

SKRIPSI
IMPLEMENTASI GREEN PRACTICE DALAM UPAYA
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT
DI AMARTERRA VILLAS BALI NUSA DUA



POLITEKNIK NEGERI BALI

NI LUH MADE AYU ASTRIAN

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI GREEN PRACTICE DALAM UPAYA
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT
DI AMARTERRA VILLAS BALI NUSA DUA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**NI LUH MADE AYU ASTRIAN
NIM 1915834072**

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

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI GREEN PRACTICE DALAM UPAYA
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT
DI AMARTERRA VILLAS BALI NUSA DUA**

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

**NI LUH MADE AYU ASTRIAN
NIM 1915834072**

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

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

IMPLEMENTASI GREEN PRACTICE DALAM UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT DI AMARTERRA VILLAS BALI NUSA DUA

Skripsi ini telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing dan Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali pada hari Senin, 3 Juli 2023

Pembimbing I,



I Nyoman Rajin Aryana, S.Pd., M.Hum
NIP.197507042002121002

Pembimbing II,



Drs. I Ketut Suarja, M.Si
NIP.196212311993031013

Mengetahui,

Ketua Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali



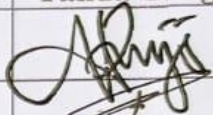
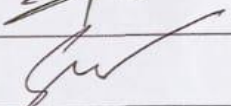
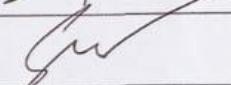
Prof. Ni Made Ernawati, MATM., PhD
NIP.196312281990102001

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi berjudul

IMPLEMENTASI GREEN PRACTICE DALAM UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT DI AMARTERRA VILLAS BALI NUSA DUA

Yang disusun oleh **Ni Luh Made Ayu Astrian (NIM 1915834072)** telah dipertahankan dalam
Sidang Skripsi di depan Tim Penguji pada Kamis, 27 Juli 2023

	Nam Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	I Nyoman Rajin Aryana, S.Pd., M.Hum NIP.197507042002121002	
Anggota	Anak Agung Kompiang Trijaya Putra, S.Tr.Par.,M.Tr.Par	
Anggota	Made Satria Pramanda Putra, S.H., S.E., M.M NIP.198912302022031003	

Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata,
Politeknik Negeri Bali



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



POLITEKNIK NEGERI BALI

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

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali – 80364

Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128

Laman: www.pnb.ac.id Email: poltek@pnb.ac.id

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ni Luh Made Ayu Astrian

NIM : 1915834072

Program Studi : Manajemen Bisnis Pariwisata

Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa skripsi berjudul:

**“Implementasi Green Practice dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan
pada Front Office Department di Amarterra Villas Bali Nusa Dua”**

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 Made Ayu Astrian

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya yang dilimpahkan kepada penulis sehingga dapat menyusun skripsi yang berjudul “Implementasi Green Practice dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan pada Front Office Department di Amarterra Villas Bali Nusa Dua” dengan baik dan tepat pada waktunya. Penyusunan skripsi ini untuk menyelesaikan pendidikan Sarjana Terapan pada Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

Dalam penyusunan skripsi ini tidak lepas dari berbagai pihak yang selalu memberikan dukungan dan masukan kepada penulis, sehingga pada kesempatan ini penulis hendak menyampaikan terima kasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas kepada penulis untuk melaksanakan perkuliahan di Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM.,Ph.D selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan izin dalam melaksanakan perkuliahan serta turut membantu kelancaran penulis selama penyusunan skripsi ini.
3. Dr. Drs. 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 selama penyusunan skripsi ini.
5. I Nyoman Rajin Aryana, S.Pd., M.Hum 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 akhir.
6. Drs. I Ketut Suarja, M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan saran, dukungan, dan bimbingannya tanpa henti untuk membantu penulis agar dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu.
7. Seluruh karyawan di Amarterra Villas Bali Nusa Dua khususnya di bagian Front Office Department yang telah menerima penulis untuk belajar di tempat tersebut, memberikan dukungan, bantuan dalam pengumpulan data, pemahaman serta penyaluran ilmu baru bagi penulis yang sangat berguna untuk kelancaran penyusunan skripsi ini.
8. Seluruh anggota keluarga khususnya orang tua terkasih I Wayan Sujahtra dan Ni Wayan Ludri yang tak hentinya memberikan dukungan dalam bentuk fisik maupun doa kepada penulis selama penyusunan skripsi ini.
9. Seluruh teman-teman Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata yang selalu memberikan dukungan satu sama lain serta saling memberikan masukan dan informasi selama penyusunan skripsi ini.

10. Seluruh sahabat terdekat yang selalu menjadi tempat curhat dan keluh kesah serta saling menguatkan selama penyusunan skripsi ini.

11. Terakhir dan tidak lupa, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada diri sendiri yang selalu berusaha dan pantang menyerah selama penyusunan skripsi ini.

Meskipun telah berusaha menyelesaikan skripsi ini sebaik mungkin, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna mengingat keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang penulis miliki. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna menyempurnakan segala kekurangan dalam skripsi ini sehingga dapat bermanfaat bagi pembaca.



Badung, Februari 2023

Penulis

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

ABSTRAK

Astrian, Ni Luh Made Ayu. (2023). Implementasi Green Practice dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan pada Front Office Department di Amarterra Villas Bali Nusa Dua. Skripsi: Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Skripsi ini telah disetujui dan diperiksa oleh Pembimbing I: I Nyoman Rajin Aryana, S.Pd., M.Hum dan Pembimbing II: Drs. I Ketut Suarja, M.Si.

Kata kunci: Implementasi, *Green Practice*, Kualitas Pelayanan, Front Office Department.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi *green practice* oleh karyawan front office department dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan di Amarterra Villas Bali Nusa Dua serta sebagai acuan untuk mengetahui apakah ada indikator dari *green practice* yang kurang maksimal dan perlu ditingkatkan. Metode pengumpulan data pada penelitian ini ialah dengan cara observasi, wawancara, penyebaran kuesioner, dan studi kepustakaan. Wawancara dilakukan kepada 3 informan. Teknik pengumpulan sampel pada penelitian ini ialah menggunakan teknik *probability sampling* yaitu metode *simple random sampling* dengan sampel berjumlah 75 responden yang diperoleh melalui kuesioner *online*. Hasil kuesioner tersebut diolah melalui program *SPSS 25.0 for Windows*. Teknik analisis data menggunakan *mix method* yaitu kualitatif melalui wawancara untuk mengetahui bagaimana implementasi *green practice* dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan pada front office department di Amarterra Villas Bali Nusa Dua serta kuantitatif melalui diagram kartesius IPA (*Importance Performance Analysis*) untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan setelah diimplementasikannya *green practice* pada front office department di Amarterra Villas Bali Nusa Dua. Hasil wawancara menunjukkan bahwa *green practice* sudah dilakukan dengan sangat baik dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan. Sedangkan hasil dari diagram kartesius IPA (*Importance Performance Analysis*) menunjukkan ada indikator yang sangat penting akan tetapi belum dilaksanakan secara maksimal yaitu indikator pada kemampuan karyawan *front office* dalam memenuhi permintaan tamu melalui aplikasi WhatsApp (X4).

ABSTRACT

Astrian, Ni Luh Made Ayu. (2023). Implementation of Green Practice to Increasing Service Quality in Front Office Department at Amarterra Villas Bali Nusa Dua. Undergraduate Thesis: Tourism Business Management, Tourism Department, Politeknik Negeri Bali.

This undergraduate thesis has been supervised and approved by Supervisor I: I Nyoman Rajin Aryana, S.Pd., M.Hum and Supervisor II: Drs. I Ketut Suarja, M.Si.

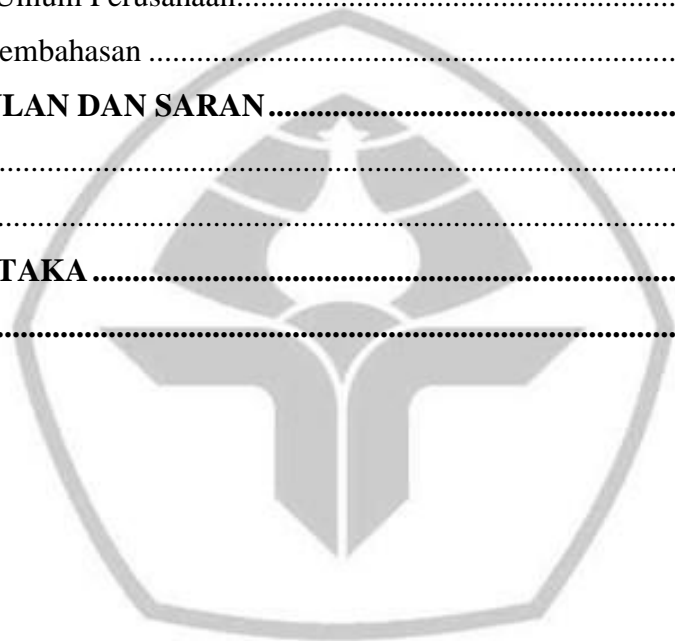
Keywords: Implementation, Green Practice, Service Quality, Front Office Department.

This research to find out how green practice is implemented by front office department staff to increasing service quality at Amarterra Villas Bali Nusa Dua and as a reference to find out whether there are indicators of green practice that are not optimal and need to be increased. The method of collecting data in this research is by means of observation, interviews, distribution of questionnaires, and literature study. Interviews were conducted with 3 informants. The sample collection technique in this study was to use a probability sampling technique, namely the simple random sampling method with a sample of 75 respondents obtained through an online questionnaire. The results of the questionnaire were processed through the SPSS 25.0 for Windows program. The data analysis technique uses a mix method, namely qualitative through interviews to find out how the implementation of green practice to increasing service quality in front office department at Amarterra Villas Bali Nusa Dua as well as quantitative through the IPA (Importance Performance Analysis) cartesian diagram to find out how service quality is after implementing green practice in front office department at Amarterra Villas Bali Nusa Dua. The results of the interviews show that green practice has been carried out very well in to increasing service quality. While the results of the IPA (Importance Performance Analysis) show that there is indicator that are very important but have not been implemented optimally, namely indicator on the ability of front office staff to fulfill guest requests through the WhatsApp (X4).

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	i
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	ii
HALAMAN PERSYARATAN GELAR	iii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	v
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	x
ABSTRACK.....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori.....	7
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya	25
BAB III METODE PENELITIAN	30
3.1 Lokasi dan Periode Penelitian.....	30
3.2 Objek Penelitian.....	31
3.3 Indentifikasi Variabel.....	31
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	32

3.5 Jenis dan Sumber Data.....	34
3.6 Teknik Penentuan Informan.....	36
3.7 Populasi dan Sampel Penelitian.....	37
3.8 Metode Pengumpulan Data.....	38
3.9 Teknik Analisis Data.....	41
BAB IV PEMBAHASAN.....	48
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	48
4.2 Hasil dan Pembahasan	62
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	92
5.1 Simpulan.....	92
5.2 Saran.....	94
DAFTAR PUSTAKA	96
LAMPIRAN.....	99



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Ulasan Negatif Tamu Mengenai Pelayanan.....	3
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel Green Practice	33
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel Kualitas Pelayanan	33
Tabel 3. 3 Data Informan	36
Tabel 3. 4 Penentuan Skor Kuesioner	39
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	74
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	74
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tujuan Berkunjung.....	75
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menginap.....	76
Tabel 4. 5 Uji Validitas Kepentingan dan Kinerja.....	77
Tabel 4. 6 Uji Reliabilitas Kepentingan dan Kinerja	78
Tabel 4. 7 Hasil Uji Servqual.....	79



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Travelers' Choice	2
Gambar 3. 1 Komponen Analisis Data Kualitatif	41
Gambar 3. 2 Diagram Kartesius IPA (Importance Performance Analysis)	46
Gambar 4. 1 One-Bedroom Standard Pool Villa	51
Gambar 4. 2 One-Bedroom Deluxe Pool Villa	51
Gambar 4. 3 Two-Bedroom Villa	52
Gambar 4. 4 Three-Bedroom Villa	52
Gambar 4. 5 Maja Restaurant.....	53
Gambar 4. 6 Fitness Center.....	53
Gambar 4. 7 Amarta SPA.....	54
Gambar 4. 8 Main Pool Terrace.....	54
Gambar 4. 9 Main Pool Bar	55
Gambar 4. 10 Private Beach.....	55
Gambar 4. 11 Struktur Organisasi Front Office Department	57
Gambar 4. 12 Lampu LED (Light Emitting Diode).....	63
Gambar 4. 13 Lobby Berkonsep Semi-Outdoor	64
Gambar 4. 14 Mesin Pengatur Musik	64
Gambar 4. 15 Air Mancur	65
Gambar 4. 16 Toilet Eco-Flusher.....	65
Gambar 4. 17 Percakapan Via WhatsApp.....	66
Gambar 4. 18 Mesin EDC (Electronic Data Capture).....	67
Gambar 4. 19 Quick Response Code Mengenai Informasi Hotel	67
Gambar 4. 20 Oshibori.....	68
Gambar 4. 21 Gelas Welcome Drink	68
Gambar 4. 22 Air Kemasan Botol Kaca.....	69
Gambar 4. 23 Tas Jinjing	69
Gambar 4. 24 Buggy	70

Gambar 4. 25 Sepeda	70
Gambar 4. 26 Welcome Drink Jamu.....	71
Gambar 4. 27 Quick Response Code Mengenai Informasi Menu Makanan.....	71
Gambar 4. 28 Kegiatan Cleaning Blitz	72
Gambar 4. 29 Hasil Diagram Kartesius IPA (Importance Performance Analysis).....	80



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Sertifikasi CHSE.....	100
Lampiran 2. Ulasan Online	101
Lampiran 3. Pedoman Wawancara	102
Lampiran 4. Pedoman Kuesioner	104
Lampiran 5. Hasil Kuesioner	109
Lampiran 6. Profil Responden	110
Lampiran 7. Tabulasi Kepentingan	111
Lampiran 8. Tabulasi Kinerja	112
Lampiran 9. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kepentingan.....	113
Lampiran 10. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kinerja	115
Lampiran 11. Hasil Diagram Kartesius IPA	117
Lampiran 12. Nilai r-Tabel	118
Lampiran 13. Dokumentasi Pengumpulan Data	119



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

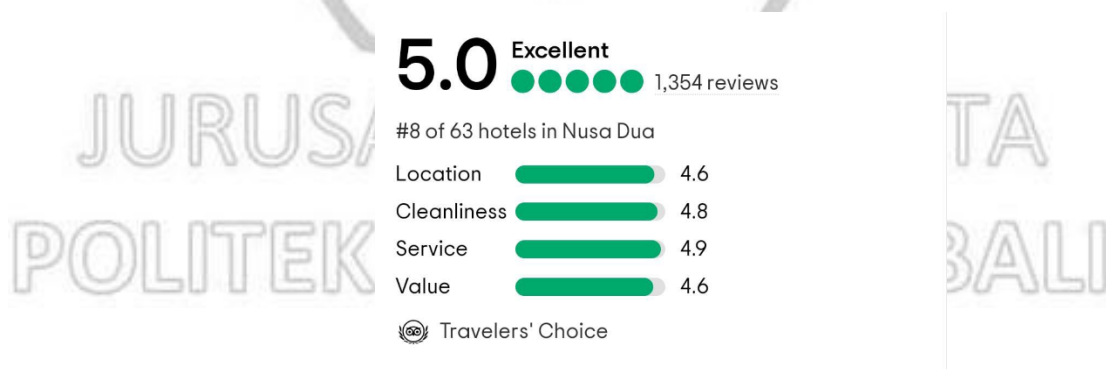
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bali merupakan pusat pariwisata di Indonesia dan juga sebagai salah satu daerah tujuan wisata terkemuka di dunia sehingga dalam mendukung kegiatan pariwisata, Bali memiliki penunjang sarana dan prasarana untuk berwisata, salah satunya hotel. Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang menyediakan berbagai jasa pelayanan, penginapan, makan, dan minum serta jasa lainnya di mana dikelola secara komersial dan telah memenuhi persyaratan pemerintah (Utama, 2014). Jumlah hotel di Bali diketahui semakin meningkat dari tahun ke tahun sehingga menyebabkan dampak lingkungan dari operasional hotel tersebut seperti polusi udara, penumpukkan sampah plastik, dan kontaminasi air. Oleh karena itu, sangat diperlukan kesadaran para pelaku pariwisata khususnya di perhotelan untuk meminimalisir dampak lingkungan dengan implementasi *green practice* yang mengarah pada tindakan kelestarian lingkungan. Salah satu hotel yang menyadari pentingnya *green practice* pada kegiatan operasionalnya adalah Amarterra Villas Bali Nusa Dua.

Amarterra Villas Bali Nusa Dua merupakan penginapan berbasis villa bintang 5 yang terletak di Kawasan Pariwisata ITDC Lot B, Nusa Dua. Selain menyediakan akomodasi penginapan, villa ini juga menyediakan berbagai fasilitas seperti restoran, pusat kebugaran, spa, pantai pribadi, kolam renang, dan lainnya. Amarterra Villas Bali

Nusa Dua berada di bawah naungan Accor di mana sejumlah hotel yang berada di bawah naungan Accor berkomitmen untuk menerapkan program Planet21. Program Planet21 merupakan program ramah lingkungan seperti penghematan energi, penggunaan produk ramah lingkungan, pengurangan limbah, dan pengurangan polusi. Sehingga program ini berhubungan langsung dengan implementasi *green practice*. Amarterra Villas Bali Nusa Dua juga mendiklaim bahwa perusahaannya sudah mendapatkan sertifikat CHSE (*Cleanliness, Health, Safety, Environment Sustainability*) sehingga bisa menjamin kepada wisatawan bahwa Amarterra Villas Bali Nusa Dua menjalankan program kebersihan, kesehatan, keselamatan, dan kelestarian lingkungan. Bukti telah tersertifikasi CHSE (*Cleanliness, Health, Safety, Environment Sustainability*) dapat dilihat pada lampiran 1. Selain itu, Amarterra Villas Bali Nusa Dua juga mendapatkan peringkat ke-8 dari 63 hotel di Nusa Dua mengenai ulasan terbaik yang dapat dilihat dari uraian gambar sebagai berikut:



Gambar 1. 1 Travelers' Choice
Sumber: Tripadvisor.com, 2023

Berdasarkan gambar di atas maka kategori pelayanan mendapatkan nilai tertinggi. Departemen hotel yang ikut andil dalam memberikan pelayanan adalah front office department. Front office department merupakan salah satu departemen hotel

yang berada di bagian depan dari hotel itu sendiri, maka departemen ini dikatakan sebagai pusat saraf properti hotel karena di sinilah terdapat peran penghubung antara tamu dan hotel dimulai yaitu ketika tamu pertama kali tiba di hotel dan sejak terakhir tamu meninggalkan hotel (Prokoso, 2021). Namun masih ditemukan ulasan negatif pada beberapa *platform online* mengenai pelayanan dari front office department dengan uraian sebagai berikut:

Tabel 1. 1 Ulasan Negatif Tamu Mengenai Pelayanan

Keluhan	Kategori	Situs
Pelayanan transportasi <i>buggy</i> yang kurang maksimal.	<i>Negative Feedback</i>	Google
Keterlambatan dalam memenuhi permintaan tamu melalui aplikasi WhatsApp.	<i>Negative Feedback</i>	Trip Advisor

Sumber: Ulasan *Online*, 2022

Secara lebih rinci, ulasan negatif tersebut dapat dilihat pada lampiran 2. Uraian ulasan menandakan bahwa terjadi kesenjangan antara kepentingan dan kinerja. Oleh karena itu, pelayanan masih perlu ditingkatkan agar bisa memenuhi kepentingan tamu dengan mengimplementasikan *green practice* secara maksimal. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Implementasi Green Practice dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan pada Front Office Department di Amarterra Villas Bali Nusa Dua”.

1.2 Rumusan Masalah

Melalui uraian pada latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang dapat ditarik adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi *green practice* dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan pada front office department di Amarterra Villas Bali Nusa Dua?
2. Bagaimana kualitas pelayanan dengan diimplementasikannya *green practice* pada front office department di Amarterra Villas Bali Nusa Dua?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan penelitian yang dapat dijabarkan adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis bagaimana implementasi *green practice* dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan pada front office department di Amarterra Villas Bali Nusa Dua.
2. Untuk menganalisis bagaimana kualitas pelayanan dengan diimplementasikannya *green practice* pada front office department di Amarterra Villas Bali Nusa Dua.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini yaitu:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan ilmu pengetahuan dalam penelitian selanjutnya sehingga bisa menjadi referensi mengenai implementasi *green practice* dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan pada front office department.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi perusahaan mengenai implementasi *green practice* dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan pada front office department di Amarterra Villas Bali Nusa Dua.

2. Bagi Politeknik Negeri Bali

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

3. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai wadah untuk memperluas ilmu dan pemahaman mengenai implementasi *green practice* dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan pada front office department.

1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian

Ruang lingkup berdasarkan latar belakang diatas adalah implementasi *green practice* dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan pada front office department di Amarterra Villas Bali Nusa Dua dan batasan penelitiannya adalah kualitatif dan kuantitatif. Penelitian ini menggunakan 2 variabel antara lain variabel independen yaitu *green practice* yang memiliki 3 dimensi diantaranya *green action*, *green food*, dan *green donation*. Variabel dependen yaitu kualitas pelayanan yang memiliki 5 dimensi diantaranya bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Jenis penelitian yang digunakan ialah *mix method* yaitu kualitatif melalui wawancara untuk mengetahui bagaimana implementasi *green practice* dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan pada front office department di Amarterra Villas Bali Nusa Dua serta kuantitatif melalui diagram kartesius IPA (*Importance Performance Analysis*) untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan setelah diimplementasikannya *green practice* pada front office department di Amarterra Villas Bali Nusa Dua.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah diuraikan pada bab sebelumnya mengenai implementasi *green practice* dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan pada front office department di Amarterra Villas Bali Nusa Dua, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Implementasi *green practice* dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan pada front office department di Amarterra Villas Bali Nusa Dua sudah dilakukan dengan baik, hal ini dapat dilihat dari hasil observasi dan wawancara penulis pada front office department bahwa semua indikator *green practice* telah dijalankan seperti bukti fisik yaitu menyediakan mesin pembayaran digital dalam menciptakan suatu pekerjaan menjadi lebih efisien di mana tidak perlu lagi menghitung dan mengevaluasi transaksi secara manual karena semua transaksi dilakukan secara otomatis pada sistem sehingga mengurangi penggunaan kertas, keandalan yaitu menyediakan *buggy* untuk mengantar barang bawaan tamu dan mengantar tamu ke kamar terutama lansia dan ibu hamil di mana *buggy* tidak menggunakan bahan bakar minyak sehingga bisa mengurangi polusi udara, daya tanggap yaitu ketepatan karyawan *front office* dalam memberikan informasi kepada tamu mengenai manfaat dari *welcome drink* jamu bagi kesehatan tubuh dikarenakan jamu terbuat dari bahan organik, jaminan yaitu karyawan *front office* mampu memberikan akses informasi

dengan mudah melalui *quick response code* sehingga mengurangi penggunaan kertas, dan empati yaitu karyawan menyediakan tas jinjing pengganti kantong plastik untuk tamu yang membutuhkan. Tindakan *green practice* tersebut tentunya membuat tamu merasa puas sehingga kualitas pelayanan front office department meningkat.

2. Kualitas pelayanan dengan diimplementasikannya *green practice* pada front office department di Amarterra Villas Bali Nusa Dua berdasarkan diagram kartesius IPA (*Importance Performance Analysis*) menunjukkan ada indikator yang perlu ditingkatkan seperti kemampuan karyawan *front office* dalam memenuhi permintaan tamu melalui aplikasi WhatsApp. Indikator tersebut memiliki kepentingan tinggi tetapi kinerja rendah karena hanya ada 2 karyawan pada setiap *shift* dalam menjalankan operasional di front office department sehingga menyebabkan pelayanan pada permintaan tamu melalui aplikasi WhatsApp menjadi kurang maksimal. Adapun beberapa indikator yang perlu di pertahankan karena kinerja sudah sesuai dengan kepentingan seperti menyediakan mesin pembayaran digital, menyediakan *welcome drink* dengan wadah yang terbuat dari kaca, kemampuan karyawan *front office* dalam mengantarkan barang bawaan tamu menggunakan *buggy*, ketepatan karyawan *front office* dalam memberikan oshibori dari handuk wajah kepada tamu, ketepatan karyawan *front office* dalam memberikan informasi kepada tamu mengenai manfaat dari *welcome drink* jamu, ketepatan karyawan *front office* dalam mengatur posisi tirai *lobby* sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, karyawan *front office* mampu menyampaikan

informasi dengan benar menggunakan komputer, karyawan *front office* peduli terhadap keberlanjutan lingkungan dengan menyediakan tas jinjing pengganti kantong plastik, dan karyawan *front office* peduli terhadap kebersihan lingkungan dengan rutin mengikuti kegiatan *cleaning blitz* yang diadakan oleh pihak hotel.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah diuraikan pada bab sebelumnya mengenai implementasi *green practice* dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan pada front office department di Amarterra Villas Bali Nusa Dua, maka penulis memiliki saran sebagai berikut:

1. Implementasi *green practice* dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan pada front office department di Amarterra Villas Bali Nusa Dua perlu dipertahankan melalui kesadaran dan pelatihan serta pengawasan setiap individu sehingga bisa menjadi berkelanjutan yang baik bagi pariwisata dalam upaya melestarikan lingkungan dan bisa menjadi contoh bagi perusahaan lain untuk mengimplementasikannya. Bayangkan saja jika semua perusahaan mengimplementasikan tindakan *green practice* pada kegiatan operasionalnya, maka masalah lingkungan akan berkurang seperti kesenjangan air, limbah yang sulit terurai, pemanasan global, dan lainnya. Oleh karena itu, penulis berharap hasil penelitian ini bisa bermanfaat secara luas baik untuk Amarterra Villas Bali Nusa Dua maupun perusahaan lainnya.

2. *Green practice* sudah diimplementasikan dengan baik dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan pada front office department di Amarterra Villas Bali Nusa Dua, akan tetapi ada indikator yang sangat penting dan perlu ditingkatkan karena kinerjanya kurang maksimal seperti kemampuan karyawan *front office* dalam memenuhi permintaan tamu melalui aplikasi WhatsApp. Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan diskusi telah diperoleh sebuah solusi dalam mengatasi hal tersebut ialah dengan melibatkan *daily worker* pada saat *high occupancy* di mana tentunya akan lebih banyak permintaan yang harus ditangani, saling mengingatkan satu sama lain untuk memastikan semua permintaan tamu sudah terpenuhi, membuat catatan kecil pada *notepad* komputer untuk mengetahui apa saja permintaan tamu yang belum di *follow up*, dan melakukan *handover* kepada karyawan lainnya atau *shift* berikutnya sehingga semua permintaan tamu melalui aplikasi WhatsApp bisa terpenuhi dengan baik. Selain membuat tamu merasa puas terhadap pelayanan yang diterima, hal ini juga sangat bermanfaat bagi lingkungan dalam mengurangi penggunaan listrik pada telepon kabel serta penggunaan kertas karena melalui WhatsApp bisa mengirim informasi dalam bentuk *softcopy*.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad Ali Fikri, Syamsul Arifin, M. F. F. (2022). Penerapan green practice pada food and beverage department di double six luxury hotel seminyak. *γ787*, 2(8.5.2017), 2003–2005.
- Arida, I. N. S. (2016). *Buku ajar pariwisata berkelanjutan*.
- Arifin, Z. (2019). Standart operational procedure dan peran waiter di hotel royal n'lounge jember. In *Repository.Unej.Ac.Id*.
<https://repository.unej.ac.id/handle/123456789/91606>
- Brian, R., Mulia, U. B., & Pusat, J. (2019). *Pengaruh green hotel practice terhadap kepuasan*. 12(1), 37–44.
- Dewi, S., & Prastowo, I. (2019). Peranan business center dalam menanggulangi hambatan pada sektor pendapatan front office department di lorin solo hotel. *Jurnal Hotelier*, 5(2), 14–25.
- Effendy, O. U. (2019). “Ilmu K. B. R., & Rosdakarya. (2021). *Strategi komunikasi guest relation officer (gro) dalam membentuk citra positif hotel grandhika setiabudi medan*.
- Febriati, P., Andajani, E., & Megawati, V. (2022). Pengaruh green practices, functional value, satisfaction, dan word of mouth terhadap revisit intention pada hotel mercure grand mirama. *Widya Manajemen*, 4(2), 88–100.
<https://doi.org/10.32795/widyamanajemen.v4i2.2160>
- 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>
- Janna, N. M., & Herianto. (2021). Konsep uji validitas dan reliabilitas dengan menggunakan spss. *Jurnal Darul Dakwah Wal-Irsyad (DDI)*, 18210047, 1–12.
- Kadek, N. I., & Indriani, D. W. I. (2022). *Implementasi green practice terhadap kepuasan tamu di le grande bali uluwatu*.
- Kurniawan, R. (2018). Villa resort batu belimbing. *Jurnal Online Mahasiswa Arsitektur Universitas Tanjungpura*, 6(November 2015), 119.
- 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.

- Masturi, H., Hasanawi, A., & Hasanawi, A. (2021). Analisis kepuasan konsumen pt hawaii holiday hotel pekanbaru. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(10), 1–208.
- Maulana, A., Darlina, L., Suja, I. K., Made, N., & Sukmawati, R. (2022). *Analysis of green concept to enhance service quality of room division at royal tulip springhill resort jimbaran*. 3(4).
- Muis, D. U. (2017). *Peranan receptionist dalam meningkatkan pelayanan tamu*. 1–14.
- Nurdiansyah, Y., Wulandari, E. P. A., & Wulandari, D. A. R. (2020). Analisis faktor kepuasan pengguna layanan website skck online menggunakan metode end user computing satisfaction (eucs). *INFORMAL: Informatics Journal*, 5(2), 72. <https://doi.org/10.19184/isj.v5i2.18669>
- Pakpahan, M. A., & Sutarna, I. K. (2022). *Front office as a green hotel practice at novotel bali ngurah rai airport*. 3(4).
- Parwati, A. A. P., Sagitarini, L. L., & Aryana, I. N. R. (2022). The implementation of green practices to green consumer behavior in food & beverage department at the one legian. *Journal of Applied Sciences in Travel and Hospitality*, 5(2), 98–109. <https://doi.org/10.31940/jasth.v5i2.98-109>
- Pradiatiningtyas, D. (2015). Analisis perbedaan penerapan marketing mix dalam meningkatkan penjualan (kajian terhadap bisnis perhotelan bintang dan non bintang di yogyakarta). *Khasanah Ilmu*, 6(1), 35–44.
- Prokoso, D. K. (2021). Pengaruh brand experience terhadap brand trust melalui kepuasan konsumen di hotel aston jember. *Digital Repository Universitas Jember, September 2019*, 2019–2022.
- Putra, F. C. (2019). *Analisis pengukuran tingkat kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dengan metode service quality (servqual) yang diintegrasikan dengan metode importance performance analysis (ipa)*. 1–92.
- Putra, K. H. W., Sari, I. G. A. M. K. K., & Winia, I. N. (2022). implementation of e-service quality by front office department in increasing guest satisfaction at movenpick resort & spa jimbaran bali. *Journal of Applied Sciences in Travel and Hospitality*, 5(2), 88–97. <https://doi.org/10.31940/jasth.v5i2.88-97>
- Rosidah, R. (2015). Upaya peningkatan kualitas pelayanan dalam organisasi. *Efisiensi - Kajian Ilmu Administrasi*, 7(1), 209–234. <https://doi.org/10.21831/efisiensi.v7i1.3912>
- Saputra, B. E., Maksudi, I., Salbiah, E., Studi, P., Publik, A., Bambang, K. :, & Saputra, E. (2021). Public service quality of motor vehicle tax payment. *Jurnal*

Governansi, 7(April), 29–38.

- Siregar, L. M. (2019). Analisis kepuasan kerja dan kualitas pelayanan. *Al-Qalb : Jurnal Psikologi Islam*, 6(2), 89–99. <https://doi.org/10.15548/alqalb.v6i2.817>
- Sugiyono. (2016). *Metode penelitian manajemen*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan kombinasi (mixed methods)*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian & pengembangan*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan r&d*. Alfabeta.
- Suharlina, S., & Ferils, M. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah. *Forum Ekonomi*, 24(2), 414–421. <https://doi.org/10.30872/jfor.v24i2.10857>
- Tjokrowibowo, L. (2013). Analisis pengaruh citra perusahaan dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dalam rangka membangun minat transaksi ulang (studi pt. Phillip securities indonesia cabang semarang). *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*, 12(2), 149–156.
- Tokan, M. R. L. (2014). Kawasan villa dengan penataan landscape agrowisata. *Kawasan Villa Dengan Penataan Landsekap Agrowisata*, 2, 91–102. <http://jurnal.untan.ac.id/index.php/jmarsitek/article/view/6383/6579>
- Utama, I. G. B. R. (2014). Pengantar industri pariwisata tantangan dan peluang bisnis kreatif. In *Deeppublish*. <https://penerbitbukudeepublish.com/shop/buku-pengantar-industri-pariwisata/>
- Yulanda, G., & Putri, E. D. H. (2017). Strategi guest relation officer dalam penanganan tamu yang menunggu pelayanan di hotel santika premiere yogyakarta. *Jurnal Khasanah Ilmu*, 8(1), 20–30. <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/khasanah/article/view/1413>