

SKRIPSI
PENERAPAN ECO-FRIENDLY BEHAVIOR
OLEH STAF FRONT OFFICE MENUJU GREEN HOTEL
DI BULGARI RESORT BALI



POLITEKNIK NEGERI BALI

NI LUH PUTU RIKA OKTAVIA PUTRI

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023

SKRIPSI
PENERAPAN ECO-FRIENDLY BEHAVIOR OLEH STAF FRONT
OFFICE MENUJU GREEN HOTEL
DI BULGARI RESORT BALI



POLITEKNIK NEGERI BALI

NI LUH PUTU RIKA OKTAVIA PUTRI
NIM 1915834079

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023

SKRIPSI
PENERAPAN ECO-FRIENDLY BEHAVIOR OLEH STAF FRONT
OFFICE MENUJU GREEN HOTEL
DI BULGARI RESORT BALI

Skripsi Ini Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Terapan Pada Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali



POLITEKNIK NEGERI BALI

NI LUH PUTU RIKA OKTAVIA PUTRI
NIM 1915834079

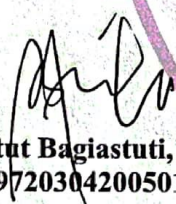
PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS PRIWISATA
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI
PENERAPAN ECO-FRIENDLY BEHAVIOR OLEH STAF
FRONT OFFICE MENUJU GREEN HOTEL
DI BULGARI RESORT BALI

Skripsi ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan Ketua Jurusan
Pariwisata Politeknik Negeri Bali pada Hari Jumat, Tanggal 28 Juli 2023

Pembimbing I,

Pembimbing II,



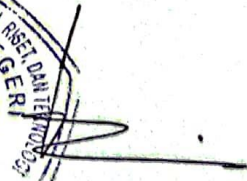
Ni Ketut Bagiastuti, SH., M.H.
NIP 197203042005012001



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

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata,
Politeknik Negeri Bali



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




LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi berjudul:

PENERAPAN ECO-FRIENDLY BEHAVIOR OLEH STAF FRONT OFFICE MENUJU GREEN HOTEL DI BULGARI RESORT BALI

yang disusun oleh **Ni Luh Putu Rika Oktavia Putri (NIM 1915834079)** telah dipertahankan dalam Sidang Skripsi di depan Tim Penguji

Pada hari Jumat, Tanggal 28 Juli 2023

| | Nama Tim Penguji | Tanda Tangan |
|----------------|--------------------------------|---|
| Ketua | Ni Ketut Bagiastuti, SH., M.H. |  |
| Anggota | Drs. Budi Susanto, M.Par |  |
| Anggota | Elvira Septevany, S.S., M.Li |  |

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

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 : Ni Luh Putu Rika Oktavia Putri

NIM : 1915834079

Program Studi : Manajemen Bisnis Pariwisata

Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa skripsi berjudul:

**“Penerapan Eco-Friendly Behavior Oleh Staf Front Office Menuju Green
Hotel Di Bulgari Resort Bali”**

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

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Badung, 28 Juli 2023

Yang membuat pernyataan



Ni Luh Putu Rika Oktavia Putri

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Penerapan *Eco-Friendly Behavior* Oleh Staf *Front Office* Menuju *Green Hotel* di Bulgari Resort Bali” dengan tepat waktu. Penulisan skripsi ini merupakan sebuah wadah penyalur ilmu dan minat mahasiswa dalam melakukan penelitian untuk memenuhi salah satu persyaratan mencapai gelar Sarjana Terapan pada Program Studi DIV Manajemen Bisnis Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Dimulainya penulisan skripsi ini sampai dapat diselesaikan tidak lepas dari berbagai pihak yang selalu memberikan dukungan dan masukan kepada penulis. Untuk itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan 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 selamat empat tahun 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 memberikan masukan dan kelancaran bagi penulis dalam penyusunan skripsi ini.

4. Dra. Ni Nyoman Triyuni, M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata yang telah memberikan begitu banyak panduan, dorongan, dan masukan dalam melaksanakan penyusunan skripsi ini.
5. Ni Ketut Bagiastuti, S.H., M.H. 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 bimbingannya tanpa henti untuk membantu penulis agar dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu.
7. Ibu dan Bapak Dosen Pengajar Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah sabar megajar dan membimbing penulis.
8. Bapak Anthony Smekens selaku *General Manager*, Ibu Selly Chia selaku *Learning Executive*, Bapak Made Herianto selaku *Resort Manager*, Bapak Putu Sutrisna Wiharja selaku *Front Office Manager* dan seluruh senior di Bulgari Resort Bali khususnya di bagian Front Office Department yang telah memberikan dukungan, bantuan dalam pengumpulan data, pemahaman serta penyaluran ilmu baru bagi penulis yang sangat berguna untuk kelancaran penulisan skripsi ini.
9. I Ketut Subawa dan Ni Putu Eka Sri Lestari sebagai orang tua terkasih, serta seluruh anggota keluarga yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang tak

10. hentinya memberikan dukungan dan motivasi dalam bentuk fisik maupun doa selama melakukan penulisan skripsi ini.
11. Semua rekan-rekan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali dan semua pihak yang telah membantu dan mendukung penyusunan skripsi ini.

Skripsi ini masih jauh dari sempurna mengingat keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang penulis miliki. Untuk itu sangat diharapkan adanya masukan dari pembaca guna penyempurnaannya. Sebagai akhir kata, penulis berharap skripsi ini bermanfaat bagi pembaca.

Penulis

Ni Luh Putu Rika Oktavia Putri

**PENERAPAN ECO-FRIENDLY BEHAVIOR OLEH STAF FRONT
OFFICE MENUJU GREEN HOTEL
DI BULGARI RESORT BALI**

**NI LUH PUTU RIKA OKTAVIA PUTRI
NIM 1915834079**

ABSTRAK

Bulgari Resort Bali merupakan salah satu hotel di Bali yang menerapkan konsep ramah lingkungan yang dapat disebut juga *Eco-friendly*. Salah satu departemen yang menerapkan konsep ramah lingkungan di hotel Bulgari resort bali adalah departemen *front office*. Konsep ramah lingkungan ini dapat terealisasi jika para staf khususnya departemen *front office* memiliki perilaku pro lingkungan. Tujuan dari adanya penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana penerapan *Eco-friendly behavior* dan pengaruh penerapannya oleh staf *front office* untuk mendukung *green hotel* di Bulgari Resort Bali. Metode pengumpulan data yang digunakan dengan melakukan observasi lapangan, penyebaran kuesioner secara online dengan sampel jenuh kepada 41 orang staf di departemen *front office* sebagai responden dan wawancara dengan *assistant front office manager* Bulgari Resort Bali. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis data deskriptif kualitatif, analisis statistik deskriptif dan analisis regresi linier sederhana. Pengolahan data secara statistik dibantu dengan program aplikasi IBM SPSS *statistic 25 for windows*. Hasil analisis statistik deskriptif menunjukkan bahwa penerapan *Eco-friendly behavior* oleh staf *front office* secara keseluruhan sudah berada dalam kriteria yang sangat tinggi. Hanya ada 2 dimensi yang masih berada pada kriteria tinggi dan masih belum sangat maksimal penerapannya yaitu *transportation and mobility* dan *recycling*. Penerapan *Eco-friendly behavior* memiliki hubungan yang kuat secara positif dan berpengaruh secara signifikan terhadap konsep *green hotel*. Hasil analisis regresi linier sederhana menunjukkan bahwa apabila penerapan *Eco-friendly behavior* meningkat, maka *green hotel* juga akan meningkat. Pengaruh penerapan *Eco-friendly behavior* oleh staf *front office* di hotel Bulgari Resort Bali berkontribusi sebesar 60,2% sedangkan sisanya sebesar 39,8% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti oleh penulis.

Kata Kunci : *Eco friendly-behavior, Green hotel, Front office departement*

THE IMPLEMENTATION OF ECO-FRIENDLY BEHAVIOR BY FRONT OFFICE EMPLOYEES TOWARDS GREEN HOTEL AT BULGARI RESORT BALI

**NI LUH PUTU RIKA OKTAVIA PUTRI
NIM 1915834079**

ABSTRACT

Bulgari Resort Bali is one of the hotels in Bali that applies an environmentally friendly concept which can also be called the Eco-Friendly concept. One of the departments that implement an Eco-Friendly concept at Bulgari Resort Bali is the front office department. The implementation of this Eco-Friendly concept can be realized if the staff, especially the front office department, have pro-environmental behavior. This study aims to find out how the implementation of Eco-friendly behavior and the influence of its implementation by front office employees to support the green hotel at Bulgari Resort Bali. The data collection method used was by conducting field observations, distributing online questionnaires with saturated samples to 41 employees in the front office department as respondents and interviews with the Assistance Front office Manager of Bulgari Resort Bali. The data analysis techniques used are qualitative descriptive data analysis, descriptive statistical and simple linear regression data analysis techniques. Statistical data processing is assisted by the application program IBM SPSS statistics 25 for windows. The results of the analysis show that the implementation of Eco-friendly behavior by front office employees as a whole is already within very high criteria. There are only 2 dimensions that are still in the high criteria and their application is still not very optimal, namely transportation and mobility and recycling. The implementation of Eco-friendly behavior has a positively strong relationship and has a significant effect on the green hotel concept. The results of a simple linear regression analysis show that if the implementation of Eco-friendly behavior increases, then green hotels will also increase. The influence of eco-friendly behavior implementation by front office employees contributed 60,2% to support green hotels in Bulgari Resort Bali, while the remaining 39,8% was influenced by other factors in the aspects of green hotel implementation that were not accompanied in this study.

Keywords: Eco friendly-behavior, Green hotel, Front office departement

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------|
| HALAMAN SAMPUL | i |
| HALAMAN JUDUL | ii |
| HALAMAN PERSYARATAN GELAR SARJANA TERAPAN | iii |
| LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI | iv |
| LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI | v |
| HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT | vi |
| KATA PENGANTAR | vii |
| ABSTRAK | x |
| ABSTRACT | xi |
| DAFTAR ISI | xii |
| DAFTAR TABEL | xv |
| DAFTAR GAMBAR | xvi |
| DAFTAR LAMPIRAN | xvii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah..... | 6 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 6 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 6 |
| 1.4.1 Manfaat Teoritis..... | 7 |
| 1.4.2 Manfaat Praktis | 7 |
| 1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian | 8 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 9 |
| 2.1 Landasan Teori..... | 9 |
| 2.1.1 Penerapan | 9 |
| 2.1.2 Hotel..... | 10 |
| 2.1.3 Front Office..... | 11 |
| 2.1.4 Eco-Friendly Behavior Staf | 12 |

| | | |
|--|--|-----------|
| 2.1.5 | Green Hotel..... | 14 |
| 2.2 | Hasil Penelitian Terdahulu..... | 18 |
| 2.3 | Hipotesis Penelitian | 23 |
| BAB III METODE PENELITIAN | | 25 |
| 3.1 | Lokasi dan Periode Penelitian..... | 25 |
| 3.2 | Objek Penelitian..... | 26 |
| 3.3 | Identifikasi Variabel..... | 26 |
| 3.4 | Definisi Operasional Variabel..... | 27 |
| 3.5 | Jenis Data dan Sumber Data | 29 |
| 3.6 | Populasi dan Sampel Penelitian | 31 |
| 3.7 | Metode Pengumpulan Data..... | 32 |
| 3.8 | Teknik Analisis Data..... | 34 |
| 3.8.1 | Klasifikasi Data Responden | 35 |
| 3.8.2 | Uji Instrumen Penelitian | 35 |
| 3.8.3 | Analisis Deskriptif Kualitatif..... | 36 |
| 3.8.4 | Analisis Statistik Deskriptif | 37 |
| 3.8.5 | Uji Asumsi Klasik..... | 38 |
| 3.8.6 | Uji Korelasi Sederhana | 41 |
| 3.8.7 | Analisis Regresi Linier Sederhana..... | 42 |
| 3.8.8 | Koefisien Determinasi (R ²) | 42 |
| 3.8.9 | Uji Hipotesis T | 43 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | | 45 |
| 4.1 | Gambaran Umum Tempat Penelitian..... | 45 |
| 4.1.1 | Sejarah Singkat Bulgari Resort Bali | 46 |
| 4.1.2 | Fasilitas Bulgari Resort Bali | 47 |
| 4.1.3 | Struktur Organisasi Department <i>Front Office</i> | 52 |
| 4.2 | Penyajian Hasil Penelitian | 61 |
| 4.2.1 | Klasifikasi Data Responden | 61 |
| 4.2.2 | Uji Instrumen Penelitian | 67 |
| 4.2.3 | Penerapan <i>Eco-Friendly behavior</i> Oleh Staf <i>Front Office</i> di Hotel Bulgari Resort Bali | 70 |
| 4.2.4 | Pengaruh Penerapan <i>Eco-friendly behavior</i> Oleh Staf <i>Front office</i> Dalam Menuju <i>Green Hotel</i> di Bulgari Resort Bali | 85 |

| | |
|---------------------------------------|------------|
| BAB V SIMPULAN DAN SARAN | 102 |
| 5.1 Simpulan | 102 |
| 5.2 Saran | 103 |
| DAFTAR PUSTAKA | 105 |
| LAMPIRAN | 108 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel..... | 27 |
| Tabel 3. 2 Skor dan Keterangan Skala Likert Kuesinoer..... | 33 |
| Tabel 3. 3 Hasil Interpretasi Skor Rata-Rata Responden..... | 38 |
| Tabel 4. 1 Type dan jumlah villa di Bulgari Resort Bali | 48 |
| Tabel 4. 2 Restaurant & Bar di Bulgari Resort Bali | 48 |
| Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas..... | 68 |
| Tabel 4. 4 Hasil Uji Reliabilitas | 69 |
| Tabel 4. 5 Hasil Interpretasi Skor Rata-Rata Responden..... | 71 |
| Tabel 4. 6 Hasil Penerapan Dimensi Energy Conservation | 71 |
| Tabel 4. 7 Hasil Penerapan Dimensi Transportation and Mobility..... | 73 |
| Tabel 4. 8 Hasil Penerapan Dimensi Waste Avoidance..... | 75 |
| Tabel 4. 9 Hasil Penerapan Dimensi Consumerism..... | 78 |
| Tabel 4. 10 Hasil Penerapan Dimensi Recycling..... | 80 |
| Tabel 4. 11 Hasil Penerapan Dimensi Environmental Conservation..... | 81 |
| Tabel 4. 12 Penerapan Variabel Eco-Friendly Behavior | 84 |
| Tabel 4. 13 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov..... | 86 |
| Tabel 4. 14 Hasil Uji Linearitas | 88 |
| Tabel 4. 15 Hasil Uji Heteroskedastisitas Metode Rank Spearman..... | 90 |
| Tabel 4. 16 Pedoman Memberikan Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi..... | 93 |
| Tabel 4. 17 Hasil Uji Korelasi Sederhana..... | 93 |
| Tabel 4. 18 Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana | 94 |
| Tabel 4. 19 Hasil Uji Koefisien Determinasi | 96 |
| Tabel 4. 20 Hasil Uji T..... | 97 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 4. 1 Lokasi Hotel Bulgari Resort Bali | 45 |
| Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Department Front office Bulgari Resort Bali... | 52 |
| Gambar 4. 3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia | 62 |
| Gambar 4. 4 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 63 |
| Gambar 4. 5 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir | 64 |
| Gambar 4. 6 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jabatan..... | 65 |
| Gambar 4. 7 Klasifikasi Responden Berdasarkan Lama Bekerja | 66 |
| Gambar 4. 8 Hasil Uji Normalitas P-Plot..... | 87 |
| Gambar 4. 9 Grafik Uji Linearitas | 89 |
| Gambar 4. 10 Hasil Uji Heteroskedastisitas Grafik Scatterplot..... | 91 |

