

**PENERAPAN *GREEN PRACTICE* OLEH *STAFF FRONT OFFICE*
DEPARTMENT UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN DI HILTON BALI RESORT**



Politeknik Negeri Bali

RYAN SURYADI PUTRA

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022**

SKRIPSI

**PENERAPAN *GREEN PRACTICE* OLEH *STAFF FRONT OFFICE*
DEPARTMENT UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN DI HILTON BALI RESORT**



Politeknik Negeri Bali

RYAN SURYADI PUTRA

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI**

BADUNG

2022



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 : Ryan Suryadi Putra
NIM : 1815834108
Program Studi : Manajemen Bisnis Pariwisata
Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi berjudul:

**Penerapan *Green Practice* Oleh *Staff Front Office Department* Untuk
Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Hilton Bali Resort**

Benar bebas dari plagiarisme. 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, 17 Agustus 2022

Yang membuat pernyataan,

Ryan Suryadi Putra

SKRIPSI

**PENERAPAN *GREEN PRACTICE* OLEH *STAFF FRONT OFFICE*
DEPARTMENT UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI
HILTON BALI RESORT**

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan pada Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali



Politeknik Negeri Bali

**Diajukan Oleh:
RYAN SURYADI PUTRA
1815834108**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022**

SKRIPSI

**PENERAPAN *GREEN PRACTICE* OLEH *STAFF FRONT OFFICE*
DEPARTMENT UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI
HILTON BALI RESORT**

Diajukan Oleh:

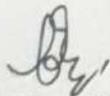
RYAN SURYADI PUTRA

NIM. 1815834108

Telah Disetujui dan Diterima dengan baik oleh:

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Dr. Dra. I Gusti Made Wendri, M.Par.
NIP. 195809231990122001



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

POLITEKNIK NEGERI BALI

Mengetahui

Ketua Jurusan Pariwisata,



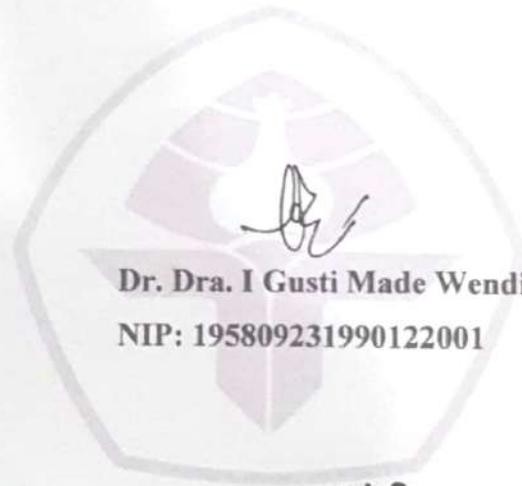
Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D
NIP. 196312281990102001

**PENERAPAN *GREEN PRACTICE* OLEH *STAFF FRONT OFFICE*
DEPARTMENT UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI
HILTON BALI RESORT**

Telah diuji dan dinyatakan lulus ujian pada:
Rabu, 03 Agustus 2022

PENGUJI

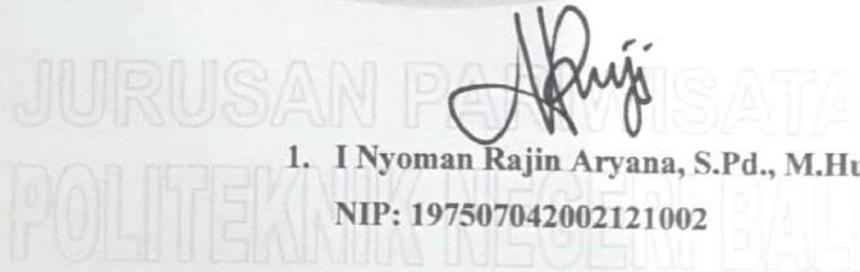
KETUA:



Dr. Dra. I Gusti Made Wendir, M.Par.

NIP: 195809231990122001

ANGGOTA:



1. I Nyoman Rajin Aryana, S.Pd., M.Hum.

NIP: 197507042002121002

2. Ida Ayu Elistyawati, A.Par., M.Par.

NIP: 196707141998032001

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul: ”Penerapan *Green Practice* Oleh *Staff Front Office Department* Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Hilton Bali Resort”

Tujuan penulisan skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Terapan pada program studi D4 Manajemen Bisnis Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Dalam penyusunan skripsi ini, banyak kendala yang dihadapi akibat terbatasnya pengetahuan ataupun sumber-sumber penunjang yang penulis miliki, namun berkat adanya bimbingan dan dukungan yang positif dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung, skripsi ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya.

Untuk itu, pada kesempatan yang baik ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE, M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menuntut ilmu di kampus Politeknik Negeri Bali khususnya di Jurusan Pariwisata.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM, PhD selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan dukungan dan kemudahan selama ini sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

3. Dr. Drs. Gede Ginaya, M.Si selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan dukungan kepada penulis.
4. Dra. Ni Nyoman Triyuni, MM. selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata yang telah banyak memberikan arahan dan bantuan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini.
5. Ni Luh Eka Armoni, SE., M.Par. selaku Koordinator Praktik Kerja Lapangan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah banyak memberikan dukungan dalam menyelesaikan Laporan Praktik Kerja Lapangan.
6. Dr. Dra. I Gusti Made Wendri, M.Par., selaku dosen pembimbing satu yang senantiasa memberikan masukan, serta motivasi dan membimbing penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Made Sudiarta, SS., M.Par., selaku dosen pembimbing dua yang senantiasa memberikan masukan, serta motivasi dan membimbing penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Pariwisata yang telah membimbing penulis selama menuntut ilmu pada jurusan pariwisata di Politeknik Negeri Bali .
9. Serta kedua Orang Tua dan Teman-Teman penulis yang senantiasa memberikan dukungan secara terus menerus sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Penulis dengan segala kerendahan hati mengharapkan masukan dan saran yang bersifat membangun agar skripsi ini bisa menjadi lebih baik.

Badung, 17 Agustus 2022



Penulis,

Ryan Suryadi Putra
1815834108

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

**PENERAPAN *GREEN PRACTICE*
OLEH *STAFF FRONT OFFICE DEPARTMENT* UNTUK
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI HILTON BALI
RESORT**

RYAN SURYADI PUTRA

NIM. 1815834108

ABSTRACT

This research aims to determine how the green practices implementation on improving the service quality of front office department at Hilton Bali Resort. Data collection methods used were observation, questionnaires, interviews and literature study. The analytical technique used in this research are descriptive qualitative, systematically describing the data obtained during the research, so that it can describe situation or status of the problem clearly and using quantitative descriptive analysis using a 5-level Likert. With 8 (eight) respondents from front office department staff. The results obtained indicating that the overall green practices implementation on improving the service quality has been optimally implemented, but there are still some that are not yet optimally implemented, the first was in green action variable reducing paper waste and the reuse of paper. Second were in green food variable the use of organic based tools in serving welcome drink and distribution of linen based cool towel so that it can be reuse. All of those things above still need some improving, so there was a need of efforts from front office department and hotel to further improve the application of green practices on improving the service quality at Hilton Bali Resort such as conducting SOP practices and performing supervision on staff while working.

Keywords: *Green Practices, Service Quality, SOP, Standard Operating Procedure*

PENERAPAN *GREEN PRACTICE*
OLEH *STAFF FRONT OFFICE DEPARTMENT* UNTUK
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI HILTON BALI
RESORT

RYAN SURYADI PUTRA

NIM. 1815834108

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi *green practices* oleh *staff front office department* untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Hilton Bali Resort. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, kuesioner, wawancara dan studi pustaka. Adapun teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yaitu pemaparan data-data secara sistematis yang diperoleh selama penelitian sehingga dapat menggambarkan situasi atau status masalah dengan jelas dan analisis deskriptif kuantitatif dengan menggunakan skala likert 5 tingkat. Dengan jumlah responden sebesar 8 (delapan) orang dari *staff front office department*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi *green practices* untuk meningkatkan kualitas pelayanan sudah dilakukan secara optimal, tetapi masih ada beberapa yang belum optimal implementasinya yaitu pertama dalam variabel *green action* pengurangan limbah kertas dan penggunaan kembali kertas. Kedua dalam *green food* menggunakan peralatan berbahan dasar organik dalam pelayanan *welcome drink* dan pemberian *cool towel* yang berbahan dasar linen agar dapat digunakan kembali. Hal tersebut masih perlu ditingkatkan, sehingga perlu adanya usaha dari *front office department* dan hotel dalam upaya meningkatkan implementasi *green practices* untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Hilton Bali Resort dengan cara memberikan pelatihan SOP dan melakukan pengawasan terhadap *staff*.

Kata Kunci: *Green Practices*, Kualitas Pelayanan, SOP, *Standard Operating Procedure*

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PERSYARATAN GELAR SARJANA TERAPAN	iii
HALAMAN PENETAPAN KELULUSAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRACT.....	viii
ABSTRAK.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	8
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Hotel.....	8
2.1.2 Front Office.....	9
2.1.3 <i>Receptionist</i>	10
2.1.4 <i>Concierge</i>	11
2.1.5 <i>Standard Operating Procedure (SOP)</i>	13

2.1.6	<i>Green Practice</i>	14
2.1.7	Pelayanan	16
2.1.8	Kualitas Pelayanan	17
2.1.9	Dimensi Kualitas Pelayanan	18
2.2	Hasil Penelitian Sebelumnya.....	19
BAB III METODE PENELITIAN		23
3.1	Lokasi Penelitian	23
3.2	Objek Penelitian	23
3.3	Identifikasi Variabel.....	24
3.4	Definisi Operasional Variabel.....	24
3.5	Jenis dan Sumber Data	26
3.5.1	Jenis Data	26
3.5.2	Sumber Data.....	27
3.6	Metode Penentuan Sampel	28
3.7	Metode Pengumpulan Data	28
3.8	Teknik Analisis Data	29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		33
4.1	Gambaran Umum Hilton Bali Resort.....	33
4.2	Hasil dan Pembahasan.....	53
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		77
5.1	Simpulan.....	77
5.2	Saran.....	78
DAFTAR PUSTAKA		80
LAMPIRAN.....		82

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tabel persamaan dan perbedaan dengan penelitian terdahulu.....	20
Tabel 3.1 Variabel Indikator	24
Tabel 3.2 Skala Likert.....	30
Tabel 4.1 Deskripsi <i>Restaurant Hilton Bali Resort</i>	41
Tabel 4.2 Kapasitas dan Ukuran <i>Meetings, Conferences and Social Events</i>	42
Tabel 4.3 Ukuran dan Kapasitas <i>Outdoor Venues</i>	43
Tabel 4.4 <i>Leisure Facilities</i>	46
Tabel 4.5 Hasil Kuesioner Penerapan <i>Green Action</i>	54
Tabel 4.6 Hasil Kuesioner Penerapan <i>Green Food</i>	55
Tabel 4.7 Hasil Kuesioner Penerapan <i>Green Donation</i>	57
Tabel 4.8 Perbandingan Nilai Total Rata-Rata Keseluruhan Dari Penerapan <i>Green Practices</i>	58



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Struktur Organisasi <i>Front Office</i> Struktur Organisasi Front Office <i>Department</i> Hilton Bali Resort	47
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	83
Lampiran 2. Daftar Pertanyaan Wawancara	85



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Fenomena pemanasan global memicu meningkatnya kesadaran dari para pelaku pariwisata terhadap etika lingkungan dalam upaya penyelamatan bumi dan lingkungan dari ancaman kerusakan. Salah satu konsep yang berhubungan dengan upaya penyelamatan lingkungan atau sering di kenal dengan istilah “*go green*” dan sebagaimana diatur dalam Peraturan Presiden nomor 16 tahun 2011 tentang Rencana Aksi Nasional Penurunan Emisi Gas Rumah Kaca (RAN-GRK), selaras dengan RAN-GRK, Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2014 tentang Perindustrian telah mengangkat mengenai Industri Hijau (pasal 77-83) Sumber: <http://ranradgrk.bappenas.go.id/rangrk/admincms/downloads/publications/Laporan Satu Tahun Pelaksanaan RAN-GRK RAD-GRK.pdf>. Konsep “*go green*” pada industri mulai dikenal pada tahun 1980 – an, karena berbagai faktor eksternal dan internal, termasuk krisis lingkungan, kebutuhan organisasi, dan fungsi – fungsi lingkungan hidup saat ini konsep ramah lingkungan banyak diterapkan sebagai strategi bisnis, baik dalam bidang produksi, bidang pemasaran, bidang sumber daya manusia serta bidang yang lainnya.

Konsep tersebut sebenarnya diadopsi dan dipostulasikan dari konsep pembangunan berkelanjutan (*Sustainable Development*) sebagai konsep besarnya. Kesadaran akan etika lingkungan menjadi pemicu munculnya konsep perusahaan

yang ramah lingkungan (*green company*) dan yang telah menjadi tuntutan bisnis di era globalisasi ini. (Opatha & Arulrajah, 2014).

Berdasarkan peraturan Menteri Pariwisata No. 14 Tahun 2016 tentang Pedoman Destinasi Pariwisata Berkelanjutan, pemerintah mendefinisikan pariwisata berkelanjutan sebagai pariwisata yang memperhitungkan dampak ekonomi, sosial dan lingkungan saat ini dan masa depan, memenuhi kebutuhan pengunjung, industri, lingkungan dan masyarakat setempat.

Definisi pembangunan berkelanjutan adalah upaya pembangunan sadar dan terencana yang memadukan aspek lingkungan hidup, sosial, dan ekonomi ke dalam strategi pembangunan untuk menjamin kebutuhan saat ini tanpa mengorbankan kemampuan generasi mendatang untuk memenuhi kebutuhan mereka sendiri. Dari definisi tersebut dapat diartikan bahwa untuk mencapai pembangunan berkelanjutan dapat dicapai dengan cara mengelola sumber daya alam yang dapat diperbarui. Oleh sebab itu, pembangunan ini dapat memungkinkan penggunaan dan pemanfaatan sumber daya, yang pada akhirnya tidak hanya dapat digunakan oleh generasi saat ini, tetapi juga dapat digunakan oleh generasi yang akan datang.

Bali merupakan destinasi wisata yang banyak dituju oleh wisatawan dari berbagai mancanegara. Untuk menunjang kebutuhan wisatawan dalam berwisata ke Bali tentu saja Bali harus memiliki kesiapan dalam akomodasi nya. Salah satu Akomodasi yang paling penting dalam menunjang pariwisata adalah hotel. Sebagai sarana tempat tamu menginap selama berada di sebuah destinasi.

Hotel adalah jenis akomodasi yang dikelola secara komersil dan profesional, disediakan bagi setiap orang untuk mendapatkan pelayanan penginapan, makan dan minum serta pelayanan lainnya. (Bagyono, 2014:63). Bali memiliki banyak hotel yang tersebar di seluruh kabupaten atau kota dari hotel non bintang sampai hotel bintang lima. Salah satunya adalah hotel tempat penulis melaksanakan praktek kerja lapangan yaitu Hilton Bali Resort.

Hilton Bali Resort merupakan salah satu bagian dari Hilton Worldwide sehingga menjadikannya sebagai salah satu destinasi utama di dunia. Hilton Bali Resort adalah hotel bintang 5 yang mewah lokasi berada pada batu cadas berketinggian 40 meter dari tepi pantai Samudera Hindia. Hilton Bali Resort merupakan sebuah hotel yang berdiri di daerah yang pariwisatanya sangat terkenal dan sangat banyak dikunjungi oleh wisatawan nusantara maupun wisatawan mancanegara yaitu di Nusa Dua. Nusa Dua merupakan salah satu kawasan Pariwisata yang berada di Kabupaten Badung.

Hilton Worldwide berkomitmen untuk mengurangi setengah jejak ekologi perusahaannya dan menggandakan investasinya kepada hal yang berkaitan dengan dampak sosial di tahun 2030. Hilton Worldwide menyadari pentingnya melindungi lingkungan dan bumi untuk generasi yang akan mendatang dengan cara mengurangi limbah, mengurangi penggunaan air, mengurangi penggunaan energi dan pengimplementasian inisiatif pembangunan pariwisata berkelanjutan kepada para *staff* yang bekerja di perusahaan Hilton Worldwide seluruh dunia.

Hilton Bali Resort terdiri dari beberapa departemen, yaitu Front Office Department, Food & Beverage Department, Sales & Marketing Department, Finance Department, Spa, dan Recreation Department.

Salah satu departemen yang berhubungan dengan penelitian ini adalah *Front Office Department*. Kantor depan hotel (*Front Office*) adalah cerminan dari kualitas hotel bagi tamu yang pertama kali berkunjung. Sehingga dibutuhkan kesiapan, kewaspadaan, akurasi dan kemampuan semua karyawan di kantor depan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab mereka. Hal ini sangat penting dalam memberikan kesan yang baik kepada tamu hotel sebelum tamu mendapatkan layanan yang lain dan pengalaman orang lain ketika mereka datang untuk tinggal atau tidak di sebuah hotel. (Sinambela, 2016).

Bagian yang sangat penting pada *Front Office Department*, yaitu bagian *Front Desk Agent* atau Resepsionis. *Front Desk Agent* atau yang biasa dikenal dengan Resepsionis adalah organ utama dalam operasional departemen *Front Office*. Dalam melaksanakan tugasnya, seorang *Front Desk Agent* tidak hanya bertanggung jawab dalam penerimaan tamu saja, tetapi juga harus mampu melaksanakan pekerjaan dari seksi-seksi lain dalam *Front Office*, seperti melakukan transaksi keuangan, menerima dan membuat panggilan telepon, menerima pemesanan kamar baik secara langsung, via telepon maupun koresponden. (Di & Perhotelan, 2014).

Bagian lainnya yang juga sama pentingnya pada *Front Office Department* adalah *Concierge* atau biasa disebut dengan *Bellman*. *Concierge* merupakan bagian yang penting dikarenakan bagian ini merupakan salah satu bagian daripada *Front Office Department* yang membantu memberikan informasi kepada tamu mulai dari informasi general mengenai hotel, *tourist information* dan juga memberikan pelayanan kepada tamu. *Concierge* juga bertugas membantu tamu membawa barang bawaannya mulai dari awal tamu turun dari kendaraannya, ketika tamu melakukan proses *check-in* sampai dengan tamu *check-out*.

Dapat dilihat dari pekerjaan seorang *Front Desk Agent* bahwa bagian ini akan sangat banyak atau dapat dibilang bergantung pada penggunaan kertas dan plastik, penggunaan alat elektronik yang terus-menerus, yang dimana itu berlawanan dengan penerapan konsep *green practice* dan konsep pembangunan berkelanjutan. Penggunaan kertas dan plastik dalam *Front Desk Agent* ini dapat diuraikan sebagai berikut: penggunaan kertas untuk *registration form*, *welcome letter*, *key holder*, dan lain-lain nya. Sedangkan dalam penggunaan plastik dapat diuraikan sebagai berikut: *room key*, karet gelang dan lain-lain nya. Dari pekerjaan seorang *Concierge* juga masih banyak penggunaan kertas dan plastik. Penggunaan kertas dan plastik dalam *Concierge* ini dapat diuraikan sebagai berikut: penggunaan kertas untuk berbagai *file*, *luggage tag* dan *valet tag*. Sedangkan dalam penggunaan plastik dapat diuraikan sebagai berikut: karet gelang, tali rafia dan lakban yang terbuat dari plastik. Aspek tersebut tidak sesuai dengan tuntutan regulasi pemerintah UU RI

No. 05 Tahun 1984 pasal 3 mengenai perhatian lingkungan hidup dan peningkatan kesadaran masyarakat akan pentingnya perlindungan lingkungan. Dengan menerapkan *green practice* dapat membantu meminimalisir kerusakan lingkungan baik secara langsung atau tidak langsung.

Oleh karena itu konsep *green practice* yang sudah diterapkan di hotel masih belum sempurna, karena masih banyaknya penggunaan kertas dan plastik, selain itu dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan juga bisa dengan cara menciptakan suasana yang nyaman dan dari pelayanan yang diberikan oleh *staff* kepada tamu.

Berdasarkan hal itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Penerapan *Green Practice* Oleh *Staff Front Office Department* Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Hilton Bali Resort”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah diuraikan, dapat dirumuskan pokok masalah dalam penelitian ini, sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan *green practice* dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada *Front Office Department* di Hilton Bali Resort ?
2. Bagaimana implementasi *green practice* pada SOP dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Hilton Bali Resort ?

1.3 Tujuan penelitian

Tujuan penelitian ini berdasarkan dari rumusan masalah di atas yaitu:

1. Untuk mengetahui penerapan *green practice* dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Hilton Bali Resort
2. Untuk mengetahui apakah penerapan *green practice* sudah sesuai dengan *Standard Operating Procedure* (SOP) yang berlaku di Hilton Bali Resort

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini, yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan atau wawasan mengenai peningkatan kualitas pelayanan *front office department* di Hilton Bali Resort

2. Manfaat Praktis

1. Bagi Peneliti

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar serta dapat menjadi pengembangan ilmu pengetahuan dalam bidang *front office*.

2. Bagi Hilton Bali Resort

Sebagai referensi untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan dalam operasional di *front office department*.

3. Bagi Politeknik Negeri Bali

Untuk menambah referensi perpustakaan agar dapat digunakan sebagai acuan bagi mahasiswa Politeknik Negeri Bali yang akan mengambil tema yang sama.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian melalui kuesioner dan wawancara yang telah dilakukan maka dapat diketahui bahwa secara garis besar penerapan *green practices* dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan di Hilton Bali Resort sudah dapat dibilang maksimal, seperti nilai yang sudah didapatkan dari kuesioner di bab IV dalam proses peningkatan kualitas pelayanan pada indikator *green action* mendapatkan nilai rata – rata 4,47 yang artinya sudah cukup maksimal diterapkan, pada indikator *green food* mendapatkan nilai rata – rata sebesar 3.97 yang dimana bisa dibilang cukup maksimal tetapi masih ada yang perlu untuk ditingkatkan lagi dalam beberapa hal dan pada indikator *green donation* mendapatkan nilai rata – rata sebesar 4.58 yang artinya sudah cukup maksimal diterapkan. Maka bisa diasumsikan bahwa penerapan *green practices* sudah diterapkan semaksimal mungkin.

Kualitas pelayanan merupakan suatu hal yang penting yang dapat meningkatkan kepuasan tamu ketika datang dan menginap di hotel kita, maka sangat diperlukan usaha dari seluruh *department* terutama dalam penelitian ini *front office department (receptionist and concierge)* untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu di Hilton Bali Resort dengan cara melakukan evaluasi terhadap SOP dan pemberian pelatihan secara berkala kepada *staff front office*

department sehingga dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada tamu yang datang menginap di hotel kita.

5.2 Saran

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan serta simpulan yang telah diuraikan maka ada beberapa saran yang penulis ingin sampaikan, antara lain:

1. Bagi Perusahaan

Hotel sudah menerapkan konsep *green practices* dengan maksimal dan baik dengan cara pengurangan limbah plastik dan kertas, penghematan energi dan kepedulian terhadap lingkungan yang sangat baik, meskipun begitu hotel masih harus terus meningkatkan atau menjaga aksi – aksi ini agar nantinya setiap kegiatan dapat mengarah ke arah ramah lingkungan. Selain itu juga hotel harus mempertahankan dan selalu memberi pelatihan dan pengarahan kepada seluruh *staff* mengenai pentingnya sikap ramah lingkungan dalam perusahaan. Dan hotel juga harus bisa mempertimbangkan penggunaan linen sebagai *cool towel* yang dimana linen dapat digunakan secara berulang kali agar tidak banyak menggunakan *tissue* yang dapat menimbulkan isu lingkungan.

Dan hotel bisa menambahkan jumlah karyawan atau *daily worker* di *front office department* untuk mengurangi penerimaan *feedback* yang kurang memuaskan dari tamu mengenai keterlambatan dalam penanganan isu yang dimiliki oleh tamu di kamar.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Disarankan untuk dapat memperbanyak indikator yang akan digunakan ketika melakukan penelitian mengenai *green practices* dan menambah jumlah responden sehingga dapat diperoleh hasil yang lebih maksimal dan diharapkan pada penelitian selanjutnya dapat menggunakan perusahaan yang berbeda sehingga dapat ditemukan perbedaan mengenai penerapan *green practices* antara penelitian ini dan penelitian selanjutnya.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Atmaja, J. (2018). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB. *Jurnal Ecodemica*, 2(1), 49–63. <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/ecodemica/article/view/2713>
- Dewanto, A. M., & Nurhayati, S. (2015). Pengaruh Kecerdasan Emosional dan kecerdasan Spiritual Terhadap Sikap Etis dan Prestasi Mahasiswa Akuntansi (Studi Pada Perguruan Tinggi Di Kota Pekalongan). *Jurnal Ilmu Pendidikan PKn Dan Sosial Budaya*, 12(3), 7. jurnal.unikal.ac.id/index.php/pena/article/viewFile/72/72
- Di, P., & Perhotelan, D. (2014). *Peranan Front Desk Agent Dalam Membentuk Citra*. V(2), 1–12.
- Eleazar, E., & Ondy, F. (2017). Analisa Persepsi Konsumen Terhadap Komunikasi Nonverbal Resepsionis Hotel Bintang Lima Di Surabaya. *Jurnal Hospitality Dan Manajemen Jasa*, 5(2), 200–211.
- Febriana, N. I. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung. *An-Nisbah: Jurnal Ekonomi Syariah*, 3(1). <https://doi.org/10.21274/an.2016.3.1.145-168>
- Hadi, W., & Putra, R. A. (2015). Peranan Bellboy Dalam Menangani Barang Bawaan Tamu di Hotel Grand Wahid Salatiga. *Pariwisata*, 6(2), 24.
- Hermawan, I. (2019). *Metodelogi Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif & mixed methode*. 2019.
- Junaedi, E., & Fauziah, S. (2018). Peranan Resepsionis Pada Pt Mogems Putri International Jakarta. *Sekretari*, 4(2), 8. <https://doi.org/10.32493/skr.v4i2.824>
- Kanedi, I., Utami, F. H., & Zulita, L. N. (2017). Sistem Pelayanan Untuk Peningkatan Kepuasan Pengunjung Pada Perpustakaan Arsip Dan Dokumentasi Kota Bengkulu. *Pseudocode*, 4(1), 37–46. <https://doi.org/10.33369/pseudocode.4.1.37-46>
- Leonardo, A., Utomo, S. L., Thio, S., Siaputra, H., Perhotelan, M., Kristen, U., & Surabaya, P. (2014). *Green Practices Di Restoran-Restoran Yang Ada Di Surabaya*. 2011, 496–515.
- Nurnawati, E. K., & Ardyrusmarryya, D. (2017). Pemetaan hotel untuk menunjang potensi wisata berbasis mobile untuk menunjang smart city. *Prosiding Sensei*, 1(1), 1–8.
- Opatha, H. H. D. N. P., & Arulrajah, A. A. (2014). *Green Human Resource Management: Simplified General Reflections*. 7(8), 101–112. <https://doi.org/10.5539/ibr.v7n8p101>
- Pratiwi, A., & Taufiq, R. (2021). *Santika Premiere Dyandra Hotel Medan Pembahasan pada penelitian ini mengenai peranan bagian concierge dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada tamu di Santika Premiere Dyandra Hotel Medan yang dilatarbelakangi oleh operasional kerja concierge sebagai pe*. 7(4), 813–825.

- Rosidah, R. (2015). Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan dalam Organisasi. *Efisiensi - Kajian Ilmu Administrasi*, 7(1), 209–234. <https://doi.org/10.21831/efisiensi.v7i1.3912>
- Sinambela, S. (2016). *Fungsi Dan Peran Front Office Department Dalam Menangani Tamu Di Hotel Emerald Garden Medan*. 53. <https://www.usu.ac.id/id/>
- Siyoto, S. (2015). *Dasar Metodologi penelitian*. 1th. 2015. p. 63.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. 23th. 2016.
- Tri Okta Sulfa Kimiawan. (2020). Soft Skill Komunikasi Resepsionis. *Jurnal Oratio Directa*, 2(2), 330–345.
- Wibowo, A. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Umumbus Trans Jogja Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 11(2), 67–81. <https://doi.org/10.21831/jim.v11i2.11765>



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI