

SKRIPSI
IMPLEMENTASI *GREEN PRACTICE* PADA
***FRONT OFFICE DEPARTMENT* DALAM MENDUKUNG**
KEPEDULIAN TERHADAP LINGKUNGAN
DI OSSOTEL LEGIAN BALI



POLITEKNIK NEGERI BALI

Luh Putu Arini

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023

SKRIPSI
IMPLEMENTASI *GREEN PRACTICE* PADA
***FRONT OFFICE DEPARTMENT* DALAM MENDUKUNG**
KEPEDULIAN TERHADAP LINGKUNGAN
DI OSSOTEL LEGIAN BALI



POLITEKNIK NEGERI BALI

Luh Putu Arini
NIM. 2215854017

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023

SKRIPSI
IMPLEMENTASI *GREEN PRACTICE* PADA
***FRONT OFFICE DEPARTMEN* DALAM MENDUKUNG**
KEPEDULIAN TERHADAP LINGKUNGAN
DI OSSOTEL LEGIAN BALI

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

Luh Putu Arini
NIM. 2215854017

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

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

IMPLEMENTASI *GREEN PRACTICE* PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT DALAM MENDUKUNG KEPEDULIAN TERHADAP LINGKUNGAN DI OSSOTEL LEGIAN BALI

Skripsi ini Disetujui oleh Pembimbing dan Ketua Jurusan Pariwisata

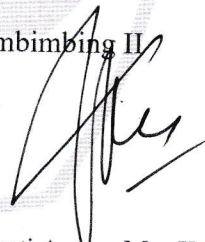
pada hari Jumat Tanggal 4 Agustus 2023

Pembimbing I



I Nyoman Rajin Aryana, S.Pd., M.Hum.
NIP 197507042002121

Pembimbing II



I Gusti Agung Mas Krisna Komala Sari, S.Si., M.Si
NIP 198809282014042001

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Mengetahui
Ketua Jurusan Pariwisata,

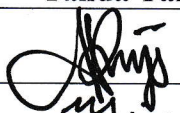
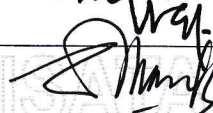


Prof. Ni Made Ernawati, MATM, Ph.D.
NIP 196312281990102001

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

IMPLEMENTASI *GREEN PRACTICE* PADA *FRONT OFFICE DEPARTMENT* DALAM Mendukung KEPEDULIAN TERHADAP LINGKUNGAN DI OSSOTEL LEGIAN BALI

yang disusun oleh **Luh Putu Arini** (NIM 2215854017) telah dipertahankan
dalam Sidang Skripsi di depan Tim Penguji
pada hari Rabu tanggal 9 Agustus 2023

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	I Nyoman Rajin Aryana, S.Pd, M.Hum NIP: 197507042002121002	
Anggota	Ida Ayu Elistyawati, A.Par., M.Par NIP : 196707141998032001	
Anggota	Dra. Ni Nyoman Triyuni, MM NIP : 196212311990102001	

Mengetahui

Ketua Jurusan Pariwisata,



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 : Luh Putu Arini

NIM : 2215854017

Program Studi : Manajemen Bisnis Pariwisata

Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa skripsi berjudul:

**“Implementasi *Green Practice* pada Front Office Department
dalam Mendukung Kepedulian Terhadap Lingkungan
di Ossotel Legian 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, 9 Agustus 2023

Yang membuat pernyataan,



Luh Putu Arini

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa (Ida Sang Hyang Widhi Wasa), karena atas berkat rahmat-Nya, penulis mampu menyelesaikan skripsi dengan judul **“Implementasi *Green Practice* pada *Front Office Department* dalam Mendukung Kepedulian Terhadap Lingkungan di Ossotel Legian Bali”** dengan baik dan tepat pada waktunya.

Disadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan berhasil selesai tanpa adanya bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak baik berupa material ataupun spiritual. Maka pada kesempatan yang baik ini penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terimakasih yang teramat dalam kepada:

1. I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom., selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengikuti pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM, Ph.D. selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengikuti pendidikan pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.
3. Dr. Gede Ginaya, M.Si., selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengikuti pendidikan pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.
4. Dra. Ni Nyoman Triyuni, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata yang telah memberikan panduan dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. I Nyoman Rajin Aryana, S.Pd., M.Hum., selaku Dosen Pembimbing I yang senantiasa membantu penulis dalam memberikan arahan, motivasi, saran dan waktu dalam penyusunan skripsi ini sehingga dapat dikerjakan dengan baik dan tepat waktu.
6. I Gusti Agung Mas Krisna Komala Sari, S.Si., M.Si., selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan saran, arahan, dukungan, serta waktunya dalam memberikan bimbingan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu.
7. Dosen Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah mendidik dan mengajar selama penulis mengikuti perkuliahan.
8. Bapak Ardianto Oei sebagai *Owner Representative* dari Ossotel Legian Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menuntut ilmu.
9. Bapak Gede Komang Krisnawan sebagai *General Manager* hotel yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian pada *Front Office Department* di Ossotel Legian Bali
10. Seluruh *management* dan semua *staff* *Osser*, khususnya pada *Front Office Department* di Ossotel Legian Bali yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian dan memberikan motivasi serta bantuan dalam penyusunan skripsi ini.
11. Kedua orang tua penulis Made Artha dan Made Sumertini, suami penulis Gede Swastika Eka Saputra dan seluruh keluarga, serta teman-teman yang telah sangat banyak memberikan dorongan dan dukungan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan oleh penulis.

Penulis menyadari masih banyak adanya kekurangan dalam penyusunan skripsi ini, baik itu dari segi penyajian tulisan maupun isi, untuk itu kritik dan saran yang membangun semangat penulis sangat dibutuhkan demi peningkatan hasil penulisan skripsi kearah yang lebih baik. Akhir kata semoga skripsi ini dapat membantu dan bermanfaat bagi pembaca.

Badung, 30 Juli 2023

Penulis

ABSTRAK

Arini, Luh Putu. (2023). *Implementasi Green Practice pad Front Office Department dalam Mendukung Kepedulian Terhadap Lingkungan di Ossotel Legian Bali*. Skripsi : Manajemen Bisnis Pariwisata, Major Pariwisata, Politeknik Negeri Bali .

Skripsi ini telah disetujui dan diperiksa oleh Pembimbing I : I Nyoman Rajin Aryana, S.Pd.M.Hum. dan Pembimbing II : I Gusti Agung Mas Krisna Komala Sari, S.Si.,M.Si

Kata Kunci : *Green Practice, Front Office Department, Kepedulian Terhadap Lingkungan Hidup*

Green practice adalah tindakan untuk melindungi lingkungan dan produk yang dihasilkan minim pada kerusakan lingkungan. Ossotel Legian Bali turut menerapkan konsep *green practice* dalam meningkatkan kepedulian terhadap lingkungan. *Front Office Departement* harus memastikan pelanggan senang dan berencana untuk tinggal lagi dengan penerapan *green practice*. Karena *front office department* dikenal sebagai *the first impression and last impression of the guest* yang artinya kesan pertama tamu terhadap kualitas pelayanan hotel dimulai saat tamu melakukan registrasi untuk *check in*.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui indikator dari *green practice* yang sudah diterapkan pada *front office department* di Ossotel Legian Bali. Berlandaskan teori *Green Practice* dalam Perhotelan, *Front Office Department* dan Kepedulian terhadap lingkungan. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah penyebaran kuisioner, wawancara dokumentasi dan tinjauan literature. Menggunakan teknik analisis data metode deskriptif kualitatif dengan 3 tahap yaitu reduksi data, penyajian data dan kesimpulan. Teknik sampling yang digunakan menggunakan teknik sampling jenuh yaitu seluruh *staff* pada *front office department* di Ossotel Legian Bali dijadikan responden untuk mengisi kuesioner.

Hasil dari penelitian ini adalah satu indikator penerapan *green practice* pada *front office department* di Ossotel Legian Bali dengan nilai rata-rata nilai pada setiap indikator antara lain : *Green Action* sebesar 4,78 yang artinya sudah sangat diterapkan, *Green Food* sebesar 4,56 yang juga berarti sudah sangat diterapkan sedangkan *Green Donation* sebesar 3,83 yang berarti cukup diterapkan. Keterkaitan penerapan *green practice* pada *front office department* di Ossotel Legian Bali terhadap lingkungan yaitu pada penerapan indikator *green action* hasil analisis pernyataan kuesioner menunjukan semua indikator pada *green action* ini lebih mendukung hubungan ke arah *reduce, recycle* dan *reuse*.

ABSTRACT

Arini, Luh Putu. (2023). Implementation of Green Practice in The Front Office Department in Supporting Concern for The Environment at Ossotel Legian Bali. Thesis :Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali. This Thesis has been approved and checked by Advisor I : I Nyoman Rajin Aryana, S.Pd.M.Hum. and Advisor II :I Gusti Agung Mas Krisna Komala Sari, S.Si.,M.Si

Key Words : Green Practice, Front Office Department, Concern for The Environment

Green Practice is an action to protect the environment and the resulting product has minimal environmental damage. Ossotel Legian Bali also applies the concept of green practice in increasing awareness of the environment. Front Office Department must make sure customers are happy and plan to stay again with the implementation of green practices. Because the front office department is known as the first and last impression of the guest, which means that the guest's first and last impression of the guest, which means that the guest's first impression of the quality of hotel service begins when the guest registers to check in.

This study aims to determine indicators of green practice that have been implemented in the front office department at Ossotel Legian Bali. Based on the theory of Green Practice in Hospitality, Front Office Department and Concern for The Environment. Data collection techniques used are questioners, interviews, documentation and literature review. Using data analysis techniques qualitative descriptive method with 3 stages, namely data reduction, data presentation and conclusions. The sampling technique used was saturated sampling technique, namely all staff at the front office department at Ossotel Legian Bali were used as respondents to fill out the questionnaire.

The results of this study are one indicator of the implementation of green practice in the front office department at Ossotel Legian Bali with an average score for each indicator including : green action of 4,78 which means it has been highly implemented, green food of 4,56 which is also means it has been highly implemented while green donation is 3,83 which means it is quite implemented. The link between the application of green practice in the front office practice in the front office department at Ossotel Legian Bali to the environment, namely the application of green action indicators from the analysis of the questionnaire statements shows that all indicators in this green action are more supportive of the relationship towards reduce, recycle and reuse.

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	v
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.....	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	6
2.1 Landasan Teori.....	6
2.1.1 Implementasi.....	6
2.1.2 <i>Green Practice</i> dalam Perhotelan	7
2.1.3 <i>Front Office Department</i>	11
2.1.4 Kepedulian Terhadap Lingkungan.....	13
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya.....	14
BAB III METODE PENELITIAN	19
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	19
3.2 Objek Penelitian	19
3.3 Identifikasi Variabel.....	19

3.4 Definisi Operasional Variabel.....	20
3.5 Jenis dan Sumber Data	21
3.5.1 Jenis Data	21
3.5.2 Sumber Data.....	22
3.6 Populasi dan Sampel	22
3.7 Uji Instrumen Penelitian	26
3.8 Analisis Data	27
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	32
4.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian.....	32
4.2 Penyajian Hasil – Hasil Penelitian	36
4.2.1 Implementasi Green Practice pada Front Office Department di Ossotel Legian Bali	36
4.2.2 Keterkaitan Implementasi <i>Green Practices</i> pada <i>Front Office Department</i> di Ossotel Legian Bali dalam Mendukung Kepedulian Terhadap Lingkungan	57
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	62
5.1 Kesimpulan	62
5.2 Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN.....	66

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel	20
Tabel 3.2 Skor Skala Likert.....	29
Tabel 4.1 Hasil Pengujian Validitas	40
Tabel 4.2 Hasil Pengujian Reliabilitas	42
Tabel 4.3 Ringkasan Hasil Analisis Kuesioner Penerapan <i>Green Practice</i> Indikator <i>Green Action</i>	43
Tabel 4.4 Ringkasan Hasil Analisis Kuesioner penerapan <i>Green Practices</i> Indikator <i>Green Food</i>	50
Tabel 4.5 Ringkasan Hasil Analisis Kuesioner Penerapan <i>Green Practices</i> Indikator <i>Green Donation</i>	54
Tabel 4.6 Nilai rata –rata penerapan <i>Green Practice</i> pada <i>Front Office Department</i> di Ossotel Legian Bali	58
Tabel 4.7 Pemetaan Implementasi <i>Green Practice</i> pada Front Office Department di Ossotel Legian Bali dalam 3R	59

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Garis Kontinum	31
Gambar 4.1 Tampak Depan Ossotel Legian Bali	32
Gambar 4.2 Struktur Organisasi <i>Front Office Department</i> di Ossotel Legian Bali	33
Gambar 4.3 Diagram Lingkaran Karakteristik Responden Menurut Usia	36
Gambar 4.4 Diagram Lingkaran Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin	37
Gambar 4.5 Diagram Lingkaran Karakteristik Responden Menurut Jabatan.....	38
Gambar 4.6 Pengukuran Penerapan <i>Green Action</i> pada Pernyataan <i>Front Office Department</i> di Ossotel Legian Bali Menerapkan Penghematan Listrik	40
Gambar 4.7 Penerapan <i>Green Action</i> pada Pernyataan <i>Front Office Department</i> di Ossotel Legian Bali pada Pernyataan Menerapkan Penghematan Listrik.....	45
Gambar 4.8 Pengukuran Penerapan <i>Green Action</i> pada Pernggunaan Material Ramah Lingkungan.....	46
Gambar 4.9 Penerapan <i>Green Action</i> pada Pernyataan <i>Front Office Department</i> di Ossotel Legian Bali pada Penggunaan Material Ramah Lingkungan	46
Gambar 4.10 Pengukuran Penerapan <i>Green Action</i> pada Pernyataan Pelaksanaan Daur Ulang dan Pencegahan Polusi (Bebas Asap Rokok	47
Gambar 4.11 Penerapan <i>Green Action</i> pada Pernyataan Hotel Pelaksanaan Daur Ulang dan Pencegahan Polusi (Bebas Asap	

Rokok	48
Gambar 4.12 Pengukuran Penerapan <i>Green Food</i> pada Pernyataan Penggunaan bahan lokal dan organik pada <i>Front Office Department</i> di Ossotel Legian Bali	50
Gambar 4.13 Penerapan <i>Green Food</i> pada Pernyataan Penggunaan bahan lokal dan organik pada <i>Front Office Department</i> di Ossotel Legian Bali	51
Gambar 4.14 Pengukuran Penerapan <i>Green Food</i> pada Pernyataan Pelaksanaan perubahan menu pada <i>Front Office Department</i> di Ossotel Legian Bali	52
Gambar 4.15 Pengukuran Penerapan <i>Green Food</i> pada Pernyataan Penggunaan <i>food tag</i> pada <i>Front Office Department</i> di Ossotel Legian Bali	53
Gambar 4.16 Penerapan <i>Green Food</i> pada Pernyataan Penggunaan <i>food tag</i> pada <i>Front Office Department</i> di Ossotel Legian Bali	54
Gambar 4.17 Pengukuran Penerapan <i>Green Donation</i> pada Pernyataan <i>Front Office Department</i> di Ossotel Legian Bali Pelaksanaan Kegiatan dalam Proyek Komunitas	55
Gambar 4.18 Penerapan <i>Green Donation</i> pada Pernyataan <i>Front Office Department</i> di Ossotel Legian Bali Pelaksanaan Kegiatan Dalam Proyek Komunitas	56
Gambar 4.19 Pengukuran Penerapan <i>Green Donation</i> pada Pernyataan Pelaksanaan Kegiatan Edukasi kepada Karyawan dan Wisatawan (Konsumen) tentang Dampak Lingkungan	56

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Observasi Check List

Lampiran 2 Angket Penelitian

Lampiran 3 Pedoman Wawancara Terstruktur

Lampiran 4 Hasil Data Karakteristik Responden

Lampiran 5 Hasil Data Tabulasi Kuisioner

Lampiran 6 Uji Validitas dan Reliabilitas

Lampiran 7 Uji Frekuensi

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan negara yang memiliki keindahan alam dan keanekaragaman budaya, sehingga perlu adanya peningkatan sektor pariwisata (Bagyono, 2017). Di Bali terus mengalami perubahan *trend* pariwisata di era globalisasi modern. *Trend* pariwisata yang berkembang terutama di Bali pada masa lalu adalah *mass tourism*, dengan jumlah wisatawan yang datang relatif banyak ke tempat tujuan. Dengan perubahan trend pasar ini, pariwisata juga menyesuaikan dengan keinginan pasar.

Kegiatan kepariwisataan, industri akomodasi merupakan satu dari beberapa bagian di dalamnya, yang salah satunya terdiri dari perhotelan. Tingginya pertumbuhan usaha perhotelan saat ini sebagai bagian dalam penyediaan sarana akomodasi bagi wisatawan ditengah semakin berkembangnya usaha pariwisata di Bali. Pembangunan hotel, banyak perhatian harus diberikan pada dampak negatif yang ditimbulkan oleh pembangunan fisik bangunan hingga tahap operasional hotel.

Model pembangunan saat ini harus diubah dan didefinisikan dengan jelas. Perspektif pembangunan tidak hanya memenuhi kebutuhan perspektif ekonomi, tetapi juga menekankan aspek sosial dan ekologis. Pembangunan yang akan dilakukan haruslah merupakan pembangunan duniawi yang selalu selaras dengan keseimbangan alam. Dimana pembangunan membumi dapat diidentikkan dengan pembangunan berkelanjutan (*sustainable development*) dan berwawasan

lingkungan. Ide dasar pembangunan berkelanjutan adalah kelestarian sumberdaya alam dan budaya (Damanik, Janianton. Weber, Helmut F. Sigit Sugiyanto, 2006).

Bali saat ini terus menerus mengimplementasikan konsep pembangunan pariwisata berkelanjutan. Salah satu konsep pariwisata berkelanjutan yang sedang digencarkan saat ini adalah *green hotel*. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya jumlah partisipan pada acara penganugerahan *Green Hotel Award* yang diselenggarakan oleh Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif setiap tahunnya (Erlangga, 2017). Tujuan dari pemberian penghargaan ini adalah untuk meningkatkan kesadaran para operator hotel terhadap permasalahan lingkungan dalam menghadapi pemanasan global, meningkatkan daya saing industri perhotelan dan meningkatkan kualitas pelayanan seluruh hotel.

Kabupaten Badung dinilai sebagai salah satu daerah yang perkembangan pariwisatanya paling kuat dibanding daerah lain di Provinsi Bali, terutama dalam hal pembangunan hotel. Jumlah hotel yang ada di Kabupaten Badung terus meningkat dalam tiga tahun terakhir. Bahkan peningkatan jumlah dari tahun 2021 ke tahun 2022 sejumlah hampir 80 hotel dari hotel bintang 1 sampai bintang 5 (Badan Pusat Statistik (BPS) Bali, 2023). Hal ini tentu saja berdampak langsung terhadap lingkungan, jika tidak dikelola dengan baik.

Salah satu hotel yang berada di Kabupaten Badung yaitu Ossotel Legian Bali merupakan hotel bintang empat yang tepatnya beralamat di Jalan Padma Utara, Legian Kaja. Manajemen hotel saat ini berdiri sendiri dan berada di bawah Alpha Hotel Management sejak didirikan pada Desember 2013 hingga Desember 2020. Ossotel Legian Bali memiliki cukup ruang terbuka hijau untuk menjaga selarasnya

dengan hubungan antara Tuhan, alam dan manusia yang mendukung salah satu kriteria penilaian *green hotel award* menurut Panduan Direktorat Standarisasi Pariwisata Kementerian Kebudayaan dan Pariwisata (Kemenparekraf, 2018).

Kriteria penilaian selain hal tersebut, beberapa lainnya adalah *green action*, *green product* dan *green donation* yang termasuk ke dalam penerapan *green practice*, yang merupakan salah satu upaya untuk mencegah kerusakan lingkungan yang lebih lanjut. *Green practice* adalah tindakan untuk melindungi lingkungan dan produk yang dihasilkan minim pada kerusakan lingkungan (Tzschentke et al., 2004). Oleh karena itu pihak manajemen terus berupaya untuk meningkatkan fasilitas dan kualitas layanan dengan mengimplementasikan *green practice* di Ossotel Legian Bali termasuk salah satunya pada *front office departement*.

Front Office Department atau Kantor Depan merupakan salah satu *departement* terpenting yang karena lebih dulu mencerminkan kualitas pelayanan hotel kepada wisatawan yang akan menggunakan fasilitas hotel. *Front Office Department* dikenal sebagai *the first impression and last impression of the guest* yang artinya kesan pertama tamu terhadap kualitas pelayanan hotel dimulai saat tamu melakukan registrasi untuk *check in* begitupun kesan terakhir yang ditinggalkan yaitu pada saat tamu melakukan proses *check-out* pada *receptionist* (Patriani et al., 2018). *Front Office Departement* harus memastikan pelanggan senang dan berencana untuk tinggal lagi dengan penerapan *green practice*.

Hal tersebut sesuai dengan meningkatnya konsumen pemasar lokal maupun internasional dengan segmen pasar ramah lingkungan telah menargetkan pasar Asia bersekala besar dengan kegiatan pemasaran melalui minimalisasi sumber daya

alam (Rex & Baumann, 2007). Dengan adanya penerapan *green practice* pada *front office department* diharapkan segmen pasar yang menyukai terkait ramah lingkungan karena Ossotel Legian Bali turut menerapkan konsep *green practice* dalam meningkatkan kepedulian terhadap lingkungan tersebut mendapatkan kepuasan. Kepuasan merupakan salah satu indikator yang memengaruhi loyalitas. Semakin tinggi tingkat kepuasan maka loyalitas akan semakin tinggi (Zeithaml, Valarie A. Bitner, Mary Jo. Gremler, 2006).

Berdasarkan fenomena yang terjadi diatas, penulis tertarik untuk melaksanakan penelitian dengan judul '*Implementasi Green Practice pada Front Office Departement dalam Mendukung Kepedulian Terhadap Lingkungan di Ossotel Legian Bali*'.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adala ;

1. Bagaimana implementasi *green practice* pada *front office department* di Ossotel Legian Bali ?
2. Bagaimana keterkaitan implementasi *green practice* pada *front office department* dalam mendukung kepedulian terhadap lingkungan di Ossotel Legian Bali ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, adapun tujuan dari penelitian ini antara lain ;

1. Untuk menganalisis penerapan *green practice* pada *front office department* di Ossotel Legian Bali

2. Untuk menganalisis indikator dari *green practice* yang sudah diterapkan pada *front office department* dalam mendukung kepedulian terhadap lingkungan.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan penulis mengenai implementasi *green practice* pada *front office department* dalam mendukung kepedulian terhadap lingkungan di Ossotel Legian Bali dan untuk membandingkan teori yang didapat saat kuliah dengan masalah yang bersifat praktis yang diterima di Ossotel Legian Bali.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dalam penerapan atau implementasi *green practice* pada *front office departmenet* khususnya di Ossotel Legian Bali dalam mendukung kepedulian terhadap lingkungan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan pada Bab IV, dapat disimpulkan :

1. Hasil penerapan *green practice* pada *front office department* di Ossotel Legian Bali dengan nilai rata-rata nilai pada setiap indikator antara lain : *Green Action* sebesar 4,78 yang artinya sudah sangat diterapkan, *Green Food* sebesar 4,56 yang juga berarti sudah sangat diterapkan sedangkan *Green Donation* sebesar 3,83 yang berarti cukup diterapkan. Indikator *Green Practice* dinilai cukup diterapkan karena salah satu dimensinya yaitu kegiatan edukasi kepada karyawan dan wisatawan (konsumen) tentang dampak lingkungan dinilai belum diterapkan.
2. Keterkaitan penerapan *green practice* pada *front office department* di Ossotel Legian Bali terhadap lingkungan yaitu pada penerapan indikator *green action* hasil analisis pernyataan kuesioner menunjukkan semua indikator pada *green action* ini lebih mendukung hubungan ke arah *reduce*, *recycle* dan *reuse* dikarenakan pada *front office department* memaksimalkan pencahayaan alami, mendaur ulang penggunaan kertas serta menggunakan kembali kertas yang telah digunakan. Indikator *green food* dan *green action* ini lebih mendukung ke arah *reduce* dikarenakan pada *front office department* di Ossotel Legian Bali menggunakan *welcome drink* dari bahan lokal serta mengikuti dan mengedukasi *staff* serta wisatawan

untuk peduli terhadap lingkungan dengan meminimalisir penggunaan plastik, listrik dan air.

5.2 Saran

Saran yang dapat diberikan pada hasil penelitian ini ;

1. Ossotel Legian Bali diharapkan dapat meningkatkan kegiatan pada indikator *green donation* karena masih tidak diterapkan terutama pada *front office department*. Difokuskan kepada kegiatan edukasi kepada karyawan dan wisatawan (konsumen) tentang dampak pembangunan hotel terhadap lingkungan karena *front Office Department* dikenal sebagai *the first impression and last impression of the guest*. *Front office staff* dapat langsung memberikan edukasi kepada wisatawan jika sudah diberikan kegiatan edukasi yang rutin atau bahkan dapat mengajak wisatawan untuk kegiatan *green practice* dalam mendukung pengelolaan lingkungan hidup.
2. Ossotel Legian Bali sebagai hotel yang berkomitmen terhadap keberlanjutan dan pelestarian lingkungan telah mengadopsi sejumlah *green practice* atau gerakan ramah lingkungan ini secara umum dapat dijabarkan melalui 3R diharapkan dapat menerapkan secara lengkap tidak hanya pada indikator *green action* karena seperti yang diketahui mendukung hubungan ke arah *reduce*, *recycle* dan *reuse* dalam meningkatkan kepedulian terhadap lingkungan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abubakar, R. 2021. Pengantar Metodologi Penelitian. In *Yogyakarta*. Suka-Press UIN Sunan Kalijaga.
- Agusnawar 2002. Pengantar Operasional Kantor Depan Hotel. Jakarta: Perca.
- Adi Soenarno.2006. Front Office Manajement. Andi Yogyakarta.
- Badan Pusat Statistik. 2023. Jumlah Seluruh Hotel Berbintang di Kabupaten Badung Tahun 2020 – 2022. BPS Bali. Diakses dari <https://bali.bps.go.id/indicator/16/222/1/jumlah-hotel-bintang.html>. Tanggal 30 April 2023.
- Bagyono. 2014. Pariwisata dan Perhotelan. Bandung : Alfabeta.
- Bagyono, dan Agus Sambodo. 2006. Dasar-Dasar Kantor Depan Hotel. Yogyakarta: Andi Offset.
- Damanik, J dan H.F. Weber. 2006. Perencanaan Ekowisata, Dari Teori Ke Aplikasi. Yogyakarta: PUSPAR UGM dan Andi.
- Dewi, Ni Putu Pande Dian Satya Dewi., dkk. 2023. International Journal of Global Tourism. Volume 4 Number 1, March 2023. Hal.22 – 34.
- Erlangga, T. F., Rahmafitria, F., & Rosita. 2017. Analisis Perbandingan Tamu Mancanegara Dengan Tamu Nusantara Terhadap Hotel Yang Berkonsep Green Hotel Di Kota Bandung. Jurnal Manajemen Resort Dan Leisure, 13(2), 103–118. <https://doi.org/10.17509/jurel.v13i2.4984>.
- Harindah, Metilda Firda, dkk. 2014. “Penerapan Prinsip *Eco-Office* pada Departemen Kantor Depan: Studi Komparatif. Jurnal Hospitaliti dan Pariwisata. Volume 1 Nomo 1 Januari 2014. Hal.66-76.
- Kasali, Rhenald. 2005. Sembilan Fenomena Bisnis, manajemen student society MSS. FEUI Official Site
- Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. 2013. Panduan dan Pedoman Pelaksanaan Green Hotel Di Indonesia. Jakarta.
- Mulyadi, Deddy, 2015. *Study Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*, Bandung: Alfabeta
- Patriani, K., Mataram, G., Oka, M., & Sadia, K. 2018. the Analysis of Receptionist Service Quality for the tourist satisfaction at the Grand Inna Hotel Kuta. Journal of Applied Sciences in Travel and Hospitality, 1(3), 228–236.

- Pratama, Y. A., & Junianto, E. 2015. Sistem Pakar Diagnosa Penyakit Ginjal Dan Saluran Kemih Dengan Metode Breadth First Search. *Jurnal Informatika*, II(1), 212–221.
- Saputra, Kadek Vandy Darma., I Gusti Agung Mas Krisna Komala Sari & Ni Nyoman Triyuni. 2022. *International JBHOST (Journal of Business on Hospitality and Tourism)*. Volume 8, Number 2, 2022, pp. 396-402.
- Schubert, F. 2008. Exploring and predicting Consumer's attitudes and behaviors towards green restaurants. Retrieved March 14, 2014, from The Ohio State University.
- Sugiyono, 2013. *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Sugiyono 2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2021. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta, Bandung.
- Supriyanto dan Masyuri. 2010. *Metodologi Riset Manajemen Sumber Daya Manusia*. Malang: UIN-Malang Press.
- Tzschentke, N., Kirk, D. dan Lynch, P.A. 2004. Reasons for going green in serviced accommodation establishments. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 16(2), 116-124.
- Silalahi, Ulber. 2009. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung. Refika Aditama.
- Yaumi, Muhammad. 2014. *Pendidikan Karakter: Landasan, Pilar, Dan Implementasi Edisi Pertama*, Perpustakaan Nasional: Katalog Dalam Terbitan (KDT), Jakarta.
- Zeithaml, V.A., Bitner, M. J., Gemler, D.D. 2009. *Services Marketing*, 5th Edition, Mc Graw Hill Singapore.