

**IMPLEMENTASI *GREEN HUMAN RESOURCE*
MANAGEMENT UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN
TAMU PADA HOTEL RAFFLES BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Retno Meriyatiningsih

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI *GREEN HUMAN RESOURCE*
MANAGEMENT UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN
TAMU PADA HOTEL RAFFLES BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Retno Meriyatiningsih
NIM. 2215854046**

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

SKRIPSI
IMPLEMENTASI *GREEN HUMAN RESOURCE*
MANAGEMENT UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN
TAMU PADA HOTEL RAFFLES BALI

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

Retno Meriyatiningsih
NIM. 2215854046

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

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

**IMPLEMENTASI GREEN HUMAN RESOURCE
MANAGEMENT UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN
TAMU PADA HOTEL RAFFLES BALI**

Skripsi ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan Ketua Jurusan
Pariwisata Politeknik Negeri Bali
Pada Hari Kamis, tanggal 24 Agustus 2023

Dosen Pembimbing I,

Dosen Pembimbing II,



Ida Ayu Elistyawati., A.Par., M.Par
NIP. 196707141998032001



Drs. I Ketut Astawa. MM
NIP.196107211988111001

**Mengetahui,
Ketua Jurusan Kepariwisataan**



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

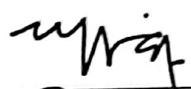
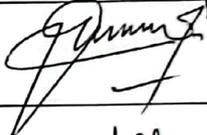
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi berjudul :

**IMPLEMENTASI GREEN HUMAN RESOURCE MANAGEMENT UNTUK
MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU PADA HOTEL RAFFLES BALI**

Yang disusun oleh Retno Meriyatiningsih (NIM : 2215854046) telah dipertahankan
didalam **SIDANG SKRIPSI** didepan Tim Penguji

Pada Hari Kamis, tanggal 24 Agustus 2023

| BAGIAN | NAMA TIM PENGUJI | TANDA TANGAN |
|---------|--------------------------------------|--|
| KETUA | Ida Ayu Elistyawati.,A.Par., M.Par |  |
| ANGGOTA | I Ketut Suarta., SE., M.Si |  |
| ANGGOTA | Dr. Ni Gusti Nym. Suci Murni, M.Par. |  |

**Mengetahui,
Ketua Jurusan Kepariwisataan**



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

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Retno Meriyatiningsih

NIM : 2215854046

Program Studi : D-IV Bisnis Pariwisata

Menyatakan skripsi dengan judul :

IMPLEMENTASI *GREEN HUMAN RESOURCE MANAGEMENT* UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU PADA HOTEL RAFFLES BALI

yang ditulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Terapan Manajemen Bisnis Pariwisata merupakan karya saya. Semua informasi yang tercantum dalam skripsi ini berasal dari karya orang lain yang telah diberikan penghargaan dengan mencantumkan nama sumber penulis dengan benar, sesuai dengan norma, kaidah, dan etika akademik.

Apabila dikemudian hari diketahui bahwa sebagian atau keseluruhan skripsi tersebut adalah bukan karya saya atau terdapat kasus plagiarisme, saya rela menerima sanksi konsekuensi pencabutan gelar akademik dan sanksi lainnya sebagaimana didalilkan oleh Hukum Nasional Indonesia.

Badung, *24 Agustus*-
..... 2023



Retno Meriyatiningsih

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat-Nya maka penulis dapat menyusun sebuah Skripsi dibidang Pariwisata yang berjudul “Implementasi *Green Human Resource Management* Untuk Meningkatkan *Kepuasan Tamu* Pada Hotel Raffles Bali” untuk memenuhi salah satu tugas akhir guna memperoleh gelar Sarjana Pariwisata.

Tujuan penyusunan skripsi ini adalah untuk memberikan gambaran dalam usaha menyatakan ilmu pariwisata secara tertulis dengan memenuhi persyaratan akademis dalam rangka untuk menyelesaikan perkuliahan tentang Pariwisata di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

Atas segala bantuan serta bimbingan dari semua pihak perkenankanlah penulis dengan segala kerendahan hati menyampaikan rasa hormat dan terimakasih kepada yang terhormat:

1. I Nyoman Abdi, SE, M.Com., selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas kepada penulis untuk mengikuti dan menyelesaikan Pendidikan Diploma IV di Politeknik Negeri Bali
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D, selaku Ketua jurusan Pariwisata yang telah memberikan semangat demi terselesainya Skripsi ini di Politeknik Negeri Bali
3. Dr. Gede Ginaya, M.Si., selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata
4. Dra.Ni Nyoman Triyuni, MM., selaku Keprodi Program Studi D4 Management Bisnis Pariwisata
5. Ida Ayu Elistyawati, A.Par., M.Par., selaku Pembimbing I yang atas ketulusan hati banyak meluangkan waktunya untuk memberikan arahan dan masukan yang berarti serta motivasi sehingga penulisan skripsi ini bisa terselesaikan tepat pada waktunya.
6. Drs. I Ketut Astawa, MM., selaku Pembimbing II yang juga banyak meluangkan waktunya untuk memberikan arahan dan masukan

memberikan motivasi sehingga penulisan skripsi ini bisa terselesaikan tepat pada waktunya.

7. Bapak/Ibu Dosen di Politeknik Negeri Bali, yang juga banyak memberikan bantuan, informasi dan petunjuk baik dalam perkuliahan maupun dalam penyusunan skripsi ini.
8. Staff dan Karyawan yang berada di lingkungan Kampus Politeknik Negeri Bali yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan administrasi.
9. Untuk keluarga tercinta yang tidak terbalas jasanya atas jerih payah, kasih sayang dan doa restu serta dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Untuk sahabat dan teman-teman di Raffles Bali yang tidak bisa di sebutkan namanya satu persatu yang telah banyak memberikan semangat, dukungan dan bantuan dalam penulisan skripsi ini.

Kepada para pihak yang saya sebut diatas, yang banyak membantu secara spiritual maupun material dalam penulisan sampai akhir Skripsi ini. Semoga Sang Hyang Widhi Wasa/ Tuhan Yang Maha Esa, membalas budi baik Bapak/Ibu. Semoga hasil Skripsi ini dapat bermanfaat walau dalam batas minimal bagi para pembaca maupun masyarakat umum.

Badung, 24 Agustus 2023

Penulis
Retno Meriyatiningsih

ABSTRAK

Meriyatiningsih, Retno, (2023), *Implementasi Green Human Resource Management untuk Meningkatkan Kepuasan Tamu pada Hotel Raffles Bali*.
Skripsi: Manajemen Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui oleh Pembimbing I: Ida Ayu Elistyawati, S.Tr.,A.Par.,M.Par , dan Pembimbing II: Drs. I Ketut Astawa, MM .

Kata Kunci : Implementasi, *Green Human Resource Management*, Hotel , Kepuasan Tamu

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi *green human resource management* yang sudah berjalan dalam meningkatkan daya dan kualitas karyawan demi kepuasan tamu, serta Untuk mengetahui penilaian kepuasan tamu terhadap pelayanan yang ada di Hotel Raffles Bali. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah *metode kualitatif* dengan mengumpulkan informasi berdasarkan observasi, dan studi dokumentasi. Responden penelitian ini berjumlah 154 orang, yang terdiri dari 20 divisi dengan menggunakan *metode slovin* sebagai metode pengambilan sampelnya. Hasil penelitian menunjukkan adanya kenaikan jumlah kepuasan tamu dari tahun ke tahun sejumlah 90 persen yang datang menginap di Hotel Raffles Bali, berdasarkan pada *rating* dan pendapat para tamu yang diambil dari beberapa situs *website online* sebagai wadah memberikan kesan dan pesan pengalaman mereka saat menginap di Hotel Raffles Bali.

ABSTRACT

Meriyatiningsih, Retno, (2023), Implementasi *Green Human Resource Management* untuk Meningkatkan Kepuasan Tamu pada Hotel Raffles Bali. Undergraduated Thesis: Tourism Business Management, Tourism Department, Politeknik Negeri Bali.

This thesis has been approved and reviewed by advisor I: Ida Ayu Elistyawati, S.Tr, A.Par.,M.Par , and Supervisor II: Drs. I Ketut Astawa,MM.

Key word: Implementation, Green Human Resource Management, Hotel, Guest Satisfaction

This study aims to determine the implementation of green human resource management that is already running in improving the power and quality of employees for the satisfaction of guests, as well as to know the evaluation of guest satisfaction to the available services in Raffles *Bali* Hotel. The data collection method used is a qualitative method by gathering information based on observation, and documentation studies. The respondents were 154 peoples, consisting of 20 divisions, using the *Slovenian method* as its sampling method. The results of the research showed an increase in the number 90 percent of satisfied guests who came to stay at Raffles *Bali* Hotel, based on the ratings and opinions of guests taken from several online websites as a forum to give their impressions and messages about their experience while stayed.

DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| HALAMAN SAMPUL..... | i |
| HALAMAN JUDUL..... | ii |
| HALAMAN PERSYARATAN GELAR SARJANA TERAPAN..... | iii |
| LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI..... | iv |
| LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI..... | v |
| LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI..... | v |
| HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT..... | vi |
| KATA PENGANTAR..... | vii |
| ABSTRACT..... | ix |
| ABSTRACT..... | x |
| DAFTAR ISI..... | xi |
| DAFTAR TABEL..... | xiii |
| DAFTAR GAMBAR | xiv |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xvii |
| BAB 1 PENDAHULUAN | |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah..... | 4 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 4 |
| 1.3.1 Manfaat Umum..... | 4 |
| 1.3.2 Manfaat Teoritis..... | 4 |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA | |
| 2.1. Landasan Teori..... | 6 |
| 2.1.1 Pengertian Hotel..... | 6 |
| 2.1.2 Pengertian Implementasi..... | 6 |
| 2.1.3 Sumber Daya Manusia (SDM)..... | 7 |
| 2.1.4 Pengertian <i>Green Human Resource Management</i> | 12 |
| 2.1.5 Pengertian Peningkatan Kepuasan Tamu..... | 16 |
| 2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya..... | 17 |
| BAB III METODE PENELITIAN | |
| 3.1 Lokasi dan Periode Penelitian..... | 22 |
| 3.2 Objek Penelitian..... | 23 |
| 3.3 Identifikasi Variabel..... | 23 |

| | |
|--|----|
| 3.4 Definisi Operasional Variabel..... | 23 |
| 3.5 Jenis Data..... | 23 |
| 3.6 Sumber Data..... | 24 |
| 3.7 Metode Penentuan Informan..... | 25 |
| 3.8 Populasi dan Sampel | |
| 3.8.1 Populasi..... | 26 |
| 3.8.2 Sampel..... | 26 |
| 3.9 Teknik Pengumpulan Data | |
| 3.9.1 Observasi..... | 28 |
| 3.9.2 Wawancara..... | 28 |
| 3.9.3 Kuisisioner..... | 28 |
| 3.9.4 Studi Kepustakaan / Literatur..... | 29 |
| 3.9.5 Studi Dokumentasi..... | 29 |
| 3.10 Teknik Analisis Data | |
| 3.10.1 Teknik Analisis Deskriptif Kualitatif..... | 30 |
| 3.10.2 Skala Likert..... | 31 |
| 3.10.3 Persentase..... | 31 |
| 3.10.4 Teknik Analisis Statistika Deskriptif..... | 32 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | |
| 4.1 Gambaran Umum | |
| 4.1.1 Sejarah Singkat Hotel Raffles Bali..... | 33 |
| 4.1.2 Fasilitas Hotel Raffles Bali..... | 35 |
| 4.2 Struktur Organisasi dan Jabaran di Hotel Raffles Bali..... | 37 |
| 4.3 Visi Misi dan Nilai yang dimiliki oleh Hotel Raffles Bali | |
| 4.3.1 Visi..... | 45 |
| 4.3.2 Misi..... | 46 |
| 4.3.3 Nilai..... | 46 |
| 4.4 Implementasi Green Human Resource Management di Hotel Raffles Bali.... | 46 |
| 4.5 Kepuasan Tamu terhadap Pelayanan yang ada di Hotel Raffles Bali..... | 62 |
| 4.6 Penilaian Kepuasan Tamu terhadap pelayanan yang ada di Hotel Raffles Bali. | 68 |
| BAB V SIMPULAN DAN SARAN | |
| 5.1 Kesimpulan..... | 75 |
| 5.2 Saran..... | 76 |
| DAFTAR PUSTAKA | |
| Lampiran | |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|-----------|
| TABEL 1.1 Data Team Raffles Bali..... | 3 |
| TABEL 2.1 Hasil Penelitian Sebelumnya..... | 17 |
| TABEL 3.1 Jumlah Karyawan di Hotel Raffles Bali..... | 25 |
| TABEL 3.2 Data Sampel Penelitian..... | 32 |
| TABEL 3.3 Kriteria Skor Variabel Penelitian..... | 24 |
| TABEL 4.1 Hasil Uji Validitas..... | 70 |
| TABEL 4.2 Hasil Uji Reliabilitas..... | 71 |
| TABEL 4.3 Hasil Uji Deskriptif..... | 71 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|-----------|
| Gambar 3.1 Tampilan Hotel Raffles Bali..... | 22 |
| Gambar 3.2 Maps Raffles Bali..... | 23 |
| Gambar 4.1 Raffles Bali mendapatkan penghargaan World Travel Award Winner 2022..... | 33 |
| Gambar 4.2 Penghargaan <i>Krug Ambassade</i> yang didapatkan Mari Restaurant di Hotel Raffles Bali pada tahun 2022..... | 34 |
| Gambar 4.3 Vila Presidensial milik Hotel Raffles Bali..... | 34 |
| Gambar 4.4 Pemandangan dari Vila yang ada di Raffles Bali..... | 35 |
| Gambar 4.5 Tampilan Makanan di Rumari Restaurant..... | 35 |
| Gambar 4.6 Tampilan Secret Cave Restaurant dan Kegiatan Meditasi di Raffles Bali..... | 36 |
| Gambar 4.7 Writers Bar yang ada di Hotel Raffles Bali..... | 36 |
| Gambar 4.8 Konsep dan Dekorasi Pernikahan di Raffles Bali..... | 36 |
| Gambar 4.9 Keindahan Taman di Hotel Raffles Bali..... | 37 |
| Gambar 4.10 Struktur Organisasi dan Jabatan di Raffles Bali..... | 38 |
| Gambar 4.11 Struktur Organisasi Talent and Culture di Raffles Bali..... | 38 |
| Gambar 4.12 Visi Hotel Raffles Bali..... | 45 |
| Gambar 4.13 Misi Hotel Raffles Bali..... | 46 |
| Gambar 4.14 Nilai yang dikembangkan di Hotel Raffles Bali..... | 46 |
| Gambar 4.15 Komite Green yang ada di Raffles Bali..... | 47 |
| Gambar 4.16 Green Packaging..... | 48 |
| Gambar 4.17 Ajakan <i>eco-friendly</i> dari Hotel Ibis Styles..... | 48 |

| | |
|---|-----------|
| Gambar 4.18 Ajakan <i>eco-friendly</i> dari Hotel Pullman..... | 49 |
| Gambar 4.19 Ajakan <i>eco-friendly</i> dari Hotel Sofitel..... | 49 |
| Gambar 4.20 Ajakan <i>eco-friendly</i> dari Hotel Fairmont..... | 50 |
| Gambar 4.21 Contoh Iklan Lowongan Pekerjaan Raffles Bali 1..... | 52 |
| Gambar 4.22 Contoh Iklan Lowongan Pekerjaan Raffles Bali 2..... | 52 |
| Gambar 4.23 Contoh Kegiatan Seminar di Hotel Raffles Bali yang sudah papperless | 53 |
| Gambar 4.24 Kegiatan Bersih-bersih Pantai oleh Hotel Raffles Bali..... | 53 |
| Gambar 4.25 Kegiatan Bersih-bersih Pantai oleh Hotel Raffles Bali 2..... | 54 |
| Gambar 4.26 Kegiatan Bersih-bersih Pantai oleh Hotel Raffles Bali 3..... | 54 |
| Gambar 4.27 Kegiatan Sosialisasi Pengelolaan Sampah Plastik kepada masyarakat Jimbaran yang tinggal sekitar Hotel Raffles Bali..... | 55 |
| Gambar 4.28 <i>Amenities</i> yang diberikan saat menginap di Hotel Raffles Bali..... | 56 |
| Gambar 4.29 Tampilan kamar mandi Hotel Raffles Bali yang menghindari penggunaan plastik..... | 56 |
| Gambar 4.30 Fasilitas dikamar yang disediakan Hotel Raffles Bali tanpa terbuat dari Plastik..... | 57 |
| Gambar 4.31 Kemasan <i>Body Lotion(amenities)</i> dan kelengkapan lainnya oleh Hotel Raffles Bali..... | 58 |
| Gambar 4.32 Buah yang sudah matang ada di Taman Hotel Raffles Bali..... | 58 |
| Gambar 4.33 Sayur yang sudah matang ada di Taman Hotel Raffles Bali..... | 58 |
| Gambar 4.34 Data Sampel Usia Karyawan..... | 68 |
| Gambar 4.35 Data Sampel Jenis Kelamin Karyawan..... | 69 |
| Gambar 4.36 Data Sampel Pendidikan Karyawan..... | 69 |

| | |
|---|-----------|
| Gambar 4.37 Data Sampel Level Karyawan..... | 70 |
| Gambar 4.38 Ulasan dari <i>Tripadvisor.com</i> tentang Hotel Raffles Bali..... | 73 |
| Gambar 4.39 Ulasan dari <i>Booking.com</i> tentang Hotel Raffles Bali..... | 73 |
| Gambar 4.40 Ulasan dari <i>Agoda.com</i> tentang Hotel Raffles Bali..... | 74 |
| Gambar 4.41 Penilaian Pada Accor Group Tentang Hotel Raffles Bali..... | 74 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|---|-----------|
| Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian..... | 77 |
|---|-----------|

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata merupakan elemen terpenting dalam pertumbuhan perekonomian di Bali ini. Pariwisata modern saat ini juga dipercepat oleh proses globalisasi dunia sehingga menyebabkan terjadinya interkoneksi antar bidang, antar bangsa, dan antar individu yang hidup di dunia ini. Perkembangan teknologi informasi juga mempercepat dinamika globalisasi dunia, termasuk juga didalamnya perkembangan dunia hiburan, rekreasi dan pariwisata. (I Gusti Bagus Rai Utama S.E., 2014, p. 4).

Pariwisata di Bali merupakan salah satu sektor potensial yang harus dikembangkan dan diperhatikan arah perkembangannya karena dapat berpengaruh kepada pendapatan daerah maupun pendapatan negara, karena Bali sendiri menjadi tujuan Pariwisata Dunia. Tidak hanya turis lokal atau domestik yang berkunjung ke Bali, tapi Wisatawan dari mancanegara menjadi wisatawan terbanyak berkunjung ke Bali. Daya Tarik wisatawan lokal atau asing berlibur ke Bali, dimana Bali telah terkenal dengan wisata budaya serta didukung oleh pemandangan alam seperti Pantai serta sarana dan prasarana pendukung industri pariwisata yang paling sangat berperan adalah hotel / resort atau villa yang tidak berbintang sampai hotel berstandar bintang 5(lima).

Raffles Bali merupakan salah satu hotel yang berada di Bali memberikan pengalaman menginap tidak terlupakan, sebagai “*Bali’s Leading Luxury Hotel Villa*” dalam acara *World Travel Award 2022*” yang berlangsung di Ho Chi Minh City, Vietnam pada September 2022 lalu. Raffles Bali dikenal sebagai *resort ultra luxury* dengan *Presidential Villa* terindah di Pulau Dewata, *Presidential Villa* merupakan kategori vila tertinggi yang dimiliki oleh Raffles Bali. Lokasinya yang bertengger di salah satu bagian tertinggi di pulau Bali yang dimiliki oleh Hotel Raffles Bali, menjadi salah satu daya tarik tersendiri, dan menghadirkan privasi yang paripurna, lengkap dengan panorama samudra yang cantik, serta perbukitan

teluk Jimbaran yang hijau dan menawan, membuat semua orang terpikat dan ingin lama-lama berada disana. (INDONESIA, CNN, 2022)

World Travel Awards merupakan ajang penghargaan bergengsi di industri perjalanan, pariwisata, dan *hospitality global*. Penghargaan ini menjadi penghargaan lain yang diraih Raffles Bali setelah tahun sebelumnya, Raffles Bali ditunjuk sebagai “*Krug Ambassade*” pertama dan satu-satunya di Indonesia yang merupakan Ikon dari pariwisata perhotelan yang dapatkan karena kemewahan dan prestis yang ditampilkan. Juni silam, *resort ultra-luxury* ini juga meraih penghargaan “*Wine Spectator Award of Excelet 2022*” untuk Restoran Rumari berkat koleksi *wine*-nya yang impresif.

Semua pencapaian yang didapatkan hotel Raffles Bali, tidak terlepas dari peran serta para karyawan dan karyawan pada masing-masing bagian yang juga mendapatkan banyak dukungan dan pelatihan atau biasa disebut *training* di hotel. Hal ini dilaksanakan atas dukungan, serta persetujuan manajemen terutama, manajemen sumber daya manusia (MSDM) sering disebut dengan HRD atau *Human Resource Development* secara umum bertugas untuk menciptakan lingkungan kerja yang baik, dimana lingkungan kerja yang baik itu akan tercipta “hijau” atau “sehat” pada lingkungan kerja yang akan berpengaruh terhadap kerjasama dari para karyawan yang berbobot dari segi pengetahuan, etika dan etos kerja sehingga menghasilkan kepuasan bagi tamu yang datang dan dilayani.

Konsep sumber daya manusia yang terintegrasi dengan baik juga sejalan dengan pelaksanaan *Green Human Resource Management* (GHRM) dalam mengedepankan inisiatif dan praktik sumber daya manusia ramah lingkungan untuk penggunaan sumber daya yang berkelanjutan yang menghasilkan lebih banyak efisiensi, mengurangi jumlah pemborosan, dan meningkatkan sikap kepedulian dalam bekerja (Saragih, 2008, p. 34).

Raffles Bali, terdiri dari beberapa departemen untuk mendukung operasional hotel agar berjalan dengan maksimal, sehingga wisatawan yang menginap di hotel Raffles mendapat service seperti yang diharapkan oleh wisatawan. Adapun departemen yang ada di raffles Hotel Bali seperti : Human Resources Department, Room Division yang terdiri dari Housekeeping, Front

Office, Spa, Engineering, Security, dan IT), Food & Beverages (Service dan Kitchen), Sales & Marketing dan Finance Department.

Dimana list Departemen diatas menjelaskan bahwa *Green Human resource recruitment* juga memiliki peran mengubah karyawan normal menjadi karyawan hijau (karyawan yang terlibat dalam perilaku pro-lingkungan) dengan semua kegiatan yang terlibat dalam pengembangan, implementasi dan pemeliharaan sistem yang sedang berjalan, yang akhirnya menciptakan dampak signifikan terhadap kelestarian lingkungan (P. Zientara, 2018)

Peranan penting karyawan atau *staff* yang ada di Hotel Raffles Bali diantaranya melaksanakan pekerjaan sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang diberikan atau sesuai dengan *job description* masing-masing departemen, menjaga ketertiban dan keamanan di lingkungan hotel demi kelangsungan visi dan misi perusahaan serta menjaga kenyamanan tamu yang menginap, serta bertanggung jawab atas apa yang harus dikerjakan di masing-masing bagian.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut peneliti Penulis didorong untuk melakukan penelitian tentang peranan sumber daya manusia di Raffles Bali dan dituangkan dalam bentuk skripsi dengan judul : “Implementasi *Green Human Resource Management* Untuk Meningkatkan Kepuasan Tamu Pada Hotel Raffles Bali”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang dapat disimpulkan adalah :

1.2.1 Bagaimana Implementasi *green human resource management* di Hotel Raffles Bali dalam meningkatkan daya dan kualitas karyawan demi kepuasan tamu

1.2.2 Bagaimana penilaian kepuasan tamu terhadap pelayanan yang ada di hotel Raffles Bali

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, Adapun tujuan penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui implementasi *green human resource management* yang sudah berjalan dalam meningkatkan daya dan kualitas karyawan demi kepuasan tamu
2. Untuk menganalisis penilaian kepuasan tamu terhadap pelayanan yang ada di hotel Raffles Bali

1.3.1 Manfaat Umum Penelitian

Manfaat umum penelitian ini adalah untuk memberikan edukasi dan wawasan dan informasi terkait problematika dan seputar dunia sumber daya manusia (SDM) yang saat ini nyatanya sudah menjadi bagian dari hidup kita di Bali sebagai pulau *hospitality* di Indonesia.

1.3.2 Manfaat Teoritis Penelitian

Adapun manfaat khusus dituliskannya dalam penelitian ini adalah: Hasil penelitian ini secara teoritis diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam memperkaya wawasan mengenai pariwisata khususnya mengenai *Implementasi Green Human Resource Management* untuk meningkatkan kepuasan tamu pada Hotel Raffles Bali.

a. Bagi Pribadi Penulis:

Agar ter-*review* kembali sudahkah cukup hal yang selama ini penulis jalankan dan adakan di Raffles Bali sebagai tempat penulis bekerja dan melaksanakan penelitian terkait pembahasan yang sedang dilakukan, Apabila memang ada yang kurang dalam hal apapun penulis dapat mengintropeksikan diri dan melengkapi kekurangan yang terjadi di lapangan berdasarkan teori-teori yang sudah juga didapatkan dengan diadakannya penelitian ini.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali:

Agar lebih mengetahui mengenai masalah apa yang dapat muncul di dunia perhotelan dalam rangka meningkatkan sumber daya manusia berdasarkan sistem “hijau” atau yang disebut *green human resource management* yang berkualitas dari

segi pelayanan pengunjung agar dapat meningkatkan pendapatan hotel, kualitas sumber daya manusia saat bekerja maupun di lingkungannya masing-masing dapat mengimplementasikan atau menunjukkan sisi positif dari berjalannya *green human resource management* ini dan menyadari betapa pentingnya pengetahuan untuk kehidupan sosial bermasyarakat.

c. Bagi Perusahaan tempat penelitian sebagai Pelaku Industri:

Agar lebih mempertimbangkan pengembangan sumber daya masyarakat (SDM) yang hijau dan berdaya sampai ke pelosok agar dapat menaikkan pendapatan daerah, negara, serta perusahaan apapun terutama perhotelan di Bali juga dapat digunakan sebagai referensi dan masukan oleh Human Resources Management mengenai Implementasi Green Human Resource management untuk meningkatkan kepuasan tamu pada Hotel Raffles Bali.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan hasil penelitian yang sudah dijabarkan dalam bab-bab sebelumnya, maka dapat di simpulkan :

1. Berdasarkan data-data yang ada di perusahaan dan jabatan yang peneliti miliki saat ini dapat dikatakan implementasi *green human resource management* yang ada di Hotel Raffles Bali dapat dikatakan sebagai hal yang baik dan positif karena sebagian besar yang dijalankan didalam perusahaan atau hotel ini sudah mendukung program *green* yang di inginkan banyak pihak, dengan adanya bantuan kerjasama dari berbagai pihak didalam maupun diluar perusahaan seperti pemerintah setempat, dan masyarakat sekitar, Raffles Bali mampu menjalankan program *green management* dengan baik dan benar. Implementasi atau penerapan ini sendiri tidak berlangsung hanya satu dua kali saja, tapi dijadikan sebuah aturan baku oleh pihak perusahaan yaitu *Accor Group* sebagai operator Hotel dan *Kajima Corporation* pemegang saham hotel yang tidak hanya di Indonesia tapi juga di dunia, sehingga seluruh karyawan memegang teguh pengertian *green management* serta diwajibkan untuk memahami konsep-konsep yang harus dilakukan saat bekerja maupun saat berada di lingkungan masyarakat atau di tempat tinggal mereka masing-masing, sehingga kebiasaan-kebiasaan baik mengenai konsep hijau ini dapat terbawa terus-menerus ke kehidupan sehari-hari tidak hanya di area pekerjaan saja.
2. Berdasarkan hasil penelitian ini juga dapat disimpulkan hampir tidak ada tamu yang tidak puas dengan pengalamannya menginap di Raffles Bali, baik dari segi fasilitas yang mereka dapatkan, harga yang mereka bayarkan, lingkungan yang mereka tempati selama menginap, maupun dari pelayanan para karyawan yang ada di Hotel Raffles Bali. Kesimpulan ini tentu saja, dapat dilihat dari berbagai ulasan yang ada diberbagai media sosial serta jejaring *website* yang tentu saja ditulis langsung oleh para tamu yang pernah berkunjung serta menginap di

Raffles Bali. Semua ulasan hampir sempurna mengenai pengalaman mereka menginap di Hotel Raffles Bali, sehingga pihak hotel positif bahwa Implementasi *green human resource management* membawa pengaruh besar dan baik bagi kepuasan banyak pihak tidak hanya kepuasan dan kenyamanan tamu tapi juga kepuasan dan kenyamanan bekerja bagi seluruh karyawan yang ada di Hotel Raffles Bali saat ini.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil pembahasan yang sudah dijabarkan beserta kesimpulan dari penelitian ini, maka dapat disampaikan juga saran kepada beberapa pihak, yaitu :

1. Kepada Pemerintah setempat :

Dapat didukung adanya sosialisasi mengenai *green management* ini demi keberlangsungan kehidupan masyarakat yang lebih baik dan bermanfaat terutama bagi lingkungan hidup

2. Kepada Pemerintah pusat :

Dapat diberikan fasilitas untuk menunjang sosialisasi yang berbasis *green* untuk semua wilayah di Bali sehingga semakin banyak perusahaan tidak hanya di bidang *hospitality* yang mengenal konsep *green management* dalam menjalankan usahanya

3. Kepada Perusahaan tempat Penulis Bekerja :

Dapat terus konsisten melakukan dukungan-dukungan pelestarian lingkungan, dan bekerja sama dengan banyak pihak, masyarakat sekitar, dan dengan diadakannya pemberian hadiah atau *reward* sehingga masyarakat menyadari betapa pentingnya menjaga kelestarian lingkungan demi keberlangsungan hidupnya masing-masing.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul, S. L. M. M. S., Yusoff, H., & Mohamed, N. 2019. *Factors that might lead to corruption: A case study on Malaysian government agency*.
- Agus, Sulastiyono. 2011. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Alfabeta. Bandung
- Ahmad H Sutawidjaya, Lendy Ch Nawangsari, Suharno.2017. *A Framework Distribution Strategis on Green Supply Chain Management*.
- A. Muri Yusuf. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*. Prenadamedia Group. Jakarta
- Azwar, Saifuddin. 2007. *Metode Penelitian*. Pustaka Pelajar: Yogyakarta.
- Bahrudin, M., & Zuhro, S.2015. *Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan*. Jurnal Bisnis Dan Manajemen Islam. Vol 22 No. 1, 99-100
- Abiyyuansyah, F., Kusumawati , A., & Irawan, A.2019. *Analisis Implementasi Strategi Content Marketing Dalam Meningkatkan Customer Engagement(Studi Pada Strategi Content Marketing Amstirdam Coffee Malang)*. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB), Vol 73 No 1
- Desler, G.2009. *Human Resource Management Tenth Edition*. PT Indeks. Jakarta.
- Edy, Sutrisno.2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Kencana Prenada, Media Group. Jakarta
- Gordon, B. Davis. 1999. *Kerangka Dasar Sistem Informasi Manajemen*. PT. Pustaka Binaman Pressindo. Jakarta
- Hasibuan, Malayu.2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara. Jakarta
- Harsuko, Riniwati. 2007. *Mendongkrak Motivasi dan Kinerja: Pendekatan Pemberdayaan SDM*. UB Press. Malang
- Kasmir.2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. PT Rajagrafindo Persada. Depok
- Mania, S.2017. *Observasi Sebagai Alat Evaluasi Dalam Dunia Pendidikan dan Pengajaran*. Jurnal Ilmu Tarbiyah dan Keguruan.Jakarta
- Marnis, Priyono.2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Zifatama Publisher, Sidoarjo
- Mathis, Robert L. dan John H. Jackson. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Pertama*. Salemba Empat, Jakarta
- Marwansyah.2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Kedua*. Alfabeta, Bandung

- Melly Margaretha dan Susanti Saragih.2008. *Employee Engagement : Upaya Peningkatan Kinerja Organisasi, Jurnal: The 2nd National Conference UWKMS*. Surabaya
- Opatha, H. H. D. N. P., & Arulrajah, A. A. 2014. *Green Human Resource Management: Simplified General Reflections*. International Business Research.
- Panggabean, Mutiara S, Lolita, Sofyan. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Ghalia Indonesia. Bogor
- P. Zientara, A. Zamojska. 2018. *Business; Journal of Sustainable Tourism*.
- Rai Utama S.E.,MMA.,MA , I Gusti Bagus.2014. *Pengantar Industri Pariwisata*. Deep Publish, Yogyakarta
- Rajal, J. S., & Sharma, S.2015. *A Review on Various Techniques for Regression Testing*. International Journal of Computer Applications
- Rumate, Vanessa Angeline. 2022. *Implementasi Green Human Resource Management Untuk Meningkatkan Kinerja Lingkungan di Apurva Kempinski Bali*. Politeknik Negeri Bali
- Sedarmayanti.2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Refika Aditama Publisher. Bandung
- Sedarmayanti. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi Dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Refika Aditama. Bandung
- Sedarmayanti. 2017. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: CV Mandar Maju.
- Setiawan, Guntur.2004. *Impelemtasi dalam Birokrasi Pembangunan*. Balai Pustaka. Jakarta.
- Sri Perwani, Yayuk.2004. *Teori dan Petunjuk Praktek Housekeeping untuk Akademi*.Gramedia Pustaka Utama.Jakarta
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. ALFABETA. Bandung
- Shoeb Ahmad & Tahir Nisar, 2015. [*Green Human Resource Management: Policies and practices. Cogent Business & Management*](#), Taylor & Francis Journals, vol. 2(1).
- Sumarsono, Sonny. 2003. *Ekonomi Manajemen Sumber Daya Manusia dan. Ketenagakerjaan*. Graha Ilmu. Yogyakarta
- Usman, Nurdin. 2002. *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*.CV Sinar. Bandung
- Veithzal Rivai Zainal, S. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan . Edisike-7*. Depok: PT RAJAGRAFINDO.

Wino, W. A., & Kwasira, J. 2016. *Influence of Selected Green Human Resource Management Practices on Environmental Sustainability at Menengai Oil Refinery Limited Nakuru*, Hal 19–27.

Yusoff, Y. M. Nejadi, M., Kee, D. M. H, Amran, A. 2018. *Linking Green Human Resource Management Practices to Environmental Performance in Hotel Industry*. Global Business Review.

Zurnali, Cut.2010. *Knowledge Worker : Kerangka Riset Manajemen Sumber Daya Manusia Masa Depan*. Unpad Press. Bandung

Hotel Super Mewah di Bali Raih World Travel Awards

<https://www.cnnindonesia.com/gaya-hidup/20221006141118-269-857142/hotel-super-mewah-di-bali-raih-world-travel-awards-2022#:~:text=World%20Travel%20Awards%202022%20memberikan,Villa%20terindah%20di%20Pulau%20Dewata.>

Faktor yang mempengaruhi keberhasilan pengelolaan sumber daya manusia

<https://www.sodexo.co.id/faktor-keberhasilan-pengelolaan-sumber-daya-manusia/>

World Travel Award

<https://www.worldtravelawards.com/>

Facebook Official Raffles Bali

<https://www.facebook.com/RafflesBali>

Website Official Raffles Bali

<https://rafflesbali.com/>

Trip Advisor

<https://Tripadvisor.com/>

Booking.com

<https://Booking.com/>

Agoda

<https://Agoda.com/>