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1a : Surat Permohonan Pengisian Kuesioner

Lampiran 1b : Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 : Pedoman Wawancara

Lampiran 3 : Hasil Tabulasi Data

Lampiran 4 : Jawaban Hasil Wawancara

Lampiran 5 : Hasil Uji Karakteristik Responden

Lampiran 6 : Hasil Uji Validitas

Lampiran 7 : Hasil Uji Reliabilitas

Lampiran 8 : Hasil Uji Statistik Deskriptif

Lampiran 9 : Hasil Uji Normalitas

Lampiran 10 : Hasil Uji Linearitas

Lampiran 11 : Hasil Uji Heteroskedastisitas

Lampiran 12 : Hasil Uji Korelasi Sederhana

Lampiran 13 : Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana

Lampiran 14 : Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Lampiran 15 : Hasil Uji T

Lampiran 16 : Tabel Uji T

Lampiran 17 : Hasil Dokumentasi

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelaksanaan KTT-G20 pada 15-16 November 2022 di Bali membuktikan bahwa Bali bukan sekadar surga bagi pariwisata, melainkan juga menjadi sentrum dari berbagai pembahasan strategi masa depan yang berkelanjutan. Perkembangan pariwisata di Bali yang cukup pesat menyebabkan banyak kalangan bersaing untuk menciptakan produk pariwisata, namun perlu diperhatikan bahwa pembangunan dan pengembangan industri pariwisata dapat membawa konsekuensi. Sejak dulu perkembangan industri pariwisata telah memengaruhi kehidupan sosial, budaya serta lingkungan baik dalam skala kecil maupun besar (Antara, 2016).

Hotel merupakan salah satu akomodasi pariwisata yang memiliki potensi besar sebagai pelaku yang memberikan dampak kerusakan terhadap lingkungan. Pesatnya kunjungan wisatawan yang datang menyebabkan banyak pembangunan dan juga operasional hotel yang menimbulkan dampak bagi lingkungan seperti polusi, limbah, emisi, dan juga efek rumah kaca. Menyadari hal tersebut maka Kementerian Pariwisata Republik Indonesia membuat satu program yang dinamakan *Green Hotel*. Program ini didukung dengan terbitnya buku mengenai panduan dan pedoman pelaksanaan *Green Hotel* di Indonesia. Program ini diharapkan dapat meningkatkan komitmen para pengusaha di bidang industri perhotelan untuk menerapkan prinsip ramah lingkungan (Putri, 2020). Sebagai bentuk dukungan dari pemerintah terhadap pelaksanaan program tersebut

Kementerian Pariwisata memberikan penghargaan berupa “Indonesia *Green Hotel Award*” kepada hotel yang telah menerapkan prinsip-prinsip *green hotel*. Penghargaan ini pertama kali dilakukan pada tahun 2008 dan diselenggarakan setiap 2 tahun sekali.

Salah satu hotel di Bali yang telah menerapkan prinsip-prinsip *green hotel* melalui gerakan ramah lingkungan adalah Bulgari Resort Bali yang berlokasi di Jalan Goa Lempeh, Banjar Dinas Kangin, Desa Pecatu, Kecamatan Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali 80364. Konsep bangunan Bulgari Resort Bali memadukan arsitektur tradisional Bali dengan sebuah contemporary Italia *design*. Interior bangunannya dominan menggunakan komponen alam yang ramah lingkungan seperti kayu pada dinding dan lantainya serta alang-alang sebagai atap pada bangunannya.

Hasil wawancara dengan *Resort Manager* menunjukkan bahwa Bulgari Resort Bali belum tersertifikasi sebagai *Green Hotel*, tetapi dalam operasionalnya Bulgari Resort Bali telah menerapkan konsep *eco-friendly* dengan sejumlah program ramah lingkungan yang mengacu pada gerakan *green hotel* di seluruh departemen khususnya *Front Office*. Program tersebut bernama *Clean to Sustainable (CTS)*. CTS pertama kali dicetuskan oleh Bapak Made Herianto selaku *Resort Manager* Bulgari Resort Bali pada tahun 2021. “CTS adalah program ramah lingkungan yang dilakukan untuk mendukung *Green hotel* di Bulgari Resort Bali. Program ini tercipta atas kesadaran sendiri dari manajemen hotel yang ingin berkontribusi terhadap isu-isu lingkungan. Selain itu program ini dapat

memengaruhi minat beli konsumen dan menghemat biaya operasional” ucap *Resort Manager*, Made Herianto.

Penerapan yang dapat dilihat dari program CTS yang dimiliki oleh Bulgari Resort Bali adalah dihentikannya penggunaan tas plastik dan menggantinya dengan tas linen atau tas anyaman untuk membawa barang bawaan tamu, dihentikannya penggunaan sedotan plastik, menggunakan *bamboo* sebagai bahan *toothbrush* yang disediakan di villa, menerapkan pembagian tempat sampah berdasarkan jenisnya, menyediakan ruang terbuka hijau. Beberapa kontribusi lain yang telah dilakukan Bulgari Resort Bali bagi masyarakat dan lingkungan adalah kunjungan rutin ke panti asuhan setempat, program daur ulang, penanaman bakau, aksi gotong royong bulanan oleh karyawan dan juga penanaman kebun herbal. Operasional hotel dengan konsep ramah lingkungan menjadi persyaratan utama khususnya seiring dengan permintaan dari konsumen yang telah sadar akan lingkungan (Setiawati & Sitorus, 2014). Dengan demikian, hotel dengan konsep ramah lingkungan akan lebih menarik dan nyaman untuk dikunjungi wisatawan yang kemudian dapat menambah tingkat hunian kamar. Ditambah lagi apabila nantinya Bulgari Resort Bali telah tersertifikasi sebagai *Green Hotel* atau bahkan mendapat penghargaan, pastinya akan menambah citra Hotel Bulgari Resort Bali di mata wisatawan sehingga dapat memenangkan persaingan.

Kelancaran penerapan program ramah lingkungan untuk menjadi sebuah *Green Hotel* harus disertai dengan kesadaran diri dari sumber daya manusianya yaitu staf. Perilaku (*behavior*) menjadi hal penting yang harus dimiliki oleh para pelaksana operasional hotel. Perilaku yang harus diterapkan berupa perilaku ramah

lingkungan (*Eco-Friendly behavior*). Perilaku karyawan pada Front Office Department sangat diperlukan kontribusinya, mengingat departemen ini merupakan *first impression* saat tamu tiba di hotel untuk *check-in* hingga tamu *check-out*. Penggunaan energi pada saat operasional di Front Office Department juga tidak kalah besar karena selain memiliki *job desk* yang menyangkut tentang urusan administrasi, departemen ini juga memiliki *job desk* dalam melayani tamu. Dalam aktivitas sehari-hari saat menjalankan operasional, karyawan pada Front Office Department sudah melakukan kontribusi dengan menerapkan beberapa *Eco-Friendly Behavior* dalam program CTS untuk keberhasilan mencapai sebuah *Green Hotel*. Beberapa contoh penerapan yang sudah dilakukan adalah mematikan komputer jika tidak digunakan, mematikan lampu dan AC pada tempat yang tidak digunakan, mengganti plastik dengan tas linen untuk membawa keperluan operasional, melakukan *data digitalization* contohnya seperti menggunakan aplikasi *WhatsApp* untuk membagikan data-data yang harus diketahui seluruh karyawan Front Office seperti CTE (*Commitment to Excellence*), sehingga akan menghemat penggunaan kertas. Penggunaan sistem *timer* pada lampu *public area* dan *water fountain* di villa, penggunaan *buggy car* sebagai alat transportasi yang ramah lingkungan karena berbahan bakar listrik sehingga tidak menimbulkan polusi udara, meminimalisasi fasilitas lift sehingga akan menghemat penggunaan energi listrik dan menonjolkan konsep tradisional resort. Penggunaan botol minum dan peralatan makan yang bersifat *reuseable* serta barang ramah lingkungan yang mudah didaur ulang.

Meskipun penerapan *Eco-friendly* yang dilakukan karyawan Front Office Department sudah berjalan sesuai peraturan yang diberikan oleh hotel berdasarkan hasil wawancara dengan *Manager on Duty* Front Office Department di Bulgari Resort Bali penerapan program CTS pada Front Office Department mengalami beberapa hambatan dan masalah khususnya pada proses penyesuaian prosedur *green hotel* sehingga masih terdapat beberapa karyawan yang sulit untuk menerapkan kesadaran diri dalam melakukan perilaku yang ramah lingkungan. Saat hotel telah memutuskan beroperasi secara ramah lingkungan, maka dapat menimbulkan tekanan terhadap karyawan yang masih asing dengan konsep *green hotel* (Pham et al., 2020). Berdasarkan hasil observasi di lapangan terdapat beberapa hal yang belum dilakukan dalam mendukung program ramah lingkungan, seperti masih digunakannya botol kemasan plastik untuk *amenities shampoo, conditioner* dan *body lotion* sekali pakai yang tersedia di setiap villa, belum terlaksananya penggunaan *iPad* dan *barcode* untuk membantu kelancaran proses *check-in* dan *check-out* di villa. Penerapan konsep *green hotel* dapat memicu tumbuhnya perilaku ramah lingkungan atau *Eco-friendly Behavior* dari para staf yang menerapkannya (Karmoker et al., 2020), maka dari itu *Eco-Friendly Behavior* pada staf hotel penting untuk diperhatikan karena dapat mengukur efektivitas penerapan program ramah lingkungan sehingga dapat terwujudnya *green hotel*.

Berdasarkan uraian di atas dapat dilihat bahwa pokok masalah yang mendasari dilakukannya penelitian ini adalah dibutuhkan tindakan kepedulian lingkungan melalui penerapan *Eco-Friendly* untuk menjaga keberlanjutan hotel dan juga mendukung program *green hotel*, khususnya di Hotel Bulgari Resort Bali pada

Front office department. Untuk itu penulis tertarik untuk mengangkat judul **“Penerapan *Eco-Friendly Behavior* Oleh Staf Front Office Menuju *Green Hotel* di Bulgari Resort Bali.”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas rumusan masalah yang dapat ditarik adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah penerapan *Eco-Friendly behavior* oleh staf *front office* di Hotel Bulgari Resort Bali?
2. Bagaimanakah pengaruh penerapan *Eco-friendly behavior* oleh staf *front office* dalam menuju *Green Hotel* di Bulgari Resort Bali?

1.3 Tujuan Penelitian

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

1. Menganalisis penerapan *Eco-friendly behavior* oleh staf *front office* di Hotel Bulgari Resort Bali.
2. Menganalisis pengaruh penerapan *Eco-friendly behavior* oleh staf *front office* dalam menuju *Green Hotel* di Bulgari Resort Bali.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini ada dua yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis yang dijabarkan sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan dan referensi bagi penelitian selanjutnya yang hendak menganalisis masalah serupa dengan tujuan memperbaiki dan menyempurnakan kelemahan yang ada di penelitian ini.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Penulis

Penelitian ini dapat menjadi wadah untuk memperluas ilmu serta pemahaman penulis mengenai pentingnya penerapan *Eco-friendly behavior* dalam mendukung dan mewujudkan program *Green hotel*, serta menambah pengalaman penulis dalam mengaktualisasikan materi yang dipelajari saat perkuliahan dengan kenyataan di dunia industri dengan kritis.

2. Bagi Politeknik Negeri Bali

Penelitian ini dapat menjadi kumpulan bahan referensi bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian dengan masalah terkait dan dapat menambah sumber keilmuan pada bidang pembelajaran *front office* bagi Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

3. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan wawasan bagi manajemen Hotel Bulgari Resort Bali untuk menyempurnakan kebijaksanaan manajemen terkait penerapan *Eco-friendly behavior* staf *front office* guna

mendukung program pemerintah serta menjadikan hotel Bulgari Resort Bali sebagai salah satu *Green Hotel* di Bali.

1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian

Ruang lingkup dan batasan penelitian ini terletak pada objek penelitian. Objek penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penerapan *Eco-friendly behavior* yang dilakukan oleh manager, supervisor dan karyawan Front Office Department di Hotel Bulgari Resort Bali dalam menuju *green hotel* selama menjalankan operasional di lingkungan hotel. Adapun pengumpulan data hanya terbatas pada departemen *Fornt Office*.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan judul “Penerapan *Eco-Friendly Behavior* Oleh Staf *Front Office* Menuju *Green Hotel* di Bulgari Resort Bali” maka dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Penerapan *Eco-Friendly Behavior* oleh staf *Front Office* di Hotel Bulgari Resort Bali hampir seluruh dimensinya sudah berada pada kriteria penerapan yang sangat tinggi karena pada hotel tersebut telah terdapat LSOP mengenai penerapan program *Eco-Friendly* serta memiliki team CTS (Clean to Sustainable) yang anggotanya merupakan perwakilan dari masing – masing department. Namun masih terdapat 5 indikator dengan nilai penerapan pada kriteria “Tinggi” karena penerapannya yang masih belum sangat maksimal. Penerapannya yaitu mengutamakan penggunaan tangga dibandingkan lift saat in-charge di mansion, menggunakan hand sanitizer, sabun cuci tangan dan disinfektan dari eco-label yang merupakan merk ramah lingkungan, kebiasaan membuang sampah sesuai jenisnya, belum efektifnya penggunaan oshibori yang sudah robek/rusak sebagai kain lap dan kesadaran diri untuk program menabung energi dan *zero plastic* melalui poster dan kampanye.
2. Penerapan *Eco-Friendly Behavior* memiliki hubungan yang kuat secara positif dan berpengaruh secara signifikan terhadap konsep *Green Hotel*. Apabila penerapan *Eco-Friendly Behavior* ditingkatkan maka nilai dari penerapan *Green Hotel* juga akan bertambah. Pengaruh penerapan *Eco-*

Friendly Behavior oleh staf *Front Office* memberikan kontribusi sebesar 60,2%, sedangkan sisanya sebesar 39,8% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak disertai dalam penelitian ini.

5.2 Saran

Berdasarkan dari hasil pembahasan dan simpulan, maka penulis memiliki beberapa saran yang ingin disampaikan, yaitu:

1. Saran pertama ditujukan kepada pihak management hotel Bulgari Resort Bali, hendaknya lebih giat lagi untuk mendukung program *Green Hotel* demi kelestarian dan juga mendukung *sustainability* sektor pariwisata serta meningkatkan citra hotel. Sebagai dukungan awal yaitu dengan menambah stiker peringatan *Eco-Friendly* action pada tempat yang sering dijumpai karyawan termasuk area tamu agar semua pihak mengetahui program yang telah dijalankan oleh management hotel, hal lain yang mungkin perlu dilakukan adalah memasang kembali dua tempat sampah khususnya di *back office* dan juga di *lobby* untuk memisahkan sampah *organic* dengan sampah an-organik.
2. Saran kedua ditujukan kepada seluruh staf hotel Bulgari Resort Bali khususnya pada *Front Office* department hendaknya mempertahankan serta meningkatkan penerapan *Eco-Friendly Behavior* yang sudah dijalankan untuk mendukung *Green Hotel* di Bulgari Resort Bali, dengan saling mengingatkan antar sesama.
3. Saran ketiga bagi peneliti selanjutnya apabila ingin melakukan penelitian yang sama dengan penelitian ini, maka bisa menggunakan seluruh aspek

penerapan dari *Green Hotel* atau meneliti tentang faktor lain yang tidak penulis sertakan pada penelitian ini. Selain itu apabila ingin menggunakan variabel yang sama dengan penelitian ini, maka gunakanlah dimensi implementasi yang terbaru di masa depan.

DAFTAR PUSTAKA

- Amanda, L., Yanuar, F., & Devianto, D. (2019). Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Partisipasi Politik Masyarakat Kota Padang. *Jurnal Matematika UNAND*, 8(1), 179. <https://doi.org/10.25077/jmu.8.1.179-188.2019>
- Antara, I. K. (2016). *Pengaruh Konsep Green Hotel Terhadap Minat Berkunjung Wisatawan Ke Kabupaten Badung Bali*. 1–68.
- Ardiansyah, I., & Chandra, I. A. (2021). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Partisipatif dan Penerapan Green Hotel Management Terhadap Kinerja Lingkungan di The Dharmawangsa Hotel Jakarta. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2(3), 965–976. <https://stp-mataram.e-journal.id/JIP/article/view/779>
- Arista, W. D., & Suderana, W. (2019). Implementasi Kebijakan Program Kartu Identitas Anak (Kia) Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Badung. *Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial*, 3(1), 56. <https://doi.org/10.38043/jids.v3i1.1733>
- Astawa, I. ketut et al. (2021). *Manajemen Spervisi Hotel Orientasi Green Hospitality Business Practices* (M. Nasrudin (ed.)). PT. Nasya Expanding Management.
- Budi Darma. (2021). *Statistika Penelitian Menggunakan SPSS*. www.guepedia.com
- Dewi, K. I. E., Bagiastuti, N. K., Utama, I. K., & Sarja, N. L. A. K. Y. (2022). Implementation of eco-friendly behavior by front office employees to support green hotel at The Ritz-Carlton Bali. *International Journal of Green Tourism Research and Applications*, 4(2), 68–85. <https://doi.org/10.31940/ijogtra.v4i2.68-85>
- Dr. R. A. Fadhallah, S.Psi., M. S. (2021). *Wawancara*. UNJ PRESS.
- Esti Yuandari, & Rahman, R. T. A. (2017). *Metodelogi Penelitian Dan Statistik*. Penerbit IN MEDIA.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23* (8th ed.). Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25* (9th ed.). Universitas Diponegoro.
- Hasanah, H. (2017). *Teknik-Teknik Observasi*. 8(1), 21. <https://doi.org/10.21580/at.v8i1.1163>
- Hermawan, H. et al. (2018). Pengantar Manajemen Hospitality. *Nucl. Phys.*, 13(1), 104–116.
- Insani, Yuda Dwi; Setiyariski, R. (2020). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office Department Melalui Tugas dan Tanggung Jawab Concierge Pada Hotel Savoy Homann. *Kajian Pariwisata*, 2(1), 13–28.

<http://ejurnal.ars.ac.id/index.php/JIIP/article/view/297>

- Karmoker, K., Zannat, T., & Roy, B. (2020). Can Green HRM Practices Influence Hotel Employees' Green Behavior? Evidence From Khulna City Hospitality Industry, Bangladesh. *International Journal of Human Resource Studies*, 10(4), 149. <https://doi.org/10.5296/ijhrs.v10i4.17641>
- Lemy, D. M., Carissa, J., Ayumi, S. W., Tamara, V., & Pramono, R. (2021). The Relevance of Green Hotel Concept from the Hoteliers Point of View after Pandemic COVID-19. *Systematic Reviews in Pharmacy*, 12(1), 506–514.
- Mardiatmoko, G.-. (2020). Pentingnya Uji Asumsi Klasik Pada Analisis Regresi Linier Berganda. *BAREKENG: Jurnal Ilmu Matematika Dan Terapan*, 14(3), 333–342. <https://doi.org/10.30598/barekengvol14iss3pp333-342>
- Merli, R., Preziosi, M., Acampora, A., & Ali, F. (2019). Why should hotels go green? Insights from guests experience in green hotels. *International Journal of Hospitality Management*, 81(April), 169–179. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2019.04.022>
- Mesak, S. Y. (2022). Journey 3 [2]: 81-100 E-ISSN 2654-9999 Journey Volume 3 Nomor 2, Desember 2020 81 Penerapan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Oleh Manajemen Front Office Selama Pandemi COVID-19 Di Amandari Hotel Resort, Ubud, Bali. *E-ISSN 2654-9999*, 10(1), 1–52. <https://doi.org/10.21608/pshj.2022.250026>
- Norton, T. A., Parker, S. L., Zacher, H., & Ashkanasy, N. M. (2015). Employee Green Behavior: A Theoretical Framework, Multilevel Review, and Future Research Agenda. *Organization and Environment*, 28(1), 103–125. <https://doi.org/10.1177/1086026615575773>
- nurdin usman. (2016). Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum. *Nucl. Phys.*, 4(1), 1–23.
- Nurhasanah, S. (2016). *Praktikum Statistika 1 Untuk Ekonomi dan Bisnis : Aplikasi dengan Ms Excel dan SPSS*. Salemba Empat.
- Olivier Boiral. (2015). Chambers, RT. *Etica e Politica*, 15(1), 583–605. <https://doi.org/10.1093/acprof>
- 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*, 0(0), 1–20. <https://doi.org/10.1080/09669582.2020.1863972>
- Putri, F. E. A. (2020). Analisis Implementasi Green Hotel. *Yogyakarta*.
- Rimbawa. (2013). Statistik Inferensial untuk Ekonomi dan Bisnis. *Udaya University Press*.
- Satria, J. J., & Resmawa, I. N. (2022). Pengaruh Green Human Resource Management Terhadap Komitmen Karyawan, Eco-Friendly Behavior Dan

- Kinerja Lingkungan Pada Karyawan Hotel Bintang 4 Di Surabaya. *Ikraith-Ekonomika*, 5(3), 72–87. <https://doi.org/10.37817/ikraith-ekonomika.v5i3.2443>
- Setiawan, C. K., & Yosepha, S. Y. (2020). Pengaruh Green Marketing Dan Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian Produk The Body Shop Indonesia (Studi Kasus Pada Followers Account Twitter @TheBodyShopIndo). *Jurnal Ilmiah M-Progress*, 10(1), 1–9. <https://doi.org/10.35968/m-pu.v10i1.371>
- Setiawati, C. I., & Sitorus, P. (2014). Keberhasilan hotel berwawasan ramah lingkungan di Asia-Pasifik: faktor pendorong apakah yang dominan? *Jurnal Siasat Bisnis*, 18(1), 45–62. <https://doi.org/10.20885/jsb.vol18.iss1.art5>
- 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. *Tourism Management*, 72(November 2018), 437–450. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2019.01.009>
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta, CV.
- Sugiyono. (2016). *Metode penelitian : kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. <https://ilms.jabarprov.go.id/inlislite31/opac/detail-opac?id=12702>
- Sugiyono. (2019). *Statistika untuk penelitian*. Alfabeta. <https://ilms.jabarprov.go.id/inlislite31/opac/detail-opac?id=8867>
- Verma, V. K., & Chandra, B. (2016). Hotel Guest's Perception and Choice Dynamics for Green Hotel Attribute: A Mix Method Approach. *Indian Journal of Science and Technology*, 9(5). <https://doi.org/10.17485/ijst/2016/v9i5/77601>
- Wachidyah, W. (2017). Front Office Department Dan Peranannya. *Wiwin Wachidyah*, 4, 1–11. [https://nscpolteksby.ac.id/ebook/files/Ebook/Journal/2017/JBT Front Office Department dan Peranannya dalam Layanan Tamu Hotel By Wiwin Wachidayah.pdf](https://nscpolteksby.ac.id/ebook/files/Ebook/Journal/2017/JBT%20Front%20Office%20Department%20dan%20Peranannya%20dalam%20Layanan%20Tamu%20Hotel%20By%20Wiwin%20Wachidayah.pdf)
- Yuda Pratama, M., Arsyad, S., Perhotelan, P., & Vokasi, F. (2018). *Seminar Hasil Penelitian Vokasi (SEMHAVOK) Peran Kualitas Kinerja Front Office Department Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Di Batiqa Hotel Palembang*. 102–108.
- Yuliah, E. (2020). Implementasi kebijakan pendidikan. *Nucl. Phys.*, 13(1), 104–116.