

SKRIPSI

**PENERAPAN GREEN PRACTICE
PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT
UNTUK Mendukung KONSEP GREEN HOTEL
DI AMARTERRA VILLAS BALI NUSA DUA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Putu Rimayanti

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

SKRIPSI

**PENERAPAN GREEN PRACTICE
PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT
UNTUK MEDUKUNG KONSEP GREEN HOTEL
DI AMARTERRA VILLAS BALI NUSA DUA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Ni Putu Rimayanti
NIM 1915834033**

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

SKRIPSI

**PENERAPAN GREEN PRACTICE
PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT
UNTUK MENDUKUNG KONSEP GREEN HOTEL
DI AMARTERRA VILLAS BALI NUSA DUA**

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Ni Putu Rimayanti
NIM 1915834033**

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

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

PENERAPAN GREEN PRACTICE PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT UNTUK Mendukung KONSEP GREEN HOTEL DI AMARTERRA VILLAS BALI NUSA DUA

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

Dosen Pembimbing I



Dr. I Nyoman Winia, M.Si
NIP 196206112000031001

Dosen Pembimbing II



Ni Putu Lianda Ayu Puspita, SE., M.Tr.Par.
NIP 0008089105

Mengetahui Ketua
Jurusan Pariwisata



Prof. Ni Made Ernawati, MATM., PhD
NIP 1965112281990102001

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi berjudul:

**PENERAPAN GREEN PRACTICE PADA FRONT OFFICE
DEPARTMENT UNTUK MENDUKUNG KONSEP GREEN HOTEL DI
AMARTERRA VILLAS BALI NUSA DUA**

yang disusun oleh Ni Putu Rimayanti (NIM 1915834033) telah dipertahankan
dalam Sidang Skripsi di depan Tim Penguji
pada hari Jumat tanggal 28 Juli 2023

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Dr. I Nyoman Winia, M.Si. NIP. 196206112000031001	
Anggota	Luh Linna Sagitarini, SE., MM. NIP. 197912092005012002	
Anggota	Ida Ayu Elistyawati, A Par., M,Par NIP. 196707141998032001	

Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali.



Prof. Ni Made Ernawati, MATM., PhD
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 Putu Rimayanti

NIM : 1915834033

Program Studi : Manajemen Bisnis Pariwisata

Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa skripsi berjudul:

**“Penerapan Green Practice Pada Front Office Department Untuk
Mendukung Konsep Green Hotel 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, 28 Juli 2023

Yang membuat pernyataan,

Ni Putu Rimayanti

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Ida Sang Hyang Widhi Wasa, karena berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul **“Penerapan *Green Practice* Pada *Front Office Department* Untuk Mendukung Konsep *Green Hotel* di Amarterra Villas Bali Nusa Dua”** dalam keadaan tepat waktu.

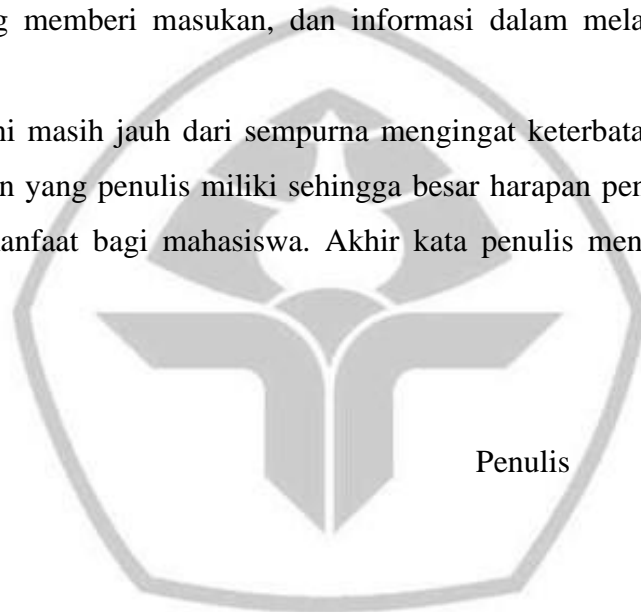
Dalam menulis Skripsi ini, penulis tentunya mengalami hambatan dan kesulitan, namun berkat dukungan dan masukan dari berbagai pihak penulis dapat meneyesaikannya, sehingga pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada pihak tersebut, diantaranya sebagai berikut:

1. I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas pada penulis untuk melaksanakan perkuliahan pada kampus 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 pada Jurusan Pariwisata serta turut membantu kelancaran penulis dalam melakukan penyusunan Skripsi.
3. Dra. Ni Nyoman Triyuni, MM selaku Ketua Prodi Manajemen Bisnis Pariwisata yang telah memberikan begitu banyak panduan, dorongan, dan masukan dalam melaksanakan penyusunan Skripsi ini.
4. Dr. I Nyoman Winia, M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan pandangan, arahan, motivasi dan senantiasa meluangkan waktu nya untuk membimbing penulis demi kelancaran penyusunan Skripsi ini dari tahap awal hingga akhir.
5. Ni Putu Lianda Ayu Puspita, SE., M.Tr.Par. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan saran, dukungan, dan bimbingan nya tanpa henti untuk membantu penulis agar dapat menyelesaikan penulisan Skripsi ini dengan baik dan tepat waktu.
6. Seluruh staff di Amarterra Villas Bali Nusa Dua khususnya di bagian *Front Office* yang telah dapat menerima penulis untuk belajar di hotel tersebut,

memberikan dukungan, bantuan dalam pengumpulan data, pemahaman serta penyaluran ilmu baru bagi penulis yang sangat berguna untuk kelancaran penulisan Skripsi ini.

7. I Wayan Merdana dan Ni Luh Nusari sebagai kedua orang tua terkasih, serta seluruh anggota keluarga yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang tak hentinya memberikan dukungan dan motivasi dalam bentuk fisik maupun doa selama melakukan penulisan Skripsi.
8. Teman-teman kelas MBP VII C yang selalu memberikan dukungan satu sama lain, saling memberi masukan, dan informasi dalam melakukan penulisan Skripsi ini.

Skripsi ini masih jauh dari sempurna mengingat keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang penulis miliki sehingga besar harapan penulis agar Skripsi ini dapat bermanfaat bagi mahasiswa. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih.



Penulis

JURUSAN PARIWISATA
Ni Putu Rimayanti
POLITEKNIK NEGERI BALI

ABSTRAK

Rimayanti, Ni Putu. 2023. *Penerapan Green Practice Pada Front Office Department Untuk Mendukung Konsep Green Hotel Di Amarterra Villas Bali Nusa Dua*. Skripsi: Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Skripsi ini telah disetujui dan diperiksa oleh Pembimbing I: Dr. I Nyoman Winia, M.Si, dan Pembimbing II: Ni Putu Lianda Ayu Puspita, SE., M.Tr.Par.

Kata kunci: Penerapan, *Green Practice*, *Front Office Department*, Konsep *Green Hotel*

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan *green practice* Pada *Front Office Department* untuk mendukung konsep *green hotel* di Amarterra Villas Bali Nusa Dua. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis deskriptif kualitatif. Teknik pengambilan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu observasi, wawancara, dokumentasi dan studi pustaka. Informan dalam penelitian ini yaitu *front office manager*, *duty manager*, *guest service agent*, dan *bell boy*. Hasil dari penelitian ini yaitu Amarterra Villas Bali Nusa Dua sudah menerapkan *green practice* yang terdiri dari *green action*, *green food* dan *green donation*. Namun penerapan *green action* belum maksimal khususnya pada indikator melakukan kegiatan daur ulang. Kemudian untuk hasil penelitian selanjutnya menunjukkan bahwa penerapan *green practice* mendukung konsep *green hotel* di Amarterra Villas Bali Nusa Dua. Dimana semua indikator dari *green practice* saling berkaitan dengan dimensi konsep *green hotel* dan juga didapatkan hasil presentase keseluruhan yakni 88.88% yang termasuk dalam kategori yang sangat tinggi.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

ABSTRACT

Rimayanti, Ni Putu. 2023. *Implementation of Green Practice in the Front Office Department to Support the Green Hotel Concept 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: Dr. I Nyoman Winia, M.Si, Supervisor II: Ni Putu Lianda Ayu Puspita, SE., M.Tr.Par.

Keywords: implementation, green practice, front office department, green hotel concept

This study aims to analyze the application of green practice in the Front Office Department to support the green hotel concept at Amarterra Villas Bali Nusa Dua. The research method used in this research is descriptive qualitative analysis. Data collection techniques used in this study are observation, interviews, documentation and literature study. Informants in this study are front office managers, duty managers, guest service agents, and bell boys. The results of this study are that Amarterra Villas Bali Nusa Dua has implemented green practices consisting of green actions, green food and green donations. However, the application of green action has not been maximized, especially in the indicators of recycling activities. Then the results of further research show that the application of green practice supports the green hotel concept at Amarterra Villas Bali Nusa Dua. Where all the indicators from green practice are interrelated with the dimensions of the green hotel concept and also the overall percentage results, namely 88.88%, are included in the very high category.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

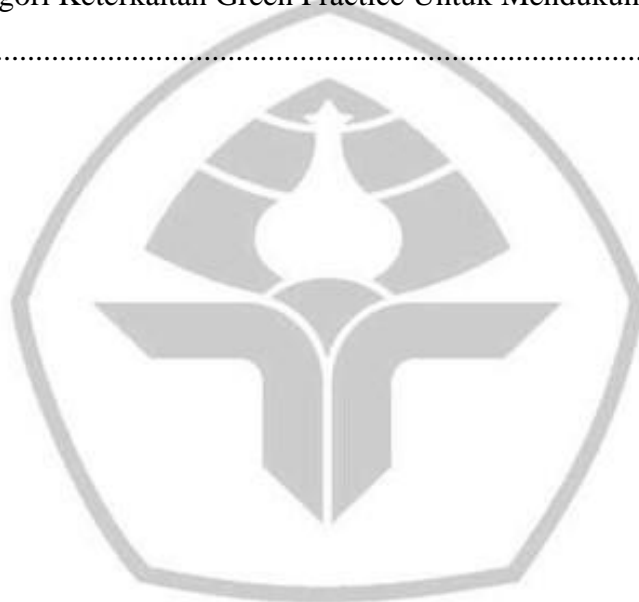
DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	i
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	ii
HALAMAN PERSYARATAN GELAR SARJANA TERAPAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	v
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
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
1.5 Ruang Lingkup Penelitian dan Batasan Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Landasan Teori.....	6
2.1.1 <i>Villa</i>	6
2.1.2 Penerapan	7
2.1.3 <i>Front Office</i>	8
2.1.4 <i>Green Hotel</i>	10
2.1.5 <i>Green Practice</i>	13
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya	15

BAB III METODE PENELITIAN	24
3.1 Lokasi dan Periode Penelitian.....	24
3.2 Objek Penelitian.....	25
3.3 Identifikasi Variabel.....	25
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	25
3.5 Jenis Dan Sumber Data	26
3.5.1 Jenis Data	26
3.5.2 Sumber Data	27
3.6 Metode Penentuan Informan.....	28
3.7 Metode Pengumpulan Data.....	28
3.7.1 Observasi.....	28
3.7.2 Wawancara	29
3.7.3 Dokumentasi.....	29
3.7.4 Studi Pustaka.....	30
3.8 Metode Analisis Data.....	30
BAB IV PEMBAHASAN.....	32
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	32
4.1.1 Sejarah Singkat Amarterra Villas Bali Nusa Dua	32
4.1.2 Fasilitas Amarterra Villas Bali Nusa Dua	33
4.1.3 Struktur Organisasi dan <i>Job Description</i>	39
4.2 Hasil dan Pembahasan Penelitian	44
4.2.1 Penerapan <i>Green Practice</i> Di Amarterra Villas Bali Nusa Dua	44
4.2.2 Penerapan <i>Green Practice</i> Pada <i>Front Office Department</i> Untuk Mendukung Konsep <i>Green Hotel</i> Di Amarterra Villas Bali Nusa Dua.....	64
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	81
5.1 Simpulan	81
5.2 Saran	81
DAFTAR PUSTAKA	83
LAMPIRAN.....	86

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Hasil Penelitian Sebelumnya	19
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel Green Practice	25
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel Green Hotel	26
Tabel 4. 1 Persentase Penerapan Green Practice Pada Front Office Department Untuk Mendukung Konsep Green Hotel Di Amarterra Villas Bali Nusa Dua	78
Tabel 4. 2 Kategori Keterkaitan Green Practice Untuk Mendukung Konsep Green Hotel.....	80



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Model Analisis Data Interaktif Miles & Huberman.....	30
Gambar 4. 1 One Bedroom Villa	34
Gambar 4. 2 Two Bedroom Villa.....	35
Gambar 4. 3 Three Bedroom Villa.....	36
Gambar 4. 4 Maja <i>Restaurant</i>	37
Gambar 4. 5 Struktur Organisasi Front Office Departement	39
Gambar 4. 6 Lampu LED.....	46
Gambar 4. 7 Penggunaan kipas di area lobby	47
Gambar 4. 8 Toilet eco flusher.....	48
Gambar 4. 9 Tempat pengaturan sound music.....	49
Gambar 4. 10 Air Mancur	50
Gambar 4. 11 Barcode fasilitas villa dan menu restoran	52
Gambar 4. 12 Peralatan welcome drink dan oshibori	53
Gambar 4. 13 Botol minum kemasan kaca	54
Gambar 4. 14 Buggy	56
Gambar 4. 15 Sepeda listrik.....	57
Gambar 4. 16 Jamu Kunyit Asam.....	59
Gambar 4. 17 Cleaning Blitz.....	64
Gambar 4. 18 Pohon Melati Belanda, pot tanaman di area lobby, kolam dan tirai di area lobby.....	66
Gambar 4. 19 Himbauan untuk mematikan AC.....	67
Gambar 4. 20 Toilet dengan label eco flusher	68

Gambar 4. 21 Pemakaian kertas bekas untuk catatan permintaan tamu 70

Gambar 4. 22 Melayani permintaan tamu melalui WhatsApp..... 71

Gambar 4. 23 Hubungan Indikator Green Practice Dengan Konsep Green Hotel 72



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara

Lampiran 2. Hasil Wawancara

Lampiran 3. Dokumentasi Wawancara



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri pariwisata sangat erat kaitannya dengan sarana akomodasi. Akomodasi merupakan usaha yang dikelola secara komersial dan menyediakan pelayanan berupa makanan, minuman serta fasilitas pendukung lainnya lalu dilengkapi juga dengan pelayanan terbaik (Suardana & Nawing, 2022). Seiring berkembangnya industri pariwisata diikuti oleh pembangunan akomodasi yang semakin meningkat. Adapun contoh sarana akomodasi tersebut seperti hotel, *villa* dan yang lainnya (Evita *et al.*, 2015). Namun pembangunan sarana akomodasi seperti *villa* dan hotel memberikan ancaman terhadap lingkungan melalui limbah dari hasil kegiatan operasional serta pemakaian sumber daya yang berlebihan. Hal senada juga dinyatakan oleh Noor dan Kumar dalam penelitiannya bahwa industri perhotelan adalah industri yang kegiatannya mengancam lingkungan karena pemakaian air dan energi yang besar serta peralatan operasional yang tidak bisa di daur ulang (Tanur & Jokom, 2021).

Dalam mengantisipasi dampak negatif tersebut pemerintah telah menghimbau bahwa sarana akomodasi perlu melakukan konsep *green* dalam kegiatan operasionalnya. Hal ini disampaikan dalam acara *National Green Hotel Awards* 2011 oleh Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Menparekraf) bahwa *green hotel* harus diterapkan pada hotel ataupun sarana akomodasi lainnya sehingga

keberlanjutan pariwisata dan kepedulian terhadap lingkungan akan terwujud (Sari *et al.*, 2020).

Kebijakan mengenai penerapan *green* pada akomodasi seperti hotel dan *villa* di dukung juga oleh wisatawan saat ini. Dimana wisatawan yang berkunjung lebih memilih akomodasi yang telah menerapkan konsep *green*. Hal ini dikarenakan perubahan pola pikir wisatawan saat ini yang mulai peduli terhadap keberlanjutan lingkungan. Wisatawan saat ini juga sudah memiliki kesadaran akan pentingnya konsep ramah lingkungan menjadi sebuah kewajiban untuk hotel dalam menjalankan usahanya. Sehingga banyak tamu yang memilih menginap pada akomodasi seperti *villa* dan hotel yang telah menerapkan konsep *green* yang berdampak pada meningkatnya tingkat hunian kamar (Pramesti, 2019).

Berdasarkan hal tersebut akomodasi perlu melakukan cara agar konsep *green* ini dapat terlaksana dalam kegiatan operasionalnya. Salah satu upaya yang dapat dilakukan oleh akomodasi dalam mewujudkan konsep *green* yaitu melalui penerapan *green practice* seperti melakukan penghematan energi dan air, penggunaan produk lokal, serta mendukung kegiatan ramah lingkungan (Pakpahan *et al.*, 2022). Akomodasi seperti *villa* dalam menjalankan kegiatan operasionalnya didukung oleh beberapa departemen salah satunya yaitu *Front Office Department*. *Front Office Department* merupakan salah satu departemen yang memiliki peran sangat penting. Para tamu akan dilayani oleh *staff front office* dari proses *check in* sampai *check out*. Oleh karena itu, kesan pertama dan terakhir tamu akan terbentuk di departemen ini (Insani *et al.*, 2020). Sehingga keberhasilan dari terwujudnya konsep *green hotel* melalui penerapan *green practice* tentu di dukung oleh *Front*

Office Department. Dimana tamu pertama kali akan bertemu dengan *staff Front Office Department* serta hal yang dilihat pertama adalah *lobby area* yang merupakan bagian dari area *Front Office Department*. Sehingga penerapan *green practice* pada *Front Office Department* perlu diterapkan dengan baik.

Saat ini Amarterra Villas Bali Nusa Dua khususnya pada *Front Office Department* sudah menerapkan *green practice*. Adapun penerapan *green practice* yang telah dilakukan pada *Front Office Department* di Amarterra Villas Bali Nusa Dua seperti area *lobby* yang bersih dan ramah lingkungan, karena menggunakan kipas dan lampu LED yang hemat energi serta menggunakan media komunikasi yaitu Whatsap. Selain itu transaksi pembayaran kamar dan layanan kamar juga dilakukan melalui *credit atau debit card, bank transfer,serta scan QRIS*. Namun penerapan *green practice* di Amarterra Villas Bali Nusa Dua khususnya pada *Front Office Department* masih belum maksimal karena dalam kegiatan operasionalnya masih menggunakan media kertas, belum maksimal dalam proses daur ulang, selain itu pemilahan sampah berdasarkan kategorinya juga belum maksimal sehingga semua sampah dijadikan satu yang mempersulit dalam pemilahannya.

Berdasarkan uraian diatas penulis ingin mengetahui lebih jauh mengenai penerapan *green practice* yang sudah dilakukan oleh *Front Office Department* dan tertarik mengangkat judul “Penerapan *Green Practice Pada Front Office Department Untuk Mendukung Konsep Green Hotel Di Amarterra Villas Bali Nusa Dua*”.

1.2 Rumusan Masalah

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

1. Bagaimanakah penerapan *green practice* di Amarterra Villas Bali Nusa Dua?
2. Bagaimanakah penerapan *green practice* pada *Front Office Department* untuk mendukung konsep *green hotel* 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 penerapan *green practice* di Amarterra Villas Bali Nusa Dua
2. Untuk menganalisis penerapan *green practice* pada *Front Office Department* untuk mendukung konsep *green hotel* di Amarterra Villas Bali Nusa Dua

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 menambah referensi mengenai penerapan *green practice* pada *Front Office Department* untuk mendukung konsep *green hotel*.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Hotel

Bahan penelitian ini diharapkan menjadi bahan masukan kepada Amarterra Villas Bali Nusa Dua untuk mendukung konsep *green hotel* melalui *green practice*.

2. Bagi Politeknik Negeri Bali

Dimana penelitian ini nantinya diharapkan menjadi referensi dimasa yang akan datang bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian serta menjadi salah satu bahan acuan dalam penelitiannya.

3. Bagi Penulis

Dapat menambah wawasan dan pemahaman mengenai pentingnya *green practice* dalam mendukung konsep *green hotel*.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian dan Batasan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, ruang lingkup dan batasan dari penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Penulis membatasi masalah dalam penelitian ini yaitu hanya mengenai bagaimana penerapan *green practice* pada *Front Office Department* untuk mendukung konsep *green hotel* di Amarterra Villas Bali Nusa Dua. Penelitian ini menggunakan metode analisis data deskriptif kualitatif dengan tahapan yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan untuk mendapatkan jawaban dari rumusan masalah dalam penelitian ini.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan analisa dan pembahasan dari penelitian yang telah dilakukan dengan judul “Penerapan *Green Practice* Pada *Front Office Department* Untuk Mendukung Konsep *Green Hotel* di Amarterra Villas Bai Nusa Dua”, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa penerapan *green practice* yaitu *green action*, *green food* dan *green donation* di Amarterra Villas Bali Nusa Dua khususnya pada *Front Office Department* sudah dilaksanakan dengan baik. Namun pelaksanaannya belum maksimal, dimana dari 9 indikator hanya 1 indikator yang belum diterapkan yaitu kegiatan daur ulang, karena belum adanya kebijakan dari pihak Amarterra Villas Bali Nusa Dua agar setiap departemen wajib melakukan kegiatan daur ulang.

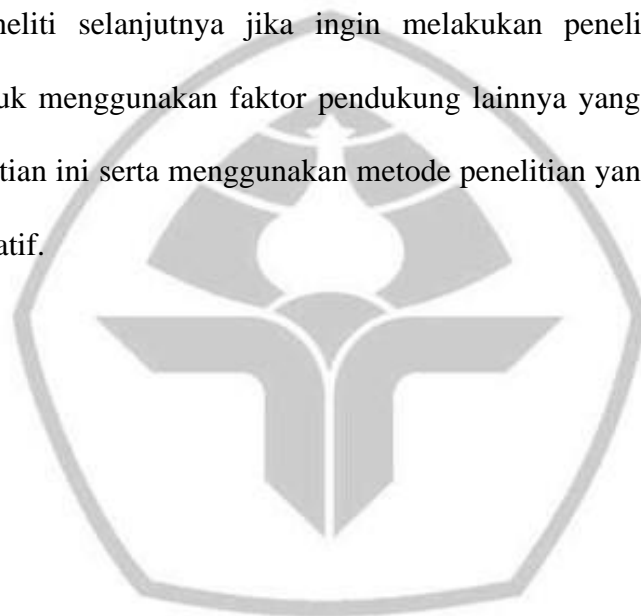
Kemudian penerapan *green practice* pada *Front Office Department* memang mendukung konsep dari *green hotel* di Amarterra Villas Bali Nusa Dua. Dimana semua indikator dari *green practice* saling berkaitan dengan dimensi konsep *green hotel* dan juga didapatkan hasil presentase keseluruhan yakni 88.88% yang termasuk dalam kategori yang sangat tinggi.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan simpulan, adapun saran yang ingin peneliti sampaikan yaitu bagi pihak manajemen Amarterra Villas Bali Nusa agar menerapkan *green practice* lebih maksimal lagi karena melalui penerapan *green*

practice pada setiap departemen yang ada di Amarterra Villas Bali Nusa dapat mendukung terciptanya konsep *green* di Amarterra Villas Bali Nusa. Khususnya pada kegiatan daur ulang serta pemisahan sampah berdasarkan jenisnya perlu diperhatikan dan diterapkan pada setiap departemen yang ada termasuk *Front Office Department* karena departemen ini akan memberikan kesan pertama dan terakhir bagi tamu.

Bagi peneliti selanjutnya jika ingin melakukan penelitian yang sama disarankan untuk menggunakan faktor pendukung lainnya yang tidak digunakan dalam penelitian ini serta menggunakan metode penelitian yang berbeda seperti metode kuantitatif.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Abdou, A. H., Hassan, Hassan, T., & Dief, M. M. El. (2020). A description of green hotel practices and their role in achieving sustainable development. *Sustainability (Switzerland)*, 12(22), 1–21. <https://doi.org/10.3390/su12229624>
- Ardiansyah, I., & Chandra, I. A. (2021). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Partisipatif dan Penerapan Green Hotel Management Terhadap Kinerja Lingkungan di The Dharmawangsa Hotel Jakarta. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2(3), 965–976. <https://stp-mataram.e-journal.id/JIP/article/view/779>
- 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. <https://doi.org/10.1080/15378020.2016.1229090>
- Darmaputra, P. G. E., Dianasari, D. A. L., & Kalpikawati, I. A. (2020). Penerapan Konsep Green Hotel di Nusa Lembongan Bali. *Jurnal Bisnis Hospitaliti*, 9(2), 70–77. <https://doi.org/10.52352/jbh.v9i2.507>
- Evita, R., Sirtha, I. N., & Sunartha, I. N. (2015). DAMPAK PERKEMBANGAN PEMBANGUNAN SARANA AKOMODASI WISATA TERHADAP PARIWISATA BERKELANJUTAN DI BALI: Rossi Evita, I Nyoman Sirtha, I Nyoman Sunartha. *Program Pascasarjana Universitas Udayana, Bali*, 2(1), 1–12. <https://ocs.unud.ac.id/index.php/jip/article/view/3684>
- Hadi, W. (2014). *Peranan Front Desk Agent Dalam Membentuk Citra*. V(2), 1–12.
- Hieu, V., & Rašovská, I. (2017). *A Proposed Conceptual Model of Green Practices in Tourism Industry - A Case of Phu Quoc Island Vietnam*. 7(September 2019), 76–87.
- Insani, Y. D., & 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>
- Irawan, A., & Budiantoro, A. V. (2015). Pengaruh Green Practice Terhadap Green Consumer Behavior Di the Kemangi Restaurant, Hotel Santika Pandegiling Surabaya. *Jurnal Hospitality Dan Manajemen Jasa*, 3(2), 86–101. <https://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-perhotelan/article/view/3482>
- Juliana, J., Pramezwarly, A., Djakasaputra, A., Novia Widjaja, J., & Virgiana Wijaya, J. (2021). Analisis Environmental Awareness Value Dan Green Practices Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen. *Jurnal Sociohumaniora Kodepena (JSK)*, 2(1), 89–101. <https://doi.org/10.54423/jsk.v2i1.50>
- Leonardo, A., Utomo, Lydiawati, S., Sienny, T., Siaputra, & Hanjaya. (2014).

EKSPLORASI PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP GREEN PRACTICES DI RESTORAN-RESTORAN YANG ADA DI SURABAYA. 2011, 496–515.

- Luo, J. M., & Fan, Y. (2019). The Impact of Green Certification to Hotel Green Practices: A Case Study on the Green Hotel Award in Macau. *Journal of Hospitality Research Article, 1*(4), 121–135.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *An analytic approach for discovery*. Sage.
- Mokodongan, A., & Bantulu, L. (2020). *Membangun Komunikasi Efektif Antara Front Office Departement dengan Housekeeping Departement (Studi Kasus di Hotel Eljie Syariah Gorontalo)*. *21*(1), 1–9. <https://doi.org/10.32884/ideas.v>
- Nikmatur, R. (2017). Proses Penelitian, Masalah, Variabel dan Paradigma Penelitian. *Jurnal Hikmah, 14*(1), 63.
- Pakpahan, M. A., Utama, I. K., Suparta, I. K., & Anggraheni, R. R. R. (2022). Front Office as a Green Hotel Practice at Novotel Bali Ngurah Rai Airport. *International Journal of Glocal Tourism, 3*(4), 245–256. <https://doi.org/10.58982/injogt.v3i4.268>
- 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>
- Pramesthi, A. G. (2021). Penerapan Akad Wadiah pada Tabungan IB Hijrah Haji PT. Bank Muamalat Indonesia, TBK Kantor Cabang Pembantu Nganjuk. *STIE Perbanas Surabaya, 0–16*.
- Pramesti, D. S. (2019). Implementasi Konsep Tri Hita Karana Pada Akomodasi Pariwisata Di Nusa Dua, Bali (Study Kasus: Melia Bali Villas And Spa Resort). *Journey: Journal of Tourismpreneurship, Culinary, Hospitality, Convention and Event Management, 1*(1 Special Edition), 207–228. <https://doi.org/10.46837/journey.v1i1.24>
- Sari, I., Yulianthi, A. D., & Sadguna, I. (2020). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Wisatawan untuk Menginap di Green Hotel di Kabupaten Badung Bali. *Jurnal Bisnis Dan Kewirausahaan, 16*(2), 177–188. <http://ojs.pnb.ac.id/index.php/GBK/article/view/1852>
- Suardana, I. K., & Nawing, A. Y. (2022). Strategi Efisiensi Butler Dalam Memberikan Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Tamu Di Villa Dukuh Tabanan Bali. *Jurnal Nusantara (Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Perhotelan), 5*(1).
- Sugianto, E., Kurniawan, C. J., & Kristanti, M. (2017). PENGARUH PROGRAM GREEN HOTEL TERHADAP MINAT BELI KONSUMEN DI HOTEL DI INDONESIA. *Jurnal Hospitality Dan Manajemen Jasa, 5*, 390–400.
- Sugiyono, P. D. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*. Alfabeta.

- Sugiyono, P. D. (2016). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)* (M. T. Sutopo (ed.)). ALVABETA, CV.
- Sugiyono, P. D. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sutisna, I. (2020). Statistika Penelitian. *Universitas Negeri Gorontalo, April*, 1–15.
- Tanur, C. V., & Jokom, R. (2021). Perilaku Masyarakat Indonesia Dalam Mendukung Green Practices Di Hotel : Analisa Theory of Planned Behavior Model. *Nuevos Sistemas de Comunicación e Información*, 2013–2015.
- Tokan, M. R. L. (2014). Kawasan Villa Dengan Penataan Landsekap Agrowisata. *Kawasan Villa Dengan Penataan Landsekap Agrowisata*, 2, 91–102. <http://jurnal.untan.ac.id/index.php/jmarsitek/article/view/6383/6579>
- Ulya, F., Natalia, D. A., & Maheni, T. (2022). *PERANCANGAN GAYA VISUAL DESAIN INSTAGRAM UNTUK VILLA ZAMZAM*. 1(2), 326–333.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI