

**SKRIPSI**

**PENERAPAN *GREEN HOTEL* UNTUK MENINGKATKAN  
KUALITAS PELAYANAN OLEH *STAFF FRONT OFFICE* DI  
ARKAMARA DIJIWA UBUD**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**I KADEK TEGUH SUMERTA JAYA**

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

**SKRIPSI**

**PENERAPAN *GREEN HOTEL* UNTUK MENINGKATKAN  
KUALITAS PELAYANAN OLEH *STAFF FRONT OFFICE* DI  
ARKAMARA DIJIWA UBUD**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**I KADEK TEGUH SUMERTA JAYA  
NIM: 1915834085**

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

**SKRIPSI**  
**PENERAPAN *GREEN HOTEL* UNTUK MENINGKATKAN  
KUALITAS PELAYANAN OLEH *STAFF FRONT OFFICE* DI  
ARKAMARA DIJIWA UBUD**

Disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Program Studi  
Manajemen Bisnis Pariwisata Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**I KADEK TEGUH SUMERTA JAYA**  
**NIM. 1915834085**

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

## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

### PENERAPAN *GREEN HOTEL* UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN OLEH *STAFF FRONT OFFICE* DI ARKAMARA DIJIWA UBUD

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

Pembimbing I,



Ni Luh Eka Armoni, S.E., M.Par  
NIP. 196310261989102001

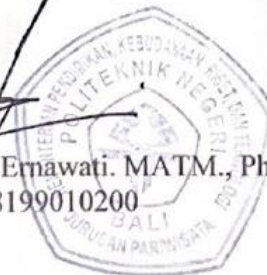
Pembimbing II,



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

Mengetahui  
Ketua Jurusan Pariwisata,

Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D  
NIP. 19631228199010200



## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI



Skripsi berjudul:

**PENERAPAN *GREEN HOTEL* UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS  
PELAYANAN OLEH *STAFF FRONT OFFICE* DI ARKAMARA DIJIWA  
UBUD**

Yang disusun **I Kadek Teguh Sumerta Jaya (NIM 1915834085)** telah  
dipertahankan dalam **Sidang Skripsi** di depan Tim Penguji  
Pada hari Jumat Tanggal 28 Juli 2023

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
<b>Ketua</b>	Ni Luh Eka Armoni, SE., M.Par NIP. 196310261989102001	
<b>Anggota</b>	Dr. Dra I Gusti Made Wendri, M.Par NIP. 195809231990122001	
<b>Anggota</b>	Elvira Septevany, S.S., M.Li NIP. 198909262019032017	

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali,

  
  
Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D  
NIP. 19631228199010200



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
JURUSAN PARIWISATA**

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Badung-Bali – 80364

POLITEKNIK NEGERI BALI Telp. 0361-701981 (hunting) Fax. 0361-701128 Laman: <http://www.pnb.ac.id>. Email: [poltek@pnb.ac.id](mailto:poltek@pnb.ac.id)

**PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : I Kadek Teguh Sumerta Jaya

NIM : 1915834085

Program Studi : Manajemen Bisnis Pariwisata

Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa skripsi berjudul:

**“Penerapan *Green Hotel* Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Oleh *Staff Front Office* Di Arkamara Dijiwa Ubud”**

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,



I Kadek Teguh Sumerta Jaya

## KATA PENGANTAR

Puja puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Penerapan *Green Hotel* Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Oleh *Staff Front Office* Di Arkamara Dijiwa Ubud”. Skripsi ini disusun dengan tujuan yang dimana salah satunya sebagai persyaratan dalam menyelesaikan perkuliahan serta untuk memperoleh ijazah Sarjana Terapan Pariwisata Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata di Politeknik Negeri Bali. Dapat terselesaikannya skripsi ini sesuai dengan batas waktu yang ditetapkan serta dengan hasil yang diharapkan. Tentunya tidak terlepas dari bantuan, bimbingan serta dorongan motivasi dari berbagai pihak yang sangat bernilai bagi penulis. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan baik moral maupun material dalam proses penyusunan skripsi ini, maka penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas pada penulis untuk melaksanakan perkuliahan pada kampus Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM.,Ph.D selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan izin dalam melaksanakan perkuliahan pada Jurusan Pariwisata serta turut membantu kelancaran penulis dalam melakukan penyusunan skripsi yang berjudul Penerapan *Green Hotel* Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Oleh *Staff Front Office* Di Arkamara Dijiwa Ubud.

3. Dr. Drs. Gede Ginaya, M. Si selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata yang telah membantu memberikan masukan dan kelancaran bagi penulis. Dan selaku Ni Luh Eka Armoni, S.E., M.Par yang telah memberikan pandangan, arahan, motivasi dan senantiasa meluangkan waktu nya untuk membimbing penulis demi kelancaran penyusunan skripsi yang berjudul Penerapan *Green Hotel* Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Oleh *Staff Front Office* Di Arkamara Dijiwa Ubud ini dari tahap awal hingga akhir.
4. Dra. Ni Nyoman Triyuni, MM selaku Ketua Prodi Manajemen Bisnis Pariwisata yang telah memberikan begitu banyak panduan, dorongan, dan masukan dalam melaksanakan penyusunan skripsi yang berjudul Penerapan *Green Hotel* Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Oleh *Staff Front Office* Di Arkamara Dijiwa Ubud ini.
5. Ibu Ni Luh Eka Armoni, SE. M.Par. Selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan saran, dukungan, dan bimbingan nya tanpa henti untuk membantu penulis agar dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul Penerapan *Green Hotel* Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Oleh *Staff Front Office* Di Arkamara Dijiwa Ubud ini dengan baik dan tepat waktu.
6. Bapak Made Sudiarta, S.S., M.Par selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan saran, motivasi beserta bimbingannya untuk membantu penulis agar dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul Penerapan *Green Hotel* Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Oleh *Staff Front Office* Di Arkamara Dijiwa Ubud ini dengan baik dan tepat waktu.
7. Seluruh senior di Arkamara Dijiwa Ubud khususnya di bagian *Sales and Marketing (Reservasi)* yang telah menerima penulis untuk belajar di hotel tersebut, memberikan dukungan, bantuan dalam pengumpulan data, pemahaman serta penyaluran ilmu baru bagi penulis yang sangat berguna untuk kelancaran penulisan skripsi yang berjudul Penerapan *Green Hotel* Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Oleh *Staff Front Office* Di Arkamara Dijiwa Ubud ini.



8. I Made Sumendra, Ni Nyoman Wenten, Ni Putu Teguh Juliantini dan semua keluarga tercinta yang telah banyak memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
9. Teman-teman yang selalu memberikan dukungan satu sama lain, saling memberi masukan, dan informasi dalam melakukan penulisan skripsi yang berjudul Penerapan *Green Hotel* Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Oleh *Staff Front Office* Di Arkamara Dijiwa Ubud ini.

Penulisan skripsi yang Penerapan *Green Hotel* Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Oleh *Staff Front Office* Di Arkamara Dijiwa Ubud ini masih jauh dari sempurna mengingat keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang penulis miliki sehingga besar harapan penulis agar skripsi yang berjudul Penerapan *Green Hotel* Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Oleh *Staff Front Office* Di Arkamara Dijiwa Ubud ini dapat bermanfaat bagi mahasiswa. Akhir kata penulis ucapkan terimakasih, dan mohon maaf atas kesalahan dalam melakukan penulisan.

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
Badung, 7 Maret 2023

I Kadek Teguh Sumerta Jaya

## ABSTRAK

Teguh Sumerta Jaya, I Kadek. (2023). Penerapan *Green Hotel* Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Oleh *Staff Front Office* Di Arkamara Dijiwa Ubud. Skripsi: Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Skripsi ini telah disetujui dan diperiksa oleh Pembimbing I: Ni Luh Eka Armoni, S.E., M.Par, dan Pembimbing II: Made Sudiarta, S.S., M.Par.

Abstrak, tujuan dari penelitian ini yaitu menganalisis Penerapan *Green Hotel* Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Oleh *Staff Front Office* Di Arkamara Dijiwa Ubud. Arkamara Dijiwa Ubud merupakan salah satu jasa yang berkembang di bidang pariwisata khususnya penginapan. Hotel ini sudah berkembang dari tahun 2018 dan sudah ditunjang dengan fasilitas yang memadai. Namun, dengan fasilitas yang telah tersedia itu belum cukup untuk memenuhi standar pelayanan yang baik, sehingga hal itu menjadi kendala di *staff front office* dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Penerapan *Green Hotel* di Arkamara Dijiwa Ubud menjadi salah satu solusi yang dilakukan guna untuk meningkatkan upaya kualitas yang ditonjolkan melalui penggunaan bahan yang ramah lingkungan. *Green Hotel* sendiri ialah standar hotel yang ramah lingkungan, mengurangi penggunaan sekali pakai dan mempraktikkan penghematan energi. Penerapan ini dirancang dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif yaitu *data collection*, *data reduction*, *data display*, *conclusion drawing/verification*.

**Kata kunci:** *Green Hotel*, Kualitas Pelayanan, *Staff Front Office*.

## ABSTRACT

Teguh Sumerta Jaya, I Kadek. (2023). Penerapan *Green Hotel* Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Oleh *Staff Front Office* Di Arkamara Dijiwa Ubud. Undergraduate Thesis: Tourism Business Management, Tourism Department, Politeknik Negeri Bali.

This undergraduate thesis has been supervised and approved by Supervisor I: Ni Luh Eka Armoni, S.E., M.Par, and Supervisor II: Made Sudiarta, S.S., M.Par.

Keywords: *Green Hotel*, Kualitas Pelayanan, *Staff Front Office*.

Abstract, the purpose of this study is to analyze the application of Green Hotel in an effort to improve service quality by the staff front office at Arkamara Dijiwa Ubud. Arkamara Dijiwa Ubud is one of the services that develops in the field of tourism, especially lodging. This hotel has developed from 2018 and has been supported by adequate facilities. However, with the facilities that have been available it is not enough to meet good service standards, so that it becomes an obstacle in the staff front office in improving service quality. The implementation of Green Hotel at Arkamara Dijiwa Ubud is one of the solutions taken to improve quality efforts that are highlighted through the use of environmentally friendly materials. Green Hotel itself is an environmentally friendly hotel standard, reducing disposable use and practicing energy savings. This application is designed using descriptive qualitative methods, namely data collection, data reduction, data display, conclusion drawing/verification.

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSYARATAN GELAR SARJANA TERAPAN .....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....	v
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
KATA PENGANTAR .....	vii
ABSTRAK .....	x
ABSTRACT.....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	5
1.4.2 Manfaat Praktis .....	5
1.5 Sistematika Penelitian .....	6

BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	9
2.1 Landasan Teori.....	9
2.1.1 Hotel.....	9
2.1.2 <i>Green hotel</i> .....	12
2.1.3 <i>Front office</i> .....	13
2.1.4 Kualitas Pelayanan.....	15
2.1.5 Penerapan .....	16
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	16
BAB III METODE PENELITIAN.....	22
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	22
3.2 Objek Penelitian .....	23
3.3 Identifikasi Variabel.....	23
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	23
2.5 Jenis dan Sumber Data .....	26
3.5.1 Jenis Data .....	26
3.5.2 Sumber Data.....	27
3.6 Teknik Penentuan Informan .....	27
3.7 Metode Pengumpulan Data .....	28
3.7.1 Observasi .....	28
3.7.2 Wawancara .....	28
3.7.3 Dokumentasi.....	29
3.8 Teknik Analisis Data .....	29
BAB IV PEMBAHASAN.....	35

4.1	Gambaran Umum Hotel .....	35
4.1.1	Sejarah Singkat Arkamara Dijiwa Ubud.....	35
4.1.2	Fasilitas Arkamara Dijiwa Ubud.....	36
4.2	Hasil Dan Pembahasan.....	41
4.2.1	Bagaimana Penerapan <i>green hotel</i> pada Arkamara Dijiwa Ubud?.....	41
4.2.2	Bagaimana dampak <i>green hotel</i> dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan.....	47
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>		
5.1	Kesimpulan.....	
5.2	Saran.....	
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>51</b>
<b>Lampiran .....</b>		<b>55</b>


  
**JURUSAN PARIWISATA**  
**POLITEKNIK NEGERI BALI**

## DAFTAR TABEL

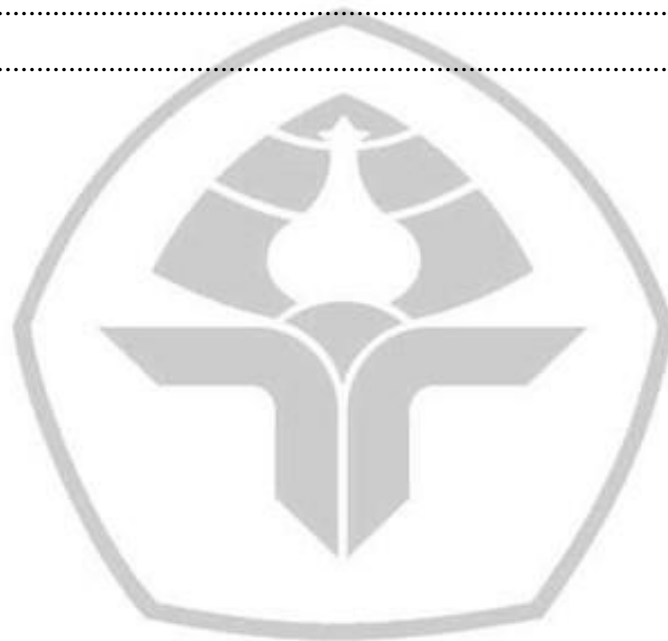
Tabel 3.1 Variabel dan Indikator <i>Green Hotel</i> .....	26
Tabel 3.2 Variabel dan Indikator Kualitas Pelayanan.....	28



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Komponen Dalam Analisis Data (Flow Model) .....	30
Gambar 3.2 Komponen Dalam Analisis Data (Interactive Model) .....	31
Gambar 4.1 Desain Interior .....	42
Gambar 4.2 Amenities Room.....	44
Gambar 4. 3 Saluran keran untuk air limbah .....	43
Gambar 4. 4.....	46
Gambar 4. 5.....	46



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Pengembangan pariwisata di Indonesia saat ini sudah berkembang seiring berjalannya waktu. Bali menjadi daerah tujuan internasional yang pertumbuhannya sangat pesat. Kekayaan budaya, alam, seni dan adat istiadat menjadi daya tarik utama bagi wisatawan untuk berkunjung ke Bali. Meningkatnya kunjungan wisatawan ke Bali tentu membutuhkan dukungan fasilitas pariwisata seperti akomodasi, transportasi, biro perjalanan, restoran dan infrastruktur lainnya, sehingga wisatawan merasa nyaman melakukan perjalanan. Perkembangan pariwisata juga mempengaruhi berbagai sektor seperti pembangunan baik itu pembangunan restoran, pembangunan hotel non bintang, sampai hotel bintang lima.

Salah satu tujuan wisata di Bali yang sedang berkembang yaitu Gianyar. Ubud merupakan salah satu daerah yang letaknya di Gianyar yang menjadi atraksi wisata khususnya seni dan budaya Bali. Ubud terletak di tengah-tengah Kabupaten Gianyar, yang memiliki pemandangan asri dan sejuk. Pesatnya perkembangan pariwisata di Ubud hingga saat ini menyebabkan semakin banyak penyedia barang dan jasa di bidang pariwisata. Perkembangan tersebut meliputi akomodasi, restoran, atraksi wisata, *travel agent* ataupun *tour agent*, *souvenir shop* dan lain sebagainya.

Akomodasi merupakan salah satu segmen penting yang diperlukan oleh wisatawan dalam melakukan perjalanan wisata. Berdasarkan tingkat kunjungan wisatawan ke Ubud yang semakin meningkat. Banyaknya pilihan akomodasi yang dapat dinikmati oleh wisatawan dalam melakukan perjalanan wisata di Ubud seperti: hotel, *resort*, *suites*, *villa*, *home stay*, dan *bungalow*. Salah satu *resort* yang berada di Ubud adalah Arkamara Dijiwa Ubud.

Arkamara Dijiwa Ubud merupakan salah satu *resort* bintang lima terkenal di Ubud yang berada di bawah naungan perusahaan terkenal yaitu Dijiwa Sanctuaries. *resort* ini terdiri dari 38 kamar dengan tipe kamar yang berbeda-beda seperti: Arkamara *suite room*, Arkamara *suite jungle*, Arkamara *pool terrace*, *one-bedroom pool villa*, *two-bedroom pool villa*, dan *royal pool villa*. Serta ditunjang dengan fasilitas yang lengkap dan mewah seperti: Kaukau *restaurant*, Akasa *rooftop bar*, Kamalini *spa*, dan Amara *gift shop*. Semua departemen yang ada di hotel bekerjasama untuk menunjang kelancaran dalam melayani tamu dan juga dapat mewujudkan dan meningkatkan fasilitas dan kualitas pelayanan yang baik, salah satunya pada *staff front office*.

*Staff front office* dikenal sebagai *the first impression and last impression of the guest* yang artinya kesan pertama tamu terhadap kualitas pelayanan hotel dimulai saat tamu melakukan registrasi untuk *check in* begitupun kesan terakhir yang ditinggalkan yaitu pada saat tamu melakukan proses *check-out* pada *receptionist* (Bagiastuti, 2020) maka untuk itu kualitas pelayanan *staff front office* sangat penting untuk memastikan tamu merasa puas dan memiliki niat untuk menginap kembali. Tidak hanya kualitas

pelayanan, peran *staff front office* juga harus memiliki penerapan ramah lingkungan sebagai cerminan bahwa *resort* menerapkan ramah lingkungan. Salah satu konsep penerapan ramah lingkungan adalah *green hotel*. Penerapan *green hotel* sangat tepat untuk menjaga kualitas dan keadaan sekitar hotel yang ramah lingkungan. Jadi sudah sewajarnya kesan yang mendalam akan tercipta di *front office*, tidak hanya sekedar menjalankan tanggung jawab terhadap penerimaan tamu dan registrasi, tetapi dalam semua kegiatan yang menyangkut kepentingan tamu hotel. Dengan keberhasilan penerapan *green hotel* pada Arkamara Dijiwa Ubud diharapkan dapat menumbuhkan hubungan positif terhadap kinerja operasional dan ramah lingkungan.

Dalam pelaksanaan operasional *Front Office* tentu tidak terlepas dari kesalahan atau permasalahan yang membuat tamu merasa kurang nyaman seperti karyawan *Front Office* yang meng-*handle* barang bawaan tamu dengan kurang teliti sehingga beberapa kali ada yang jatuh dan barang bawaan tersebut ada yang rusak, fasilitas *resort* yang kurang baik seperti Wi-Fi yang kurang memadai di beberapa tempat atau jaringan yang kurang cepat, dan permasalahan lainnya yang timbul akibat dari kesalahan karyawan atau manajemen yang kurang baik. Berdasarkan rating *booking.com* terlihat ulasan tamu terhadap faktor layanan, kepantasan harga, kebersihan dan fasilitas lebih rendah dibandingkan dengan faktor lokasi. Ada banyak cara yang telah dilakukan oleh Akramara Dijiwa Ubud dalam menangani permasalahan tersebut, salah satu cara yang efektif dalam melakukan *diferensiasi* (perubahan) adalah melalui peningkatan mutu dan kualitas pelayanan yang diberikan. Suatu hotel yang mampu bersaing di dunia pariwisata yaitu hotel yang dapat

menyediakan produk yang berkualitas, pelayanan yang optimal, serta dapat memberikan kenyamanan kepada tamu dengan tujuan mendapatkan *feedback* yang positif kepada masyarakat. Hal ini dapat menjadikan hotel dapat bersaing dengan para kompetitornya dalam meningkatkan tingkat hunian hotel. Kepuasan tamu menjadi salah satu sasaran strategis agar hotel dapat tumbuh dan berkembang serta tetap eksis dalam menghadapi persaingan yang ketat seperti sekarang. Keputusan hotel melakukan tindakan perbaikan pelayanan yang sistematis merupakan *paying* yang menentukan dalam menindaklanjuti *complain* tamu dari suatu kegagalan sehingga pada akhirnya mampu mengikat loyalitas konsumen (Murtiawati, 2019). Berdasarkan latar belakang dan permasalahan di atas, maka penulis tertarik untuk mendalami dan melakukan penelitian dengan judul “Penerapan *Green Hotel* Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Oleh *Staff Front Office* Di Arkamara Dijiwa Ubud”.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas, penulis merumuskan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

- a. Bagaimana penerapan *green hotel* pada Arkamara Dijiwa Ubud?
- b. Bagaimana penerapan *green hotel* dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan oleh *staff front office* Arkamara Dijiwa Ubud.

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari usulan penelitian Penerapan *Green Hotel* Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Oleh *Front Office Departement* Di Arkamara Dijiwa Ubud ini yaitu:

- a. Untuk mengetahui penerapan *green hotel* pada Arkamara Dijiwa Ubud.
- b. Untuk menganalisis penerapan *green hotel* dalam meningkatkan kualitas pelayanan oleh *staff front office* di Arkamara Dijiwa Ubud.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun beberapa manfaat yang diperoleh dari penelitian tersebut yaitu:

##### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Penelitian yang dilakukan diharapkan dapat memberikan manfaat dalam aspek ilmu pengetahuan guna mengembangkan wawasan dalam operasional akomodasi yang menerapkan konsep ramah lingkungan serta menjadi masukan dan referensi bagi peneliti selanjutnya.

##### **1.4.2 Manfaat Praktis**

###### **1. Bagi Penulis**

Hasil penelitian diharapkan dapat menambah wawasan penulis dalam bidang pariwisata khususnya dalam penerapan *green hotel*.

###### **2. Bagi Politeknik Negeri Bali**

Hasil penelitian yang dilakukan dapat dijadikan sebagai bahan kajian guna menambah sumber keilmuan khususnya bagi mahasiswa jurusan pariwisata yang nantinya juga akan menyusun skripsi serta sebagai referensi tambahan kepastakaan Politeknik Negeri Bali.

###### **3. Bagi Perusahaan**

Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi masukan bagi pihak pengelola dalam penerapan *green hotel*.

## **1.5 Ruang Lingkup**

Untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai rancangan penelitian ini, maka perlu disajikan sistematika penulisan dalam penelitian ini terlebih dahulu. Secara garis besarnya sistematika penulisan dirinci dalam bab-bab sebagai berikut

### **BAB I Pendahuluan**

Pada bab ini merupakan awalan bab yang berisi mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB II Landasan Teori**

Pada bab ini akan membahas mengenai teori pendukung yang digunakan dalam penelitian, serta menyebutkan penelitian sebelumnya dilengkapi dengan penjabaran mengenai persamaan dan perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian ini.

### **BAB III Metode Penelitian**

Bab Metode Penelitian membahas mengenai lokasi dan periode penelitian, objek penelitian, definisi operasional variabel penelitian, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data serta teknik analisis data yang digunakan.

### **BAB IV Pembahasan**

Pada bab ini berisis mengenai gambaran umum perusahaan tempat penelitian dan hasil penelitian

### **BAB V Simpulan dan Saran**

Bab ini merupakan bab akhir yang berisi mengenai kesimpulan mengenai rangkuman dari hasil penelitian yang telah dilakukan dan masukan yang diberikan penulis untuk tempat penelitian.

### **Referensi**

Referensi ini mencakup beberapa kutipan dari jurnal, buku dan ulasan yang digunakan.

### **Lampiran**

Lampiran ini berisi lampiran data yang mendukung proses penelitian.



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## BAB VI

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 KESIMPULAN

Dari hasil penelitian Penerapan *Green Hotel* Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Oleh *Staff Front Office* Di Arkamara Dijiwa Ubud, maka kesimpulan yang dapat diambil diantaranya sebagai berikut:

1. Penelitian Penerapan *Green Hotel* Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Oleh *Staff Front Office* Di Arkamara Dijiwa Ubud dilakukan dengan metode pengembangan kualitatif. Dimulai dari tahap *data collection*, *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/verification*.
2. Arkamara Dijiwa Ubud memiliki beberapa tipe kamar yang berbeda-beda, diantaranya: *Suite room*, *Arkamara suite jungle*, *Arkamara pool terrace*, *One-bedroom pool villa*, *Two-bedroom pool villa*, dan *Royal pool villa*. Serta ditunjang dengan fasilitas yang lengkap, seperti: *Kaukau restaurant*, *Akasa rooftop bar*, *Kalalini spa*, dan *Amara gift shop*.
3. Penerapan *Green Hotel* Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Oleh *Staff Front Office* Di Arkamara Dijiwa Ubud ialah dengan menerapkan:
  - a. Memakai *OR-code* sebagai sarana informasi kepada tamu yang dikemas untuk mengurangi penggunaan kertas.
  - b. Desain *interior* dengan kayu dan *glassdoor* yang menonjolkan artistik dan mengurangi efek globalisasi serta penghematan listrik di siang hari.
  - c. Menggunakan peralatan dari *amanities* agar bisa di *refill* dan mengurangi penggunaan plastik sekali pakai.
  - d. *Supplier* bahan yang ramah lingkungan dan menghindari pemakaian barang sekali pakai.



- e. *Management* penggunaan energi dengan menerapkan pemadaman baik listrik maupun air saat tidak digunakan.
- f. Pengolahan air limbah yang dapat dimanfaatkan untuk menyiram tanaman.

## 5.2 SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan yang telah dijelaskan, maka penulis menyampaikan saran kepada Arkamara Dijiwa Ubud agar pihak manajemen selalu menerapkan, mendorong serta meningkatkan implementasi *Green Hotel* dalam perusahaan sehingga memberikan pengaruh yang positif bagi kinerja lingkungan, mengurangi pengaruh buruk terhadap kelestarian lingkungan hidup serta sebagai upaya untuk tetap meningkatkan kualitas pelayanan hotel di dalam *staff front office*.

Penulis juga memberikan saran kepada peneliti selanjutnya agar peneliti selanjutnya memfokuskan salah satu variabel penelitian yang tidak ada di penelitian ini untuk dikembangkan dengan secara rinci. Pada penelitian selanjutnya diharapkan menggunakan jenis perusahaan lain sebagai objek penelitian sehingga hasilnya bisa dijadikan acuan dalam menemukan perbedaan antara penelitian yang dilakukan.

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdou, a. H., hassan, t. H., moustafa, m., & dief, e. (2020). *A description of green hotel practices and their role in achieving sustainable development*. 1–20.
- Agusnawar. (2013). 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](http://ejurnal.ars.ac.id/index.php/jiip/article/view/297)
- Bagiastuti. (2020). *Analysis of the receptionist service quality on guest satisfaction at harper kuta hotel*. *Journal of applied sciences in travel and hospitality*, 3(1), 51-60.
- Bagyono, s. (2012). *Teori dan praktek hotel front office*. Bandung: alfabeta.
- Dewi, n. K. H. K. (2022). *Implementasi green practice dalam meningkatkan kepuasan tamu pada front office department di mercure bali legian*.
- Green hotels and sustainable hotel operations in india*. (2017). 6(2), 13–16.
- Harsono, h. (2002). *Implementasi kebijakan dan politik*. Bandung: pt. Mutiara sumber widya.
- Hermawan, h., brahmanto, e., & hamzah, f. (2018). *Pengantar management hospitality, ke-1*. Pekalongan: pt. Nasya expanding management.
- 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.
- Kotler, p., kartajaya, h., & setiawan, i. (2019). *Kotler, p., kartajaya, h., & setiawan, i. (2019). Marketing 3.0: from products to customers to the human spirit (pp. 139-156). Springer singapore*.
- Maiziva, d. R., & sulistyani. (2017). *Peranan receptionist pada front office departement hotel grand zuri pekanbaru*. *Jurnal online mahasiswa (jom) bidang ilmu sosial dan ilmu politik*, 4(2), 1-10.
- Murtiawati, m. (2019). *Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap loyaitas konsumen*. 2, 129.
- Nugraha, m. F. (2010). Service excelent concierge section dalam menunjang kepuasan tamu di hotel de paviljoen bandung. *Service excelent concierge section dalam menunjang kepuasan tamu di hotel de paviljoen bandung*, 2(1), 41–49.
- Putri, f. E. A. (2020). Analisis implementasi green hotel. *Yogyakarta*.

- Rumate, v. A., & pariwisata, j. (2022). *Skripsi implementasi green human resource management untuk peningkatan kinerja lingkungan di the apurva kempinski bali*.
- Sugianto, e., kurniaan, c. J., kristanti, m., perhotelan, p. M., manajemen, p. S., petra, u. K., & siwalankerto, j. (2017). *Pengaruh program*. 390–400.
- Sugiyono. (2010). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif alfabeta*.
- Sugiyono. (2018). *Penelitian kuantitatif kualitatif dan r&d*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2021). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan r&d (sutopo (ed.); kedua)*. Alfabeta.
- Sugiyono, d. (2013). *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan r&d*.
- Sulastiyono, a. (2011). *Seri manajemen usaha jasa sarana pariwisata dan akomodasi: manajemen penyelenggaraan hotel*. Bandung: alfabeta.
- Sunyoto. (2012). *Mutu pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan konsumen, yaitu adanya kesesuaian antara harapan konsumen dengan standar kerja karyawan, adanya kesesuaian antara standa*.
- Upi, f. (2016). *Pengaruh program green hotel terhadap keputusan*. 1, 1023–1032.
- Usman, n. (2002). *Konteks implementasi berbasis kurikulum*.