

SKRIPSI
PENERAPAN *PRO ENVIRONMENTAL BEHAVIOURS* STAF
FRONT OFFICE* DALAM MENCIPTAKAN *GREEN HOTEL
PADA ASTON CANGGU BEACH RESORT



POLITEKNIK NEGERI BALI

NI PUTU INDAH MELIANTARI

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022

SKRIPSI
PENERAPAN *PRO ENVIRONMENTAL BEHAVIOR* STAF
FRONT OFFICE* DALAM MENCIPTAKAN *GREEN HOTEL
PADA ASTON CANGGU BEACH RESORT

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyusun skripsi
S1 Terapan Politeknik Negeri Bali



JURUSAN PARIWISATA

PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA

JURUSAN PARIWISATA

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2022



POLITEKNIK NEGERI BALI

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

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

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ni Putu Indah Meliantari
NIM : 1815834006
Program Studi : Manajemen Bisnis Pariwisata
Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi berjudul:

**PENERAPAN *PRO ENVIRONMENTAL BEHAVIOURS* STAF FRONT OFFICE
DALAM MENCIPTAKAN *GREEN HOTEL* PADA ASTON CANGGU 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, 4 Juli 2022

Yang membuat pernyataan,

10000
5A545AJX017204510

Ni Putu Indah Meliantari

SKRIPSI

PENERAPAN *PRO ENVIRONMENTAL BEHAVIOURS* STAF FRONT OFFICE DALAM MENCIPTAKAN *GREEN HOTEL* PADA ASTON CANGGU BEACH RESORT

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



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

2022

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini disetujui oleh Dosen pembimbing dan Ketua Jurusan
Pariwisata pada tanggal 14 Maret 2022.

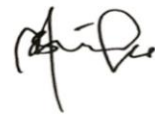
Pembimbing I,



Dra. Nyoman Mastiani Nadra, M.Par

NIP. 196211251990032001

Pembimbing II,



Ni Ketut Bagiastuti, SH., M.H.

NIP. 197203042005012001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Pariwisata,



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

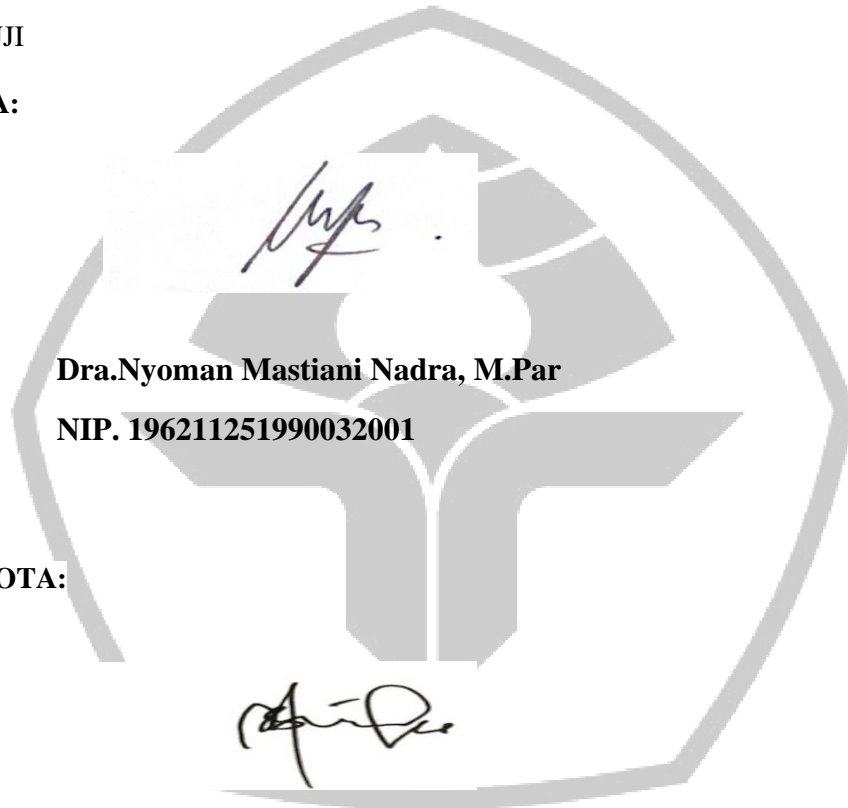
NIP. 196312281990102001

**PENERAPAN *PRO ENVIRONMENTAL BEHAVIOURS* STAF
FRONT OFFICE DALAM MENCIPTAKAN *GREEN HOTEL*
PADA ASTON CANGGU BEACH RESORT**

Telah diuji dan dinyatakan lulus ujian pada:
Hari Selasa 2 Agustus 2022

PENGUJI

KETUA:



Dra.Nyoman Mastiani Nadra, M.Par

NIP. 196211251990032001

ANGGOTA:

1. Ni Ketut Bagiastuti, SH., M.H.

NIP. 197203042005012001

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

2. Dr. Dra. Lien Darlina, M.Hum

NIP. 196612081993032001

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas kebesaran karunia dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Penerapan *pro environmental behavior* staf front office dalam menciptakan *green hotel* pada Aston Cangu Beach Resort**” ini dengan baik dan benar sehingga penulis dapat menyelesaikannya tepat waktu.

Skripsi ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Terapan pada Program Studi DIV Manajemen Bisnis Pariwisata, Politeknik Negeri Bali. Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bantuan dan bimbingan dari banyak pihak. Untuk itu penulis tidak lupa mengucapkan terima kasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE, M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas kepada penulis untuk mengikuti dan menyelesaikan Pendidikan Diploma IV di Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM, Ph.D, selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan semangat demi terselesaikannya skripsi ini di Politeknik Negeri Bali.
3. Drs. Gede Ginaya, M.Si. selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata yang telah memberikan masukan kepada penulis.
4. Dra. Ni Nyoman Triyuni, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata yang telah memberikan panduan dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. Dra.Nyoman Mastiani Nadra, M.Par selaku dosen pembimbing 1 yang dengan sabar memberikan bimbingan, arahan serta masukan-masukan yang sangat berarti sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
6. Ni Ketut Bagiastuti, SH., M.H. selaku dosen pembimbing 2 atas ketulusan hati dan kesabarannya dalam membimbing, mendukung dan mengarahkan penulis.
7. Orang tua penulis dan seluruh keluarga atas masukan serta dorongan serta dukungan baik secara spiritual maupun secara material selama penulisan skripsi ini.
8. Semua pihak yang turut membantu dalam menyusun skripsi ini.

Untuk menyempurnakan penulisan ini. Besar harapan penulis agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua mahasiswa. Demikian yang dapat penulis sampaikan, akhir kata tidak lupa penulis menyampaikan permohonan maaf apabila terdapat kesalahan dalam penulisan skripsi ini.

Badung, Maret 2022

JURUSAN PARIWISATA
Penulis
POLITEKNIK NEGERI BALI

IMPLEMENTATION OF PRO ENVIRONMENTAL BEHAVIOR STAFF FRONT OFFICE IN CREATING GREEN HOTEL AT ASTON CANGGU BEACH RESORT

Ni Putu Indah Meliantari

NIM.1815834006

ABSTRACT

This study discusses the application of pro-environmental behaviour front office staff in creating a green hotel at Aston Canggu Beach Resort. The purpose of this study is to find out how the implementation of pro environmental behaviours by front office staff in creating a green hotel at Aston Canggu Beach Resort and to find out what indicators of pro environmental behaviours need to be maintained and improved by front office staff in creating a green hotel at Aston. Canggu Beach Resort. Data collection methods in this study were carried out by observation, distributing questionnaires, documentation and literature studies. The data analysis method that used in this research is qualitative and quantitative methods, qualitative methods include several stages such as conducting interviews, descriptive statistics and drawing conclusions, while quantitative methods are in the form of questionnaire data processing, validity, reliability, and importance performance analysis. The results of this study indicate that the implementation of pro environmental behaviours at the Aston Canggu Beach Resort hotel has been implemented well, the 6 indicators in pro environmental behaviour have mostly been implemented, but there are several indicators that need to be improved, namely indicators of mobility and transportation, consumerism, and actions aimed at preserving the environment. So it can be concluded that the implementation of pro environmental behaviour of front office staff at Aston Canggu Beach Resort has been implemented by 80% where this is shown in the Cartesian diagram where there are no things that are not important and are not done by the front office staff, it just needs improvement in its implementation.

Key Word : pro environmental behaviour, Green Hotel, front office staff, environmentally friendly, recycling.

PENERAPAN *PRO ENVIRONMENTAL BEHAVIOR* STAF FRONT OFFICE DALAM MENCIPTAKAN *GREEN HOTEL* PADA ASTON CANGGU BEACH RESORT

Ni Putu Indah Meliantari

NIM.1815834006

ABSTRAK

Penelitian ini membahas tentang penerapan *pro environmental behavior* staf front office dalam menciptakan *green hotel* pada Aston Canggus Beach Resort. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Implementasi *pro environmental behaviours* staf front office dalam menciptakan *green hotel* pada Aston Canggus Beach Resort dan untuk mengetahui Indikator *pro environmental behaviours* apa saja yang perlu dipertahankan dan di tingkatkan oleh staf front office dalam menciptakan *green hotel* pada Aston Canggus Beach Resorts. Metode penumpulan data pada penelitian ini dilakukan secara observasi, penyebaran kuisisioner, dokumentasi dan studi kepustakaan. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dan kuantitatif, metode kualitatif meliputi beberapa tahap seperti pelaksanaan wawancara, statistika deskriptif dan penarikan kesimpulan, sedangkan metode kuantitatif berupa pengolahan data kuisisioner, uji validitas, realibilitas, dan *importance performance analysis*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan *pro environmental behaviours* pada hotel Aston Canggus Beach Resort sudah dilaksanakan dengan baik, 6 indikator yang ada dalam *pro environmental behaviours* Sebagian besar sudah dilaksanakan, namun ada beberapa indikator yang perlu ditingkatkan peformanya yaitu indikator mobilitas dan transportasi, konsumerisme, dan tindakan-tindakan yang bertujuan melestarikan lingkungan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa penerapan *pro environmental behaviour* staf front office pada Aston Canggus Beach Resort sudah diterapkan sebesar 80% dimana hal ini ditunjukkan pada diagram kartesius dimana tidak ada hal yang tidak penting dan tidak di lakukan oleh staf front office, hanya saja perlu peningkatan dalam pelaksanaannya.

Kata Kunci : *pro environmental behaviour*, *Green Hotel*, staf front office, Ramah lingkungan, Daur ulang.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PERSETUJUAN GELAR SARJANA TERAPAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN	v
HALAMAN PENETAPAN KELULUSAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRACT	ix
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.3.2 Manfaat Teoritis	8
1.4.2 Manfaat Praktis	8
1.5 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Landasan Teori	10
2.1.1 Teori planned of behaviour.....	10
2.1.2 Hotel	11
2.1.3 Green Hotel	14
2.1.5 Front Office	17
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya.....	20
BAB III PENELITIAN	25
3.1 Lokasi Penelitian dan Objek penelitian.....	25

3.1.1	Lokasi Penelitian	25
3.1.2	Objek Penelitian	25
3.2	Identifikasi variabel dan Indikator	26
3.3	Definisi Oprasional Variabel.....	28
3.4	Jenis dan Sumber Data	30
3.4.1	Jenis Data.....	30
3.4.2	Sumber Data	30
3.5	Populasi dan Sampel	31
3.5.1	Populasi	31
3.5.2	Sampel.....	31
3.6	Metode pengumpulan data	32
3.7	Teknik analisis data	33
3.7.1	Statistika deskriptif.....	33
3.7.2	Uji Validitas.....	35
3.7.4	Uji Reabilitas.....	35
3.7.4	Importance performance Analysis.....	36
BA IV HASIL DAN PEMBAHASAN		39
4.1	Gambaran umum Archipelago International	39
4.1.1	Sejarah singkat Aston Cangu Beach Resort	39
4.1.2	Kegiatan Usaha.....	40
4.1.3	Fasilitas.....	42
4.1.4	Struktur organisasi Front Office Aston Cangu Beach Resort.....	43
4.2	Hasil dan Pembahasan.....	49
4.2.1	Penerapan Pro Environmental behaviours staff Front Office pada Aston Cangu Beach Resort	50
4.2.2	Indikator pro environmental behaviours yang perlu dipertahankan dan di tingkatkan oleh staff Front office Aston Cangu Beach Resort.....	53
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		61
5.1	Kesimpulan.....	61
5.2	Saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA		63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Occupancy 2018 & 2019	3
Gambar4. 1 Karakteristik Responden	50
Gambar4. 2 uji reliable data penerapan	56
Gambar4. 3 Uji Reliable data Kepentingan	56
Gambar4. 4 Diagram kartesius IPA	57



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3 1 Tabel identifikasi variabel & indikator	28
Tabel 3.2 skor dan Indeks Skala Likert	34
Tabel 4. 1 uji validitas data persepsi responden	54
Tabel 4. 2 uji validitas data harapan responden	54



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner penelitian :	66
Lampiran 2 Data Responden	71
Lampiran 3 Tabulasi data tingkat kepentingan	73
Lampiran 4 Tabulasi data tingkat penerapan responden.....	74
Lampiran 5 Pertanyaan wawancara	75
Lampiran 6 Dokumentasi.....	78



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Era Globalisasi seperti saat ini sangat mempermudah orang melakukan perjalanan dan *traveling* akibat semakin berkembangnya alat transportasi dan penggunaannya yang sangat terjangkau. Mengingat hal tersebut saat ini tujuan wisatawan adalah mendapatkan akomodasi yang aman, nyaman, dan sehat di tempat tujuan. Dengan adanya hal tersebut membuat berkembangnya pemikiran untuk menciptakan hotel yang ramah lingkungan dengan menerapkan perilaku-perilaku yang mendukung lingkungan di setiap kegiatan dalam hotel tersebut.

Manusia dan lingkungan memiliki hubungan yang saling ketergantungan dan timbal balik. Lingkungan bagi manusia merupakan salah satu unsur yang sangat penting dalam kehidupannya. Interaksi antara manusia dan lingkungan yang terjadi secara terus menerus, akan mempengaruhi perilaku manusia terhadap lingkungan. Sikap dan perilaku manusia akan menentukan baik buruknya kondisi suatu lingkungan. Cara manusia memperlakukan lingkungannya akan berdampak pada kualitas hidup manusia itu sendiri (Hamzah, 2013).

Masalah lingkungan hidup yang terjadi dapat dikatakan sebagai masalah moral, yang berhubungan dengan perilaku manusia. Lingkungan hidup tidak hanya berkaitan dengan masalah teknis saja tetapi menjadi krisis moral secara *global*.

Pencemaran dan kerusakan yang terjadi di hutan, laut, air, tanah, atmosfer dan berbagai macam bentuk kerusakan lainnya diakibatkan oleh perilaku manusia yang tidak peduli dan tidak bertanggung jawab dan hanya memikirkan kebutuhan

hidupnya saja. Dapat dikatakan penyebab pencemaran dan kerusakan lingkungan hidup yang utama adalah manusia.

Penting untuk disadari bahwa kesadaran tentang isu lingkungan adalah dasar pembentukan sikap. Sedangkan sikap menentukan tingkat kepedulian seseorang terhadap lingkungan, dimana hal ini merupakan kekhawatiran yang sudah ada sebelumnya untuk memperkuat komponen kognitif dan afektif dari sikap seseorang.

Menurut Palupi and Sawitri, (2017) perilaku *pro* lingkungan adalah perilaku yang tumbuh dari kesadaran seseorang untuk meminimalkan dampak negatif dari tindakan seseorang terhadap alam dan pembangunan, seperti meminimalkan penggunaan sumber daya, penghematan konsumsi energi, penggunaan bahan yang tidak beracun, pengurangan produksi sampah. Permasalahan saat ini bagaimana orang melakukan perilaku *pro*-lingkungan dalam kehidupan sehari-hari masih merupakan pertanyaan yang kompleks. Misalnya, hubungan antara kesadaran lingkungan dan perilaku *pro*-lingkungan masih diperdebatkan oleh banyak peneliti.

Data dari Badan Pusat Statistik (2019) menunjukkan Hotel bintang empat tercatat mendominasi peningkatan jumlah kamar sebesar 52,8% diikuti oleh bintang lima dan bintang tiga masing-masing sebesar 23,9% dan 23,3%. Di lihat dari prosentase data tersebut dapat di ketahui bahwa perkembangan akomodasi perhotelan sangatlah pesat, mengikuti kebutuhan dari wisatawan yang datang, dengan demikian sudah dipastikan hal tersebut membawa dampak positif dan

negative, disamping dampak positif yang dihasilkan, dampak negatif seperti penggunaan sumber daya dan menghasilkan limbah yang tidak sedikit merupakan masalah yang harus dipecahkan.

Saat di berlakukannya new normal peningkatan jumlah kamar tersebut diperkirakan menurun drastis dikarenakan sedikitnya wisatawan yang berkunjung, khususnya Bali hal ini merupakan suatu hal yang menjadi ancaman dikarenakan pariwisata merupakan mata pencaharian pertama yang diandalkan oleh masyarakat.

ASTON CANGGU BEACH RESORT

DESCRIPTION	TODAY		REVEN	
	TODAY	%	MTD	%
TOTAL LODGING BY GUEST SEGMENT	5.680.800	100	209.319.951	100

DESCRIPTION	2018		2019	
	2018	%	2019	%
Remaining Balance	-	-	-	-
Lodging	12.811.645	87	471.866.119	84
Other Room Revenue	4.441	0	9.109.015	2
Allowance Room	-	-	-	-
TOTAL ROOM REVENUE	12.816.087	87	480.975.134	86
Laundry	12.000	0	3.589.413	1
TOTAL LAUNDRY REVENUE	12.000	0	3.589.413	1

Gambar 1. 1 Data Occupancy 2018 & 2019

Menurut data occupancy dari aston canggu pada tahun 2018 sebelum pandemi occupancy mencapai 87%, dan saat new normal pada tahun 2019 terjadi penurunan tingkat hunian kamar menjadi 83%. Persentase dari occupancy ini menunjukan bahwa tidak terjadi penurunan secara signifikan sehingga masih banyak kegiatan yang masih menimbulkan pencemaran alam khususnya di front office sebagai departemen vital di suatu hotel.

Dengan terjadinya hal ini sebaiknya pemerintah dan masyarakat bekerjasama dalam menciptakan upaya-upaya perbaikan dan persiapan yang

sekiranya nanti setelah pandemic ini berlalu dapat memberikan kepuasan yang sesuai dengan ekspektasi tamu, selain itu mengingat sebelum pandemi pariwisata merupakan salah satu industry yang memiliki ancaman terhadap lingkungan yang cukup besar, sehingga saat ini merupakan kesempatan untuk melakukan perbaikan.

Dengan demikian industry pariwisata khususnya melalui perhotelan perlu bergerak menciptakan tindakan-tindakan yang pro lingkungan untuk menciptakan *green hotel*, Menciptakan bangunan hotel yang ramah lingkungan (“*Green Hotel*”), tidak saja tergantung kepada kondisi bangunannya saja, melainkan yang tidak kalah penting adalah komitmen pelaksana serta sistem manajemen hotel yang bersangkutan, Jika gerakan “*Green Hotel*” ini dapat dijalankan, maka akan meningkatkan kualitas di sektor pariwisata ini.

Sekretariat ASEAN (2016) mendefinisikan Green Hotel sebagai hotel yang ramah lingkungan dan menerapkan ukuran yang jelas untuk pelestarian energi. Ramah lingkungan adalah istilah yang banyak digunakan dalam pemasaran untuk mengedukasi konsumen dalam hal fitur dari produk atau layanan yang memberikan manfaat untuk lingkungan. Dalam hal ini dapat dilihat bahwa *Pro-environmental behaviours* dapat dijadikan sebagai salah satu obsi untuk menciptakan adanya *green hotel*.

Berbagai bentuk usaha dilakukan untuk meminimalisir terjadinya pemanasan *global* melalui langkah-langkah yang dilaksanakan melalui gerakan “*Green*” kepada para pelaku usaha hotel yang mempunyai komitmen menerapkan prinsip-prinsip ramah lingkungan baik melalui program penghematan air,

penghematan energi, penggunaan material ramah lingkungan maupun mengurangi limbah padat.

Untuk mewujudkan hotel berwawasan lingkungan diperlukan pengetahuan yang berkaitan dengan berbagai aspek dalam perlindungan dan pengelolaan lingkungan hidup serta langkah yang seharusnya dilaksanakan oleh pihak manajemen hotel dalam upaya melestarikan lingkungan hidup, instrumen yang diperlukan adalah dengan menyusun struktur organisasi, uraian tugas, Standar operasional prosedur yang khusus berkaitan dengan pelaksanaan kegiatan pelestarian lingkungan hidup, agar kegiatan dapat berjalan dengan baik dan lancar.

Aston Canggus Beach Resort merupakan salah satu hotel berbintang empat yang terletak di daerah canggus, sesuai dengan data dari Badan Pusat Statistik (2019) menunjukkan Hotel bintang empat tercatat mendominasi peningkatan jumlah kamar sebesar 52,8%, disamping dampak *positive* yang di dapat oleh pihak hotel, ada dampak *negative* pula yang harus di pikirkan solusinya contohnya adalah penanganan limbah hotel, penghematan sumber energi, dan perilaku-perilaku lain yang dapat melestarikan lingkungan.

Dimasa pandemi seperti saat ini Aston Canggus Beach Resort mengalami dampak yang sangat besar dimana perusahaan ini harus melakukan pemotongan jumlah karyawan dikarenakan kurangnya wisatawan yang berkunjung dan menginap, Adapun alternatif yang dilakukan untuk tetap menjalankan operasional di hotel ini adalah melakukan perekrutan anak training, dan memberikan kesempatan bagi tamu yang tidak menginap untuk menikmati fasilitas di hotel ini.

Keadaan ini membuat operasional di hotel ini tidak begitu terstruktur, penggunaan bahan dan alat kerja dilakukan secara tidak terukur (konsumerisme), pengolahan limbah menjadi terhambat, dan penghematan energy yang tidak terkontrol, hal ini sangat bertentangan dengan konsep hotel ramah lingkungan.

Manajemen utama dari hotel yang ramah lingkungan umumnya terdiri dari departemen tata graha (*housekeeping*), departemen kantor depan (*front office*). Untuk memenuhi kriteria dan berhasil dalam manajemen ramah lingkungan, kerjasama yang lebih baik dapat terjalin dengan menyesuaikan operasional hotel ramah lingkungan untuk para pemangku kepentingan seperti manajemen hotel, staf, konsumen, dan komunitas (Sekretariat ASEAN, 2016).

Jika diperhatikan operasional di Aston Cangu Beach Resort khususnya *front office* masih belum mendukung *pro environmental behaviours* secara optimal hal ini ditunjukkan dengan penggunaan energi dan air yang masih berlebihan, daur ulang yang belum dilakukan secara maksimal contohnya penggunaan kertas yang dapat di *recycle*, hal ini disebabkan karena kurangnya kepedulian dan pengertian

terhadap arti penting dari penerapan *pro environmental behaviours* ini, selain itu banyaknya pekerjaan dan minimnya pekerja juga membuat penerapan hal ini

belum bisa di perhatikan secara maksimal.

Observasi ini bertujuan untuk mengetahui peran pro lingkungan staff *Front Office* pada Aston Cangu Beach Resort dalam mendukung gerakan menciptakan *green hotel*, dengan memahami latar belakang dari *Pro environmental behavior*

diharapkan management hotel dapat menerapkannya guna terwujudnya *sustainable tourism* kedepanya.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah di uraikan sebelumnya, maka rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana Implementaasi *pro environmental behaviours* staff front office dalam menciptakan *green hotel* pada Aston Cangu Beach Resort ?
2. Indikator *pro environmental behaviours* apa saja yang perlu dipertahankan dan di tingkatkan oleh staff front office dalam menciptakan *green hotel* pada Aston Cangu Beach Resosrt ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berkaitan dengan rumusan masalah yang sudah di buat diatas adapun tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk Mengetahui implementasi *pro environmental behaviours* staff front office dalam menciptakan *green hotel* pada Aston Cangu Beach Resort.
2. Untuk mengetahui indikator mana saja dari *pro environmental behaviours* perlu dipertahankan dan ditingkatkan oleh *Staff Front Office* dalam menciptakan *green hotel* pada Aston Cangu Beach Resort.

1.4 Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini ada beberapa manfaat yang dapat diberikan diantaranya adalah manfaat teoritis dan manfaat praktis sebagai berikut :

1.3.2 Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan dalam pengembangan pariwisata, khususnya dalam hal penerapan *pro environmental behaviours* untuk menciptakan *green hotel*.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Politeknik Negeri Bali hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi terhadap referensi penelitian yang serupa dimasa yang akan datang.
2. Bagi pihak hotel Aston Canggu Beach Resort diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi untuk setiap departemen oprasional maupun *back-office* agar selalu berkontribusi dalam Gerakan *pro environmental behaviours* dalam menciptakan *green hotel*.
3. Bagi Peneliti, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi motivasi dan suatu kebanggaan dalam berbagi pengetahuan dan informasi mengenai penerapan *pro environmental behaviours* dalam menciptakan *green hotel* dalam bentuk suatu karya tulis ilmiah.

1.5 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan dalam penelitian ini disusun dalam 5 bab,

dan masing-masing bab diuraikan sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini terdiri dari penjelasan latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

Pada bab ini membalas kajian mengenai penelitian yang meliputi pengertian hotel, jenis hotel, pengertian pro environmental behaviour, indikator dari pro environmental, pengertian green hotel, dan pengertian front office.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini akan dijabarkan mengenai lokasi dan objek penelitian, identifikasi variabel, definisi operasional variabel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data serta Teknik analisis data.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan dipaparkan mengenai hasil penelitian dan pembahasannya, yaitu mengenai gambaran umum perusahaan, struktur organisasi, serta pembahasan yang menggunakan Teknik analisis seperti yang telah disebutkan pada metode penelitian.

BAB V : SIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini akan diberikan suatu simpulan serta saran dari penelitian yang telah dilakukan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Menurut hasil wawancara dan hasil olah data dapat diambil kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penerapan *pro environmental behaviours* staf front office dalam menciptakan *green hotel* adalah dengan cara memulai kebiasaan kecil seperti penghematan energi, selain itu mengurangi jumlah penggunaan kertas dengan cara membuat *barcode* untuk registrasi, membuat *digital invoice*, dan mendaur ulang kertas-kertas yang tidak bisa digunakan lagi menjadi *paper bag*. Penataan lobby yang berkonsep *semi outdoor* juga membantu kegiatan *pro environmental behaviours* ini, dimana staf front office dapat lebih melestarikan lingkungan dengan cara merawat pohon-pohon yang ada di sekitar *lobby* dan menghemat listrik karena tidak perlu menggunakan AC.
2. Indikator-indikator dari *pro environmental behaviours* yang perlu di tingkatkan adalah indikator mobilitas dan transportasi, dan kegiatan yang bersifat melestarikan lingkungan. Pada indikator mobilitas dan transportasi terdapat 3 point yang perlu ditingkatkan yaitu point 6,5,20 tentang penggunaan kendaraan ramah lingkungan, Adanya pelayanan penyewaan sepeda, dan mengajak tamu terlibat dalam penerapan *pro environmental behaviors*. Pada indikator kegiatan yang bersifat melestarikan lingkungan terdapat 1 point yang perlu ditingkatkan yaitu mengurangi jumlah

3. penggunaan tisu, dan sisa indikator lainnya terdapat pada kuadran II yang artinya sudah dilakukan dengan baik dan perlu dipertahankan.

5.2 Saran

Adapun saran yang dapat penulis sampaikan pada staf front office dan juga pihak hotel Aston Canggu Beach Resort dalam menciptakan *green hotel* adalah, melakukakn hal baru seperti penerapan *pro environmental behaviours* memanglah perlu waktu untuk beradaptasi, namun jika Aston Canggu Beach resort dapat mningkatkan semua kegiatan yang telah dilakukan, ataupun dapat meningkatkan sedikit tidaknya indikator yang berada pada kuadran I dan III (Mobilitas & Transportasi, kegiatan yang bersifat melestarikan lingkungan) pada hasil olah data analisis IPA maka pondasi penerapan *pro environmental behaviours* pada hotel ini akan menjadi lebih kokoh sehingga nantinya dapat menjadikan hotel ini sebagai *green hotel*.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrianingsih Sri Ms** [Journal] // *JENIS-JENIS TANAMAN DAN PENGELOLAAN DI HOTEL BERBINTANG*. - 2019.
- Candrianto ST. M.Pd.** *KEPUASAN PELANGGAN SUATU PENGANTAR* [Book]. - Malang : Literasi Nusantara, 2021.
- Chia-Jung Chou and Pei-Chun Chen** [Journal] // *PREFERENCES AND WILLINGNESS TO PAY FOR GREEN HOTELS ATRIBUTES IN TOURIST CHOICE*. - 2014.
- Dr. Sandu Siyoto SKM., M.Kes and M. Ali Sodik M.A** *Dasar Metodologi penelitian* [Book]. - Karanganyar : Literasi Media Publishing, 2015.
- Fatoki Olawale** [Journal] // *Hotel Employees' Pro-Environmental Behaviour*:. - 2019.
- Feri So Mr** [Journal] // *PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN TAMU HOTEL MENGINAP DI HOTEL KARMILA BANDUNG*. - 2018.
- Hamzah S.** *Pendidikan Lingkungan Sekelumit Wawasan Pengantar*. [Journal]. - Bandung : [s.n.], 2013.
- I Made Indra P. AMK., SKM., MPH. and Ika Cahyaningrum S.kep.,Ns., M.kep.** *Metodelogi Penelitian* [Book]. - Yogyakarta : Group Penerbitan CV Budi Utama, 2019.
- Kementerian Pariwisata Republik Indonesia** [Book Section] // *Panduan dan Pedoman Pelaksanaan* / book auth. Indonesia Kementerian Pariwisata Republik. - Jakarta : [s.n.], 2016.
- keraf Lingkungan hidup dan manusia** [Journal]. - Semarang : [s.n.], 2010.
- Komar** *Jenis-jenis Hotel* [Book]. - 2014.
- M.Prawiro** *Analisis Kuantitatif dan regresi berganda* [Book]. - Jakarta : CV Budi Utama, 2019.
- Prajnagaja Teja Kumaro Mr** [Journal] // *ANALISIS PEMILIHAN METODE RESERVASI DI*. - 2016.
- Ryanto Slamet and Hatmawan Aglis Andhita** *METODE RISET PENELITIAN KUANTITATIF PENELITIAN DI BIDANG MANAJEMEN, TEKNIK, PENDIDIKAN, DAN EKSPERIMEN*. [Book]. - Sleman : CV Budi Utama, 2020.

Sandyawati [Journal] // *PERBEDAAN PENELITIAN KUALITATIF DAN PENELITIAN KUANTITATIF*. - 2020.

Sawitri Tyas Palupi Dian Ratna *Hubungan Antara Sikap Dengan Perilaku Pro-Lingkungan Ditinjau dari* [Book]. - Semarang : [s.n.], 2017.

Sekretariat ASEAN [Journal] // *Green Hotel Practice*. - 2016.

Statistik Badan Pusat *Data tingkat hunian kamar di Bali* [Journal]. - Denpasar : [s.n.], 2019.

Sugiyono *Analisis kuantitatif* [Book]. - Jakarta : [s.n.], 2016.

Susilo Andri Anto Tri *Penerapan Metode CPI Pada Pemilihan Hotel Dikota Lubuklinggau* [Journal]. - Bandung : [s.n.], 2017. - Vol. 1.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI