

**SKRIPSI**

**IMPLEMENTASI ECO-FRIENDLY BEHAVIOR OLEH FRONT  
OFFICE AMBASSADOR DALAM MENDUKUNG GREEN  
HOTEL DI SOFITEL BALI NUSA DUA BEACH RESORT**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**NI MADE WAHYUNINGSIH**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2023**

**SKRIPSI**

**IMPLEMENTASI ECO-FRIENDLY BEHAVIOR OLEH FRONT  
OFFICE AMBASSADOR DALAM MENDUKUNG GREEN  
HOTEL DI SOFITEL BALI NUSA DUA BEACH RESORT**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**NI MADE WAHYUNINGSIH  
NIM. 1915834060**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2023**

**SRKIPSI**

**IMPLEMENTASI ECO-FRIENDLY BEHAVIOR OLEH FRONT  
OFFICE AMBASSADOR DALAM MENDUKUNG GREEN  
HOTEL DI SOFITEL BALI NUSA DUA BEACH RESORT**

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



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**NI MADE WAHYUNINGSIH  
NIM. 1915834060**

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

## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

### IMPLEMENTASI ECO-FRIENDLY BEHAVIOR OLEH FRONT OFFICE AMBASSADOR DALAM MENDUKUNG GREEN HOTEL DI SOFITEL BALI NUSA DUA BEACH RESORT

Skripsi ini telah disetujui oleh para dosen pembimbing dan Ketua Jurusan  
Pariwisata Politeknik Negeri Bali  
pada Senin, 7 Agustus 2023

Pembimbing I,

Pembimbing II,



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



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

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Pariwisata,



**Prof. NI Made Ernawati, MATM., Ph.D**  
NIP. 196312281990102001

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi berjudul:

**IMPLEMENTASI ECO-FRIENDLY BEHAVIOR OLEH FRONT OFFICE  
AMBASSADOR DALAM Mendukung GREEN HOTEL DI SOFITEL  
BALI NUSA DUA BEACH RESORT**

yang disusun oleh **Ni Made Wahyuningsih (NIM 1915834060)** telah  
dipertahankan dalam **Sidang Skripsi** di depan Tim Penguji  
pada hari **Senin** tanggal **7 Agustus 2023**

	<b>Nama Tim Penguji</b>	<b>Tanda Tangan</b>
<b>Ketua</b>	Dr. Dra. Lien Darlina, M.Hum NIP 196612081993032001	
<b>Anggota</b>	Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par.,M.Par. NIP. 198407202008122002	
<b>Anggota</b>	Ni Kadek Herna Lastari, M.Pd. NIP. 199505302022032015	

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Pariwisata,



**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](http://www.pnb.ac.id) Email: [poltek@pnb.ac.id](mailto:poltek@pnb.ac.id)

**PERNYATAAN ORISINALITAS**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ni Made Wahyuningsih  
NIM : 1915834060  
Program Studi : Manajemen Bisnis Pariwisata  
Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa skripsi berjudul:

**“Implementasi Eco-Friendly Behavior Oleh Front Office Ambassador Dalam  
Mendukung Green Hotel Di Sofitel Bali Nusa Dua Beach 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, 26 Juli 2023  
Yang membuat pernyataan,



Ni Made Wahyuningsih



## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa / Ida Sang Hyang Widhi Wasa, karena berkat rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Implementasi Eco-Friendly Behavior Oleh Front Office Ambassador Dalam Mendukung Green Hotel Di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort” dengan baik dan tepat pada waktunya. Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini untuk memenuhi salah satu persyaratan kelulusan mahasiswa Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

Selama penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa penulis mendapatkan banyak bantuan, dukungan, bimbingan serta motivasi dari berbagai pihak sehingga pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan rasa terima kasih kepada pihak-pihak terkait dalam pembuatan skripsi. Ucapan terimakasih ini penulis sampaikan kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE, M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM, Ph.D, selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu pada Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Dra. Ni Nyoman Triyuni, MM selaku Ketua Program Studi D IV Manajemen Bisnis Pariwisata yang telah memberikan ijin untuk melaksanakan Praktik Kerja Lapangan.
4. Ni Luh Eka Armoni SE.M.Par, selaku Koordinator Praktik Kerja Lapangan Program Studi D IV Manajemen Bisnis Pariwisata yang telah memberikan pembekalan dan pengarahan saat program Praktik Kerja Lapangan.
5. Dr. Dra. Lien Darlina, M.Hum selaku dosen pembimbing I yang dengan sabar telah memberikan arahan, bimbingan serta masukan kepada penulis dalam proses pembuatan skripsi.

6. Ni Ketut Bagiastuti, SH., M.H. selaku dosen pembimbing II yang telah membantu membimbing, memberi arahan dan dorongan kepada penulis.
7. Seluruh dosen Program Studi D IV Manajemen Bisnis Pariwisata yang telah mendidik dan memberikan banyak pengetahuan selama perkuliahan.
8. Seluruh Ambassador Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort, terutama pada *Front Office Department* yang telah memberikan pengetahuan mengenai hotel serta peluang mendapatkan data yang dibutuhkan penulis.
9. I Wayan Westa dan Ni Luh Eka Widiartiningsih selaku orang tua penulis yang telah memberikan dukungan dan doa yang tulus sehingga laporan ini dapat terselesaikan.
10. Seluruh rekan-rekan angkatan 2019 Jurusan Pariwisata yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang selalu memberikan semangat dan dukungan kepada penulis selama perkuliahan di Politeknik Negeri Bali.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna, namun penulis mengharapkan kritik dan saran yang membuat skripsi ini jauh lebih baik. Demikian hal yang dapat penulis sampaikan, penulis berharap semoga dapat memberikan manfaat bagi banyak orang.

JURUSAN PARIWISATA  
**Penulis**  
POLITEKNIK NEGERI BALI

**Ni Made Wahyuningsih**



## ABSTRAK

Wahyuningsih, Ni Made. (2023) *Implementasi Eco-friendly Behavior Oleh Front Office Ambassador Dalam Mendukung Green Hotel Di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort*. Skripsi: Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

Skripsi ini telah disetujui dan diperiksa oleh Pembimbing I: Dr. Dra. Lien Darlina, M.Hum, dan Pembimbing II: Ni Ketut Bagiastuti, SH.,M.H.

Kata Kunci : *Eco-friendly Behavior, Green Hotel, Front Office Ambassador, Penerapan*

Penelitian ini membahas mengenai implementasi *Eco-friendly behaviour* oleh *front office ambassador* dalam mendukung *green hotel* di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort. Adapun tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis implementasi *Eco-friendly behaviour* oleh *front office ambassador* dalam mendukung *green hotel* di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort dan untuk menganalisis implementasi indikator *eco-friendly behaviour* manakah yang perlu dipertahankan dan yang masih perlu ditingkatkan lagi oleh *front office ambassador* di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *energy conservation, transportation and mobility, waste avoidance, consumerism, recycling, environmental conservation*. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dan kuantitatif, metode kualitatif meliputi pelaksanaan wawancara dengan *Front Office Manager* dan penarikan kesimpulan dari hasil Uji *Importance Perfomance Analysis*, sedangkan metode kuantitatif berupa pengolahan data kuisioner, statistika deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas dan uji *Importance Performance Analysis*. Sampel penelitian ditentukan dengan metode sampling jenuh dengan jumlah sampel sebanyak 40 orang dari *front office ambassador* sebagai responden. Hasil analisis penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi *eco-friendly behaviour* oleh *front office ambassador* di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort sudah dilaksanakan dengan baik, namun dari hasil wawancara kepada *front office manager* dan hasil analisis pada diagram kartesius terdapat 4 indikator yang kinerjanya menjadi prioritas untuk ditingkatkan yaitu pada variabel *energy conservation* dan *environmental conservation*. Dampak implementasi *eco-friendly behavior* adalah terciptanya kelestarian lingkungan di seluruh area hotel dan mendukung Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort menjadi sebuah *green hotel*.

## ABSTRACT

Wahyuningsih, Ni Made. (2023) *Implementasi Eco-friendly Behavior Oleh Front Office Ambassador Dalam Mendukung Green Hotel Di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort*. Undergraduate Thesis: Tourism Business Management, Tourism Department, Politeknik Negeri Bali

This undergraduate thesis has been supervised and approved by Supervisor I: Dr. Dra. Lien Darlina, M.Hum, and Supervisor II: Ni Ketut Bagiastuti, SH.,M.H.

Keywords: *Eco-friendly Behavior, Green Hotel, Front Office Ambassador, Implementation*

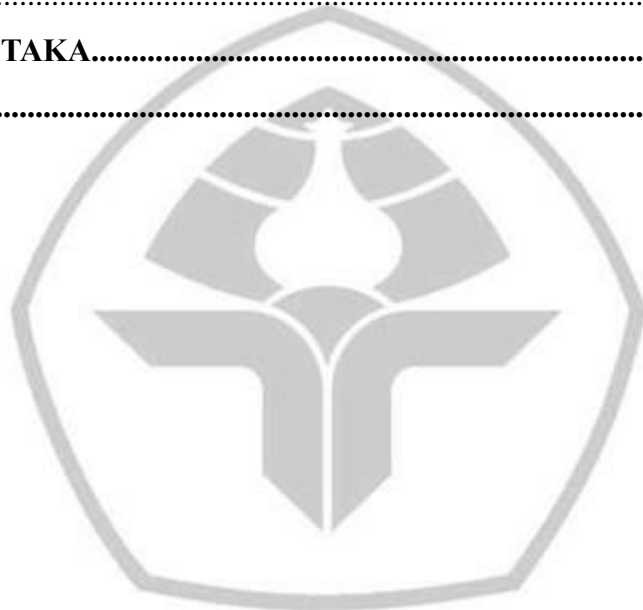
This research discusses the implementation of Eco-friendly behavior by front office ambassadors in supporting green hotels at Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort. The purpose of this study is to analyze the implementation of Eco-friendly behavior by the front office ambassador in supporting green hotels at Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort and to analyze the implementation of which eco-friendly behavior indicators need to be maintained and which still need to be improved by the front office ambassador at Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort. The variables used in this study are energy conservation, transportation and mobility, waste avoidance, consumerism, recycling, environmental conservation. The data analysis methods used in this study are qualitative and quantitative methods, qualitative methods include conducting interviews with Front Office Managers and drawing conclusions from the results of the Importance Performance Analysis Test, while quantitative methods are in the form of processing questionnaire data, descriptive statistics, validity tests, reliability tests and Importance Performance Analysis tests. The research sample was determined by a saturated sampling method with a sample of 40 people from the front office ambassador as respondents. The results of this research analysis show that the implementation of eco-friendly behavior by the front office ambassador at Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort has been carried out well, but from the results of interviews with the front office manager and the results of the analysis on the cartesian diagram, there are 4 indicators whose performance is a priority to be improved, namely in the variables of energy conservation and environmental conservation. The impact of the implementation of eco-friendly behavior is the creation of environmental sustainability in all areas of the hotel and supports Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort to become a green hotel.

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	i
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERSYARATAN GELAR SARJANA TERAPAN</b> .....	iii
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	iv
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	v
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>ABSTRAK</b> .....	ix
<b>ABSTRACT</b> .....	x
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	5
1.4.2 Manfaat Praktis.....	5
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	7
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 Hotel .....	7
2.1.2 Front Office .....	8
2.1.3 Implementasi .....	10
2.1.4 Eco-Friendly Behavior .....	11
2.1.5 Green Hotel .....	15
2.2 Kajian Empiris .....	21
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	29

3.1	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	29
3.2	Objek Penelitian.....	29
3.3	Identifikasi Variabel.....	30
3.4	Definisi Operasional Variabel.....	30
3.5	Jenis dan Sumber Data.....	33
3.5.1	Jenis Data.....	33
3.5.2	Sumber Data.....	34
3.6	Penentuan Populasi dan Sampel.....	35
3.6.1	Populasi.....	35
3.6.2	Sampel.....	35
3.7	Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.7.1	Observasi.....	36
3.7.2	Wawancara.....	36
3.7.3	Kuisisioner.....	37
3.7.4	Studi Kepustakaan.....	37
3.8	Teknik Analisis Data.....	38
3.8.1	Deskriptif Kualitatif.....	38
3.8.2	Statistik Deskriptif.....	38
3.8.3	Uji Validitas.....	39
3.8.4	Uji Reliabilitas.....	40
3.8.5	Analisis IPA ( <i>Importance Perfomance Analysis</i> ).....	40
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>43</b>
4.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	43
4.1.1	Sejarah Singkat Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort.....	44
4.1.2	Fasilitas Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort.....	45
4.1.3	Struktur Organisasi Departemen Front Office.....	48
4.2.	Penyajian Hasil Penelitian.....	52
1.	Karakteristik Responden.....	52
4.2.1	Implementasi <i>Eco-Friendly Behaviour</i> Oleh <i>Front Office Ambassador</i> Di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort.....	55

4.2.2	Indikator <i>eco-friendly behavior</i> yang perlu dipertahankan dan ditingkatkan oleh <i>front office ambassador</i> dalam mendukung <i>green hotel</i> di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort .....	71
1.	Hasil Uji Validitas .....	71
2.	Hasil Uji Reliabilitas.....	73
2.	IPA ( <i>Importance Perfomance Analysis</i> ).....	74
<b>BAB V</b>	.....	<b>80</b>
5.1	Simpulan .....	80
5.2	Saran.....	81
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	<b>82</b>
<b>LAMPIRAN</b>	.....	<b>85</b>



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Variabel dan Indikator Variabel Penelitian .....	30
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel Eco-friendly mendukung green hotel ..	31
Tabel 3. 3 Skor dan Keterangan Skala Likert Kuisisioner.....	37
Tabel 4. 1 Jenis – jenis kamar di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort.....	45
Tabel 4. 2 Uji Validitas Data Kepentingan Responden .....	72
Tabel 4. 3 Uji Validitas Data Penerapan Responden.....	72
Tabel 4. 4 Uji Reliabilitas Data Kepentingan Responden.....	73
Tabel 4. 5 Uji Reliabilitas Data Penerapan Responden.....	73



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Diagram Kartesius.....	41
Gambar 4. 1 Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort .....	43
Gambar 4. 2 Logo Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort.....	44
Gambar 4. 3 Struktur Organisasi Front Office Departmen .....	48
Gambar 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	53
Gambar 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan .....	54
Gambar 4. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	54
Gambar 4. 7 Buggy Car Sebagai Transportasi Ramah Lingkungan .....	57
Gambar 4. 8 Pemanfaatan Barcode Untuk Bergabung Dengan Accor Member ...	58
Gambar 4. 9 Mesin Hand Dryer.....	59
Gambar 4. 10 Kardus Bekas Menjadi Tempat Arsio Dokumen.....	60
Gambar 4. 11Tempat Sampah Untuk Front Office Ambassador.....	62
Gambar 4. 12 Diagram Kartesius Importance Perfomance Analysis.....	74



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara Front Office Manager.....	86
Lampiran 2 Kuisisioner Penelitian .....	90
Lampiran 3 Tabulasi Data Kepentingan Responden.....	98
Lampiran 4 Tabulasi Data Penerapan Responden.....	99
Lampiran 5 Hasil Uji Karakteristik Responden.....	100
Lampiran 6 Hasil Uji Validitas Kepentingan .....	101
Lampiran 7 Hasil Uji Validitas Penerapan .....	102
Lampiran 8 Hasil Uji Reliabilitas Kepentingan.....	103
Lampiran 9 Hasil Uji Reliabilitas Penerapan.....	104
Lampiran 10 Hasil Dokumentasi .....	105



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Lingkungan menjadi salah satu faktor penting mendukung keberlangsungan hidup manusia. Pengelolaan lingkungan harus diperhatikan karena kondisi alam sudah mengalami banyak kerusakan, sehingga diperlukan kesadaran masyarakat untuk menjaganya. Pengelolaan lingkungan hidup merupakan upaya untuk melestarikan fungsi lingkungan yang meliputi kebijakan penataan, pemanfaatan, pengembangan, pemeliharaan, pengawasan, dan pengendaliannya (Taufiq, 2016). Tercapainya keseimbangan dan keselarasan hubungan manusia dengan lingkungan merupakan tujuan dari pengelolaan lingkungan itu sendiri.

Manusia memiliki peran untuk memanfaatkan sumber daya yang ada pada lingkungan sekitar, oleh karena itu manusia juga harus memiliki rasa tanggung jawab terhadap keberadaan sumber daya tersebut. Salah satu jenis usaha pariwisata yang harus memperhatikan pengelolaan sumber daya yaitu akomodasi perhotelan, karena banyak menghabiskan sumber daya dan energi di bumi. 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 & Sitorus, 2014). Pengelolaan lingkungan jika diimplementasikan dengan efektif, maka dapat menghemat biaya energi dan perilaku tersebut dapat menyelamatkan lingkungan.

Perlindungan terhadap lingkungan dan penghematan energi dapat mendukung *green tourism* ke dalam konstruksi fasilitas hotel. Menurut (Satria & Resmawa, 2022) Pariwisata yang ramah lingkungan telah menjadi *trend* yang banyak diminati wisatawan dunia, sebagai salah satu tujuan wisata di Asia Tenggara, Indonesia gencar dalam menerapkan konsep pariwisata ramah lingkungan yaitu *green hotel* merupakan salah satu wujud pengembangan dari konsep pariwisata yang ramah lingkungan.

Konsep hotel yang menerapkan ramah lingkungan dapat mengedukasi kepedulian karyawan dan tamu terhadap upaya pelestarian lingkungan alam. *Green hotel* menerapkan berbagai macam program ramah lingkungan dalam operasionalnya. Melakukan gerakan seperti menghemat air dan energi, mempunyai kebijakan pembelian bahan ramah lingkungan, mengurangi pembuangan limbah dalam melindungi lingkungan sehingga dapat mengurangi biaya operasional (Green Hotel Association, 2008). Industri perhotelan dituntut memiliki kesadaran diri dari para karyawan yang menunjukkan perilaku ramah lingkungan atau *eco-friendly behavior* guna mendukung gerakan *green hotel* melalui perilaku ramah lingkungan yang memiliki 6 (enam) dimensi dari perilaku tersebut antara lain; *Energy Conservation, Transportation and Mobility, Waste Avoidance, Consumerism, Recycling, Environmental Conservation* Kaiser dan Wilson (2004), dikutip oleh (Novita et al., 2020).

Hotel yang mendukung *green* dan sudah tersertifikasi *Cleanness Health Safety Environment* (CHSE) salah satunya adalah Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort. Hotel bintang 5 dengan arsitektur *modern* dan mewah di setiap detailnya,

menawarkan nuansa *luxury* Perancis dipadukan dengan esensi tradisi Bali. Hotel memiliki luas 8 hektar taman tropis. Pada area hotel memperlihatkan ukiran serta lukisan khas Bali yang memberikan kesan bahwa hotel ini masih melestarikan budaya Bali.

Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort dalam mendukung *green hotel* telah menerapkan gerakan *zero waste* dimana hotel menggunakan kembali produk yang dapat digunakan dan menghindari produk yang nantinya akan berpotensi menjadi sampah. Departemen yang ada di Sofitel Bali Nusa Dua secara keseluruhan juga menerapkan pelayanan yang berbasis ramah lingkungan, departemen tersebut adalah *Front Office Department*. Perilaku karyawan departemen ini memiliki peran yang sangat diperlukan kontribusinya dalam pelaksanaan perilaku ramah lingkungan karena jam operasionalnya selama 24 jam penuh dalam penggunaan alat kerja serta waktu melayani tamu.

Karyawan pada hotel ini memiliki sebutan berbeda dari hotel lain yaitu para karyawan disebut dengan sebutan *ambassador*. Para staff yang menjalankan operasional pada departemen *front office* disebut dengan *front office ambassador* yang dimana *front office ambassador* sudah menerapkan beberapa konsep *Eco-friendly* yaitu dalam upaya penghematan energi seperti upaya penghematan air dengan cara selalu menutup keran air jika sudah selesai digunakan. Upaya penggunaan transportasi ramah lingkungan seperti penggunaan *buggy car* dalam operasional karena berbahan bakar listrik yang tidak menimbulkan polusi. Upaya mengurangi limbah pada area kerja *front office* seperti mengurangi penggunaan kertas dengan cara saat mencetak dokumen menggunakan *opsi print both side*,

menggunakan kertas *recycle* saat mencetak dokumen, dan menggunakan produk ramah lingkungan yang tidak berbahan dasar plastik serta dapat didaur ulang..Upaya menjaga dan melestarikan lingkungan kerja seperti berpartisipasi dalam menjaga kebersihan lingkungan kerja.

Di lihat dari beberapa konsep *eco-friendly* yang sudah diterapkan, masih ada penerapan lainnya yang belum sepenuhnya dilaksanakan sesuai dengan apa yang diharapkan, seperti karyawan lebih memilih menggunakan *lift* daripada tangga ketika akan naik/turun lantai pada saat menjalankan operasional, tidak mematikan komputer saat meninggalkan ruangan, tidak mendapatkan pelatihan atau orientasi mengenai pentingnya kesadaran diri dalam menjaga kebersihan setiap area hotel serta memilah limbah dengan cara membuang sampah sesuai dengan jenisnya agar dapat diketahui jenis pengolahan sampah yang tepat.

Berdasarkan uraian di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Implementasi Eco-Friendly Behavior Oleh Front Office Ambassador Dalam Mendukung Green Hotel Di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah implementasi *Eco-friendly behaviour* oleh *front office ambassador* dalam mendukung *green hotel* di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort?

2. Indikator *Eco-friendly behaviour* apa sajakah yang perlu dipertahankan dan ditingkatkan oleh *front office ambassador* di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, tujuan dari diadakannya penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui implementasi *Eco-friendly behaviour* oleh *front office ambassador* dalam mendukung *green hotel* di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort.
2. Untuk menganalisis implementasi indikator *Eco-friendly behaviour* manakah yang perlu dipertahankan dan yang masih perlu ditingkatkan lagi oleh *front office ambassador* di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort.

### 1.4 Manfaat Penelitian

#### 1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis, manfaat dari hasil penelitian ini dapat berkelanjutan dan dapat mengedukasi penulis dan siapa saja yang membaca serta diharapkan dapat menjadi bahan referensi untuk penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan Implementasi *Eco-friendly behaviour* dalam mendukung *green hotel*.

#### 1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Politeknik Negeri Bali

Dapat menambah informasi bagi para peneliti selanjutnya yang akan menganalisis masalah yang serupa dengan tujuan menyempunakan penelitian.

## 2. Bagi Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort

Penelitian ini diharapkan bermanfaat sebagai masukan dan pedoman kepada pihak manajemen hotel terkait dengan Implementasi *Eco-friendly behaviour*. Tidak hanya pada departemen *front office*, melainkan pada semua departemen yang ada di hotel karena hal tersebut dapat mendukung *green hotel*.

## 3. Bagi Mahasiswa

Hasil penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan pengalaman bagi penulis serta sebagai salah satu syarat kelulusan untuk menyelesaikan pendidikan Sarjana Terapan Pariwisata, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.





## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil pembahasan dan analisis data penelitian dengan judul “Implementasi *Eco-friendly Behavior* Oleh *Front Office Ambassador* Dalam Mendukung *Green Hotel* Di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort” maka dapat ditarik simpulan sebagai berikut.

1. Implementasi *eco-friendly behavior* oleh *front office ambassador* dalam mendukung *green hotel* di Sofitel Bali pada seluruh dimensi *eco-friendly* sudah dilaksanakan dengan baik tetapi belum sepenuhnya diterapkan sesuai apa yang diharapkan dalam menjalankan operasional. Kurangnya kesadaran diri oleh *front office ambassador* untuk menerapkan perilaku ramah lingkungan dari dimensi *energy conservation* dan *environmental conservation*. Selain itu, belum semua indikator *eco-friendly behavior* dapat dikatakan mendukung *green hotel* karena kurangnya kesesuaian penerapan *eco-friendly behavior*, sarana dan prasarana hotel terkait dengan aspek *green hotel*.

2. Indikator *eco-friendly behavior* yang perlu ditingkatkan oleh *front office ambassador* adalah pada dimensi *energy conservation* yaitu ada 2 indikator yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan yang pertama adalah mematikan AC dan komputer saat meninggalkan ruangan dan sudah tidak digunakan dan yang kedua menggunakan tangga dari pada lift ketika akan naik/turun lantai pada saat menjalankan operasional. Indikator selanjutnya yang perlu ditingkatkan terdapat

pada dimensi *environmental conservation* yaitu mendapatkan pelatihan atau orientasi mengenai pentingnya kesadaran diri dalam menjaga kebersihan setiap area hotel dan melakukan pemilahan limbah dengan cara membuang sampah sesuai dengan jenisnya agar dapat diketahui jenis pengolahan sampah yang tepat. Selain itu ada beberapa indikator *eco-friendly behavior* yang harus dipertahankan oleh *front office ambassador* yaitu terdapat pada Kuadran B (Pertahankan Prestasi) dalam Diagram Kartesius.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan diatas, maka penulis memiliki saran yang ingin disampaikan kepada *front office department*, yaitu bagi seluruh *front office ambassador* hendaknya mempertahankan implementasi *eco-friendly behavior* yang sudah diterapkan dan meningkatkan kinerja pada indikator *eco-friendly behavior* yang termasuk dalam kuadran A prioritas utama untuk ditingkatkan dari hasil uji *Importance Performance Analysis*. Pihak *management* juga dapat melakukan pelatihan terkait dengan pentingnya perilaku ramah lingkungan di seluruh area kerja dan menyediakan sarana yang terkait *green hotel*, sehingga semua *ambassador* paham tentang pentingnya perilaku tersebut. Setelah itu, indikator *eco-friendly behavior* dapat diterapkan sesuai dengan harapan dan dapat mendukung Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort menjadi *green hotel*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afrianingsih, S. (2019). *Dan, Jenis-jenis Tanaman Di, Pengelolaan Berbintang, Hotel Ubud, Kawasan Pariwisata. September, 10–26.*  
<http://ojs.unud.ac.id/index.php/simbiosis>
- Bagyono. (2012). *Teori dan Praktek Hotel Front Office*. ALFABETA CV.
- Baker, M. A., Davis, E. A., & Weaver, P. A. (2014). Eco-friendly Attitudes, Barriers to Participation, and Differences in Behavior at Green Hotels. *Cornell Hospitality Quarterly, 55*(1), 89–99. <https://doi.org/10.1177/1938965513504483>
- Candrianto. (2021). *Kepuasan Pelanggan Suatu Pengantar*. Cv. Literasi Nusantara Abadi.
- Dewi Engelita, K. I., Bagiastuti, N. K., Utama, I. K., Luh, N., Kartika, A., & Sarja, Y. (2022). *Implementation of eco-friendly behavior by front office employees to support green hotel at The Ritz-Carlton Bali. 4*(2), 68–85.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.31940/ijogtra.v4i2.68-85>. Introduction
- Goelton, V. A. H., Kristiana, Y., Juliana, J., Bernato, I., & Pramono, R. (2020). The Effect of Service Quality and Value of Five-Star Hotel Services on Behavioral Intentions with the Role of Consumer Satisfaction as Mediator. *Journal of Asian Finance, Economics and Business, 7*(11), 967–976.  
<https://doi.org/10.13106/jafeb.2020.vol7.no11.967>
- Green Hotel Association. (2008). *What are green hotels?* 10 May 2013. [www.greenhotels.com/whatare.%0Ahtm.%3E](http://www.greenhotels.com/whatare.%0Ahtm.%3E)
- Hafni Sahir, S. (2022). *METODOLOGI PENELITIAN* (T. Koryati (ed.)).
- Han, H., Lee, J. S., Trang, H. L. T., & Kim, W. (2018). Water conservation and waste reduction management for increasing guest loyalty and green hotel practices. *International Journal of Hospitality Management, 75*(June 2017), 58–66.  
<https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2018.03.012>
- Hardani, Nur Hikmatul Auliya, G. C. B., Helmina Andriani, Fardani, R. A., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Sukmana, D. J., & Istiqomah, R. R. (2020). *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif* (H. Abadi (ed.); Issue March). CV. Pustaka Ilmu Group.
- Janice, A. (2015). Studi Tentang Pelaksanaan Tugas dan Fungsi Badan Pemberdayaan Masyarakat Desa BPMD dalam Pembangunan Desa di Desa Tanjung Lapang Kecamatan Malinau Barat Kabupaten Malinau. *Journal Ilmu Pemerintahan, 3*(3), 1460–1471.  
[https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2015/10/JURNAL\\_ELLA\\_\(10-13-15-11-03-27\).pdf](https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2015/10/JURNAL_ELLA_(10-13-15-11-03-27).pdf)
- Janna, N. M. (2021). Konsep Uji Validitas Dan Reliabilitas Dengan Menggunakan Spss. *Jurnal Darul Dakwah Wal-Irsyad (Ddi), 18210047*, 1–12.
- Jayanti, N. D. (2013). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi green purchasing (survei pada pelanggan tupperware di kota malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*.  
<http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jab/article/view/223>
- Kementerian Pariwisata Republik Indonesia. (2016). *Panduan dan Pedoman Pelaksanaan Green Hotel di Indonesia*. 1–156.

- Kim, Y. J., Kim, W. G., Choi, H. M., & Phetvaroon, K. (2019). The effect of green human resource management on hotel employees' eco-friendly behavior and environmental performance. *International Journal of Hospitality Management*, 76(April 2018), 83–93. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2018.04.007>
- Mills, R. (2014). What It Means to Go Green: Reduce, Reuse, Repurpose, and Recycle. *All Current Publications, Paper* 1675(June). [https://digitalcommons.usu.edu/extension\\_curall/1675/](https://digitalcommons.usu.edu/extension_curall/1675/)
- Novita, N., Nurdin, & Putri, R. D. (2020). Pengaruh Green Perceived Knowledge dan Environmental Concern Terhadap Eco-Friendly Behavior. *Economic Education and Entrepreneurship Journal*, 3(1), 35–50.
- Pebriyanti, N. L. P. E. (2017). Strategi Desain Berkelanjutan Pada Bangunan Hotel Berbasis Konsep Green Hotel. *Jurnal Arsitektur KOMPOSISI*, 11(6), 253. <https://doi.org/10.24002/jars.v11i6.1359>
- Ramdhan, M. (2021). *Metode Penelitian* (A. A. Effendi (ed.)). Cipta Media Nusantara (CMN).
- Ribeiro, N., Gomes, D. R., Ortega, E., Gomes, G. P., & Semedo, A. S. (2022). The Impact of Green HRM on Employees' Eco-Friendly Behavior: The Mediator Role of Organizational Identification. *Sustainability (Switzerland)*, 14(5), 1–13. <https://doi.org/10.3390/su14052897>
- Riski, G. A. A. (2019). Analisa Peran Front Desk Agent Dalam Pembentukan Citra Positif Di Vila Bali Asri Seminyak- Bali. *Jurnal Manajemen Pelayanan Hotel*, 3(1), 36. [https://doi.org/10.37484/manajemen\\_pelayanan\\_hotel.v3i1.50](https://doi.org/10.37484/manajemen_pelayanan_hotel.v3i1.50)
- 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>
- Sekretariat ASEAN. (2016). *Asean green hotel standard*.
- 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>
- Silvia, L., Gabriela, D., & Kristanti, M. (2017). Analisa Eco-Friendly Attitudes dan Eco-Friendly Behavior Terhadap Eco-Friendly Intention Green Hotel di Indonesia. *Jurnal Hospitality Dan Manajemen*, 5(2), 31–40. <https://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-perhotelan/article/view/5934>
- Subianto. (2020). *Kebijakan Publik Tinjauan Perencanaan Implementasi dan Evaluasi, Brilliant*.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Alfabeta Bandung.
- Taufiq, A. (2016). Upaya Pemeliharaan Lingkungan Oleh Masyarakat Di Kampung Sukadaya Kabupaten Subang. *Jurnal Geografi Gea*, 14(2), 124–134. <https://doi.org/10.17509/gea.v14i2.3402>
- Telekomunikasi, K. M. P. P. dan. (1987). Keputusan Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi Nomor : Km. 94/Hk.103/Mppt - 87 Tentang Ketentuan Usaha dan

Penggolongan Hotel Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi. *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 1–10.

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_Front_Office_Department_dan_Peranannya_dalam_Layanan_Tamu_Hotel_By_Wiwin_Wachidayah.pdf)

Winarno, B. (2016). *Kebijakan publik era globalisasi : teori, proses dan studi kasus komparatif*. CAPS (Center for Academica PublishingService).

Yusup, F. (2018). Tingkat Pengetahuan Pelatih Bola Voli Tentang Program Latihan Mental Di Kabupaten Sleman Yogyakarta. *Jorpres (Jurnal Olahraga Prestasi)*, 7(1), 53–59. <https://doi.org/10.21831/jorpres.v13i1.12884>



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI