

SKRIPSI

**PENERAPAN GREEN PRACTICE PADA FRONT OFFICE
DEPARTMENT DI THE JAYAKARTA BALI BEACH RESORT
RESIDENCES & SPA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Komang Darma Yudadinata

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

SKRIPSI

**PENERAPAN GREEN PRACTICE PADA FRONT OFFICE
DEPARTMENT DI THE JAYAKARTA BALI BEACH RESORT
RESIDENCES & SPA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**I Komang Darma Yudadinata
NIM 2015834103**

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

SKRIPSI

PENERAPAN GREEN PRACTICE PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT DI THE JAYAKARTA BALI BEACH RESORT RESIDENCES & SPA

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

**I Komang Darma Yudadinata
NIM 2015834103**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

PENERAPAN GREEN PRACTICE PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT DI THE JAYAKARTA BALI BEACH RESORT RESIDENCES & SPA

Skrripsi ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan
Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali
pada Jumat, 28 Juni 2024

Pembimbing I,



Made Sudiarta, SS., M.Par.
NIP. 196812062002121002

Pembimbing II,



Elvira Septevany, S.S, M.Li.
NIP. 198909262019032017

Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI



Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST Par, M.Par.
NIP. 19849082008122004

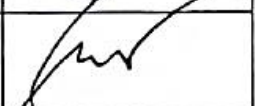


LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi berjudul:

**PENERAPAN GREEN PRACTICE PADA FRONT OFFICE
DEPARTMENT DI THE JAYAKARTA BALI BEACH RESORT
RESIDENCES & SPA**

yang disusun oleh **I Komang Darma Yudadinata (NIM 2015834103)**
telah dipertahankan dalam Sidang Skripsi di depan Tim Penguji pada hari
Selasa, 16 Juli 2024

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Made Sudiarta, SS., M.Par. NIP. 196812062002121002	
Anggota	Dr. Made Satria Pramanda Putra, S.H., S.E., M.M. NIP. 198912302022031003	
Anggota	Drs. I Ketut Suarja, M.Si. NIP. 196212311993031013	

Mengetahui
Ketua Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali,




Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST Par, M.Par.
NIP. 198409082008122004

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : I Komang Dharma Yudadinata

NIM : 2015834103

Program Studi : D-IV Manajemen Bisnis Pariwisata

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

**PENERAPAN GREEN PRACTICE PADA FRONT OFFICE
DEPARTMENT DI THE JAYAKARTA BALI BEACH RESORT
RESIDENCES & SPA**

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

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

Badung, 16 Juli 2024



I Komang Dharma Yudadinata

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyusun skripsi yang berjudul “Penerapan Green Practice Pada Front office Department Di The Jayakarta Bali Beach Resort Residences & Spa”. dalam keadaan tepat waktu. Adapun tujuan penulisan skripsi ini adalah sebagai langkah awal dalam memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Manajemen Bisnis Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.

Dalam penulisan skripsi ini peneliti mendapat dukungan dan masukan dari berbagai pihak. Untuk itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada pihak-pihak tersebut, seperti:

1. I Nyoman Abdi, S.E., M.e,Com. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang memberikan fasilitas serta kesempatan pada penulis untuk melaksanakan perkuliahan di kampus Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par., 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. Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd., selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata yang serta membantu memberikan kelancaran dan masukan bagi penulis.
4. Dr. Made Satria Pramanda Putra , S.H., S.E., M.M., selaku Ketua Prodi Manajemen Bisnis Pariwisata yang serta memberikan banyak panduan, dorongan, dan masukan dalam melaksanakan penyusunan skripsi ini.

5. Made Sudiarta, SS.,M.Par selaku Dosen Pembimbing I yang serta memberikan pandangan, arahan, motivasi dan telah meluangkan waktu untuk membimbing penulis demi kelancaran penyusunan penelitian ini dari tahap awal sampai akhir.
6. Elvira Septevany, S.S.,M.Li selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan saran, dukungan, dan bimbingan nya tanpa henti untuk membantu penulis agar dapat menyelesaikan penulisan penelitian ini dengan baik dan tepat waktu.
7. Seluruh senior di The Jayakarta Bali Beach Resort Residences & Spa di bagian *front office department* 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 usulan skripsi ini.
8. Kedua orang tua serta seluruh anggota keluarga yang telah memberikan dukungan dan motivasi dalam bentuk fisik, materi maupun doa selama melakukan penulisan Skripsi.
9. Teman-teman, sahabat yang senantiasa memberikan dorongan motivasi, dukungan secara terus menerus sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Peneliti menyadari skripsi ini masih jauh dari kata sempurna mengingat keterbatasan dalam pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki penulis sehingga besar harapan penulis agar skripsi ini bisa bermanfaat bagi mahasiswa. Akhir kata

penulis mengucapkan terima kasih dan mohon maaf atas kesalahan dalam melakukan penulisan.

Penulis

I Komang Darma Yudadinata



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

ABSTRAK

PENERAPAN GREEN PRACTICE PADA *FRONT OFFICE* DEPARTMENT DI THE JAYAKARTA BALI BEACH RESORT RESIDENCES & SPA

**I Komang Darma Yudadinata
2015834103**

Darma Yudadinata, I Komang (2024). Penerapan Green Practice Pada Front office Department di The Jayakarta Bali Beach Resort Residences & Spa. Skripsi : Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Skripsi ini telah disetujui dan diperiksa oleh Pembimbing 1: Made Sudiarta,SS., M.Par. Dan Pembimbing II : Elvira Septevany, S.S., M.Li.

Kata kunci : Penerapan, *Green Practice*, *Front office Department*.

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui penerapan *green practice* pada *front office department* di The Jayakarta Bali Beach Resort & Spa. Landasan teori dalam penelitian ini menggunakan teori yang relevan, yakni mengenai *green practice*. Metode pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini deskriptif kualitatif dengan teknik triangulasi yaitu observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi kepustakaan. Informan dari penelitian ini adalah *human resource department*, *staff* dan *manager* yang berada pada *front office department*. Kesimpulan pada penelitian ini menunjukkan hasil bahwa terdapat penerapan *green practice* pada *front office department* di The Jayakarta Bali Beach Resort Residences & Spa. Penggunaan bahan ramah lingkungan memaksimalkan praktik ramah lingkungan pada *front office* melalui tiga indikator. Namun tetap dalam penerapannya ada peningkatan lebih lanjut agar lebih baik dalam mendukung praktik ramah lingkungan. Sejalan hal tersebut penerapan *green practice* pada *front office department* ini dapat membantu hotel dalam menghemat biaya, meningkatkan citra hotel dan mengubah persepsi tamu terhadap kegiatan ramah lingkungan dari segi penerapan teknologi hemat energi seperti lampu *LED* dan sistem pengelolaan air yang efisien adalah menjadi bagian dari proses dalam mendukung *green practice* pada *front office* di The Jayakarta Bali Beach Resort Residences & Spa.

ABSTRACT

IMPLEMENTATION OF GREEN PRACTICE IN THE FRONT OFFICE DEPARTMENT AT THE JAYAKARTA BALI BEACH RESORT RESIDENCES & SPA

I Komang Darma Yudadinata
2015834112

Darma Yudadinata, I Komang (2024). *Implementation of Green Practice in the Front office Department at The Jayakarta Bali Beach Resort Residences & Spa. Undergraduate Thesis : Tourism Business Management, Tourism Department, Politeknik Negeri Bali.*

Keyword : *Implementation, Green Practice, Front office Department*

This research was conducted with the aim of knowing the implementation of green practices in the front office department at The Jayakarta Bali Beach Resort & Spa. The theoretical foundation in this research uses relevant theories, namely regarding green practice. The data collection method used in this research is descriptive qualitative with tringaluasi techniques, namely observation, interviews, documentation, and literature study. The informants of this research are the human resource department, staff and managers in the front office department. The conclusion of this study shows the results that there is an application of green practices in the front office department at The Jayakarta Bali Beach Resort & Spa. The use of environmentally friendly materials maximizes green practices at the front office through three indicators. But still in its application there is further improvement to be better in supporting environmentally friendly practices. In line with this, the implementation of green practices in the front office department can help the hotel in saving costs, improving the hotel's image and changing guest perceptions of environmentally friendly activities in terms of implementing energy-saving technologies such as LED lights and efficient water management systems are part of the process in supporting green practices at the front office at The Jayakarta Bali Beach Resort Residences & Spa.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSYARATAN GELAR SARJANA TERAPAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	v
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK.....	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Ruang Lingkup Dan Batasan Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori.....	9
2.1.1 Hotel.....	9
2.1.2 <i>Front Office</i>	10
2.1.3 Penerapan	12
2.1.4 <i>Green Practice</i>	12
2.1.5 Hasil Penelitian sebelumnya	16
BAB III METODE PENELITIAN	24
3.1 Lokasi dan Periode Penelitian	24
3.2 Objek penelitian.....	24
3.3 Identifikasi Variabel	25
3.4 Definisi Operasional Variabel	25
3.4.1 <i>Green Practice</i>	25
3.5 Jenis dan Sumber Data.....	26
3.5.1 Jenis Data	26
3.5.2 Sumber Data.....	27
3.6 Penentuan Informan.....	28
3.7 Pengumpulan Data.....	29

3.7.1 Observasi.....	29
3.7.2 Wawancara	30
3.7.3 Dokumentasi.....	30
3.8 Analisis Data	30
BAB IV PEMBAHASAN.....	33
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	33
4.1.1 Sejarah The Jayakarta Bali Beach Resort Residences & Spa	33
4.1.2 Fasilitas The Jayakarta Bali Beach Resort Residences & Spa	34
4.1.3 Struktur Organisasi dan <i>Job Description</i>	45
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian.....	47
4.2.1 Penerapan Green Practice Pada Front office Department di The Jayakarta Bali Beach Resort Residences & Spa.....	47
4.2.2 Faktor hambatan dalam penerapan green practice pada front office department di The Jayakarta Bali Beach Resort Residences & Spa.....	63
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	69
5.1 Simpulan	69
5.2 Saran	71
DAFTAR PUSTAKA.....	72
DAFTAR LAMPIRAN	75



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Deluxe Garden View Room	35
Gambar 4.2 Standar Garden View Room	36
Gambar 4.3 Junior Suite Room	36
Gambar 4. 4 Jayakarta Suite Room	37
Gambar 4.5 One Bedroom Apartment	38
Gambar 4.6 Sunset Dream Bar	38
Gambar 4.7 Tanah Lot Restaurant	39
Gambar 4.8 Jimbaran Restaurant	40
Gambar 4.9 Benoa Restaurant	40
Gambar 4.10 Meeting Room	41
Gambar 4.11 Gym	42
Gambar 4.12 Children Corner	43
Gambar 4.13 Spa	43
Gambar 4. 14 Swimming Pool	44
Gambar 4.15 Struktur Organisasi Front office	45
Gambar 4.16 Lampu LED dan Area Office	50
Gambar 4.17 eco-washer	51
Gambar 4.18 Hand dryer otomatis	52
Gambar 4.19 Stiker Saving Energy	53
Gambar 4.20 Key wallet dan pensil kayu	54
Gambar 4.21 Mesin printing double side	55
Gambar 4.22 Korek api kayu	55
Gambar 4.23 Tempat sampah	56
Gambar 4.24 Motor Listrik	58
Gambar 4.25 Welcome drink	59
Gambar 4.26 Edukasi staff	61
Gambar 4.27 Program Beach Cleaning	62
Gambar 4.28 Penanaman Pohon dan Tanaman	63

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Sebelumnya	17
Tabel 3.1 Dimensi dan Indikator Green Practice	26
Tabel 3.2 Jumlah Informan Penelitian	29



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara	75
Lampiran 2. Dokumentasi	77



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Peran lingkungan sangat penting untuk menjaga keberlanjutan suatu wilayah. Setiap organisasi atau sektor pemerintahan harus memperhatikan apakah lingkungan sekitar mereka mendukung keberlanjutan atau tidak. Lingkungan keberlanjutan mengacu pada upaya untuk menjaga keseimbangan antara kebutuhan manusia dengan pelestarian lingkungan alam. Ini melibatkan praktik-praktik seperti penggunaan sumber daya alam secara rasional, pengelolaan limbah yang efektif dalam peningkatan efisiensi energi. Konsep dari lingkungan keberlanjutan ini mencakup dalam sektor industri pariwisata di Bali yang menjadi pusat perhatian yang dipadati oleh banyak wisatawan. Peningkatan aktivitas di sektor pariwisata kembali terjadi setelah masa pemulihan dari dampak pandemi *COVID 19*, misalnya peningkatan yang terjadi dalam sektor pariwisata di hotel yaitu ramainya wisatawan di suatu hotel karena sedang melakukan perjalanan wisata. Hotel memiliki dampak lingkungan global yang signifikan, dan oleh karena itu, mereka perlu mengurangi dampak tersebut dengan menerapkan praktik-praktik yang ramah lingkungan (Salehi *et al.*, 2021).

Sektor Industri pariwisata berkembang pesat dan dinamis, namun meningkatnya jumlah penduduk dan pertumbuhan ekonomi menimbulkan dampak negatif terhadap lingkungan, termasuk kerusakan habitat alami, polusi udara dan air, serta kehilangan keanekaragaman hayati. Perubahan iklim juga bisa dipicu sebagai aktivitas pariwisata yang berlebihan, seperti transportasi udara dan

pembangunan infrastruktur yang tidak berkelanjutan. Solusi haruslah berfokus pada pembangunan pariwisata yang bertanggung jawab secara lingkungan, melalui praktik ramah lingkungan, konservasi, edukasi, dan pengelolaan yang berkelanjutan. Masalah lingkungan hidup bukan hanya tentang satu atau dua aspek, tetapi merupakan jaringan multi link yang saling mempengaruhi. Kesadaran akan pengelolaan lingkungan hidup harus ditingkatkan, terutama dalam industri pariwisata yang berkomitmen pada konsep ramah lingkungan dapat menjadi solusi untuk menjaga lingkungan yang sehat dan segar (Ratnasari, 2018). Pihak dari industri pariwisata berkelanjutan bertanggung jawab, akan selalu mempromosikan pelestarian lingkungan, meminimalkan dampak negatif terhadap ekosistem, dan mengedukasi wisatawan tentang pentingnya menjaga lingkungan dan sumber daya alam. Ini dapat meliputi aktivitas seperti *ecotourism*, yang didesain untuk meningkatkan kesadaran terhadap lingkungan. Dengan berbagai upaya yang dilakukan dalam pelestarian lingkungan dalam Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (KEMENPAREKRAF) juga akan selalu mendorong hotel-hotel di Indonesia untuk mengadopsi konsep *green* hotel guna menciptakan lingkungan yang ramah. *Green* hotel adalah hotel yang menerapkan manajemen untuk mengoptimalkan penggunaan sumber daya seperti energi, air, dan bahan bakar. Mereka berkomitmen memberikan kenyamanan dan kesehatan yang berkualitas bagi pengguna ruangan, termasuk tamu, pengunjung, dan karyawan. Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Putri, 2020), menyatakan terdapat berbagai upaya yang dilakukan oleh suatu hotel untuk menerapkan konsep *green* hotel. Penerapan *green* hotel memang tidaklah mudah, terdapat beberapa kendala yang dihadapi

seperti ketidaksetujuan pemilik hotel untuk menjadikan hotelnya sebagai *green* hotel, kekhawatiran manajemen terkait penurunan kepuasan pelanggan, ketidakpastian dalam membuat kebijakan penghapusan ruangan merokok hingga besarnya biaya yang diperlukan untuk memaksimalkan penerapan konsep *green* hotel. Namun, terdapat pula aspek positif yang ditemukan ketika hotel menerapkan konsep *green* hotel. Misalnya pada penggunaan teknologi terbarukan yang dapat membuat beberapa biaya menjadi lebih efisien dan juga dukungan pelanggan terhadap hotel yang ramah lingkungan semakin meningkat.

Keterlibatan dan komitmen dari departemen tertentu membentuk fondasi yang kokoh dalam menerapkan program sumber daya manusia yang mendorong karyawan untuk mengadopsi perilaku ramah lingkungan (Ones *et al.*, 2012). Sebagai contoh, di sektor perhotelan, dampak besar terhadap lingkungan perlu diperhatikan karena timbunan limbah yang dihasilkan dalam penggunaan sumber daya alam yang tinggi. Hotel, sebagai bagian dari tanggung jawab sosial perusahaan, memiliki kewajiban untuk mengurangi dampak negatif ini. Oleh karena itu, dalam operasionalnya, hotel-hotel kini semakin menyadari pentingnya memperhatikan isu lingkungan hidup.

Penerapan *green practice* ini akan menyebabkan munculnya suatu gerakan dalam mengurangi dampak dari kerusakan lingkungan. Dan upaya dalam mencegah kerusakan lingkungan yang lebih lanjut yaitu penerapan *green practice* lingkungan akan menggunakan teknologi dengan bijak untuk mewujudkan kantor tanpa kertas, menjaga lingkungan dari risiko dan mengurangi emisi karbon guna mencapai tujuan hijau secara efektif (Gilal *et al.*, 2019). *Front office* merupakan salah satu

department operasional yang memiliki kontribusi sangat penting dalam menerapkan prinsip *green practice*. Hal ini dikarenakan penggunaan energi oleh departemen ini tidak kalah signifikan dengan penggunaan tenaga kerja. Selain menjalankan sistem dan peralatan yang harus beroperasi 24 jam penuh, *front office* juga bertanggung jawab atas tugas administratif dan perkantoran serta melaksanakan kegiatan pelayanan kepada tamu.

Penerapan *green practice* merupakan landasan utama dalam usaha nyata untuk mengurangi penggunaan energi, meningkatkan efisiensi pengelolaan limbah, dan meningkatkan kesadaran lingkungan di seluruh area hotel. Tindakan yang diambil tidak hanya berpengaruh di bagian *front office*, tetapi juga memiliki dampak luas, membentuk budaya pengelolaan sumber daya yang berkelanjutan di seluruh operasi hotel.

Kesadaran akan tanggung jawab hotel The Jayakarta Bali Beach Resort Residences & Spa mengambil komitmen kuat dalam keberlanjutan *green hotel* dengan memberikan fokus khusus pada *front office department*. Hotel ini bertindak setelah pandemi *COVID-19* menerapkan kebijakan lingkungan yang nyata dan berkelanjutan. *Green practice* yang diterapkan oleh karyawan menjadi dasar utama dalam mewujudkan ramah lingkungan sebagai entitas yang bertanggung jawab secara terstruktur. Melalui penerapan yang tepat penyaluran *green practice* ini bukan hanya kesadaran lingkungan yang dibangun di dalam hotel, tetapi juga kontribusi nyata dalam mengurangi dampak negatif terhadap lingkungan sekitarnya.

The Jayakarta Bali Beach Resort Residences & Spa berusaha untuk tidak hanya menjadi tujuan wisata yang mewah, tetapi juga fokus dalam praktik

keberlanjutan lingkungan di industri perhotelan, dari hal tersebut hotel The Jayakarta Bali Beach Resort Residences & Spa sudah menerapkan dan memperhatikan citra positif yang ramah lingkungan, mengapa demikian Berdasarkan pelaksanaan di lapangan penelitian, hotel ini telah menerapkan *green practice* pada *front office* meliputi produk ramah lingkungan pencegahan polusi dan kegiatan daur ulang serta *LED* hemat energi lampu. Sedangkan penerapan untuk meningkatkan citra hijau hotel ditunjukkan pada *front office department* dengan penerapan *green practice* sangat membantu hotel dalam menghindari pencemaran lingkungan. namun, selama pelaksanaannya peneliti menemukan suatu permasalahan dalam penerapan *green practice* pada *front office* Salah satunya permasalahan tersebut pada *staff*. *Staff front office department* masih melanggar atas aktivitas *green practice* yang masih belum menunjukkan rasa kepeduliannya dan kesadaran terhadap pencemaran lingkungan dan menjadi konsep *green practice* yang ramah lingkungan belum berjalan secara optimal seperti: Sebagian *staff pada front office* melanggar pada standar operasional kerja yang masih membawa produk makanan dan minuman yang berbahan dasar plastik di *office*, sehingga sulit dalam mendukung konsistensi penerapan *green practice* yang ramah lingkungan. Hal tersebut menghasilkan sebuah tantangan pada penerapan *green practice* pada *front office department* di The Jayakarta Bali Beach Resort Residences & Spa. Berdasarkan dari uraian latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengangkat judul **“Penerapan Green Practice Pada Front office Departement di The Jayakarta Bali Beach Resort Residences & Spa”**.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah merupakan acuan utama untuk arah penelitian. Karena bagian ini sangat penting dalam penelitian. Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas yang telah diuraikan sebelumnya maka peneliti membuat rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan *green practice* pada *front office department* di The Jayakarta Bali Beach Resort Residences & Spa?
2. Apa saja faktor hambatan dalam penerapan *green practice* pada *front office department* di The Jayakarta Bali Beach Resort Residences & Spa?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dilakukannya penelitian ini, didasarkan pada rumusan masalah yang telah diuraikan yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengidentifikasi penerapan *green practice* pada *front office department* di The Jayakarta Bali Beach Resort Residences & Spa.
2. Untuk menganalisis faktor hambatan dalam penerapan *green practice* pada *front office department* di The Jayakarta Bali Beach Resort Residences & Spa.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan tidak hanya memberikan manfaat bagi penulisnya, tetapi juga diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang terkait atau relevan dengan penelitian ini, baik secara langsung maupun tidak langsung. Adapun manfaat dari penelitian ini dibagi menjadi dua, yaitu sebagai berikut:

1) Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi dan wawasan serta menjadi referensi dalam pengembangan ilmu pengetahuan pada penelitian selanjutnya.

2) Manfaat Praktis

1. Bagi Politeknik Negeri Bali

Hasil penelitian ini dapat menambah informasi dan bacaan bagi para peneliti berikutnya yang membutuhkan referensi untuk melakukan penelitian yang serupa.

2. Bagi Pihak Industri Hotel

Hasil Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat berharga bagi pihak manajemen The Jayakarta Bali Beach Resort Residences & Spa mengenai penerapan *green practice* pada *front office department* demi keberlangsungan hotel dimasa sekarang dan masa mendatang.

3. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengalaman yang sangat bermanfaat dalam menerapkan ilmu dan keterampilan yang telah diperoleh selama menuntut ilmu di Politeknik Negeri Bali

1.5 Ruang Lingkup Dan Batasan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, ruang lingkup dan batasan dari penelitian ini adalah penelitian kualitatif . Penelitian ini fokus pada variabel yaitu *green practice*. Penelitian ini membatasi masalahnya hanya pada bagaimana penerapan praktik ramah lingkungan pada *front office department* di The Jayakarta

Bali Beach Resort Residences & Spa. Analisis data yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan tahapan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarik kesimpulan untuk menjawab rumusan masalah dalam penelitian ini.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian diatas, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sesuai rumusan masalah yang ada yaitu:

1. Penerapan *green practice* pada *front office department* di The Jayakarta Bali Beach Resort Residences & Spa meliputi beberapa tindakan. *Green action* dilakukan dengan penggunaan pencahayaan hemat energi dan peralatan hemat air, menggunakan produk yang bahan ramah lingkungan seperti *key wallet* berbahan dasar *biodegradable kertas serat daur ulang*, mesin *printing double side* serta *ornament* pendukung di *area front office*. *Green food* diterapkan dengan *welcome drink* yang berbahan organik non alkohol dan terhindar dari bahan pengawet yakni jambu biji batu merah organik. Informasi ini diberikan kepada tamu saat *check-in*. *Green donation* melibatkan program ramah lingkungan yang bekerjasama dengan pihak Desa Adat Legian, Badung Bali, untuk membersihkan Pantai legian dengan 3 karung sampah besar dan *staff front office* juga rutin mengikuti dan membantu gardener hotel dalam kegiatan penanaman pohon dan tanaman pada area *front office department*. Penerapan ini sesuai dengan hasil wawancara dari indikator yang ada bahwa penerapan *green practice* pada *front office department* di The Jayakarta Bali Beach Resort Residences & Spa sudah terlaksana. Namun dalam penerapannya ada yang belum berjalan secara optimal pada *front office department* yaitu pada dimensi *green action* karena masih banyak menggunakan produk kertas biasa dalam

operasionalnya seperti kertas registrasi *check-in* atau *check-out* dan dokumen-dokumen lainnya.

2. Penerapan *green practice* pada *front office department* di The Jayakarta Bali Beach Resort Residences & Spa, Dari pembahasan pada bab 4 menunjukkan dalam penerapaaan *green practice* sudah terlaksana suatu praktik yang ramah lingkungan namun, memiliki beberapa hambatan yang ada dalam proses operasionalnya yaitu dari segala yang diterapkan kurangnya sumber daya keuangan dari pihak manajemen hotel di The Jayakarta Bali Beach Resort Residences & Spa. Dimana kurangnya dana pada penerapan *green practice* ini masih sangat minim, oleh karena itu hambatan yang sangat mempengaruhi terdapat pada dimensi *green action* yang membutuhkan banyak biaya anggaran hotel seperti pada indikator *green action* perlu mengupdate teknologi yang ada untuk mengurangi penggunaan tenaga energi atau air, belum dapat secara maksimal dalam memberikan fasilitas produk-produk yang ramah lingkungan secara 100 % kepada tamu, pihak manajemen juga masih tidak terlalu memperhatikan dalam polusi yang ada karena masih memberikan seluruh tamu untuk merokok pada area *front office* dan tidak adanya himbauan stiker larangan merokok, menjadi hambatan yang ada pada pencegahan polusi area *front office*, serta tidak menyediakann pembuangan akhir sampah sesuai jenis hanya memfasilitasi tong sampah organik, non organik dan b3 pada area *front office* saja dan belum memiliki mesin daur ulang yang membantu proses pengelolaan sampah daur ulang. Dari poin-poin penjelasan diatas bahwa dapat disimpulkan pada indikator dari dimensi *green action*, pihak manajemen belum bisa

memberikan *full* secara optimal dalam proses operasionalnya penerapan *green practice* pada *front office* karena minimnya anggaran dari pihak manajemen hotel The Jayakarta Bali Beach Resort Residences & Spa.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan serta simpulan yang telah diuraikan, penulis ingin menyampaikan beberapa saran untuk meningkatkan Penerapan *Green Practice* Pada *Front office Department* di The Jayakarta Bali Beach Resort Residences & Spa bahwa penerapannya secara umum sudah baik namun ditingkatkan lebih sempurna lagi. Seperti Sebaiknya pihak hotel rutin dan konsisten untuk mengadakan pelatihan ramah lingkungan dan program ramah lingkungan terhadap seluruh *staff* khususnya pada *front office department* agar penerapan *green practice* berjalan dengan maksimal dan dapat menarik minat tamu pula dalam menerapkan kegiatan ramah lingkungan.

Untuk meningkatkan *green practice*, sebaiknya *front office department* menambahkan produk-produk ramah lingkungan seperti mengganti kertas biasa menjadi kertas daur ulang sebagai Upaya meminimalisir banyaknya penggunaan kertas, *registration form* tertulis sebaiknya diganti menjadi *scan barcode* untuk *check-in*. Sebaiknya pihak manajemen hotel juga mengganti teknologi pencahayaan yang ada pada area *lobby front office* menjadi teknologi *on off* secara otomatis sesuai jam operasinya. Hal ini membantu dalam menghemat anggaran hotel dalam penggunaan energi.

DAFTAR PUSTAKA

- 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>
- Budiantoro, A. V., Irawan, A., & Kristanti, M. (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>
- Damiyana, D., & Sari, D. M. (2020). Tugas Dan Tanggung Jawab Staff *Front office* Pada Rumah Sakit Mekarsari. *Jurnal Lentera Bisnis*, 9(1), 12. <https://doi.org/10.34127/jrlab.v9i1.334>
- Gilal, F. G., Ashraf, Z., Gilal, N. G., Gilal, R. G., & Channa, N. A. (2019). Promoting environmental performance through green human resource management practices in higher education institutions: A moderated mediation model. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, 26(6), 1579–1590. <https://doi.org/10.1002/csr.1835>
- Harlina Putri, L. (2020). Kebijakan Manajemen Dan Reaksi Customer Terhadap Penerapan Green Hotel (Studi Kasus pada Harris Hotel & Conventions di Kota Malang). *Profit*, 14(02), 1–12. <https://doi.org/10.21776/ub.profit.2020.014.02.1>
- Irawan, A., & Vianney, A. (2015). the Influence of Green Practice on Green Consumer Behavior At the Kemangi Restaurant, Hotel Santika Pandegiling Surabaya. *Jurnal Hospitality Dan Manajemen Jasa*, 86–101.
- Kumaro Prajnagaja, T., & Hj Syofia Achnes, D. (2016). Analisis Pemilihan Metode Reservasi Di Hotel Mercure Batam. *Jom Fisip*, 3(1), 7823–7830.
- Kurniawan, R., & Lim, J. (2022). Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Konsumen Terhadap Keputusan Pemilihan Hotel (Studi Pada Hotel Nagoya Hill Batam). *Jesya*, 5(2), 1227–1237. <https://doi.org/10.36778/jesya.v5i2.721>
- Leonardo, A., Utomo, S. L., Thio, S., Siaputra, H., Perhotelan, M., Kristen, U., & Surabaya, P. (2021). Green practices di restoran-restoran yang ada di Surabaya. *Jurnal Perilaku Dan Strategi Bisnis*, 9(2), 99–109.
- Maiziwa, D. R. (2017). Peranan Receptionist Pada *Front office* Departement Hotel Grand Zuri Pekanbaru. *Jom Fisip*, 4(2), 1–10.

- Malaysia Deraman, F., Ismail, N., Arifin, A. I. M., & Mostafa, M. I. A. (2017). Green practices in hotel industry: Factors influencing the implementation. *Journal of Tourism, Hospitality & Culinary Arts (JTHCA)* 2017, 9(2), 305–316.
- Ones, D. S., Dilchert, S., & Article, F. (2012). Environmental Sustainability at Work : A Call to Action University of Minnesota. *Industrial and Organizational Psychology*, 5(4), 444–466.
- Pakpahan, M. A., Utama, I. K., & Suarja, I. K. (2022). *Implementation of Green Practice Towards Green Hotel At Front office Department Novotel Bali Ngurah Rai Airport*. 2011(2008), 1–10. <https://repository.pnb.ac.id>
- Ratnasari, E. (2018). *Implementation of Eco Friendly in Supporting Green Hotel Concept in The Front office Department at Padma Resort Ubud*. 1–7.
- Rimayanti, N. P., & Pariwisata, J. (2023). *Skripsi Penerapan Green Practice Pada Front office Department Untuk Mendukung Konsep Green Hotel Di Amarterra Villas Bali Nusa Dua*.
- Salehi, M., Filimonau, V., Asadzadeh, M., & Ghaderi, E. (2021). Strategies to improve energy and carbon efficiency of luxury hotels in Iran. *Sustainable Production and Consumption*, 26, 1–15. <https://doi.org/10.1016/j.spc.2020.09.007>
- Schubert, F., Kandampully, J., Solnet, D., & Kralj, A. (2010). Exploring Consumer Perceptions of Green Restaurants in the US. *Tourism and Hospitality Research*, 10(4), 286–300. <https://doi.org/10.1057/thr.2010.17>
- Tannur, C. V., & Jakom, R. (2019). Perilaku Masyarakat Indonesia Dalam Mendukung Green Practices Di Hotel : Analisa Theory of Planned Behavior Model. *Jurnal Hospitality Dan Manajemen Jasa*, 7(1), 344–359.
- Teng, Y. M., Wu, K. S., & Liu, H. H. (2015). Integrating Altruism and the Theory of Planned Behavior to Predict Patronage Intention of a Green Hotel. *Journal of Hospitality and Tourism Research*, 39(3), 299–315. <https://doi.org/10.1177/1096348012471383>
- Tzschentke, N. A., Kirk, D., & Lynch, P. A. (2008). Going green: Decisional factors in small hospitality operations. *International Journal of Hospitality Management*, 27(1), 126–133. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2007.07.010>
- Tzschentke, N., Kirk, D., & Lynch, P. A. (2004). Reasons for going green in serviced accommodation establishments. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 16(2), 116–124. <https://doi.org/10.1108/09596110410520007>

Sugiyono. (2022). Metode Penelitian Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Nurdin Usman, Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum (Jakarta: Grasindo, 2002)



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI