Suatu Pendekatan Praktis)*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Butler. 1992 Dalam Fandeli, C., 2002. *Perencanaan Kepariwisata Alam*. Yogyakarta : Fakultas Kehutanan Universitas Gajah Mada.
- Can, A. S., Turker, N., Ozturk, S., & Alaeddinoglu, F. (2014). Tourists perception of green practices in eco-friendly hotels: A case study from the Antalya region of Turkey. *Journal of Tourism Challenges and Trends, VII(1)*, 9–26.
- Deraman, F., Ismail, N., Arifin, A. I. M., & Mostafa, M. I. A. (2017). Green practices in hotel industry: factors influencing the implementation. *Journal of Tourism, Hospitality and Culinary Arts (JTHCA), 9(2)*, 305–316.
- Dwina, I. (2020). *Melemahnya Ekonomi Indonesia Pada Sektor Pariwisata, Akibat Dampak Dari Pandemi Covid-19*. 1–5.
- Edikusuma, A., Ramadhani, S., & Rachim, A. M. (2021). Penerapan Tema Arsitektur Bioklimatik pada Perencanaan Beach Resort di Pantai Tanjung Papuma Jember. *Tekstur (Jurnal Arsitektur), 2(1)*, 23–30. <https://doi.org/10.31284/j.tekstur.2021.v2i1.1511>
- Ferianto, Adam Ramadhani Dwi. 2014. *Pengaruh Konsep Green Hoter Terhadap Kualitas pelayanan ke Kota Bandung*. Universitas Pendidikan Indonesia
- H. Isdarmanto. (2018). *Buku Ajar Hotel Introduction*.
- Hendra, Y. (2016). Perbandingan Sistem Pengelolaan Sampah di Indonesia dan Korea Selatan: Kajian 5 Aspek Pengelolaan Sampah. *Aspirasi, 7*, 77–91.
- Hermawan, H., Brahmanto, E., & Hamzah, F. (2018). *Pengantar Manajemen Hospitality* (Hani Asmarani (ed.)). PT. Nasya Expanding Manajemen. <https://doi.org/10.31227/osf.io/7cymx>

Irawan, A., & Vianney, A. (2015). Pengaruh Green Practice Terhadap Green Consumer Behavior Di The Kemangi Restaurant, Hotel Santika Pandegiling Surabaya. *Jurnal Hospitality Dan Manajemen Jasa*, 3, 86– 101.

Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. 2013. *Panduan dan Pedoman Pelaksanaan Green Hotel Di Indonesia*. Jakarta.

Kotler, Philip & Armstrong, Gary. 2012. "Principles of Marketing" 14 Edition.

Pearson Prentice Hall, New Jersey.

Kusuma, B., Bagus Kusuma Wijaya, & Wayan Eny Mariani. (2021). Dampak Pandemi Covid-19 Pada Sektor Perhotelan Di Bali. *Warmadewa Management and Business Journal (WMBJ)*, 3(1), 49–59. <https://doi.org/10.22225/wmbj.3.1.2021.49-59>

Nana, D., & Elin, H. (2018). Memilih Metode Penelitian Yang Tepat: Bagi Penelitian Bidang Ilmu Manajemen. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 5(1), 288.

Nazir, M. (1998). *Metode Penelitian*. Jakarta : Ghalian Indonesia.

Oscar, B., & Sumirah, D. (2019). Pengaruh Grooming Pada Customer Relations Coordinator (CRC) Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT Astra international TBK Toyota Sales Operation (Auto2000) Pasteur Bandung. *Jurnal Bisnis Dan Pemasaran*, 9(1), 1–11.

Paramita, I. B. G., & Putra, I. G. G. P. A. (2020). New Normal Bagi Pariwisata Bali Di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Agama Dan Budaya*, EISSN 2614, ISSN 2527-9734. <https://doi.org/10.36275/mws>

Sudaryono. (2017). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada. Sugianto, E.,

Kurniawan, C. J., & Kristanti, M. (2017). Pengaruh Program Green Hotel Terhadap Minat Beli Konsumen Di Hotel Di Indonesia. *Jurnal Hospitality Dan Manajemen Jasa*, 5, 390–400.

Sugiharto, S., & Sugianto, J. (2013). Analisa Pengaruh Service Quality, Food Quality dan Price Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Yung Ho Surabaya. *Service Quality, Food Quality, Price, Kepuasan Pelanggan I*, Vol.1(2), 1–10.

Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&B*. Bandung

: Alfabeta

Sugiyono. (2014). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2016). *Metodologi Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2017). *Metodologi Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi dan R & D*. Bandung: (Alfabeta (ed

Suwantoro, Gamal. 2009. *Dasar – Dasar Pariwisata*. Yogyakarta : Andi.

Wirawan, Nata. 2002. *Statistik 2 Untuk ekonomi dan Bisnis* : KerarasEmas



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI