

**IMPLEMENTASI GREEN ACTION DALAM
MENINGKATKAN PELAYANAN PRIMA DI DEPARTMEN
FRONT OFFICE PADA NOVOTEL NUSA DUA BALI**



I GEDE KETUT SURYA KUSUMA

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI**

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI GREEN ACTION DALAM
MENINGKATKAN PELAYANAN PRIMA DI DEPARTMEN
FRONT OFFICE PADA NOVOTEL NUSA DUA BALI**



I GEDE KETUT SURYA KUSUMA

NIM. 1915834130

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI**

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

SKRIPSI

IMPLEMENTASI GREEN ACTION DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PRIMA DI DEPARTMEN FRONT OFFICE PADA NOVOTEL NUSA DUA BALI

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

I GEDE KETUT SURYA KUSUMA

NIM. 1915834130

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI**

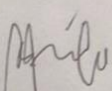
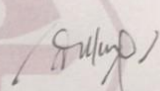
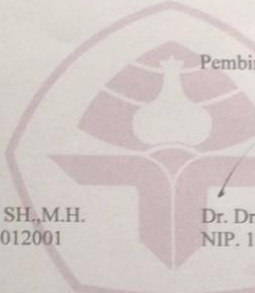

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA
JURUSAN PERIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI****IMPLEMENTASI *GREEN ACTION* DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN PRIMA DI DEPARTEMEN *FRONT OFFICE* PADA
NOVOTEL NUSA DUA BALI**

Skrripsi ini telah disetujui oleh pada Dosen Pembimbing dan Ketua Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali pada Jumat, 28 Juli 2023

Pembimbing I,

Pembimbing II,


Ni Ketut Bagiastuti, SH., M.H.
NIP. 197203042005012001
Dr. Drs. I Ketut Sutama, MA
NIP. 196312311989101001
Mengetahui
Ketua Jurusan Pariwisata
Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D
NIP. 19631228199012001

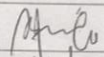

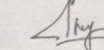
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi berjudul :

**IMPLEMENTASI *GREEN ACTION* DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN PRIMA DI DEPARTEMEN *FRONT OFFICE* PADA
NOVOTEL NUSA DUA BALI**

Yang disusun I Gede Ketut Surya Kusuma NIM 1915834130 telah dipertahankan
dalam Sidang Skripsi di depan Tim Penguji pada hari Jumat, tanggal 28 Juli 2023

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Ni Ketut Bagiastuti, SH.,M.H. NIP.197203042005012001	
Anggota	Luh Linna Sagitarini, SE., MM NIP.197912092005012002	
Anggota	Dr. Ni Putu Wiwiek Ary Susyarini, SE.,MM NIP. 198009032008122002	

Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata,
Politeknik Negeri Bali,

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



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 : I Gede Ketut Surya Kusuma
NIM : 1915834130
Program Studi : Manajemen Bisnis Pariwisata,
Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa skripsi berjudul:

**"Implementasi Green Action Dalam Meningkatkan Pelayanan Prima Di
Front Office Departemen Pada Novotel Nusa Dua 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, 28 Juli 2023
Yang membuat pernyataan,



I Gede Ketut Surya Kusuma

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat dan rahmat-nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Implementasi *Green Action* Dalam Meningkatkan Pelayan Prima Di *Departmen Front Office* Pada Novotel Nusa Dua Bali” dalam keadaan tepat waktu Penulisan Skripsi ini merupakan sebuah wadah penyaluran ilmu dan juga minat mahasiswa dalam melakukan suatu penelitian sebagai salah satu langkah awal dalam memenuhi syarat penyusunan skripsi agar dapat menyelesaikan Pendidikan Sarjana Terapan S1 Managemen Bisnis Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.

Di mulainya penulisan Skripsi ini hingga dapat terselesaikan tidak lepas dari berbagai pihak yang selalu memberikan dukungan dan masukan kepada penulis, Sehingga pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak tersebut, diantaranya sebagai berikut:

1. Nyoman Abdi, SE, M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas pada penulis untuk melaksanakan perkuliahan pada kampus Poleteknik 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.
3. Dr. Gede Ginaya, M. Si selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata yang telah membantu memberikan masukan dan kelancaran bagi penulis.

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 ini.
5. Ni Ketut Bagiastuti, SH., M.H. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan pandangan, arahan, motivasi dan senantiasa meluangkan waktunya untuk membimbing penulis demi kelancaran penyusunan Skripsi ini dari tahap awal hingga tahap akhir.
6. Dr. Drs. I Ketut Utama, MA selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan saran, dukungan dan bimbingan nya tanpa henti untuk membantu penulis agar dapat menyelesaikan penulisan Skripsi ini dengan baik dan tepat waktu.
7. Seluruh senior di Novotel Nusa Dua Bali khususnya di bagian *FO departmen* yang telah dapat 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 ini.
8. I Gede Putu Sucipta dan I Nyoman Setiadnyani sebagai kedua orang tua terkasih, serta seluruh anggota keluarga yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang tahhentinya memberikan dukungan dan motivasi dalam bentuk fisik maupundoa selama melakukan penulisan Skripsi.
9. Teman – teman kelas MBP VIII E yang selalu memberikan dukungan satu sama lain, saling memberikan masukan dan juga informasi dalam melakukan penulisan Skripsi ini.

9. Teman – teman kelas MBP VII E yang selalu memberikan dukungan satu sama lain, saling memberikan masukan dan juga informasi dalam melakukan penulisan Usulan Penelitian ini.

Penelitian ini masih jauh dari sempurna mengingat keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang penulis miliki sehingga besar harapan penulis agar Penelitian ini dapat bermanfaat bagi mahasiswa. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih, dan mohon maaf atas kesalahan dalam melakukan penulisan.

Badung, 28 Juli 2023



Penulis



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

ABSTRAK

Surya Kusuma, I Gede Ketut, (2023). *Implementasi Green Action Dalam Meningkatkan Pelayanan Prima di Departmen Front Office pada Novotel Nusa Dua Bali*. Skripsi Managemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Skripsi ini telah disetujui oleh Pembimbing I: Ni Ketut Bagiastuti, SH., M.H. dan Pembimbing II: Dr. Drs. I Ketut Utama, MA

Kata Kunci: *Green Action, Pelayanan Prima, front office department*

Abstrak, Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis mengenai *Implementasi Green Action Dalam Meningkatkan Pelayanan Prima di Departmen Front Office* pada Novotel Nusa Dua Bali. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu, kuisisioner, wawancara, observasi, dokumentasi. Jumlah responden dalam penelitian ini yaitu sebanyak 30 responden yang merupakan manager dan juga karyawan di *departmen front office* dengan menggunakan metode *non probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis kuantitatif yang terdiri dari analisis regresi linier sederhana dan juga kualitatif yaitu berupa wawancara dan juga dokumentasi serta observasi. Berdasarkan hasil analisis kuantitatif dapat disimpulkan bahwa *green action* memiliki hubungan yang positif dalam mendukung pelayanan prima. Dengan kata lain semakin baik penerapan *green action* di *departmen front office* maka akan dapat meningkatkan pelayanan prima dan juga sebaliknya jika penerapan *green action* kurang baik maka citra atau peran dalam pelayanan prima di *departmen front office* akan menurun.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

ABSTRACT

Surya Kusuma, I Gede Ketut, (2023). *Implementasi Green Action Dalam Meningkatkan Pelayanan Prima di Departmen Front Office pada Novotel Nusa Dua Bali*. Skripsi Managemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Skripsi ini telah disetujui oleh Pembimbing I: Ni Ketut Bagiastuti, SH., M.H. dan Pembimbing II: Dr. Drs. I Ketut Utama, MA

Kata Kunci: *Green Action, Pelayanan Prima, front office department*

Abstract, this study aims to identify the Implementation of Green Action in Improving Excellent Service in the Front Office Department at Novotel Nusa Dua Bali. The data collection methods used in this research are questionnaires, interviews, observation, documentation. The number of respondents in this study, namely as many as 30 respondents who are managers and also employees in the front office department using non-probability sampling method with purposive sampling technique. The data analysis technique used in this study is quantitative analysis which consists of simple linear regression analysis and also qualitative in the form of interviews as well as documentation and observation. Based on the results of the quantitative analysis, it can be concluded that green action has a positive relationship in supporting excellent service. In other words, the better the implementation of green action in the front office department, the better the service excellence and vice versa if the implementation of green action is not good, the image or role in excellent service in the front office department will decrease.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER

SKRIPSI.....	1
SKRIPSI.....	2
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	3
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	4
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	5
KATA PENGANTAR.....	6
ABSTRAK.....	9
ABSTRAC.....	10
DAFTAR ISI.....	11
DAFTAR TABEL.....	13
DAFTAR GAMBAR.....	14
DAFTAR LAMPIRAN.....	15
BAB I PENDAHULUAN.....	16
1.1 Latar Belakang.....	16
1.2 Rumusan Masalah.....	19
1.3 Tujuan Penelitian.....	19
1.4 Manfaat Penelitian.....	19
1.4.1 Manfaat Teoretis.....	19
1.4.2 Manfaat Praktis.....	20
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	22
2.1 Landasan Teori.....	22
2.1.1 Hotel.....	22
2.1.2 Implementasi.....	23
2.1.3 Front Office.....	24
2.1.3 Green Action.....	25
2.1.4 Pelayanan Prima.....	26
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya.....	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	32
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitan.....	32
3.2 Objek Penelitian.....	32
3.3 Identifikasi Variable dan Indikator.....	33
3.4 Definisi Operasional Variable.....	33
3.4.1 Variable Bebas (Variable Independent).....	33
3.4.2 Variable Terikat (Variable Dependent).....	34
3.5 Jenis dan Sumber Data.....	35
3.5.1 Jenis Data.....	35
3.5.2 Sumber Data.....	36
3.6 Metode Penentuan Sampel & Populasi.....	37
3.6.1 Populasi.....	37
3.6.2 Sampel.....	37

3.7	Teknik Pengumpulan Data	38
3.7.1	Kuisisioner	38
3.7.2	Observasi.....	38
3.7.3	Wawancara.....	39
3.7.4	Dokumentasi.....	39
3.8	Teknik Analisis Data	39
3.8.1	Analisis Deskriptif Kualitatif.....	40
3.8.2	Analisis Regresi Linier Sederhana	41
BAB IV	47
4.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	47
4.1.1	Gambaran Umum Novotel Nusa Dua Bali	47
4.1.2	Sejarah Novotel Nusa Dua Bali	49
4.1.3	Bidang Usaha Novotel Nusa Dua.....	50
4.1.4	Fasilitas Novotel Nusa Dua Bali	51
4.1.5	Struktur Organisasi.....	67
4.2	Hasil dan Pembahasan	72
4.2.1	Bagaimanakah Implementasi <i>green action</i> di <i>Front Office Departmen</i> pada Novotel Nusa Dua Bali?.....	72
4.2.2	Bagaimanakah hubungan Implementasi Green Action Dalam Meningkatkan Pelayanan Prima di <i>Departmen Front Office</i> pada Novotel Nusa Dua Bali?.....	76
BAB V	95
5.1	Simpulan	95
5.2	Saran	96
DAFTAR PUSTAKA	97
LAMPIRAN	100

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian sebelumnya.....	28
Tabel 3. 1 Variabel dan Indikator <i>Green Action</i>	34
Tabel 3. 2 Variabel dan Indikator Pelayanan Prima	34
Tabel 4. 1 Pembagian Kamar Novotel Bali Nusa Dua	51
Tabel 4. 2 Data Jumlah Kamar Novotel Bali Nusa Dua.....	52
Tabel 4. 3 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	77
Tabel 4. 4 Karakteristik responden berdasarkan tingkat usia	78
Tabel 4. 5 Karakteristik responden berdasarkan jabatan	78
Tabel 4. 6 Uji Validitas Green Action (X).....	79
Tabel 4. 7 Uji Validitas Pelayanan Prima (Y)	80
Tabel 4. 8 Uji Reliabilitas Green Action (X)	81
Tabel 4. 9 Uji Reliabilitas Pelayanan Prima (Y).....	81
Tabel 4. 10 Uji Korelasi	82
Tabel 4. 11 Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnof.....	83
Tabel 4. 12 Uji Linieritas	70
Tabel 4. 13 Uji Heteroskedastisitas (Uji Glajser)	86
Tabel 4. 14 Uji Heteroskedastisitas (<i>Diagram Scatter</i>)	87
Tabel 4. 15 Uji Regresi Linier Sederhana.....	88
Tabel 4. 16 Uji Hipotesis (Uji T)	89
Tabel 4. 17 Uji Koefisien Determinasi	91



 JURUSAN PARIWISATA
 POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Novotel Nusa Dua Bali	47
Gambar 4. 2 Deluxe Room	53
Gambar 4. 3 <i>Two-Bedroom Apartment Suite</i>	55
Gambar 4. 4 Square Restaurant.....	58
Gambar 4. 5 <i>Gourmet Bar</i>	59
Gambar 4. 6 Pause Cafe	59
Gambar 4. 7 2.28 Private Beach Club	60
Gambar 4. 8 Two Tier Lagoon Pool.....	60
Gambar 4. 9 Kids Pool	61
Gambar 4. 10 Kids Club	61
Gambar 4. 11 Outdoor Kids Playground	62
Gambar 4. 12 In Balance SPA	62
Gambar 4. 13 <i>In Balance Fitness Center</i>	63
Gambar 4. 14 <i>Wedding Venue (2.28 Private Beach Club)</i>	63
Gambar 4. 15 Shuttle Bus	64
Gambar 4. 16 Bicycle rental.....	64
Gambar 4. 17 <i>Cooking Class</i>	65
Gambar 4. 18 Yoga	65
Gambar 4. 19 <i>Family Bicycle</i>	66
Gambar 4. 20 <i>Pool Games</i>	66
Gambar 4. 21 Struktur Novotel Nusa Dua Bali	68
Gambar 4. 22 keranjang rotan, dan botol hand sanitizer.....	74
Gambar 4. 23 Buggy Elektrik	74
Gambar 4. 24 Tidak adanya penghematan Energi	75
Gambar 4. 25 Tidak adanya pengelolaan daur ulang	75

JURUSAN PARIWISATA
 POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Wawancara	101
Lampiran 2 Hasil Wawancara.....	102
Lampiran 3 Kuisiner.....	107
Lampiran 4 Bukti Kuisiner	111
Lampiran 5 Data Diri Responden	111
Lampiran 6 Data Tabulasi Kuisiner	113
Lampiran 7 Hasil Olah Data Kuisiner.....	114



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan salah satu negara yang menjadikan pariwisata sebagai salah satu sumber pendapatan bagi negara. Khususnya Bali yang dimana mayoritas masyarakatnya bekerja di dunia pariwisata. Maka dari itu pariwisata merupakan salah satu sektor unggulan dalam pembangunan untuk meningkatkan pendapatan nasional, penyerap tenaga kerja, dan penyumbang devisa negara. Karena itu pemerintah daerah diharapkan dapat memanfaatkan peluang tersebut, terutama mengoptimalkan potensi sumber daya alam dan keanekaragaman budaya dan juga tradisi Fadhly, et al., (2013).

Undang-Undang Nomer 10 Tahun 2009 tentang kepariwisataan (UU kepariwisataan) sumber pajak dan pendapatan di sektor pariwisata selalu masuk dalam tiga besar penyumbang terbesar devisa untuk negara Indonesia. Permintaan pariwisata dari tahun ke tahun yang terus meningkat mempengaruhi penawaran dari segi akomodasi seperti hotel dan resorts. Menurut Budiantoro et al., (2014) mengenai *Green action* merupakan kegiatan yang dilakukan untuk menunjang pelestarian alam. *Green action* dapat dilakukan dengan melakukan inovasi pada perusahaan untuk menciptakan produk serta proses yang ramah lingkungan. Inovasi yang diciptakan perusahaan terhadap produk yang ramah lingkungan pada hotel Novotel Nusa Dua Bali, dimana setiap penggunaan produk yang ramah lingkungan sehingga tamu yang akan menginap pada hotel Novotel Nusa Dua ini tidak lagi khawatir akan pelestarian alam. Dengan begitu tamu yang menginap secara tidak

langsung bisa membantu mencegah bumi dari kerusakan akibat penggunaan produk.

Hotel Novotel Nusa Dua Bali saat ini bukan hanya dengan mengurangi limbah yang dihasilkan, namun juga dengan menggunakan produk-produk ramah lingkungan atau setidaknya memberlakukan produksi *recycle*. Dengan kata lain melakukan program daur ulang pada bahan produksi bekas yang masih bisa digunakan kembali. Menciptakan atau melakukan inovasi dengan melakukan daur ulang limbah bukan hanya akan memberikan dampak baik bagi lingkungan. Hotel Novotel Nusa Dua Bali sendiri akan merasakan manfaat dari penggunaan produk daur ulang tersebut. Novotel Nusa Dua Bali ini memiliki komitmen dalam menjaga atau melakukan kebersihan terlebih dahulu dan biasa disebut dengan *green action* sebelum memberikan pelayanan terbaik.

“*Front Office* adalah kantor depan yang nyata kelihatan berada secara strategi di area lobi hotel. Kantor depan merupakan tempat tamu melakukan interaksi secara langsung yang pertama kali ketika berkunjung ke hotel mulai dari (check-in) dan terakhir kali (check-out)” Agusnawar, (2013). *Front Office* merupakan salah satu departement yang berperan penting di hotel untuk memberikan suatu kepuasan bagi tamu yang dimana melalui pelayanan yang diberikan, keramah tamahan yang diberikan serta *Front Office Departmen* juga perlu turut serta didalam menjaga lingkungan atau istilah lainnya yaitu menerapkan suatu konsep *green*. Salah satu konsep *green* yang di kemukakan oleh Leonardo et al, (2014) *green action* berarti kegiatan yang bertujuan melindungi baik lingkungan maupun komunitas disekitarnya, sedangkan pelayanan prima merupakan tindakan atau upaya yang

dilakukan perusahaan atau organisasi tertentu untuk memberikan pelayanan maksimal dengan tujuan agar pelanggan atau masyarakat bisa mendapatkan kepuasan atas pelayanan yang dilakukan. Akan tetapi penerapan green action tersebut belum sepenuhnya diterapkan di *Front Office Departemen*, dilihat dari masih kurangnya kesadaran beberapa *staff* terhadap efisiensi energi seperti tidak mematikan lampu atau pencahayaan di area lobby, hal tersebut juga menjadikan belum sepenuhnya konsep dari pelayanan prima tersebut diterapkan dilihat dari salah satu dimensinya yaitu *Action*.

Selain dari fenomena tersebut hal yang menjadikan peneliti memilih lokasi penelitian di *Front Office departmen* karena implementasi *green action* belum sepenuhnya diterapkan serta juga kendala mengenai kurangnya kesadaran dari *staff Front Office departmen* di dalam peduli terhadap penerapan *green action* tersebut. Selain dari hal tersebut alasan pemilihan *Front Office departmen* sebagai tempat atau objek penelitian yaitu karena masih kurangnya pelayanan yang diberikan kepada tamu yang belum sepenuhnya sesuai dengan konsep pelayanan prima yang terdiri dari 6 dimensi yang terdiri dari Sikap (*Attitude*), Perhatian (*Attention*), Tindakan (*Action*), Kemampuan (*Ability*), Penampilan (*Appearance*), dan Tanggung jawab (*Accountability*).

Berdasarkan penjelasan di atas, penulis berinisiatif untuk melakukan suatu penelitian lebih lanjut mengenai hubungan *green action* oleh *Front Office Departmen* dalam meningkatkan pelayanan prima di hotel, maka dari itu penulis memilih untuk mengangkat judul “implementasi *Green Action* Dalam

Meningkatkan Pelayanan Prima di *Departmen Front Office* pada Novotel Nusa Dua Bali”.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang dapat ditarik dari pemaparan latar belakang penelitian ini yaitu berupa:

1. Bagaimanakah implementasi *green action* di *Front Office Departmen* pada Novotel Nusa Dua Bali?
2. Bagaimanakah pengaruh implementasi *green action* dapat meningkatkan pelayanan prima di *Front Office Departmen* pada Novotel Nusa Dua Bali?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan diatas tujuan yang akan dicapai penulis adalah:

1. Untuk mengetahui kendala yang terjadi di dalam penerapan *green action* di *Front Office* dalam meningkatkan pelayanan prima di Novotel Nusa Dua Bali.
2. Untuk menganalisis Implementasi *green action* di *Front Office* dalam meningkatkan pelayanan prima di Novotel Nusa Dua Bali.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun juga manfaat yang bisa dan dapat diambil dari penelitian ini yaitu:

1.4.1 Manfaat Teoretis

Adapun manfaat teoretis dilakukannya penelitian ini oleh penulis yaitu untuk dapat memperoleh ilmu pengetahuan tentang apa dan bidang apa yang diteliti serta juga untuk membandingkan antara apa yang menjadi teori yang di pelajari di

kampus dengan apa yang menjadi kenyataan di lapangan atau di industri, selain itu hasil dari penelitian ini juga nantinya diharapkan bermanfaat dan juga dapat membantu perusahaan dalam menerapkan konsep *green action* dan pelayanan prima.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi penulis

Sebagai wadah dalam memperluas ilmu dan juga pemahaman mengenai pentingnya penerapan konsep *green* di hotel di era sekarang ini serta menambah pengalaman peneliti dalam mengaktualisasikan materi yang di pelajari saat perkuliahan dengan kenyataan pada dunia industri dengan baik dan benar.

2. Bagi Politeknik Negeri Bali

Dapat dijadikan sebagai referensi bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian dengan masalah yang terkait dan menambah sumber keilmuan bagi Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

3. Bagi perusahaan

Bahkan penelitian ini nantinya diharapkan dapat menjadi bahan masukan serta juga dapat, membantu didalam menerapkan konsep *green action* dan juga pelayanan prima pada perusahaan.

1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian

Ruang lingkup yang diangkat dalam penelitian ini yaitu implementasi *Green Action* Dalam Meningkatkan Pelayanan Prima di *Departmen Front Office* pada Novotel Nusa Dua Bali. Adapun batasan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Variabel dalam penelitian ini adalah *green action* dan pelayanan prima.
2. Indikator dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

- a. *Green Action* : Efisiensi Energi, Penggunaan Produk-Produk Ramah Lingkungan, Daur Ulang dan Pengomposan, Pencegahan Polusi.
 - b. Pelayanan Prima : Sikap (*Attitude*), Perhatian (*Attention*), Tindakan (*Action*), Kemampuan (*Ability*), Penampilan (*Appearance*), Tanggung jawab (*Accountability*).
3. Penelitian ini hanya dilakukan di satu tempat yaitu pada Novotel Nusa Dua Bali saja.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil pembahasan dalam penelitian ini mengenai penerapan *green action* dan pelayanan prima sangat penting dilakukan untuk menjaga kelestarian dan juga keberlangsungan lingkungan, Oleh sebab itu untuk mengetahui *green action* di *Front Office Departmen* maka diperlukan suatu penelitian. Berdasarkan hasil analisis dan juga pembahasan mengenai Implementasi *Green Action* Dalam Meningkatkan Pelayanan Prima di *Departmen Front Office* pada Novotel Nusa Dua Bali bisa dikatakan mempunyai hasil yang positif, yang dimana penerapan *green action* sudah diterapkan sesuai dengan sebagaimana mestinya, namun ada beberapa indikator yang masih belum secara maksimal diterapkan seperti, efisiensi energi yang dimana masih kurangnya kesadaran *Front Office Departmen* untuk berkomunikasi dengan *Departmen Engeenering* dalam hal penghematan energi berupa mematikan lampu di siang hari.

Selain efisiensi energi, pengelolaan daur ulang sebagai salah satu dari indikator *green action* juga belum diterapkan secara maksimal seperti, belum adanya pengelolaan daur ulang kertas yang sudah tidak dipakai oleh pihak *Front Office Departmen* yang dimana kertas tersbut seharusnya dapat di daur ulang akan tetapi nyatanya kertas tersebut dikumpulan dan dibuang begitu saja. Sedangkan pelayanan prima di *Front Office Departmen* juga sudah di terapkan untuk mendukung penerapan *green action* sehingga bisa dikatakan Implementasi *Green Action* Dalam Meningkatkan Pelayanan Prima di *Departmen Front Office* pada Novotel Nusa Dua Bali sudah bisa dikatakan baik dan juga sudah sesuai dengan

penerapan *green action* pada umumnya dan juga pelayanan prima sesuai dengan definisinya.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil pembahasan di kesimpulan di atas, peneliti mempunyai beberapa saran kepada manajemen di *Front Office Departmen* yaitu, untuk dapat meningkatkan lagi penerapan *green action* khususnya di *Front Office Departmen* sesuai dengan indikator yang belum secara maksimal diterapkan seperti, penerapan efisiensi energi dengan cara menerapkan sistem lampu otomatis yang dimaksudkan yaitu disaat adanya pencahayaan, lampu tersebut akan mati secara sendirinya begitu juga dengan sebaliknya, dan juga tidak perlu lagi berkomunikasi antara *Front Office Departmen* dengan *Engeeniring Departmen* mengenai hal ini. Sedangkan hal lainnya yang perlu ditingkatkan yaitu pengolahan produk-produk daur ulang serta memaksimalkan pengurangan penggunaan bahan-bahan dari plastik dan diusahakan untuk focus menggunakan bahan-bahan yang terbuat dari bahan yang ramah lingkungan.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Alfansyur, A., & Mariyani. (2020). Seni Mengelola Data : Penerapan Triangulasi Teknik , Sumber Dan Waktu Pada Penelitian Pendidikan Sosial. *HISTORIS : Jurnal Kajian, Penelitian & Pengembangan Pendidikan Sejarah*, 5(2), 146–150.
- Anna, D. I. N., & Sondari, T. (2017). Pengaruh Pelayanan Prima dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Restoran MC DONALD’S Cimahi). *Journal of Chemical Information and Modeling*, 8(9), 1–58.
- Bagyono. 2012. *Prawista dan perhotelan*. Alfabeta. Jakarta.
- Dewi, N. L. P. A., Endiana, I. D. M., & Arizona, I. P. E. (2019). Pengaruh Rasio Likuiditas, Rasio Leverage dan Rasio Profitabilitas Terhadap Financial Distress Pada Perusahaan Manufaktur. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(November), 1689–1699. <https://ejournal.unmas.ac.id/index.php/kharisma/article/view/537>
- Fitria. (2013). Analisis Kepuasan Masyarakat. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Frimayasa, A. (2017). *Penerapan Pelayanan Prima Untuk Memenuhi*. XVII(2), 179–188.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*. Universitas Diponegoro Semarang.
- Ii, B. A. B. (2016). *Excelent Service / Customer Care*). 8–25.
- 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. <http://ejurnal.ars.ac.id/index.php/JIIP/article/view/297>
- Junaidi, R., & Susanti, F. (2017). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Uptd Baltekkomdik Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Barat. *Jurnal Manajemen Dan Informasi*, 2(3), 13.
- Kisti, R. M. & M. C. U. (2019). Upaya Kantor Depan Dalam Meminimalisir Keluhan Tamu Di Hotel Cavinton Yogyakarta. *Journal of Tourism and Economic*, Vol.2, No., 78. Diambi dari :<https://stieparapi.ac.id/ejurnal/index.php/JTEC/article/viewFile/34/2>.
- Kuantitatif, M. P., Avoidance, P., York, N., & Press, P. (2017). *Daftar pustaka*. 1995, 79–81.

Kuantitatif, T. A. (2017). *Teknik Analisis Kuantitatif*.

Leonardo, A., Utomo, S. L., Thio, S., Siaputra, H., Perhotelan, M., Kristen, U., & Surabaya, P. (2014). *Green Practices Di Restoran-Restoran Yang Ada Di Surabaya. 2011*, 496–515.

Liana, L. (2009). Penggunaan MRA dengan SPSS untuk menguji pengaruh variabel moderating terhadap hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. *Dinamik*, 14(2), 90–97.

Najoan, J. F., Pangemanan, L. R. J., & Tangkere, E. G. (2018). Pengaruh Tunjangan Kinerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Pertanian Kabupaten Minahasa. *Agri-Sosioekonomi*, 14(1), 11. <https://doi.org/10.35791/agrsosek.14.1.2018.18888>

Noviyanti, I., Sunarsi, D., & Wijoyo, H. (2021). Pengaruh Harga dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Pada Alfamart Cabang Cipondoh. *Journal of Economic, Management, Accounting and Technology*, 4(1), 43–54. <https://doi.org/10.32500/jematech.v4i1.1447>

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.

Nurnawati, E. K., Ardyrusmarryya, D., Informatika, J. T., Industri, F. T., Informatika, J. T., & Industri, F. T. (2016). *PEMETAAN HOTEL UNTUK MENUNJANG POTENSI WISATA BERBASIS*.

Proposal penelitian penerapan green supply chain management dalam pemilihan supplier di renaissance bali uluwatu resort and spa. (2022).

Purwanto, N. (2019). Variabel Dalam Penelitian Pendidikan. *Jurnal Teknodik*, 6(115), 196–215. <https://doi.org/10.32550/teknodik.v0i0.554>

Putri, E. D. H., & Wicaksono, F. (2015). Peranan Housekeeping Dalam Meningkatkan Kenyamanan Tamu Di The Sahid Rich Yogyakarta. *Jurnal Khasanah Ilmu*, 6(2), 46–55.

Rosad, A. M. (2019). Implementasi Pendidikan Karakter Melalui Kegiatan Pembelajaran di Lingkungan Sekolah. *Tarbawi: Jurnal Keilmuan Manajemen Pendidikan*, 5(02), 173. <https://doi.org/10.32678/tarbawi.v5i02.2074>.

Saragih, J. T. (2019). *Strategi Komunikasi Front Office Dalam Meningkatkan Minat Tamu Hotel Grand Zuri Pekanbaru*. 6, 1–12.

Sugiyono. (2017). *Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, dan R&D* (Edisi ke-3). Alfabeta, CV.

Sugiyono, P. D. (2016). M. P. K. (Mixed M. (M. T. S. (ed.))). C. A.

Umagapi, D., & Ambarita, A. (2018). Sistem Informasi Geografis Wisata Bahari pada Dinas Pariwisata Kota Ternate. *Jurnal Ilmiah ILKOMINFO - Ilmu Komputer & Informatika*, 1(2), 59–69. <https://doi.org/10.47324/ilkominfo.v1i2.8>



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI