

SKRIPSI
IMPLEMENTASI PRO ENVIRONMENTAL BEHAVIOR
SEBAGAI UPAYA TERWUJUDNYA GREEN HOTEL
PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT
DI KARMA KANDARA RESORT



POLITEKNIK NEGERI BALI

KOMANG IGANDINI KOMALA SARI

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023

SKRIPSI
IMPLEMENTASI PRO ENVIRONMENTAL BEHAVIOR
SEBAGAI UPAYA TERWUJUDNYA GREEN HOTEL
PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT
DI KARMA KANDARA RESORT



POLITEKNIK NEGERI BALI

KOMANG IGANDINI KOMALA SARI
NIM. 1915834073

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

SKRIPSI
IMPLEMENTASI PRO ENVIRONMENTAL BEHAVIOR
SEBAGAI UPAYA TERWUJUDNYA GREEN HOTEL
PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT
DI KARMA KANDARA RESORT

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

KOMANG IGANDINI KOMALA SARI

NIM. 1915834073

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

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Skripsi ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan Ketua Jurusan
Pariwisata pada hari

Pembimbing 1,

Pembimbing 2,



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

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

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata





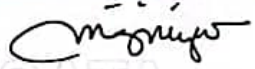
Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D
NIP 196312281990102001

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi berjudul

IMPLEMENTASI PRO ENVIRONMENTAL BEHAVIOR SEBAGAI UPAYA TERWUJUDNYA GREEN HOTEL PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT DI KARMA KANDARA RESORT

Yang disusun oleh Komang Igandini Komala Sari (NIM. 1915834073) telah dipertahankan dalam Sidang Skripsi di depan Tim Penguji pada hari Kamis tanggal 27 Juli 2023

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Ni Luh Eka Armoni, SE., M.Par. NIP.196310261989102001	
Anggota	Drs. I Nyoman Meirejeki, MM NIP.196305261990031001	
Anggota	Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd. NIP.199009222022032010	

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 Email: poltek@pnb.ac.id

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Komang Igandini Komala Sari

NIM : 1915834073

Program Studi : Manajemen Bisnis Pariwisata

Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**“IMPLEMENTASI PRO ENVIRONMENTAL BEHAVIOR SEBAGAI
UPAYA TERWUJUDNYA GREEN HOTEL PADA FRONT OFFICE
DEPARTMENT DI KARMA KANDARA RESORT”**

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

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Badung, 27 Juli 2023

Yang membuat pernyataan,



Komang Igandini Komala Sari

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Implementasi Pro Environmental Behavior Sebagai Upaya Terwujudnya Green Hotel Pada Front Office Department di Karma Kandara Resort” sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Penulisan penelitian ini merupakan wadah penyalur ilmu dan minat mahasiswa dalam melakukan penelitian serta sebagai langkah awal dalam memenuhi syarat dalam menyelesaikan pendidikan Sarjana Terapan Manajemen Bisnis Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan, dan nasehat dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini. Pada kesempatan kali ini penulis akan menyampaikan terima kasih setulus-tulusnya kepada:

1. I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom selaku Direktur dari Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas kepada penulis untuk melaksanakan perkuliahan di 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 serta turut membantu kelancaran penulis dalam penyusunan skripsi.
3. Dr. Drs. Gede Ginaya, M.Si selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata yang telah memberikan masukan dan kelancaran bagi penulis.
4. Dra. Ni Nyoman Triyuni, MM selaku Ketua Prodi Manajemen Bisnis Pariwisata yang telah memberikan masukan, pedoman, dan dorongan dalam melaksanakan penyusunan skripsi bagi penulis.
5. Ni Luh Eka Armoni, SE., M.Par. selaku Dosen Pembimbing I yang telah senantiasa meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan demi kelancaran penyusunan skripsi serta memberikan arahan dan motivasi bagi penulis.

6. Dr. I Nyoman Winia, M.Si. selaku Dosen Pembimbing II yang telah senantiasa meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan demi kelancaran penyusunan skripsi serta memberikan arahan, dan motivasi bagi penulis.
7. Ibu Nanda Syahra Ramadhani selaku manager Front Office Karma Kandara Resort, Bapak Anggara Putra selaku *assistance manage front office* Karma Kandara Resort, serta seluruh karyawan di Karma Kandara Resort khususnya di bagian *Front Office Department* yang telah memberikan ilmu, informasi, dan dukungan sehingga penulis dapat menyusun skripsi.
8. Kedua orang tua penulis yang selalu memberikan kasih sayang, doa, nasehat, dan memberikan dukungan
9. Kakak dan adik penulis yang selalu memberikan doa dan segala dukungan bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini
10. Seluruh teman-teman penulis yang selalu memberikan dukungan, masukan dan solusi untuk masalah yang dihadapi penulis dalam penelitian ini.

Dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kesalahan karena itu segala kritik dan saran yang membangun akan menyempurnakan penulisan skripsi ini serta bermanfaat bagi penulis dan para pembaca.

Penulis
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Komang Igandini Komala Sari

ABSTRAK

Igandini Komala Sari, Komang (2023). Implementasi Pro Environmental Behavior Sebagai Upaya Terwujudnya Green Hotel oleh Front Office Department di Karma Kandara Resort. Skripsi: Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Skripsi ini telah disetujui dan diperiksa oleh Pembimbing I: Ni Luh Eka Armoni, SE., M.Par. dan Pembimbing II: Dr. I Nyoman Winia, M.Si.

Kata Kunci: Implementasi, *Pro Environmental Behavior*, *Green Hotel*, *Front Office Department*.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi *pro environmental behavior* dan pengaruh implementasinya oleh karyawan *front office* untuk mendukung program *green hotel* di Karma Kandara Resort. Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu dengan melakukan observasi lapangan, melakukan penyebaran kuesioner dengan sampel jenuh kepada 30 karyawan *front office* sebagai responden dan melaksanakan wawancara bersama *Assistance Front Office Manager* Karma Kandara Resort. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis statistik deskriptif dan analisis regresi linear sederhana untuk menjawab rumusan masalah pada penelitian ini dengan bantuan aplikasi *SPSS Statistic 26*. Hasil analisis menunjukkan bahwa implementasi *pro environmental behavior* oleh karyawan *front office* sudah berada di kriteria implementasi baik dengan nilai rata rata yang diperoleh 4,01. Namun ada satu implementasi yang belum maksimal dilakukan yaitu implementasi penghematan energi dengan mematikan AC ketika jam operasional berakhir. Implementasi *pro environmental behavior* memiliki hubungan yang sangat kuat secara positif dan berpengaruh secara signifikan terhadap *green hotel*. Hasil analisis regresi linear sederhana menunjukkan bahwa apabila variabel *pro environmental behavior* meningkat maka variabel *green hotel* juga mengalami peningkatan. Pengaruh implementasi *pro environmental behavior* oleh karyawan *front office* berkontribusi sebesar 81,4% untuk mendukung *green hotel* di Karma Kandara Resort dan sisanya sebesar 18,6% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti oleh peneliti.

POLITEKNIK NEGERI BALI

ABSTRACT

Igandini Komala Sari, Komang (2023). *Implementation of Pro Environmental Behavior as an Effort to Realize a Green Hotel by the Front Office Department at Karma Kandara Resort. Thesis: Tourism Business Management, Department of Tourism, Bali State Polytechnic. This thesis has been approved and checked by supervisor I: Ni Luh Eka Armoni, SE., M.Par. and supervisor II: Dr. I Nyoman Winia, M.Si.*

Key Word: Implementation, Pro Environmental Behavior, Green Hotel, Front Office Department

This study aims to find out how the implementation of pro environmental behavior and the effect of its implementation by front office employees to support the green hotel program at Karma Kandara Resort. The data collection method used was by conducting field observations, distributing questionnaires with saturated samples to 30 front office employees as respondents and conducting interviews with the Assistance Front Office Manager of Karma Kandara Resort. The data analysis technique used is descriptive statistical analysis and simple linear regression analysis to answer the problem formulation in this study with the help of the SPSS Statistics 26 application. The results of the analysis show that the implementation of pro environmental behavior by front office employees is in the criteria of good implementation with an average value obtained 4.01. There is one implementation that has not been optimally implemented, namely the implementation of saving energy by turning off the air conditioner when operating hours end. The implementation of pro environmental behavior has a very strong positive relationship and has a significant effect on green hotel. The results of simple linear regression analysis show that if the pro-environmental behavior variable increases, the green hotel variable also increases. The influence of the implementation of pro environmental behavior by front office employees contributed 81.4% to support the green hotel at Karma Kandara Resort and the remaining 18.6% was influenced by other factors not examined by researchers.

POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	ii
HALAMAN JUDUL	iii
HALAMAN LEMBAR PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian.....	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	6
2.1 Landasan Teori	6
2.1.1 Hotel	6
2.1.2 Front Office	10
2.1.3 <i>Pro Environmental Behavior</i>	13
2.1.4 <i>Green Hotel</i>	15
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya.....	17
2.3 Hipotesis Penelitian	20

BAB III METODE PENELITIAN	22
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	22
3.2 Objek Penelitian.....	22
3.3 Identifikasi Variabel.....	23
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	23
3.5 Jenis Data dan Sumber Data.....	27
3.5.1 Jenis Data.....	27
3.5.2 Sumber Data.....	28
3.6 Populasi dan Sampel Penelitian.....	29
3.6.1 Populasi.....	29
3.6.2 Sampel.....	29
3.7 Metode Pengumpulan Data.....	29
3.8 Teknik Analisis Data.....	31
3.8.1 Uji Instrumen Penelitian.....	31
3.8.2 Analisis Statistik Deskriptif.....	32
3.8.3 Uji Asumsi Klasik.....	33
3.8.4 Analisis Korelasi Sederhana.....	35
3.8.5 Analisis Regresi Linear Sederhana.....	35
3.8.6 Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	35
3.8.7 Uji Signifikansi Parsial (Uji t).....	36
BAB IV HASIL PENELITIAN & PEMBAHASAN	37
4.1 Gambaran Umum Karma Kandara Resort.....	37
4.1.1 Sejarah Singkat Karma Kandara Resort.....	37
4.1.2 Bidang Usaha dan Fasilitas di Karma Kandara Resort.....	38
4.1.3 Struktur Organisasi Front Office Department.....	47
4.2 Hasil dan Pembahasan.....	54
4.2.1 Karakteristik Responden.....	54
4.2.2 Uji Instrumen Penelitian.....	55
4.2.3 Implementasi <i>Pro Environmental Behavior</i> Sebagai Upaya Terwujudnya <i>Green Hotel</i> Pada Front Office Department Di Karma Kandara Resort.....	60
4.2.4 Pengaruh <i>Pro Environmental Behavior</i> Sebagai Upaya Terwujudnya <i>Green Hotel</i> Pada Front Office Department Di Karma Kandara Resort.....	78
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	87
5.1 Simpulan.....	87
5.2 Saran.....	88

DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN.....	91



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel Pro Enviromental Behavior.....	24
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel Green Hotel.....	26
Tabel 3.3 Tabel Penentuan Skor	31
Tabel 3.4 Kelas Interval	34
Tabel 4.1 Tipe – tipe villa	39
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan	54
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja	55
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas.....	56
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas	58
Tabel 4.6 Hasil Implementasi Dimendi Penghematan Energi	60
Tabel 4.7 Hasil Implementasi Dimensi Mobilitas dan Transportasi.....	63
Tabel 4.8 Hasil Implementasi Dimensi Pencegahan Limbah	66
Tabel 4.9 Hasil Implementasi Dimensi Daur Ulang	68
Tabel 4.10 Hasil Implementasi Dimensi Konsumerisme.....	70
Tabel 4.11 Hasil Implementasi Dimensi Konsumerisme.....	73
Tabel 4.12 Implementasi Variabel Pro Environmental Behavior	75
Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov - Smirnov.....	78
Tabel 4.14 Hasil Uji Linearitas	79
Tabel 4.15 Hasil Uji Heteroskedastisitas	80
Tabel 4.16 Pedoman Pemberian Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi	81
Tabel 4.17 Hasil Uji Korelasi Sederhana.....	81
Tabel 4.18 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Sederhana.....	82
Tabel 4.19 Hasil Uji Koefisien Determinasi	83
Tabel 4.20 Hasil Uji t.....	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Logo Perusahaan	37
Gambar 4. 2 Villa Karma Kandara Resort	38
Gambar 4. 3 Dimare Restaurant Karma Kandara Resort	38
Gambar 4. 4 Dimare Restaurant Karma Kandara Resort	40
Gambar 4.5 Temple Lounge Karma Kandara Resort	42
Gambar 4. 6 Verities Wine Bar	43
Gambar 4. 7 Karma Spa	43
Gambar 4. 8 Gym Room	44
Gambar 4.9 Kids Club	44
Gambar 4. 10 Floating Wedding	45
Gambar 4. 11 Main Pool dan Kids Pool	46
Gambar 4. 12 Struktur Organisasi Front Office Department	47



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner

Lampiran 2 Pedoman Wawancara

Lampiran 3: Tabulasi Data

Lampiran 4 Jawaban Hasil Wawancara Dengan Asst Manager Front Office

Lampiran 5: rtabel

Lampiran 6: Hasil Uji Validitas

Lampiran 7: Hasil Uji Reliabel

Lampiran 8: Hasil Uji Statistik Deskriptif

Lampiran 9: Hasil Dokumentasi Dimensi Mobilitas dan Transportasi

Lampiran 10: Hasil Dokumentasi Dimensi Pencegahan Limbah

Lampiran 11: Hasil Dokumentasi Dimensi Daur Ulang

Lampiran 12: Hasil Dokumentasi Dimensi Konsumerisme

Lampiran 13: Hasil Dokumentasi Dimensi Konservasi

Lampiran 14: Hasil Uji Normalitas

Lampiran 15: Hasil Uji Linearitas

Lampiran 16: Hasil Uji Heteroskedastisitas

Lampiran 17: Hasil Analisis Korelasi Sederhana

Lampiran 18: Hasil Analisis Regresi Linear

Lampiran 19: Hasil Analisis Koefisien Determinasi (r^2)

Lampiran 20: Hasil Uji t

Lampiran 21: Tabel Uji t

Lampiran 22: Hasil Dokumentasi

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Lingkungan sangat erat kaitannya dengan manusia dikarenakan perilaku manusia sangat menentukan baik buruknya kondisi lingkungan tersebut sehingga manusia sangat berperan penting untuk menjaga lingkungan.

Pada kenyataannya, kerusakan lingkungan saat ini semakin meningkat salah satu faktor penyebabnya yaitu semakin bertambahnya jumlah manusia. (Utina & Baderan, 2014). Kerusakan lingkungan dapat terjadi karena perilaku manusia yang memanfaatkan sumber daya alam secara berlebihan, dan minimnya rasa tanggung jawab terhadap kebersihan lingkungan. Perilaku manusia yang menyebabkan masalah lingkungan tidak dapat dikatakan sebagai *pro environmental behavior*.

Pro Environmental Behavior merupakan perilaku positif seseorang dalam menjaga lingkungan dengan berbagai macam cara seperti memanfaatkan limbah yang dapat di daur ulang, melakukan penghematan energi merupakan usaha seseorang dalam menjaga lingkungan dan meminimalisir kegiatan yang dapat berdampak buruk bagi lingkungan (Kaiser, Oerke, and Bogner, 2007). Perilaku *pro environmental* yang dapat dilakukan dalam pemeliharaan lingkungan seperti pengurangan penggunaan sumber energi baik energi listrik, minyak maupun gas, melakukan pendauran ulang limbah padat seperti kertas, plastik, kain dan lain sebagainya. Perilaku seperti ini yang seharusnya diterapkan oleh manusia agar

tetap terjaga kelestarian lingkungan, akan tetapi seiring berjalannya waktu minimnya rasa tanggung jawab dan peduli manusia terhadap kelestarian lingkungan.

Tidak dapat dipungkiri bahwa kegiatan pariwisata juga sangat berdampak bagi kelestarian lingkungan. Limbah yang dihasilkan dari kegiatan pariwisata yang tidak diolah dengan baik dapat mencemari lingkungan. Industri pariwisata khususnya perhotelan mengkonsumsi sumber daya alam seperti air dan energi dalam jumlah yang besar bahkan menghasilkan limbah dalam jumlah yang tidak sedikit hal tersebut jika tidak dilakukan tindakan lebih lanjut untuk meminimalisir penggunaan energi, energi dan limbah padat akan dapat merusak lingkungan. Oleh karena itu, sebagai salah satu bagian dari tanggung jawab, pihak hotel harus mengurangi beban bagi lingkungan (Chand & Garge, 2017). Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Kemenparekraf) mengharapkan hotel di Indonesia mulai menerapkan konsep *Green Hotel* untuk menciptakan sebuah hotel yang ramah lingkungan. *Green Hotel* adalah penginapan ramah lingkungan yang telah menetapkan dan mengikuti program pelestarian lingkungan seperti mengurangi limbah padat, menghemat air dan energi (Han, Hsu & Jin-Soo, 2010). Kemenparekraf mengatakan bahwa program *green hotel* diluncurkan di Indonesia untuk mendorong sektor pariwisata, khususnya sektor perhotelan, untuk membantu mengurangi kerusakan lingkungan melalui program penghematan air, energi, pengurangan limbah padat, dan penggunaan bahan ramah lingkungan.

Karma Kandara Resort adalah salah satu dari banyaknya hotel yang menerapkan konsep *Green Hotel* ini dapat dilihat dari arsitektur bangunannya

yang menggunakan alang-alang sebagai atap, penggunaan kayu sebagai lantai dan lain sebagainya. Namun dalam menjalankan operasionalnya Karma Kandara belum disertifikasi sebagai *Green Hotel*, sehingga sangat penting menerapkan *pro environmental behavior* bagi karyawan front office department agar dapat mendukung program *green hotel* yang dilaksanakan oleh pihak hotel. Dengan menerapkan *pro environmental behavior* dapat membantu menjaga kelestarian lingkungan hotel maupun lingkungan kerja.

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Implementasi Pro Environmental Behavior Sebagai Upaya Terwujudnya Green Hotel pada Front Office Department di Karma Kandara Resort”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana *implementasi pro environmental behavior* oleh karyawan *front office* agar terwujudnya *green hotel* pada front office department di Karma Kandara Resort?
2. Bagaimana pengaruh *pro environmental behavior* oleh karyawan *front office* agar terwujudnya *green hotel* pada front office department di Karma Kandara Resort?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis implementasi *pro environmental behavior* oleh karyawan *front office* agar terwujudnya *green hotel* pada *front office department* di Karma Kandara Resort
2. Untuk menganalisis pengaruh *pro environmental behavior* oleh karyawan *front office* agar terwujudnya *green hotel* pada *front office department* di Karma Kandara Resort.

1.4 Manfaat Penelitian

1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian

Berdasarkan pada latar belakang, rumusan masalah, dan tujuan penelitian yang telah diuraikan di atas, maka dapat disimpulkan hasil dari penelitian sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Diharapkan hasil penelitian ini berguna untuk menyempurnakan dan menambahkan informasi penyampaian materi yang sudah ada, disesuaikan dengan fakta-fakta yang ada dan dapat dijadikan bahan perbandingan untuk penelitian lebih lanjut.

1.4.2 Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi, wawasan tambahan dalam penerapan teori *pro environmental behavior* dan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan program D-IV Manajemen Bisnis Pariwisata.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Dapat dijadikan sebagai referensi bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian dengan masalah terkait serta menambah keilmuan bagi mahasiswa Politeknik Negeri Bali

c. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi tambahan dan masukan yang objektif serta dapat menjadi bahan evaluasi untuk setiap department khususnya front office department agar selalu berkontribusi dalam gerakan *pro environmental behavior* dalam menciptakan *green hotel*.

1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas, ruang lingkup dan Batasan masalah ini adalah penelitian kuantitatif. Ruang lingkup pada penelitian ini adalah Implementasi *Pro Environmental Behavior* Sebagai Upaya Terwujudnya *Green Hotel* Pada Front Office Department di Karma Kandara Resort. Penelitian ini menggunakan 2 variabel yaitu variabel independen *Pro Environmental Behavior* yang terdiri dari 6 dimensi yaitu penghematan energi, mobilitas & transportasi, pencegahan limbah, daur ulang, konsumerisme, dan konservasi. Variabel dependen yaitu *Green Hotel* yang terdiri dari 6 dimensi yaitu *green design, reduce consumption, energy management, environmental protection, green product and service, dan social-economic and environmental benefits*. Penelitian ini menggunakan metode analisis data kuantitatif dengan teknik analisis statistik deskriptif kuantitatif dan analisis regresi linear sederhana untuk mendapatkan jawaban dari rumusan masalah dalam penelitian ini.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang telah dilakukan sehingga dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Implementasi *pro environmental behavior* yang dilakukan oleh seluruh karyawan *front office* di Karma Kandara Resort seluruh dimensinya sudah berada di kategori baik dengan nilai rata rata keseluruhan yaitu 4,01 sudah dilaksanakan dengan baik. Namun ada satu indikator yang masih berada dikategori cukup baik yaitu perilaku penghematan energi dengan mematikan AC ketika jam operasional berakhir. Akan tetapi seluruh karyawan *front office* sudah memiliki kesadaran akan penting melakukan penghematan energi sehingga karyawan *front office* akan mematikan AC pada pukul 1 malam dan AC dinyalakan kembali pada pukul 5 pagi.
2. Implementasi *pro environmental behavior* memiliki hubungan yang sangat kuat dan positif serta berpengaruh secara signifikan terhadap *green hotel*. Apabila implementasi *pro environmental behavior* ditingkatkan maka implementasi *green hotel* juga akan mengalami peningkatan. Implementasi *pro environmental behavior* yang dilakukan oleh karyawan *front office* sebesar 81,4% untuk mendukung konsep *green hotel* di Karma Kandara Resort. Sedangkan sisanya yaitu sebesar 18,6% dipengaruhi oleh faktor lain dalam aspek *green hotel* yang tidak diteliti oleh penulis.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti beberapa saran untuk seluruh karyawan *front office* dan juga pihak hotel Karma Kandara Resort sebagai tindak lanjut dalam menciptakan *green hotel*, sebagai berikut:

1. Dalam upaya mendukung *green hotel* perusahaan dapat memberikan pemahaman dan pelatihan kepada seluruh karyawan mengenai pentingnya menjaga lingkungan baik lingkungan sekitar hotel maupun lingkungan kerja salah satunya dengan cara mulai menerapkan *pro environmental behavior*. Selain itu pihak hotel dapat mendukung kegiatan implementasi *pro environmental behavior* secara maksimal dengan menyediakan fasilitas yang mendukung seperti menyediakan *hand dryer* agar meminimalisir penggunaan *tissue* atau menyediakan keran dengan teknologi sensor.
2. Untuk seluruh karyawan *front office* di Karma Kandara Resort hendaknya dipertahankan dimensi dari implementasi *pro environmental behavior* yang sudah memiliki kriteria sangat tinggi dan lebih ditingkatkan lagi dimensi dari implementasi *pro environmental behavior* yang memiliki nilai kriteria baik seperti penghematan energi, daur ulang, konsumerisme dan konservasi agar memiliki kriteria implementasi yang sangat tinggi dalam penerapan *pro environmental behavior*.

DAFTAR PUSTAKA

- Agusnawar. 2013. Pengantar Operasional Kantor Depan. Jakarta: PT. Perca,
- Bagyono. 2012. Teori Dan Praktik Hotel *Front Office*. Jakarta: Alfabeta
- Chand, Mohinder, and Sumit Garge. 2017. "Eco Friendly Practices in Indian Hotel Industry: An Exploratory Study." *International journal of Hospitality and tourism systems* 10(1): 63–70.
- Febriani, Novisa et al. 2020. "Hubungan Kecerdasan Spiritual Dengan Perilaku Pro- Lingkungan Pada Karyawan Qhse Pt . Adaro Indonesia The Relationship Spiritual Intelligence With Pro-Enviromental Behaviour In Employees Qhse Pt . Adaro Indonesia." 3.
- Ghozali, Imam. 2018. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan IBM SPSS 25. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hadi, Wisnu. 2014. "Peranan Front Desk Agent Dalam Membentuk Citra." V(2): 1–12.
- Han, Hsu, Jin-Soo, Sheu. 2010. "Are Lodging Customers Ready to Go Green? An Examination of Attitudes, Demographics, and Eco-Friendly Intentions."
- Hermawan, Hary, Erlangga Brahmanto, and Faizal Hamzah. 2018. "Pengantar Manajemen Hospitality." Pekalongan: PT Nasya Expanding Management.
- Kaiser, Florian G., Britta Oerke, and Franz X. Bogner. 2007. "Behavior-Based Environmental Attitude: Development of an Instrument for Adolescents." *Journal of Environmental Psychology* 27(3): 242–51.
- Khashe, S., Heydarian, A., Gerber, D., Becerik-Gerber, B., Hayes, T., & Wood, W. 2015. "Influence of LEED Branding on Building Occupants' pro-Environmental Behavior. *Building and Environment*, 94, 477-488."
- Kollmuss, Anja, and Julian Agyeman. 2010. "Mind the Gap : Why Do People Act Environmentally and What Are the Barriers to pro-Environmental Behavior? Mind the Gap : Why Do People Act Environmentally and What Are the Barriers To." 4622.
- Komar. 2014. Jenis Jenis Hotel. Jakarta: Grasindo
- Maiziva, D. R., & Sulistyani, A. 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."
- Meirina, I & Pramudia, H. 2017. "Hotel Room Division Management. Depok: Kencana."
- Onel, N., & Mukherjee, A. 2016. "Consumer Knowledge in Pro-Environmental Behavior: An Exploration of Its Antecedents and Consequences. *World*

Journal of Science, Technology and Sustainable Development.”

Sari, Anjarria Lestari, Hasmalena Hasmalena, and Laihat Laihat. 2021. “Penggunaan Media Sosial Whatsapp Pada Pembelajaran Daring Di Kelas I Sdn 25 Indralaya.” *Jurnal Inovasi Sekolah Dasar* 8(1): 48–55.

Sugianto, Evelyn et al. 2017. “Pengaruh Program Green Hotel Terhadap Minat Beli Konsumen Di Indonesia.” : 390–400.

Sugiyono. 2012. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.” *Akuntansi*: 56–85.

———. 2017. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta

Sujatno, D. 2008. “Front Office Operations. Yogyakarta: Andi.”

Umar, H. 2013. “Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis.” Jakarta: Rajawali pers

Utina, R. & Baderan, D. 2014. “Dampak Kepadatan Penduduk Terhadap Kondisi Bio-Fisik Lingkungan Hidup Di Provinsi Gorontalo. Penelitian Kerjasama (Pemda, BUMD/N, Swasta), 2(775).”

Yuso, Mohd et al. 2020. “An Investigation of Pro-Environmental Behaviour and Sustainable Development in Malaysia.” : 1–21.

Zhang, Jinhua, and Rong Huang. 2019. “Journal of Hospitality and Tourism Management Employees ’ pro-Environmental Behaviours (PEBs) at International Hotel Chains (IHCs) in China : The Mediating Role of Environmental Concerns (ECs).” *Journal of Hospitality and Tourism Management* 39(June 2018): 129–36.
<https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2019.03.007>.

JURUSAN PARIWISATA
 POLITEKNIK NEGERI BALI