

**IMPLEMENTASI ECO-FRIENDLY BEHAVIOUR
PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT
DI MOVENPICK RESORT AND SPA JIMBARAN BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

NI PUTU DEWI DAMAYANTI

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022**

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI ECO-FRIENDLY BEHAVIOUR
PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT
DI MOVENPICK RESORT AND SPA JIMBARAN BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh
Ni Putu Dewi Damayanti
NIM 1815834110

**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 Dewi Damayanti
NIM : 1815834110
Program Studi : Manajemen Bisnis Pariwisata
Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi berjudul:

**IMPLEMENTASI ECO-FRIENDLY BEHAVIOUR
PADA FRONT OFFICE DEPARTEMENT
DI MOVENPICK RESORT AND SPA JIMBARAN 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, 1 Agustus 2022
Yang membuat pernyataan,



Ni Putu Dewi Damayanti

SKRIPSI

IMPLEMENTASI ECO-FRIENDLY BEHAVIOUR PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT DI MOVENPICK RESORT AND SPA JIMBARAN BALI

Skripsi ini Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan Pendidikan
pada Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata di Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Putu Dewi Damayanti
NIM 1815834110

PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI ECO-FRIENDLY BEHAVIOUR
PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT
DI MOVENPICK RESORT AND SPA JIMBARAN BALI**

**Ni Putu Dewi Damayanti
NIM 1815834110**

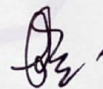
Telah Disetujui dan Diterima dengan Baik Oleh:

Pembimbing I,

Pembimbing II,



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



**Dr. Dra. I Gusti Made Wendri, M.Par.
NIP.195809231990122001**

POLITEKNIK NEGERI BALI

Mengetahui
Jurusan Pariwisata
Ketua,





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

**IMPLEMENTASI ECO-FRIENDLY BEHAVIOUR
PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT
DI MOVENPICK RESORT AND SPA JIMBARAN BALI**


Telah diuji dan Dinyatakan Lulus Ujian pada:
Senin, 1 Agustus 2022

**PENGUJI
KETUA:**



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

ANGGOTA:



**1. Dra. Ni Nyoman Triyuni, MM
NIP.196212311990102001**



**2. Drs. I Gusti Putu Sutarma, M. Hum
NIP.196412311990031025**

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya yang dilimpahkan kepada penulis sehingga dapat menyusun skripsi yang berjudul “Implementasi *Eco-Friendly Behaviour* pada Front Office Department di Movenpick Resort and Spa Jimbaran Bali” dengan baik.

Skripsi ini ditulis guna memenuhi salah satu persyaratan untuk menyelesaikan Pendidikan D4 Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali. Penulis menyampaikan rasa hormat dan terimakasih kepada mereka yang telah membimbing penulisan skripsi ini, dan beliau adalah:

1. I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom., selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah menyediakan fasilitas selama proses pembelajaran.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk belajar di Jurusan Pariwisata.
3. Dr. Gede Ginaya, M.Si. selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan dukungan dan saran kepada penulis.
4. Dra. Ni Nyoman Triyuni, M.M. selaku ketua Program Studi Diploma IV Manajemen Bisnis Pariwisata yang telah memberikan pedoman, waktu, motivasi dan saran untuk penulis.
5. Ni Luh Eka Armoni, S.E., M.Par. selaku Koordinator Praktik Kerja Lapangan Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata yang telah membantu dan

memberikan saran kepada penulis dalam melaksanakan praktik kerja lapangan di industri.

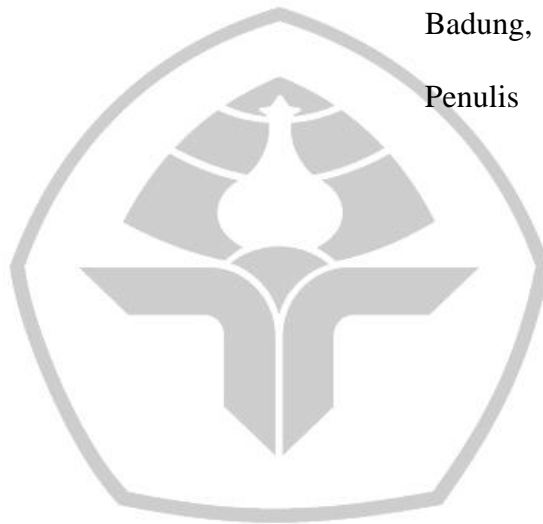
6. Elvira Septevany, S.S., M.Li. selaku pembimbing Praktik Kerja Lapangan Program Studi D4 Manajemen Bisnis Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan bimbingan dalam penyusunan laporan Praktik Kerja Lapangan.
7. Drs. Budi Susanto, M.Par. selaku dosen pembimbing I, atas waktu, bimbingan serta motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
8. Dr. Dra. I Gusti Made Wendri, M.Par. selaku dosen pembimbing II, atas waktu, bimbingan serta motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan tepat waktu.
9. Seluruh Dosen Jurusan Pariwisata yang telah memberikan bimbingan dan pengetahuan yang luas kepada penulis selama mengikuti perkuliahan di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.
10. Pihak Manajemen Hotel Movenpick Resort and Spa Jimbaran Bali khususnya di bagian Front Office Department yang telah membantu penulis selama melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Lapangan dengan memberikan motivasi, kesempatan dan masukan untuk mengumpulkan data dalam skripsi.
11. Bapak I Ketut Sujana dan Ibu Ni Wayan Boni Ariani serta seluruh keluarga besar yang telah memberikan semangat, motivasi dan cinta kasih kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.

12. Teman-teman kelas E, angkatan 18 serta sahabat yang selalu memberikan dorongan motivasi serta dukungan secara terus menerus sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi.

Penulis menyadari skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Penulis mengharapkan masukan dan saran yang bersifat membangun agar skripsi ini dapat menjadi lebih sempurna.

Badung, Agustus 2022

Penulis



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

**IMPLEMENTATION ECO-FRIENDLY BEHAVIOUR
IN FRONT OFFICE DEPARTMENT
AT MOVENPICK RESORT AND SPA JIMBARAN BALI**

Ni Putu Dewi Damayanti
NIM 1815834110

ABSTRACT

The phenomenon of the Covid-19 pandemic has resulted in a decrease in tourist visits to Bali, as well as an impact on occupancy lower hotel. The front office department is based on the policy of hotel management to make various efforts so that the hotel can continue to operate in conditions of lack of visitors. This study aims to determine the implementation of eco-friendly behavior carried out by employees in the front office department at the Mevenpick Resort and Spa Hotel Jimbaran Bali. This implementation is applied to save energy and save costs. This study uses a qualitative descriptive method with data collection methods such as the observation method by observing directly. Determination of informants in this study using purposive sampling. Informants in this study amounted to 21 people who are employees who served in the front office department. The source of data in this study is the result of interviews, and then triangulation tests are carried out on the validity of the data in the form of information obtained previously from the results of interviews. Documentation study methods and literature study methods are carried out from journals, reports, or several other previous research studies. The results of this study indicate that the implementation of eco-friendly behavior or 3R (reduce, reuse, recycle) carried out at the front office department is very effective in an effort to save energy and save costs during a pandemic or when occupancy decline. In addition, with the implementation of 3R, the Mevenpick Resort and Spa Jimbaran Bali Hotel is involved in supporting the earth to be greener so that it gets a green globe certificate. The implementation of the movement carried out by the hotel was carried out well with employees in the front office department, along with policies and monitoring of certain parties involved in implementing the concept of eco-friendly behavior of the staff.

Keywords: Implementation, Eco-friendly Behavior, 3R (Reduce, Reuse, Recycle), Front Office

**IMPLEMENTASI ECO-FRIENDLY BEHAVIOUR
PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT
DI MOVENPICK RESORT AND SPA JIMBARAN BALI**

Ni Putu Dewi Damayanti
NIM 1815834110

ABSTRAK

Fenomena pandemi *Covid-19* berdampak terhadap terjadinya penurunan kunjungan wisatawan ke Bali, sekaligus juga berdampak pada *occupancy* hotel yang semakin rendah. Front Office department didasari kebijakan manajemen hotel melakukan berbagai upaya agar hotel tetap beroperasi pada kondisi sepi pengunjung. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi *eco-friendly behaviour* yang dilakukan oleh karyawan yang ada di Front Office Department pada Hotel Movenpick Resort and Spa Jimbaran Bali. Implementasi ini diterapkan untuk melakukan *saving energy* dan *saving cost*. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan metode pengumpulan data seperti metode observasi dengan mengamati secara langsung. Penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan purposive sampling. Informan dalam penelitian ini berjumlah 21 orang yang merupakan karyawan yang bertugas di bagian Front Office Department. Sumber data pada penelitian ini merupakan hasil wawancara, dan selanjutnya dilakukan uji triangulasi atas keabsahan data berupa informasi diperoleh sebelumnya dari hasil wawancara. Metode studi dokumentasi dan metode studi kepustakaan dilakukan yang bersumber dari jurnal, laporan, ataupun beberapa kajian penelitian lain sebelumnya. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi *eco-friendly behaviour* atau 3R (*reduce, reuse, recycle*) dilakukan pada Front Office Department sangatlah efektif dalam upaya melakukan *saving energy* dan *saving cost* di masa pandemi maupun pada saat tingkat *occupancy* hotel menurun. Selain itu dengan implementasi 3R membuat Hotel Movenpick Resort and Spa Jimbaran Bali terlibat dalam mendukung bumi agar menjadi lebih hijau sehingga mendapatkan sertifikat *green globe*. Penerapan gerakan dilakukan pihak hotel ini dilakukan dengan baik dengan karyawan yang ada di Front Office Department, seiring dengan adanya kebijakan dan pemantauan dari pihak-pihak tertentu yang terlibat dalam penerapan konsep *eco-friendly behaviour* para staf.

Kata Kunci: Implementasi, *Eco-friendly Behaviour*, 3R (*Reduce, Reuse, Recycle*), *Front Office*

DAFTAR ISI

Isi	Halaman
COVER	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	x
ABSTRAK	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.4.1 Manfaat Teoritis	8
1.4.2 Manfaat Praktis.....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 Hotel	9
2.1.2 <i>Front Office</i>	13
2.1.3 <i>Eco-Friendly Behaviour</i>	17
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya	21
BAB III METODE PENELITIAN	30
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	30
3.2 Objek Penelitian	30
3.3 Identifikasi Variabel	30
3.4 Definisi Operasional Variabel	31
3.5 Jenis dan Sumber Data	33
3.5.1 Jenis Data.....	33
3.5.2 Sumber Data	34
3.6 Metode Penentuan Informan.....	35
3.7 Metode Pengumpulan Data	36

3.7.1 Observasi	36
3.7.2 Wawancara	36
3.7.3 Dokumentasi	37
3.7.4 Studi Kepustakaan	37
3.8 Metode Analisis Data	37
3.8.1 Analisis Data Kualitatif	38
3.8.2 Uji Keabsahan Data	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	42
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	42
4.1.1 Sejarah Singkat Movenpick Resort and Spa Jimbaran Bali	43
4.1.2 Bidang Usaha.....	44
4.1.3 Fasilitas Hotel	46
4.1.4 Struktur Organisasi	54
4.2 Hasil dan Pembahasan Penelitian	70
4.2.1 Implementasi <i>Eco-Friendly Behaviour</i> pada Front Office Department di Movenpick Resort and Spa Jimbaran Bali.....	70
4.2.2 Kendala dalam Melakukan Implementasi <i>Eco-Friendly Behaviour</i>	89
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	95
5.1 Simpulan.....	95
5.2 Saran	97
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



 JURUSAN PARIWISATA
 POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Nomor Tabel	Halaman
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Eco-Friendly Behaviour.....	31
Tabel 4. 1 Tipe Kamar Movenpick Resort and Spa Jimbaran Bali.....	45
Tabel 4. 2 Hasil Triangulasi Wawancara Guest Service Center (Operator)	73
Tabel 4. 3 Hasil Triangulasi Wawancara Guest Service Agent (Reception)	75
Tabel 4. 4 Hasil Triangulasi Wawancara Concierge (Lady Jamu)	78
Tabel 4. 5 Perbandingan Indikator Reduce	84
Tabel 4. 6 Perbandingan Indikator Reuse	86
Tabel 4. 7 Perbandingan Indikator Recycle	88



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Nomor Gambar	Halaman
Gambar 3. 1 Komponen Analisis Data Kualitatif	39
Gambar 4. 1 Hotel Movenpick Resort and Spa Jimbaran Bali	42
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Front Office Department.....	54
Gambar 4. 3 Key Card (Wooden)	77
Gambar 4. 4 Sertifikasi Green Globe	82



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Pedoman Mahasiswa

Lampiran 2: Hasil Wawancara

Lampiran 3: Dokumentasi Wawancara

Lampiran 4: Sertifikasi Green Globe

Lampiran 5: Program Planet 21

Lampiran 6: Dokumentasi Data



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pulau Bali merupakan pulau yang memiliki daya tarik tinggi bagi penikmat pariwisata dari berbagai belahan dunia, Sastrawan (2016). Selain itu pariwisata Bali juga sudah terkenal luas di seluruh manca negara, yang menjadikan Bali sebagai tujuan wisata dunia. Hal ini dibuktikan dengan adanya kunjungan wisatawan asing maupun domestik yang setiap tahunnya semakin meningkat untuk tujuan berlibur. Salah satu alasan mereka memilih Bali karena kekayaan budaya dan adat istiadatnya yang menarik. Faktor menyebabkan meningkatnya kunjungan wisatawan sebelum pandemi *Covid-19* dikarenakan banyak kegiatan penyelenggaraan *event* nasional maupun internasional, kondisi yang berpeluang memacu industri pariwisata Bali berkembang pesat.

Potensi yang dimiliki Bali yang dikelola dan dikemas dengan baik oleh pemangku kepentingan dan mendorong laju pesatnya perkembangan pariwisata di Bali. Salah satu potensi daya yaitu sumber daya alam seperti keindahan alam nan asri sebagai atribut dimiliki Bali ini menjadi daya tarik tersendiri di mata pengunjung. Dukungan baik dari pemerintah maupun pihak-pihak terkait dengan dunia kepariwisataan serta juga peran masyarakat sekitar wilayah yang dikembangkan. Perencanaan yang matang sebagai sektor pendukung yang cukup signifikan bagi pengembangan pariwisata itu sendiri.

Jumlah kunjungan wisatawan ke Bali sebelum pandemi *Covid-19* telah memberikan dampak positif bagi perkembangan pariwisata, terutama bagi perekonomian masyarakat Bali sendiri dan juga terhadap penghasil devisa Negara Indonesia. Penurunan kunjungan wisatawan ke Bali terjadi cukup drastis sebagaimana ditampilkan data statistik berikut. Mencermati data statistik yang dikutip dari Badan Pusat Statistik Provinsi Bali (2021) menyebutkan bahwa, “Wisatawan mancanegara (wisman) yang datang langsung ke Provinsi Bali pada periode Januari-November 2021 tercatat menurun hingga 99,995% dibandingkan di tahun sebelumnya yang tercatat sebanyak 1.069.323.” Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa terjadinya penurunan jumlah kunjungan wisatawan mancanegara ke Bali pada tahun 2021.

Hal ini tentu saja menimbulkan perusahaan khususnya perhotelan menjadi sepi pengunjung. Dengan demikian dunia perhotelan harus berupaya menyusun strategi dalam menarik kunjungan wisatawan yang tertarik dengan isu lingkungan. Salah satu upaya dimaksudkan adalah harus mampu mengimplementasikan konsep *eco-friendly behavior* (Silvia et al., 2017). *Eco-friendly behavior* didefinisikan sebagai perilaku yang dalam setiap tindakan konsumsi masyarakat dalam menerapkan konsep ramah lingkungan, sehingga strategi ini akan memiliki daya tarikan kuat bagi tamu hotel yang memiliki kesadaran tinggi terhadap pelestarian lingkungan.

Salah satunya hotel bintang lima yang menerapkan konsep *eco-friendly behavior* adalah Hotel Movenpick Resort and Spa Jimbaran Bali berlokasi di Jimbaran, kecamatan Kuta Selatan kabupaten Badung. Manajemen Hotel

menerapkan praktik ramah lingkungan oleh karyawannya, yang merupakan kebijakan dan telah disepakati bersama pihak manajemen hotel dalam menjaga lingkungan sekitarnya.

Hotel Movenpick Resort and Spa Jimbaran Bali dikenal dengan hotel keluarga yang memiliki beberapa fasilitas yang dapat dinikmati dan digunakan oleh wisatawan yang menginap. Hotel ini memiliki sebanyak 297 kamar termasuk 7 didalamnya jenis kamar dengan kategori berbeda, seperti *Classic Room, Classic Pool View, Family Room, Family Pool View, Junior Suite, Premium Suite, Jimbaran Pool Suite*.

Hotel ini juga sepi pengunjung akibat fenomena pandemi *covid-19* dan terlebih lagi di tahun 2021 saat adanya aturan PPKM (Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat) membuat *occupancy* Hotel Movenpick Resort and Spa Jimbaran Bali pun semakin menurun, akibat kunjungan tamu yang menginap di hotel tersebut berjumlah sedikit. Data jumlah *occupancy* Hotel Movenpick Resort and Spa Jimbaran Bali yang dapat dilihat pada Tabel 1.1 berikut:

Tabel 1. 1
Data *Occupancy* Hotel Movenpick Resort and Spa Jimbaran Bali
(Tahun 2019-2021)

No	Bulan	Tahun		
		2019 (%)	2020 (%)	2021(%)
1	Januari	59.65	73.35	8.38
2	Februari	48.32	34.60	3.10
3	Maret	44.74	18.73	15.96
4	April	61.68	1.11	21.64
5	Mei	52.02	0.35	43.91
6	Juni	77.51	0.34	66.15
7	Juli	72.34	0.39	19.56
8	Agustus	77.20	6.02	13.08
9	September	82.82	5.29	24.55

10	Oktober	72.58	9.28	61.50
11	November	51.27	9.79	64.66
12	Desember	65.85	50.77	87.06
Jumlah		64.06	17.12	35.62

Sumber: Movenpick (2022)

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat dijelaskan bahwa pada tahun 2020 hingga 2021 terjadinya penurunan *occupancy* kamar, namun pada akhir tahun 2021 dimulai dari bulan Oktober sudah mulai terjadinya kenaikan *occupancy* yang cukup tinggi. Hal ini tentunya akan berpengaruh terhadap efisiensi biaya yang akan dikeluarkan oleh hotel. Peranan *front office* menjadi penting karena yang paling pertama memberikan pelayanan kepada tamu pada saat *check in* karyawan yang ada di Front Office Department.

Front Office Department adalah salah satu *section* yang ada di Hotel Movenpick Resort and Spa Jimbaran Bali yang memiliki beberapa bagian, seperti *Guest Service Agent (Reception)*, *Guest Service Center (Operator)*, dan *Concierge (Bell Boy/Bell Maid/Lady Jamu)* yang bertugas sesuai perannya masing-masing mengacu pada *standard operating procedure* yang berlaku di Hotel Movenpick Resort and Spa Jimbaran Bali.

Occupancy yang menurun ini menjadikan pihak manajemen Hotel Movenpick Resort and Spa Jimbaran Bali melakukan berbagai upaya dalam menjaga agar hotel tetap beroperasi di masa pandemi. Begitu juga dengan Front Office Department dengan segala upaya dilakukan penghematan-penghematan lainnya seperti beberapa karyawan yang dirumahkan serta salah satunya memanfaatkan kertas-kertas *recycle* sebagai bentuk kepedulian terhadap ramah lingkungan, menerapkan 3R (*reduce, reuse dan recycle*) yang digunakan pada saat

melakukan pekerjaan di *front office*. Staf Front Office Department di Hotel Movenpick Resort and Spa Jimbaran Bali terdiri dari 3 *section* melalui peran dan tugasnya, yaitu: *guest service center* atau *operator section* yang bertugas dalam menangani panggilan baik itu dari sesama karyawan maupun tamu. *Guest service agent* atau *reception* bertugas di depan yaitu pada *lobby* hotel dalam menangani proses *check in* dan *check out* tamu, dan *concierge* atau *lady jamu* bertugas dalam menangani barang bawaan tamu baik pada saat *check in* maupun *check out* dan *lady jamu* bertugas dalam memberikan *welcome drink* pada saat tamu *check in*.

Ada beberapa tindakan sebagaimana dipaparkan di atas terkait penerapan 3R yang harus dilakukan staf *front office* mewujudkan ramah lingkungan yang dikenal dengan istilah 3R tersebut seperti: (*Reduce, Reuse, dan Recycle*). Menerapkan tindakan *recycle* pada *guest service center* atau *operator* dalam menjalankan tugasnya membuat *store request*, memanfaatkan kertas yang sudah terpakai. Tindakan ramah lingkungan pada *guest service agent* atau *reception* mewujudkan tindakan *reuse* saat menangani tamu *check in* yang menggunakan kembali *key card holder* yang masih layak pakai. Tindakan *reduce* dilakukan *concierge* atau *lady jamu* dalam menjalankan tugasnya seperti memastikan kondisi area *lobby* yang terjaga kebersihannya dan penerangan di *lobby* terjaga dengan dengan baik. Dalam melaksanakan tindakan 3R tersebut para staf yang bertugas di Front Office Department membantu pihak manajemen Hotel Movenpick Resort and Spa Jimbaran Bali melakukan penghematan pengeluaran biaya-biaya yang berlebihan, dalam mewujudkan perilaku ramah lingkungan dari staf sendiri.

Perilaku ramah lingkungan diupayakan staf *front office* atas keberlanjutan planet dengan segenap isinya yang akan berimbas bagi kelestarian lingkungan. Sayangnya masih ada beberapa karyawan yang belum sepenuhnya memahami implementasi 3R (*Reduce, Reuse, dan Recycle*) tersebut. Seperti contoh menggunakan kertas secara berlebihan serta pemanfaatan listrik yang digunakan secara berlebihan. Tentunya perilaku ini akan berdampak pada implementasi *eco-friendly behaviour* melalui penerapan 3R (*Reduce, Reuse, dan Recycle*) tersebut belum dilakukan secara optimal, serta yang nantinya akan berpengaruh terhadap efektivitas kinerja karyawan pada saat melakukan pekerjaan.

Penghematan biaya, tenaga dan alat-alat atau sumber daya yang ada dan tersedia yang dipergunakan didalam mencapai tujuan tersebut menjadi efisien dan efektif. Kondisi ini berdampak bagi pencapaian tujuan organisasi tepat sasaran sesuai rencana. (Al'libani, 2017). Ketika implementasi *eco-friendly behaviour* yang meliputi 3R (*Reduce, Reuse, dan Recycle*) tidak diterapkan dengan baik maka akan berdampak pada efektivitas kinerja karyawan yang juga kurang efektif. Efektivitas kinerja karyawan harus diperhatikan dalam hal ini karena nantinya akan membantu pihak manajemen dalam melakukan penghematan biaya-biaya yang dikeluarkan pada saat pandemi. Selain itu juga akan sangat berpengaruh terhadap efektivitas kinerja karyawan pada saat lemahnya pengimplementasian *eco-friendly behavior* yang dilaksanakan para staf.

Berdasarkan paparan di atas terkait pemanfaatan melalui tindakan ramah lingkungan sebuah tuntutan ditujukan kepada pihak manajemen melalui seluruh departemen seyogyanya mengimplementasikan *eco-friendly behavior* dengan

menerapkan 3R (*Reduce, Reuse, Recycle*) dalam meningkatkan kinerja karyawan Front Office Department di Hotel Movenpick Resort and Spa Jimbaran Bali. Konsep ini tentunya juga dapat mendukung konsep *green tourism* untuk membangun bumi yang lebih hijau. Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk memilih judul: **“Implementasi *Eco-Friendly Behavior* Pada Front Office Department di Movenpick Resort and Spa Jimbaran Bali”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dipaparkan sebelumnya, maka ada 2 (dua) permasalahan dikemukakan sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi perilaku *eco-friendly behavior* yang diterapkan oleh staf *front office* di Movenpick Resort and Spa Jimbaran Bali?
2. Apa saja kendala yang dihadapi dalam mengimplementasikan *eco-friendly behavior* oleh staf *front office* di Movenpick Resort and Spa Jimbaran Bali?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini, adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana implementasi perilaku *eco-friendly behavior* 3R (*Reduce, Reuse, Recycle*) yang diterapkan oleh staf *front office* di Hotel Movenpick Resort and Spa Jimbaran Bali.
2. Untuk mengetahui kendala apa saja yang dihadapi oleh staf *front office* dalam mengimplementasikan *eco-friendly behavior* 3R (*Reduce, Reuse, Recycle*) di Movenpick Resort and Spa Jimbaran Bali.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penulisan usulan ini yaitu:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, ilmu pengetahuan mengenai penerapan *eco-friendly behavior*, dan 3R (*Reduce, Reuse, Recycle*) yang dilakukan sebagai tindakan perilaku ramah lingkungan oleh staf *front office*.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Politeknik Negeri Bali

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi terhadap penelitian yang berikutnya khususnya mahasiswa di jurusan pariwisata, serta menambah kepustakaan di bidang akademis.

2. Bagi Perusahaan, khususnya hotel Movenpick Resort and Spa Jimbaran Bali

Diharapkan penelitian ini akan menjadi bahan masukan implementasi *eco-friendly behaviour* yaitu 3R (*reduce, reuse, recycle*) dimasa yang akan datang untuk lebih disempurnakan mengikuti trend ke depan pada Front Office Department di Hotel Movenpick Resort and Spa Jimbaran Bali.

3. Bagi Peneliti

Diharapkan karya tulis ini memberikan banyak pemahaman dan menjadi pengalaman yang berharga bagi peneliti dalam mengaplikasikan berbagai ilmu dan pengetahuan sebagai suatu bentuk penelitian ilmiah. Serta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil dari pembahasan bab iv dapat disimpulkan bahwa implementasi *eco-friendly behaviour* atau 3R (*reduce, reuse, recycle*) di Hotel Movenpick Resort and Spa Jimbaran Bali khususnya pada *front office department*, berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber sudah dikatakan sangat efektif. Karena dalam penerapannya program *eco-friendly behavior* ini sudah dibuat langsung oleh perusahaan Accor yang dinamakan Planet21. Implementasi yang dilakukan staf *front office* adalah sebagai berikut:

Penerapan pertama pada *reduce* seperti: menghimbau karyawan untuk berpartisipasi hemat listrik dengan cara menyesuaikan penerangan dan alat elektronik seperti komputer dan *standing ac*, menggunakan pelayanan berbasis digital seperti *QR code* dan pemanfaatan berbagai sosial media, menggunakan baterai yang dapat di *charge* kembali seperti *electric candle*. Penerapan kedua pada *reuse* seperti: penggunaan gelas minuman *welcome drink* yang dapat digunakan berkali-kali yang terbuat dari kaca, menggunakan *reusable grocery bag* seperti *laundry bag* dan *message bag*, penggunaan *key card* yang terbuat dari kayu, memanfaatkan *key card holder* yang berulang-ulang jika masih layak pakai, mendonasikan buku, pakaian, dan barang tidak terpakai ke lembaga sosial, memanfaatkan penggunaan linen seperti napkin untuk oshibori, memanfaatkan kembali *amenities* yang di kamar jika masih layak, pemanfaatan barang-barang yang ada di department lain jika masih layak digunakan, memanfaatkan kertas

recycle untuk dokumen-dokumen *intern* hotel dengan memaksimalkan penggunaan dua sisi kertas. Penerapan ketiga pada *recycle* seperti: pengolahan kardus bekas menjadi tempat arsip dokumen-dokumen yang ada di *front office*.

Berdasarkan implementasi *eco-friendly behaviour* atau 3R (*reduce, reuse, recycle*) membuat manajemen hotel dapat dengan sangat efektif untuk melakukan penghematan biaya-biaya yang akan dikeluarkan. Hal ini juga bisa disebut dengan *saving cost* dan *saving energy* yang sangat efektif karena telah menerapkan implementasi ini dengan baik. Implementasi dapat dijalankan dengan baik karena adanya kebijakan yang berlaku dari manajemen *front office* seperti kebijakan menghimbau staf *front office* dalam mendukung program Planet21, dan kebijakan kunci kamar atau dinamakan *room card report*, kebijakan lainnya diimplementasikan dengan *check list* setiap hari. Serta adanya pemantauan dari pihak Accor, pihak manajemen hotel seperti *director of room, guest experience quality management*, dan *head of departement*. Pemantauan dilakukan dengan cara berkeliling area hotel yang memperhatikan area sekitar.

Perbandingan hasil dari penelitian sebelumnya pada penelitian ini menemukan hal baru seperti pada indikator *reduce* yaitu penerangan di *lobby* dibantu dengan *skylight*, memberikan jerigen *welcome drink* kepada pihak yang memerlukan. Sedangkan pada indikator *reuse* yaitu pemanfaatan amenities kamar yang digunakan kembali jika masih layak pakai, serta pemanfaatan barang yang ada di departemen lain. Untuk indikator *recycle* yaitu pemanfaatan kardus bekas yang digunakan untuk tempat arsip.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah di paparkan tersebut penulis memiliki beberapa saran yang dapat dilakukan Hotel Movenpick Resort and Spa Jimbaran Bali. Saran tersebut berupa:

1. Pada kendala pertama penulis menyarankan untuk agar memilih vendor dengan bijak yang dimana ini akan berdampak pada implementasi *eco-friendly behaviour* yang diterapkan di hotel tersebut. Serta mengajak vendor lain untuk menerapkan implementasi *eco-friendly behaviour* atau 3R (*reduce, reuse, recycle*).
2. Pada kendala kedua penulis menyarankan khususnya staf *front office* harus mampu memberikan penjelasan yang baik dan benar, tentunya dengan nada yang sopan, serta pemberian informasi yang sejelas mungkin yang bisa dijelaskan dengan dampak kedepannya yang nantinya akan membuat tamu tersebut lebih mengerti dan pemikirannya semakin terbuka. Memberikan penyampaian dengan jelas agar tamu tidak mudah tersinggung. Sehingga nantinya tamu akan lebih mudah mengerti dan disisi lain akan memberikan pengetahuan dan informasi yang baru kepada tamu tersebut. Hal lainnya adalah melakukan *briefing* kepada karyawan setiap hari sebelum melakukan pekerjaan dan membahas jika ada permasalahan atau kejadian pada hari itu untuk mengingatkan karyawan agar selalu berhati-hati dalam memberikan pelayanan serta penyampaian informasi kepada tamu agar tidak terjadinya kesalahpahaman.

DAFTAR PUSTAKA

- Al'libani, R. R. (2017). Pembinaan pegawai oleh camat sebagai salah satu upaya dalam mencapai efektivitas kerja pegawai di kecamatan banjaran kabupaten bandung. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)*, 2, 32–43.
- Arisona, R. D. (2018). *Pengelolaan Sampah 3R (Reduce, Reuse, Recycle) Pada Pembelajaran Ips Untuk Menumbuhkan Karakter Peduli Lingkungan*. 3, 39–51.
- Bagyono, S. P. (2012). Pariwisata & perhotelan. *Bandung: CV. Alfabeta*, 21–22.
- Bali, B. P. S. (2021). *Perkembangan Pariwisata Provinsi Bali November 2021*. <https://bali.bps.go.id/pressrelease/2022/01/03/717640/perkembangan-pariwisata-provinsi-bali-november-2021.html>
- Bechtel, R. B., & Churchman, A. (2012). Handbook Of Environmental Psychology. In *New York: John Wiley & Sons, Inc* (Vol. 4, Issue 3). [https://doi.org/10.1016/0307-904X\(80\)90124-9](https://doi.org/10.1016/0307-904X(80)90124-9)
- Darmawan, G. (2013). *Peran Unit Pelaksana Teknis (Upt) Kebersihan, Pertamanan, Dan Pemakaman (Kpp) Pada Dinas Pekerjaan Umum Dalam Pengelolaan Sampah Di Kota Sangatta Kabupaten Kutai Timur*. 1, 1–16.
- Hanifah, R. D., & Finzky. (2018). *Efektifitas Program Pengelolaan Sampah Plastic Di Hotel (Studi Kasus: Program “Bye-Bye Plastic 2018” Di Double Tree By Hilton Jakarta)*. *September*, 5–6.
- Hermawan, H., Brahmanto, E., & Hamzah, F. (2018). *Pengantar Manajemen Hospitality*. Penerbit NEM. Pages 41.
- Imana, L. F. (2018). *Implementasi Program 3R (Reduce , Reuse, dan Recycle) Dalam Pemberdayaan Masyarakat*. 123.
- Jayanti, N. D., Kumadji, S., & Yaningwati, F. (2013). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi green purchasing. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 5, 1.
- Mills, R. (2012). What It Means to Go Green: Reduce, Reuse, Repurpose, and Recycle. *All Current Publications, Paper 1675*(June). https://digitalcommons.usu.edu/extension_curall/1675/
- Murdiyanto, D. E. (2020). Penelitian Kualitatif (Teori dan Aplikasi disertai contoh proposal). In *Bandung: Rosda Karya*. http://www.academia.edu/download/35360663/METODE_PENELITIAN_KUALITATIF.docx
- Rosadi, I. (2020). Peran Pelatihan Pengelolaan Sampah sebagai Upaya Meningkatkan Motivasi dalam Mengelola Sampah Mandiri (Studi Kasus di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung). *Jurnal Widaiswara Indonesia*, 1(4), 199–207. <http://ejournal.iwi.or.id/ojs/index.php/iwi/article/view/44/34>
- Rosyid, A. N., Yulianto, S., Pradapa, F., Prasastono, N., Front, P., Staff, O., Keluhan, T., & Pandanaran, T. (2017). Pengaruh Pelayanan Front Office Staff

Terhadap keluhan Tamu di Pandanaran Hotel Semarang. *Prosiding Seminar Nasional Muliti Disiplin Ilmu*, 325–334.

Sari, P. N. (2016). ANALISIS PENGELOLAAN SAMPAH PADAT DI KECAMATAN BANUHAMPU KABUPATEN AGAM. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Andalas*, 1–9.

Sastrawan, K. B. (2016). *Pengembangan Pariwisata Spiritual Berbasis Ekologi (Study Etnografi Omunity Bali Di Desa Sudaji, Kecamatan Sawan, Kabupaten Buleleng)*. Vol 2, No1, 1–9.

Silvia, L., Gabriela, D., & Kristanti, M. (2017). Analisa Eco-Friendly Attitudes Dan Eco-Friendly Behaviour Terhadap Eco-Friendly Intention Green Hotel Di Indonesia. *Program Manajemen Perhotelan, Program Studi Manajemen, Universitas Kristen Petra*, 5 No 2, 31–40.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Alfabet Bandung, Pages 55.

Sugiyono, D. (2014). *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Pages 91-127.

Sugiyono, P. (2015). *Metode penelitian kombinasi (mixed methods)*. Bandung: Alfabeta, 28, Pages 23, 38 & 308.

Sugiyono, P. D. (2017). *Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, dan R&D*. Penerbit CV. Alfabeta: Bandung, Pages 85.

Utama, I. G. B. R. (2014). *Peer Review Buku Pengantar Industri Pariwisata*. 51.

Wijayanti, A. (2020). *Pengantar Pariwisata dan Perhotelan*. 45–46. <http://books.google.com/books?id=Kzxaq1D5-RcC&pgis=1>

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI