

**SKRIPSI**

**IMPLEMENTASI *GREEN PRACTICE* OLEH *FRONT OFFICE*  
*DEPARTMENT* DI HOTEL CONRAD BALI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**KADEK AGUS NANDA DWIKI ASMARA**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA**

**JURUSAN PARIWISATA**

**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**BADUNG**

**2023**

**SKRIPSI**

**IMPLEMENTASI *GREEN PRACTICE* OLEH *FRONT OFFICE*  
*DEPARTMENT* DI HOTEL CONRAD BALI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**KADEK AGUS NANDA DWIKI ASMARA  
NIM. 1915834156**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2023**

**SKRIPSI**

**IMPLEMENTASI *GREEN PRACTICE* OLEH *FRONT OFFICE*  
*DEPARTMENT* DI HOTEL CONRAD BALI**

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



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**KADEK AGUS NANDA DWIKI ASMARA  
NIM. 1915834156**

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

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

**IMPLEMENTASI *GREEN PRACTICE* OLEH *FRONT OFFICE*  
DEPARTMENT DI HOTEL CONRAD BALI**

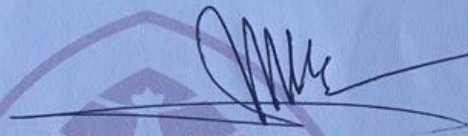
Skripsi ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan  
Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali  
pada Senin, 24 Juli 2023

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Made Sudiarta, SS., M.Par  
NIP. 196812062002121002



Dr. I Nyoman Winia, M.Si.  
NIP. 196206112000031001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Pariwisata

Politeknik Negeri Bali



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

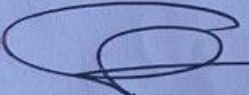
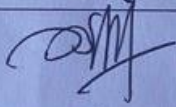
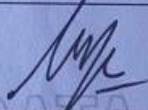
NIP. 196312281990102001

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi berjudul:

### **IMPLEMENTASI *GREEN PRACTICE* OLEH *FRONT OFFICE* DEPARTMENT DI HOTEL CONRAD BALI**

yang disusun oleh **Kadek Agus Nanda Dwiki Asmara (1915834156)** telah dipertahankan dalam  
Sidang Skripsi di depan Tim Penguji  
pada hari Senin tanggal 24 Juli 2023

	<b>Nama Tim Penguji</b>	<b>Tanda Tangan</b>
<b>Ketua</b>	Made Sudiarta, SS., M.Par NIP. 196812062002121002	
<b>Anggota</b>	Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par.,M.Par. NIP. 198407202008122002	
<b>Anggota</b>	Dra. Nyoman Mastiani Nadra, M. Par NIP. 196211251990032001	

Mengetahui,

Ketua Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali



**Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D**

NIP. 196312281990102001





POLITEKNIK NEGERI BALI

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
POLITEKNIK NEGERI BALI**

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali – 80364  
Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128  
Laman: [www.pnb.ac.id](http://www.pnb.ac.id) Email: [poltek@pnb.ac.id](mailto:poltek@pnb.ac.id)

**PERNYATAAN ORISINALITAS**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Kadek Agus Nanda Dwiki Asmara  
NIM : 1915834156  
Program Studi : Manajemen Bisnis Pariwisata  
Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa skripsi berjudul:

**“Implementasi Green Practice Oleh Front Office Department Di Hotel Conrad 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, 24 Juli 2023

Yang membuat pernyataan,



Kadek Agus Nanda Dwiki Asmara

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyusun skripsi yang berjudul “Implementasi *Green Practice* Oleh *Front Office Department* Di Hotel Conrad Bali” dengan baik dan tepat waktu. Tujuan penyusunan skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan S1 Terapan Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Penyusunan skripsi ini memperoleh banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Tanpa adanya bantuan dan bimbingan tersebut, sangatlah sulit bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali atas kesempatan yang diberikan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan petunjuk dan arahan selama mengikuti pendidikan pada Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.
3. Dr. Gede Ginaya, M.Si selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan arahan dalam menyusun skripsi ini.

4. Dra. Ni Nyoman Triyuni, M.M. selaku Ketua Program Studi D4 Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan masukan dan arahan selama menuntut ilmu di Politeknik Negeri Bali.
5. Ni Luh Eka Armoni, SE.,M.Par.selaku Koordinator Praktik Kerja Lapangan yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan Praktik Kerja Lapangan.
6. Made Sudiarta, SS., M.Par selaku Pembimbing I yang telah membimbing dan memberikan arahan selama proses penyusunan skripsi ini.
7. Dr. I Nyoman Winia, M.Si. selaku Pembimbing II yang telah membimbing dan memberikan arahan selama proses penyusunan skripsi ini.
8. Seluruh *staff* dosen Jurusan Pariwisata yang telah memberikan dukungan selama penulis mengikuti perkuliahan di Politeknik Negeri Bali
9. Seluruh karyawan atau staff *Front Office Department* di Hotel Conrad Bali yang telah memberikan waktu bimbingan dan bantuan serta pengertian kepada penulis selama mengikuti Praktik Kerja Lapangan dan dalam mendapatkan informasi.
10. Teman-teman serta sahabat yang selalu memberikan dorongan motivasi serta dukungan secara terus menerus sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
11. Teman-teman seperjuangan di MBP A yang telah saling mendukung selama empat tahun menempuh kuliah di Politeknik Negeri Bali.



Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan dari pembaca demi menyempurnakan skripsi ini.



Badung, 24 Juli 2023

Kadek Agus Nanda Dwiki Asmara

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

# **IMPLEMENTASI GREEN PRACTICE OLEH FRONT OFFICE DEPARTMENT DI HOTEL CONRAD BALI**

**Kadek Agus Nanda Dwiki Asmara  
Nim. 1915834156**

## **ABSTRACT**

*This study aims to find out how Green Practice is implemented by the Front Office Department at the Conrad Bali Hotel. Data collection methods used were interviews, observation, questionnaires, documentation and literature study. The data analysis technique used in this study is a qualitative descriptive analysis technique, namely the systematic presentation of the data obtained during the research which explains the information obtained during the interview of the respondents. The results of the interviews obtained were in the form of information about the implementation of green practices by the front office at the Conrad Bali hotel. Based on the results of the research, the implementation of Green Practice by the Front Office Department at the Conrad Bali hotel has been implemented optimally, but there are still some that have not been implemented optimally, namely the green food variable is lacking in implementing the use of digital registration because the front office still uses paper for the registration process at check-in and check-out, so it cannot minimize the use of paper. So it needs to be improved and there needs to be effort from the front office department and hotel to improve the implementation of green practice at the Conrad Bali hotel by providing SOP training, educating the public about green practice on an ongoing basis and supervising staff.*

**Keywords :** *Green Practice, Front Office Department*

# **IMPLEMENTASI *GREEN PRACTICE* OLEH *FRONT OFFICE DEPARTMENT* DI HOTEL CONRAD BALI**

**Kadek Agus Nanda Dwiki Asmara  
Nim. 1915834156**

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Implementasi Green Practice Oleh Front Office Department Di Hotel Conrad Bali. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, kuesioner, dokumentasi dan studi kepustakaan. Adapun teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah teknik analisis deskriptif kualitatif yaitu pemaparan data-data secara sistematis yang diperoleh selama penelitian yang menjelaskan informasi yang diperoleh selama wawancara responden. Hasil wawancara yang diperoleh berupa informasi tentang penerapan *green practice* oleh *front office* di hotel Conrad Bali. Berdasarkan hasil penelitian, implementasi *Green Practice* oleh *Front Office Department* di hotel Conrad Bali sudah diterapkan secara optimal, tetapi masih ada beberapa yang belum diterapkan secara optimal yaitu pada variabel *green food* kurang dalam menerapkan penggunaan registrasi digital karena di *front office* masih menggunakan kertas untuk proses registrasi pada saat *check in* maupun *check out*, sehingga tidak bisa meminimalisir penggunaan kertas. Maka perlu ditingkatkan dan perlu adanya usaha dari *front office department* dan hotel untuk menerapkan implementasi *green practice* di hotel Conrad Bali dengan cara memberikan pelatihan SOP, mengedukasi masyarakat mengenai *green practice* secara berkelanjutan dan melakukan pengawasan terhadap *staff*.

**Kata Kunci :** *Green Practice, Front Office Department*

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL LUAR</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN SAMPUL DALAM</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSYARATAN GELAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>x</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Ruang Lingkup.....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>7</b>
2.1 Landasan Teori .....	7
2.2 Hasil Penelitian Terdahulu .....	15
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>19</b>
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	19
3.2 Objek Penelitian .....	19
3.3 Identifikasi Variabel .....	20

3.4	Definisi Operasional Variabel .....	21
3.5	Jenis dan Sumber Data .....	22
3.6	Penentuan Populasi dan Sampel.....	24
3.7	Metode Penelitian.....	25
3.8	Teknik Analisis Data .....	27
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>31</b>
4.1	Gambaran Umum Conrad Bali.....	31
4.2	Hasil dan Pembahasan.....	42
<b>BAB V</b>	<b>SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>51</b>
5.1	Simpulan.....	51
5.2	Saran.....	52
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>54</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>56</b>



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI



## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel.....	21
Tabel 3. 2 Skala Likert .....	29
Tabel 4. 1 Data Jawaban Dari Responden Mengenai <i>Green Action</i> .....	46
Tabel 4. 2 Data Jawaban Dari Responden Mengenai <i>Green Food</i> .....	47
Tabel 4. 3 Data Jawaban Dari Responden Mengenai <i>Green Donation</i> .....	49



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Struktur Organisasi.....	37
--------------------------------------	----



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	56
Lampiran 2. Daftar Pertanyaan Wawancara .....	58
Lampiran 3. Struktur Organisasi.....	59
Lampiran 4. Penghematan Energi Listrik Dan Menjaga Kebersihan Lobby .....	60
Lampiran 5. Dokumentasi penerapan Green Food .....	61
Lampiran 6. Penerapan Green Donation.....	62
Lampiran 7. Wawancara .....	63
Lampiran 8. Hasil Tabulasi Data Kuesioner .....	64
Lampiran 9. Hasil Nilai Keseluruhan Penerapan Green Practice .....	67
Lampiran 10. Hasil Wawancara.....	68



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan pariwisata di Indonesia adalah salah satu sektor utama yang menjanjikan kemajuan dan perkembangan pesat potensi besar ini ditakdirkan untuk menjadi salah satu titik dukungan bagi pembangunan hal itu bisa diandalkan untuk meningkatkan pendapatan masyarakat. target utama pariwisata untuk menarik sebanyak mungkin warga negara dan wisatawan mancanegara. Sumber daya manusia menentukan keberhasilan atau kegagalan industri pariwisata seiring berkembangnya dunia pariwisata. Contohnya seperti pulau Bali yang menjadi objek pariwisata.

Bali merupakan salah satu destinasi pariwisata yang ternama di mancanegara. Bali sering disebut sebagai pulau surga bagi para wisatawan yang datang karena mempunyai daya tarik yang bisa dibilang lengkap mulai dari keindahan alamnya keramahan penduduknya serta seni dan budayanya. Untuk menunjang kebutuhan wisatawan dalam berwisata ke Bali tentu saja Bali harus memiliki kesiapan dalam akomodasi nya. Salah satu akomodasi yang paling penting dalam menunjang pariwisata adalah hotel, Sebagai sarana tempat tamu menginap selama berada di sebuah destinasi.

Hotel seperti yang dikatakan oleh (Wiwin, 2017) merupakan industri perhotelan yang menyediakan akomodasi, fasilitas, dan pelayanan untuk menunjang kenyamanan tamu selama menginap di suatu hotel sebagai suatu industri berkembang pesat dan

terdapat perbedaan klasifikasi antara hotel bintang dan hotel non bintang. Perkembangan hotel menjadi semakin modern dengan fasilitas yang mengedepankan kenyamanan tamu, dan manfaat serta fasilitas yang ditawarkan oleh hotel harus menarik bagi tamu dengan cara sebaik mungkin.

Saat ini diketahui bahwa hotel merupakan industri yang kegiatannya menimbulkan ancaman terhadap lingkungan sekitar, terlihat dari tingginya konsumsi energi, air dan barang-barang yang tidak dapat didaur ulang. Itu sebabnya banyak hotel menggunakan kebijakan hijau atau yang disebut dengan *Green*. *Green Practice* adalah program yang mendorong para pelaku bisnis perhotelan untuk menghemat air, energi dan mengurangi limbah padat, serta menurunkan biaya operasional dan melindungi bumi. Contoh *green practice* yang diterapkan hotel saat ini antara lain mengurangi penggunaan seprai dan handuk setiap hari, hal tersebut dapat meminimalkan penggunaan air dan listrik serta mengurangi jumlah air sabun yang mengalir ke saluran pembuangan. *Green practice* adalah tindakan untuk melindungi lingkungan dan produk yang dihasilkan minim menyebabkan kerusakan lingkungan sesedikit mungkin. *Green practice* didefinisikan sebagai ramah lingkungan, yaitu melakukan bisnis dengan cara mengurangi limbah, menghemat energi, dan secara umum meningkatkan kesehatan lingkungan. Wisatawan semakin cerdas dan selektif untuk memilih hotel yang benar-benar secara konsisten menerapkan praktek ramah lingkungan (*green practice*).

Konsep *green practice* menjadi keharusan bagi pengelola hotel dalam usahanya karena konsep *green practice* memiliki nilai investasi jangka panjang yang dapat



membangun loyalitas wisatawan, membangun reputasi manajemen, mengurangi biaya operasional, membangun hubungan dengan masyarakat lokal dan mampu menciptakan pengendalian yang baik.

Conrad Bali adalah salah satu hotel yang menerapkan konsep *Green Practice*, namun ada variabel dari *green practice* yang belum sepenuhnya diterapkan oleh hotel Conrad Bali yaitu dalam menerapkan *Green Action*. *Green Action* adalah kegiatan yang memiliki tujuan untuk melindungi dan akan memberikan dampak positif bagi sekitarnya. Pada hotel Conrad Bali khususnya di bagian *front office* kurangnya dalam menerapkan penggunaan registrasi digital karena di *front office* masih menggunakan kertas untuk proses registrasi pada saat *check in* maupun *check out*, karena pihak hotel memerlukan tanda tangan basah dari tamu untuk dapat mengkonfirmasi saat proses registrasi, sehingga tidak dapat meminimalisir penggunaan kertas.

Berdasarkan uraian di atas diperlukan untuk memberikan pengetahuan tentang penerapan *green practice* oleh *front office department* untuk memenuhi variabel dari *green practice* yang perlu ditingkatkan. Maka judul yang diangkat adalah **“Implementasi Green Practice Oleh Front Office Department Di Hotel Conrad Bali”**.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang, maka rumusan masalah yang akan dibuat yaitu:

1. Bagaimana penerapan *Green Practice* oleh *Front Office Department* di hotel Conrad Bali?
2. Variabel manakah dari *Green Practice* yang perlu di tingkatkan di hotel Conrad Bali?

## 1.3 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui penerapan *Green Practice* oleh *Front Office Department* di hotel Conrad Bali.
2. Mengetahui variabel manakah dari *Green Practice* yang perlu di tingkatkan di hotel Conrad Bali.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dalam penelitian ini adalah :

### 1.4.1 Manfaat Teoritis

Diharapkan dari hasil penelitian ini dapat membantu untuk mendapatkan informasi lebih lanjut tentang penerapan *green practice* di *front office* untuk mengetahui bagaimana penerapan *green practice* di *front office* Hotel Conrad Bali telah dilaksanakan.

### 1.4.2 Manfaat Praktis

#### 1. Bagi Politeknik Negeri Bali

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi yang digunakan sebagai kajian mengenai *green practice* khususnya penerapan yang diterapkan *front office* dan dapat digunakan sebagai dasar perkembangan Politeknik Negeri Bali dalam menunjang proses perkuliahan.

#### 2. Bagi Perusahaan

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi pertimbangan terhadap kelemahan yang ada pada perusahaan sehingga berguna dalam pengambilan keputusan untuk menjalankan perusahaan.

#### 3. Bagi Penulis

Sebagai syarat untuk menyelesaikan studi S1 Terapan Manajemen Bisnis Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.

### 1.5 Ruang Lingkup

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dan kuantitatif dengan pengambilan data yang dilaksanakan di Conrad Bali yang berlokasi di Jl. Pratama No.168, Tanjung Benoa, Kecamatan Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali. Objek penelitian ini meliputi implementasi *green practice* oleh *front office department* di Conrad Bali. Dengan menggunakan variabel dari *Green*

*Practice.* Untuk pembahasan ruang lingkup ini akan dibahas secara detail pada bab 3 dan bab 4.



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Berdasarkan pembahasan sebelumnya, dapat disimpulkan hasil penelitian melalui kuesioner dan wawancara yang telah dilakukan maka dapat diketahui bahwa penerapan *green practice* oleh *front office department* di hotel Conrad Bali data dibidang sudah diterapkan secara maksimal.

1. Penerapan *Green Practice* oleh *Front Office Department* di hotel Conrad Bali sangat penting bagi perusahaan karena tidak hanya bersifat melindungi lingkungan, tetapi dapat memberikan pengetahuan kepada tamu yang sedang berkunjung ke hotel. Penerapan *green practice* dapat di bagi menjadi 3 yaitu:
  - Penerapan *Green Action* sangat penting karena dapat memberikan dampak yang sangat positif bagi hotel, seperti yang sudah diterapkan di hotel Conrad Bali yaitu penghematan energi listrik dan kebersihan lobby hotel yang dilakukan oleh *staff* di *front office* di hotel Conrad Bali dan pembersihan area lobby hotel dan
  - Penerapan *Green Food* di Conrad Bali sangat penting dan berpengaruh di hotel karena penggunaan bahan dasar makanan maupun peralatan yang digunakan seperti gelas yang terbuat dari bahan kayu yang ramah lingkungan dan juga menggunakan kertas daur ulang untuk mencetak dokumen yang di berikan kepada para *staff* yang tentunya bisa untuk di daur ulang.



- Penerapan *Green Donation* di Conrad Bali seperti, upaya hotel untuk menyumbang dana berupa sandang, pangan dan papan. *Front office* juga ikut serta dalam gotong royong membersihkan daerah pantai sekitaran hotel dan tentunya dapat memberikan edukasi pada masyarakat mengenai dampak kerusakan lingkungan dan cara penanggulangannya.
2. Variabel dari *Green Practice* yang perlu di tingkatkan terletak di variabel *Green Action*. *Green Action* adalah kegiatan yang memiliki tujuan untuk melindungi dan akan memberikan dampak positif bagi sekitarnya. Pada hotel Conrad Bali khususnya di bagian *front office* kurangnya dalam menerapkan penggunaan registrasi digital karena di *front office* masih menggunakan kertas untuk proses registrasi pada saat *check in* maupun *check out* karena pihak hotel memerlukan tanda tangan basah dari tamu untuk dapat mengkonfirmasi saat proses registrasi, sehingga tidak bisa meminimalisir penggunaan kertas.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka saran yang dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam mengambil keputusan bagi hotel Conrad Bali adalah :

1. Disarankan untuk hotel Conrad Bali menerapkan registrasi digital agar dapat meminimalisir penggunaan kertas, karena dampak dari limbah kertas dapat merusak lingkungan, karena kertas dibuat dengan menggunakan bahan baku dari pohon, jadi semakin banyaknya penggunaan kertas akan semakin banyak juga pohon yang

ditebang untuk dijadikan kertas, maka dari itu dengan adanya penggunaan form registrasi digital akan dapat meminimalisir penggunaan kertas.



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR PUSTAKA

- Ani Wijayanti, E. B. (2020). *Kantor Depan Hotel*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Fernández-Robin, C. (2019). Green practices in hospitality: A Contingency approach. *Sustainability (Switzerland)*, 1-24.
- Garnita, A. N. (2017). PENGARUH GREEN PRACTICES TERHADAP EXPECTED PERFORMANCE OUTCOMES PADA UMKM MAKANAN DAN MINUMAN DI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA (DIY). 149-200.
- I Ketut Astawa, I. K. (2021). GREEN HOTEL PRACTICEDI BALI DAN RESPONS PERILAKU TAMU. 1-8.
- I Ketut Astawa, I. N. (2017). Metode Penelitian Metode Penelitian. *Metode Penelitian Kualitatif*, 17, 43.
- irawan, A. &. (2017). Pengaruh Green Practice Terhadap Green Consumer Behavior Di the Kemangi Restaurant, Hotel Santika Pandegiling Pandegiling Surabaya. *Jurnal Hospitality Dan Manajemen Jasa*, 86–101.
- Krestanto, H. (2019). Hunian Di Grand Orchid Hotel Yogyakarta. *Jurnal Media Wisata*, 1-8.
- Laksana, I. K. (2009). *TABU BAHASA*. Denpasar: Udayana University Press.
- Leonardo, A. U. (2014). Green Practices Di Restoran-Restoran Yang Ada Di Surabaya. 496–515.
- Noeraini, I. A. (2016). Pengaruh Tingkat Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE Surabaya. *Ilmu Dan Riset Manajemen, ISSN: 2461-0593*, 5(5), 1-17.
- Riski, G. A. (2019). Analisa Peran Front Desk Agent Dalam Pembentukan Citra Positif Di Vila Bali Asri Seminyak- Bali. *Jurnal Manajemen Pelayanan Hotel*, 36.
- Setyaningrum, B. (2018). BUDAYA LOKAL DI ERA GLOBAL. *Jurnal Ilmu Pengetahuan dan Karya Seni*, Vol 20.
- Subakti, A. G. (2016, Agustus 01). *Hotel Managemen*. Diambil kembali dari BINUS UNIVERSITY: <https://hotel-management.binus.ac.id/2016/08/01/hotel-dan-sejarahny/>

- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode penelitian kombinasi (mixed methods)*. 1-12.
- Sugiyono. (2015). *METODE PENELITIAN PENDIDIKAN (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF, DAN R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Sulaeman, I. (2017). Kualitas Pelayanan Dan Startegi Marketing Terhadap Kepuasan Pada Suria City Hotel Bandung. *Jurnal Lentera Bisnis*, 77.
- Suparno Saputra, R. Y. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan . *Jurnal Bisnis Dan Pemasaran*, 9(2), 21–31.
- Syukhri, S. (2018). Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Laboratorium Jaringan . *Jurnal Inovasi Vokasional Dan Teknologi*, 109-114.
- Wiwin, W. (2017). Front Office Department dan Peranannya Dalam Layanan Tamu . *Bisnis Dan Teknologi*, 4 (1), 62–70.



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI