

**SKRIPSI**

**IMPLEMENTASI *GREEN PRACTICE* DALAM UPAYA  
MENINGKATKAN KINERJA *FRONT OFFICE*  
DI LEGIAN BEACH HOTEL**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Ni Luh Ita Purnama**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2023**

## **SKRIPSI**

### **IMPLEMENTASI GREEN PRACTICE DALAM UPAYA MENINGKATKAN KINERJA FRONT OFFICE DI LEGIAN BEACH HOTEL**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Ni Luh Ita Purnama  
NIM 1915834075**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2023**

## **SKRIPSI**

### **IMPLEMENTASI *GREEN PRACTICE* DALAM UPAYA MENINGKATKAN KINERJA *FRONT OFFICE* DI LEGIAN BEACH HOTEL**

Disusun sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Terapan  
Manajemen Bisnis Pariwisata di Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Ni Luh Ita Purnama  
NIM 1915834075**

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

## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

### IMPLEMENTASI GREEN PRACTICE DALAM UPAYA MENINGKATKAN KINERJA FRONT OFFICE DI LEGIAN BEACH HOTEL

Skripsi ini telah disetujui oleh para Dosen pembimbing dan Ketua Jurusan  
Pariwisata Politeknik Negeri Bali pada Kamis, 27 Juli 2023

Pembimbing I,

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

Pembimbing II,

Drs. Budi Susanto, M.Par.  
NIP. 196009251989031001

Mengetahui,

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI



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

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi Berjudul:

### IMPLEMENTASI GREEN PRACTICE DALAM UPAYA MENINGKATKAN KINERJA FRONT OFFICE DI LEGIAN BEACH HOTEL

Yang disusun Ni Luh Ita Purnama NIM 1915834075 telah dipertahankan dalam  
Sidang Skripsi di depan Tim Pengaji pada Hari kamis,Tanggal 27 Juli 2023

	Nama Tim Pengaji	Tanda Tangan
Ketua	Ni Luh Eka Armoni, SE., M.Par. NIP. 196310261989102001	
Anggota	Dra. Cokorda Istri Sri Widhari, MM NIP.196801171993032001	
Anggota	I Gusti Agung Mas Krisna Komala Sari, S.Si, M.Si NIP.198809282014042001	

JURUSAN PARIWISATA  
Mengetahui,  
Ketua Jurusan Pariwisata  
POLITEKNIK NEGERI BALI



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



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

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

**PERNYATAAN ORISINALITAS**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ni Luh Ita Purnama

NIM : 1915834075

Program Studi : Manajemen Bisnis Pariwisata

Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa skripsi berjudul:

**"Implementasi Green Practice Dalam Upaya Meningkatkan Kinerja  
Front Office Di Legian Beach Hotel"**

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,



Ni Luh Ita Purnama

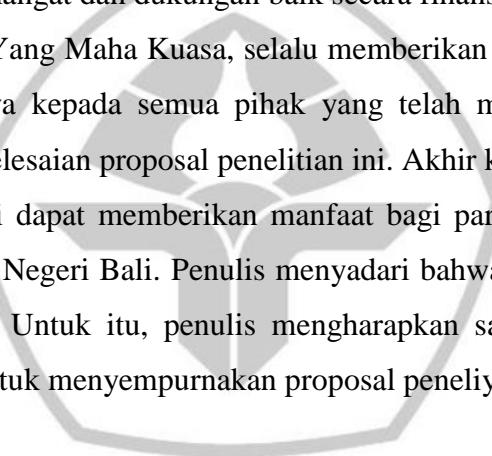
## KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur Kehadirat Tuhan Yang Maha Kuasa, atas Rahmat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan kertas karya ini yang berjudul “**Implementasi Green Practice Dalam Upaya Meningkatkan Kinerja Front Office di Legian Beach Hotel**”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan pembuatan skripsi D4 Manajemen Bisnis Pariwisata di Politeknik Negeri Bali. Dalam menyusun skripsi ini, banyak hambatan yang penulis temukan dalam mengumpulkan sumber dan data, namun berkat adanya bimbingan dan dukungan yang positif dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tak langsung, penulis dapat menyelesaikan tepat pada waktunya. Pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak pihak yang terkait dalam pembuatan skripsi dan telah memberikan dukungan baik secara moral, bimbingan serta doa. Ucapan terimakasih ini penulis sampaikan 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 terselesaiannya skripsi ini.
3. Dr. 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. Ni Luh Eka Armoni, SE., M.Par. selaku pembimbing I atas waktu, saran dan motivasi yang sudah diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan proposal penelitian ini.
6. Drs. Budi Susanto, M.Par. selaku pembimbing II atas waktu, saran dan motivasi yang sudah diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan proposal penelitian ini.
7. Seluruh dosen Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata Politeknik

- Negeri Bali yang telah memberikan banyak pengetahuan selama perkuliahan.
8. Bapak I Putu Gede Marutha selaku *front office* Manager di Legian Beach Hotel yang telah membantu penulis selama melaksanakan kegiatan training, memberikan motivasi, kesempatan dan masukan untuk mengumpulkan data dalam skripsi ini.
  9. Seluruh *staff front office* Departement di Legian Beach hotel yang telah membantu penulis selama kegiatan training, memberikan masukan, mengajarkan dan motivasi sehingga penulis mampu menyelesaikan proposal penelitian ini.
  10. Kepada kedua orang tua saya I Kadek Ardita dan Ni Ketut Karni yang telah memberikan semangat dan dukungan baik secara finansial maupun doa.

Semoga Tuhan Yang Maha Kuasa, selalu memberikan kebaikan dan rahmat serta perlindungan-Nya kepada semua pihak yang telah membantu kelancaran pelaksanaan dan penyelesaian proposal penelitian ini. Akhir kata, penulis berharap proposal penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali. Penulis menyadari bahwa penulisan ini masih memiliki kekurangan. Untuk itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang besifat membangun untuk menyempurnakan proposal penelitian ini.



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Luh Ita Purnama

## **ABSTRAK**

Ita Purnama, Ni Luh (2023) Implementasi *Green Practice* Dalam Upaya Meningkatkan Kinerja *front office* di Legian Beach Hotel. 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: Drs. Budi Susanto, M.Par.

Kata Kunci: *Green Practice*, *Green Action*, *Green Food*, *Green Donation* dan Kinerja

Abstrak, Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis mengenai implementasi *green practice* dalam upaya meningkatkan kinerja *front office* di Legian Beach Hotel. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuesioner, wawancara, observasi, dokumentasi. Jumlah responden dalam penelitian ini yaitu sebanyak 20 responden yang merupakan karyawan *front office* di Legian Beach Hotel dengan menggunakan metode *non-probability sampling* yaitu dengan teknik pengambilan sampling jenuh. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis kuantitatif yang terdiri dari analisis statistik deskriptif dan juga kualitatif yaitu berupa wawancara dan juga dokumentasi serta observasi. Pengolahan data dalam peneliti ini menggunakan bantuan dari SPSS versi 25 data yang diperoleh melalui hasil penyebaran kuesioner. Berdasarkan hasil analisis kuantitatif dapat disimpulkan bahwa *green practice* yang sudah diterapkan yaitu dalam menerapkan *green practice* yang memiliki nilai yang positif dalam Pengurangan penggunaan produk yang tidak ramah lingkungan seperti plastik yang sekali pakai dan mengurangi penggunaan bahan non organik dalam penyajian *welcome drink* dengan rata-rata 4,60 sedangkan dalam penerapan kinerja *front office* yaitu *front office* bertanggung jawab dalam program-program komunitas dan memberikan edukasi mengenai *green practice* seperti *beach cleaning* yang berpengaruh terhadap kepedulian lingkungan dengan rata-rata skor 4,65.

## ***ABSTRACT***

Ita Purnama, Ni Luh (2023) *Implementation of Green Practice in Efforts to Improve front office Performance at Legian Beach Hotel. Thesis: Tourism Business Management, Department of Tourism, Bali State Polytechnic.*

*This thesis has been approved and reviewed by Supervisor I: Ni Luh Eka Armoni, SE., M.Par. and Supervisor II: Drs. Budi Susanto, M.Par.*

***Keywords:*** *Green Practice, Green Action, Green Food, Green Donation and Performance*

*Abstrak, Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis mengenai implementasi green practice dalam upaya meningkatkan kinerja front office di Legian Beach Hotel. The data collection methods used in this study were questionnaires, interviews, observation, documentation. The number of respondents in this study were 20 respondents who were front office employees at the Legian Beach Hotel using the non-probability sampling method, namely the saturated sampling technique. The data analysis technique used in this study is quantitative analysis which consists of descriptive statistical analysis and qualitative, namely in the form of interviews as well as documentation and observation. Data processing in this study used the help of SPSS version 25 for data obtained through the result of distributing questionnaires. Based on the results of the quantitative analysis, it can be concluded that the green practices that have been implemented are implementing green practices which have a positive value in Reducing the use of products that are not environmentally friendly such as single-use plastics and Reducing the use of non-organic materials in serving welcome drinks with an average of 4.60, whereas in the application of front office performance, namely the front office is responsible for community programs and providing education about green practices such as beach cleaning which affects environmental awareness with an average score of 4.65.*

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSYARATAN GELAR SARJANA TERAPAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>v</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS.....</b>	Error! Bookmark not defined.
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	4
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	4
1.4.2 Manfaat Praktis .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>6</b>
2.1 Landasan Teori .....	6
2.1.1 Hotel .....	6
2.1.2 <i>Green Practice</i> .....	7
2.1.3 <i>Front Office</i> .....	9

2.1.4	Implementasi.....	12
2.1.5	Kinerja .....	13
2.2	Hasil Penelitian Sebelumnya .....	15
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>21</b>
3.1	Lokasi dan Periode Penelitian .....	21
3.2	Objek penelitian.....	22
3.3	Identifikasi Variabel .....	22
3.4	Definisi Operasional Variabel .....	22
3.5	Jenis dan Sumber Data.....	23
3.5.1	Jenis Data.....	24
3.5.2	Sumber Data .....	24
3.6	Penentuan Populasi dan Sampel .....	25
3.6.1	Populasi .....	25
3.6.2	Sampel .....	25
3.7	Metode Pengumpulan Data.....	26
3.7.1	Observasi .....	26
3.7.2	Wawancara .....	26
3.7.3	Dokumentasi .....	26
3.7.4	Kuesioner.....	27
3.8	Teknik Analisis Data .....	27
3.8.1	Teknik Analisis Statistik Deskriptif .....	28
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>31</b>
4.1	Gambaran Umum.....	31
4.1.1	Sejarah Legian Beach Hotel .....	31
4.1.2	Fasilitas Legian Beach Hotel .....	32
4.1.3	Struktur Organisasi <i>front office</i> .....	39
4.2	Hasil dan Pembahasan .....	49
4.2.1	Implementasi <i>Green Practice</i> di <i>Front Office</i> pada Legian Beach Hotel ...	50
4.2.2	Keterkaitan Implementasi <i>green practice</i> terhadap kinerja <i>front office</i> di Legian Beach Hotel.....	65
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>		<b>77</b>
5.1	Simpulan .....	77

5.2 Saran .....	78
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>79</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>83</b>



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 3.1 Variabel dan Indikator <i>Green practice</i> .....	23
Tabel 3.2 Variabel dan Indikator Kinerja .....	23
Tabel 3.3 Kelas Interval .....	29
Tabel 4.1 Jenis Kamar Legian Beach HoteL .....	33
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	51
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Usia .....	51
Tabel 4.4 Karakteristik responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	52
Tabel 4.5 Tabulasi hasil kuesioner sub variabel <i>green action</i> .....	55
Tabel 4.6 Tabulasi hasil kuesioner sub variable <i>green food</i> .....	59
Tabel 4.7 Tabulasi hasil kuesioner sub variable <i>green donation</i> .....	61
Tabel 4.8 Implementasi <i>green practice</i> di <i>front office</i> .....	63
Tabel 4.9 Tabel kriteria penelitian .....	66
Tabel 4.10 Tabulasi data kuesioner responden .....	66
Tabel 4.11 Hasil kuesioner indikator <i>green action</i> dengan indikator kinerja .....	68
Tabel 4.12 Hasil kuesioner indikator <i>green food</i> dengan indikator kinerja .....	69
Tabel 4.13 Hasil kuesioner indikator <i>green donation</i> dengan indikator kinerja....	71

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Logo Perusahaan .....	31
Gambar 4.2 Peta Lokasi Perusahaan .....	31
Gambar 4.3 Bale Banjar <i>Restaurant</i> .....	34
Gambar 4.4 Lais <i>Restaurant</i> .....	35
Gambar 4.5 Gino's <i>Restaurant</i> .....	35
Gambar 4.6 Ocean Terrace <i>Reataurant</i> .....	36
Gambar 4.7 Yuyake Tappanyaki <i>Reataurant</i> .....	37
Gambar 4.8 Ole <i>Beach Bar</i> .....	37
Gambar 4.9 Coco <i>Pool Bar</i> .....	38
Gambar 4.10 Frangipani <i>Pool Bar</i> .....	38
Gambar 4.11 Siku Bar .....	39
Gambar 4.12 Struktur organisasi.....	40
Gambar 4.13 Papan partisik akrilik.....	57
Gambar 4.14 CHSE.....	57
Gambar 4.15 Air <i>reverse osmosis</i> (RO) .....	58
Gambar 4.16 <i>Welcome drink</i> .....	60
Gambar 4.17 <i>Fruit plater</i> .....	61
Gambar 4.18 <i>Beach cleaning</i> .....	62
Gambar 4.19 Tempat sampah .....	73
Gambar 4.20 Peringatan lampu dan AC .....	73
Gambar 4.21 <i>Travelife</i> .....	75

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Surat ijin penelitian.....	84
Lampiran 2 Kuesioner.....	85
Lampiran 3 Pedoman wawancara .....	89
Lampiran 4 Tabulasi Data.....	91
Lampiran 5 Jawaban hasil wawancara dengan <i>front office manager</i> .....	93
Lampiran 6 Hasil karakteristik responden .....	98
Lampiran 7 Hasil uji statistik deskriptif .....	99
Lampiran 8 Dokumentasi hasil wawancara .....	100



**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI**

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Hotel merupakan salah satu bagian dari industri akomodasi yang memegang peranan sangat penting untuk mendukung sektor kepariwisataan yang bergerak dalam bidang usaha jasa pelayanan makanan dan minuman, serta fasilitas lainnya. Jumlah hotel di Bali diketahui semakin meningkat, baik hotel bintang satu sampai hotel bintang lima, dengan semakin meningkatnya jumlah pembangunan hotel di Bali tentu berdampak terhadap lingkungan sekitar baik dalam skala kecil maupun skala besar. Hotel sebagai salah satu komponen pariwisata mungkin bukan penyumbang terbesar polusi lingkungan, namun hotel merupakan salah satu penghasil polusi yang signifikan di dunia (Azila *et al.*, 2014). Hotel terus menghasilkan emisi karbon dioksida dan mengkonsumsi sejumlah besar air bersih, energi, dan sumber daya tak terbarukan. Dalam upaya untuk memenuhi segala kebutuhan tamu selama menggunakan akomodasi, hotel mengkonsumsi sejumlah besar energi dan sumber daya serta menghasilkan sejumlah limbah. Dengan banyaknya pembangunan hotel di Bali maka masyarakat disekitar harus meningkatkan kesadaran akan lingkungan, menyebabkan munculnya upaya untuk mengurangi dampak dari kerusakan lingkungan. Salah satu upaya untuk mencegah kerusakan lingkungan yang lebih lanjut yaitu dengan menerapkan *green practice*.

Industri perhotelan yang menjalankan upaya ramah lingkungan dengan mengimplementasikan *green practice* dalam kegiatan operasionalnya. Dengan banyaknya pembangunan hotel, maka akan berpotensi terhadap kerusakan

lingkungan. Ini menjadi salah satu langkah yang dapat dilakukan untuk meminimalisir kerusakan lingkungan dari sektor bangunan hotel yang pertumbuhannya meningkat dari waktu ke waktu. Berdasarkan Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia NOMOR PM.53/HM.001/MPEK/2013, (Kemenparekraf, 2013). Hotel merupakan usaha penyediaan akomodasi berupa kamar - kamar didalam satu bangunan yang dilengkapi dengan jasa pelayanan makanan dan minuman, serta fasilitas lainnya untuk memperoleh keuntungan.

*Green practice* mengarah pada tindakan untuk melindungi lingkungan dan produk yang dihasilkan minim pada kerusakan lingkungan (Tzschenk et al., 2004). Beberapa tindakan “green” yang diterapkan di bisnis hospitaliti antara lain menggunakan produk lokal atau organik, memasang alat penghemat air, dan melakukan penghematan energi (Tzschenk, Kirk, et al., 2008). Adapun tindakan *green practice* yang dibagi menjadi tiga bagian yaitu *Green action, Green food dan Green donation*. Salah satu hotel yang berada di daerah Legian yang sudah menerapkan *green practice* yaitu Legian Beach Hotel.

Legian Beach Hotel merupakan hotel bintang empat yang terletak di tengah-tengah tepat di utara daerah Kuta dan selatan daerah Seminyak yang menerapkan konsep *green practice*. Mayoritas daerah ini dapat dikelilingi hanya dengan berjalan kaki, hal ini dikarenakan keseluruhan daerah Legian tidaklah sangat begitu luas. Tidak kalah dari daerah lainnya di Bali, pesisir Pantai Legian juga dipadati dengan berbagai restoran dan *cafe* yang menawarkan berbagai hidangan wisata kuliner, serta berbagai macam hotel mulai dari bintang satu sampai bintang lima. Legian

Beach Hotel memberikan akses cepat langsung menuju Pantai dan cepat menuju tempat-tempat wisata yang ada di Bali. Legian Beach Hotel memiliki potensi yang menarik wisatawan untuk menginap sangat besar berdasarkan lokasinya berada dekat dengan Pantai dan di kelilingi pohon kelapa. Pada kenyataannya saat jumlah kunjungan wisatawan mancanegara ke Bali terus meningkat banyak tumpukan limbah sampah yang mencemari sampai ke bibir Pantai,

Terdapat Salah satu departemen yang menerapkan kegiatan ramah lingkungan ini adalah departemen *front office*. Dalam hal ini peran *front office* dalam penerapan *green practice* sangat penting karena *front office* departemen adalah *the first and the last impression* dari setiap tamu yang baru tiba di hotel (*check-in*) sampai pada saat tamu meninggalkan hotel (*check-out*). Dengan melakukan implementasi *green practice* sebagai langkah yang tepat untuk menjaga kualitas dan keadaan disekitar yang ramah lingkungan. Jadi sudah sewajarnya bila kesan yang mendalam akan tercipta di *front office* tidak hanya bertanggung jawab dalam penerimaan tamu dan registrasi, tetapi dalam semua kegiatan yang menyangkut kepentingan tamu hotel. Jadi untuk pencapaian tujuan keberhasilan penerapan *green practice* yang dijalankan akan memiliki hubungan positif terhadap kinerja lingkungan. Penerapan *green practice* yang telah diterapkan oleh *front office* di Legian Beach Hotel seperti *beach cleaning*, penggunaan *recycle paper*, penghematan energi listrik dan Legian Beach Hotel memiliki program *tree planting*. *Tree planting* merupakan kegiatan untuk menunjukkan pelestarian lingkungan, Jadi *front office* dapat memaksimalkan upaya dalam mendukung

penerapan *green practice*. Dalam hal ini penerapan *green practice* terhadap kinerja *front office* masih kurang maksimal di terapkan di Legian Beach Hotel.

Berdasarkan latar belakang di atas penulis merasa tertarik untuk mengangkat judul penelitian “Implementasi *Green practice* Dalam Upaya Meningkatkan Kinerja *Front Office* Di Legian Beach Hotel”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dikemukakan rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah keterkaitan Implementasi *green practice* terhadap kinerja *front office* di Legian Beach Hotel?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dikemukakan tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis keterkaitan implementasi *green practice* dalam upaya meningkatkan kinerja *front office* di Legian Beach Hotel.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah:

### 1.4.1 Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis ini adalah sebagai hasil pengamatan penulis di Legian Beach Hotel. Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan ilmu dan wawasan yang lebih guna mendukung penelitian atau pembuatan laporan penelitian lainnya serta mengaplikasikan ilmu-ilmu dan teori yang diperoleh di kampus dengan mempraktekkannya sesuai kenyataan di industri.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Adapun manfaat praktis dari penelitian ini adalah:

- 1. Bagi penulis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pengalaman serta wawasan penulis dan juga sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan tugas akhir pendidikan diploma IV pada program Studi Managemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

- 2. Bagi Politeknik Negeri Bali**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai refensi dan sumber informasi bagi pembelajaran untuk penelitian selanjutnya khususnya bagi mahasiswa Jurusan Pariwisata.

- 3. Bagi Legian Beach Hotel**

Diharapkan dapat menjadi sumbangan bagi penulisan masalah - masalah perhotelan dalam kaitannya dengan pengembangan pariwisata, sehingga terjalin kerjasama yang baik antara lembaga pendidikan dengan perhotelan.

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya mengenai penerapan *green practice* terhadap Kinerja *front office* di Legian Beach Hotel, Maka dapat ditarik sebuah kesimpulan sebagai berikut:

1. Implementasi *green practice* dalam upaya meningkatkan kinerja *front office* di Legain Beach Hotel, berdasarkan dari hasil kuesioner dan wawancara. Dari 3 dimensi *green practice* dalam penerapan (*Green action*, *green food* dan *green donation*) sudah diterapkan sesuai dengan penerapan *green* pada umumnya. Penerapan *green practice* juga didukung dengan perhitungan analisis statistik deskriptif yang dimana sudah diterapkan secara maksimal yang dapat dilihat pada perhitungan analisis statistik deskriptif *green practice* ada dua indikator yang nilainya paling tinggi yaitu” Mengurangi penggunaan bahan non organik dalam penyajian *welcome drink*” dengan rata-rata skor 4,60 dan Pengurangan penggunaan produk yang tidak ramah lingkungan seperti plastik yang sekali pakai itu menunjukkan tingkat implementasi tertinggi dalam variabel *green practice* itu bisa dikategorikan sangat baik. Sedangkan pada variabel kinerja skor paling tertinggi pada indikator “*Front office* bertanggung jawab dalam program-program komunitas dan memberikan edukasi mengenai *green practice* seperti *beach cleaning* yang berpengaruh terhadap kepedulian lingkungan” dengan rata-rata skor 4,65 yang menunjukkan tingkat implementasi tertinggi dalam variabel kinerja. Jadi keterkaitan implementasi *green practice* dalam upaya meningkatkan kinerja *front*

*office* di Legian Beach Hotel dikategorikan sangat baik dengan nilai 4,50. Dimana nilai tertinggi diperoleh 4,65 dan nilai terendah diperoleh 4,30. Maka dapat disimpulkan bahwa implementasi *green practice* dalam upaya meningkatkan kinerja *front office* di Legian Beach Hotel sudah terimplementasi dengan baik.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dalam penelitian ini, ada beberapa saran dari peneliti untuk *front office* di Legian Beach Hotel dalam meningkatkan penerapan *green practice* dalam upaya meningkatkan kinerja *front office* di Legian Beach Hotel. Pelaksanaan konsep *green practice* merupakan langkah yang baik bagi perkembangan sebuah hotel yang dimana konsep *green practice* pada *front office* di Legian Beach Hotel telah diterapkan dengan baik, namun masih ada beberapa indikator yang kurang maksimal penerapannya yaitu dalam pemanfaatkan kertas bekas (*recycle paper*) untuk dijadikan sebuah kerajinan tangan dan itu bisa dijadikan sebuah souvenir bagi Hotel.

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR PUSTAKA

- Abarca, R. M. (2021). Perilaku Masyarakat Indonesia Dalam Mendukung Green Practices Di Hotel : Analisa Theory of Planned Behavior Model. *Nuevos Sistemas de Comunicación e Información*, 2013–2015.
- Al-Aomar, R., & Hussain, M. (2017). An assessment of green practices in a hotel supply chain: A study of UAE hotels. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 32(September 2018), 71–81.  
<https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2017.04.002>
- Andrews, S. (2013). *Hotel front office: A training manual*. Tata McGraw-Hill Education.
- Atzori, R., Shapoval, V., & Murphy, K. S. (2018). *Measuring Generation Y consumers' perceptions of green practices at Starbucks: An IPA analysis*. *Journal of foodservice business research*, 21(1), 1-21.
- Azila, N., Noor, M., Shaari, H., & Kumar, D. (2014). Exploring Tourists Intention To Stay At Green Hotel: the Influences of Environmental Attitudes and Hotel Attributes. *The Macrotheme Review*, 3(7), 33.  
[http://macrotheme.com/yahoo\\_site\\_admin/assets/docs/2MR37Gh.19345554.pdf](http://macrotheme.com/yahoo_site_admin/assets/docs/2MR37Gh.19345554.pdf)
- Bagyono, S. (2012). *Teori dan Praktek Hotel Front Office*. Bandung: Alfabeta.
- Budiasih, Y. (2018). Struktur Organisasi, Desain Kerja, Budaya Organisasi Dan Pengaruhnya Terhadap Produktivitas Karyawan Studi Kasus Pada PT. XX Di Jakarta. *Liquidity*, 1(2). <https://doi.org/10.32546/lq.v1i2.139>
- Candra Teddy. (n.d.). *No Title*.
- Erlianti, D., & Fajrin, I. N. (2021). Analisis Dimensi Kinerja Organisasi Publik pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Dumai. *Jurnal Terapan Pemerintahan Minangkabau*, 1(1), 68–75.  
<https://doi.org/10.33701/jtpm.v1i1.1869>
- Gade, F. (2014). Implementasi Metode Takrar Dalam Pembelajaran Menghafal Al-Qur'an. *Jurnal Ilmiah Didaktika*, 14(2), 413–425.  
<https://doi.org/10.22373/jid.v14i2.512>
- Hadi Wisnu. (2014). *Peranan Front Desk Agent Dalam Membentuk Citra Positif Di Dunia Perhotelan*. V(2), 1–12.
- Hasan, S. H., Aziz, N., & Adam, M. (2012). *Pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja aktivis pada Lembaga Swadaya Masyarakat di Kota Banda Aceh*.

*Ilmu Manaj, 1(1), 2-22.*

Iskandar, Jusman dan Putradi, Didit, 2013, T., & Administrasi, Puspaga, B. (n.d.).  
*No Title.*

Kemenparekraf, I. (2013). Kemenparekraf, I. (2013). Peraturan Menteri  
Pariwisata and Ekonomi Kreatif No. 53 tahun 2013. Peraturan Menteri  
Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia, 227. *Indonesia, Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik*, 227.

Kurnia Dewi, O. (2020). *Pengukuran Kinerja Personal Selling AOM Melalui Respon Nasabah Kur Di BRI Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung Kedaton.*

Mohajan, H. K. (2018). *Qualitative research methodology in social sciences and related subjects. Journal of economic development, environment and people*, 7(1), 23-48.

Purnama, H. (2017). Pengaruh Iklim Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Politeknik Lp3I Jakarta Kampus Cikarang. *Jurnal Lentera Bisnis*, 6(1), 39. <https://doi.org/10.34127/jrlab.v6i1.165>

Rahmat, D. (2017). Implementasi Kebijakan Program Bantuan Hukum Bagi Masyarakat Tidak Mampu Di Kabupaten Kuningan. *UNIFIKASI : Jurnal Ilmu Hukum*, 4(1), 35–42. <https://doi.org/10.25134/unifikasi.v4i1.478>

Riyanto, S., & Hatmawan, A. A. (2020). *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan dan Eksperimen.*

Sari, Lestari, A., Hasmalena, Hasmalena, Laihat, & Laihat. (2021). Penggunaan Media Sosial Whatsapp Pada Pembelajaran Daring Di Kelas I Sdn 25 Indralaya. *Jurnal Inovasi Sekolah Dasar*, 8(1), 48–55. <https://doi.org/10.36706/jisd.v8i1.14366>

Sari, N. P. A. K., Sari, I., & Aryana, I. (2022). Implementation of Green Practice in Food and Beverage Department to Support Green Restaurant at Hilton Bali Resort. *Repositori Politeknik Negeri Bali*, 1–6.

Schubert, F. (2008). EXPLORING AND PREDICTING CONSUMERS' ATTITUDES AND BEHAVIORS TOWARDS GREEN RESTAURANTS. *The Ohio State University*, 1–96.

Setiawati, C. I., & Sitorus, P. (2014). Keberhasilan hotel berwawasan ramah lingkungan di Asia-Pasifik: faktor pendorong apakah yang dominan? *Jurnal Siasat Bisnis*, 18(1), 45–62. <https://doi.org/10.20885/jsb.vol18.iss1.art5>

Sholikhah, I. M., & Khoiriawati, N. (2022). Pengukuran Kinerja Keuangan Pemerintah Desa dengan Menggunakan Analisis Value For Money.

*BUDGETING : Journal of Business, Management and Accounting*, 4(1), 38–54. <https://doi.org/10.31539/budgeting.v4i1.4132>

Sinambela, E. A., & Lestari, U. P. (2021). Pengaruh Kepemimpinan, Lingkungan Kerja, dan Kemampuan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Pendidikan Dan Kewirausahaan*, 10(1), 178–190. <https://doi.org/10.47668/pkwu.v10i1.330>

Siregar, S. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual dan SPSS Versi 17*. Jakarta: Kencana Persada Media Group.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Manajemen (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi (Mixed Methods), Penelitian Tindakan (Action Research, dan Penelitian Evaluasi)*. Bandung: Alfabeta Cv.

Sugiyono, D. (2013). *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D*.

Sujarwени, V. W. (2014a). *Metode Penelitian: Lengkap, praktis, dan mudah dipahami*.

Sujarwени, V. W. (2014b). *Metode Penelitian: Lengkap, praktis, dan mudah dipahami*.

Sulastiyono, A. (2011). *Seri manajemen usaha jasa sarana pariwisata dan akomodasi: Manajemen penyelenggaraan hotel*. Bandung: Alfabeta.

Sutriani, E., & Octaviani, R. (2019). Keabsahan data. *INA-Rxiv*, 1–22.

Teng, Y. M., Wu, K. S., & Liu, H. H. (2015). *Integrating altruism and the theory of planned behavior to predict patronage intention of a green hotel*. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 39(3), 299-315.

Tzschentke, A., N., Kirk, D., & Lynch, P. A. (2008). Going green: Decisional factors in small hospitality operations. *Hospitality Management*, 27(1), 126–133.

Tzschentke, Kirk, D., & Lynch, P. A. (2008). *Going green: Decisional factors in small hospitality operations*. *International Journal of Hospitality Management*, 27(1), 126-133.

Tzschentke, N., Kirk, D., & Lynch, P. A. (2004). *Reasons for going green in serviced accommodation establishments*. *International journal of contemporary hospitality management*, 16(2), 116-124.

Utama, R. I. G. B., & Mahadewi, E, N. M. (2018). *Metodologi penelitian pariwisata dan perhotelan*.

Yuda Pratama, M., Arsyad, S., Perhotelan, P., & Vokasi, F. (2018). *PERAN KUALITAS KINERJA FRONT OFFICE DEPARTMENT DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU DI BATIQA HOTEL PALEMBANG*. 102–108.



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI