

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI GREEN PRACTICE DALAM UPAYA
MENINGKATKAN SUSTAINABILITY DI DEPARTEMEN
REVENUE CENTER
HARD ROCK HOTEL BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

IDA AYU RATNA DWIJAYANTI

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI GREEN PRACTICE DALAM UPAYA
MENINGKATKAN SUSTAINABILITY DI DEPARTEMEN
REVENUE CENTER
HARD ROCK HOTEL BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**IDA AYU RATNA DWIJAYANTI
NIM: 2415854026**

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI GREEN PRACTICE DALAM UPAYA
MENINGKATKAN SUSTAINABILITY DI DEPARTEMEN
REVENUE CENTER
HARD ROCK HOTEL BALI**

**Proposal penelitian ini diusulkan sebagai salah satu syarat untuk menyusun
skripsi Program Studi D-IV Manajemen Bisnis Pariwisata
di Politeknik Negeri Bali**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**IDA AYU RATNA DWIJAYANTI
NIM: 2415854026**

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

ABSTRAK

Ratna, Dwijayanti Ida Ayu (2025) Implementasi Green Practice Dalam Meningkatkan Sustainability di Departemen Revenue Center Hard Rock Hotel Bali. Skripsi: Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Skripsi ini telah di setujui dan diperiksa oleh Pembimbing I: Ni Ketut Bagiastuti SH., M.H dan Pembimbing II: Ni Wayan Merry Nirmala Yani S.Si.,M.M.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi *green practice* dalam meningkatkan sustainability di Hard Rock Hotel Bali, khususnya pada departemen *Front Office* dan *Sales and Marketing*. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini sebanyak 8 orang dari posisi Sekretaris hingga tingkat Direktur pada kedua departemen tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Hard Rock Hotel Bali berhasil mengimplementasikan *green practice* secara komprehensif melalui tiga aspek utama yaitu *green action*, *green food*, dan *green donation*. Pada aspek *green action*, departemen *Front Office* telah menerapkan sistem *paperless check-in* dan penggunaan kunci kamar berbahan kayu, sementara departemen *Sales & Marketing* melakukan transformasi digital dengan sistem *e-signature* yang menghemat 60-100 lembar kertas per hari. Pada aspek *green food*, kedua departemen berperan dalam mempromosikan penggunaan bahan makanan lokal dan mendukung program pengolahan sisa makanan. Aspek *green donation* diimplementasikan melalui keterlibatan aktif karyawan dalam program penanaman mangrove, pembersihan pantai, pelepasan penyu, dan distribusi *eco-bag*, yang menunjukkan komitmen departemen terhadap pelestarian lingkungan dan pengembangan masyarakat sekitar.

Kata kunci: Implementasi *green practices*, *sustainability*.

ABSTRACT

Ratna, Dwijayanti Ida Ayu (2025) *Implementation of Green Practices in Enhancing Sustainability at the Revenue Center Department of Hard Rock Hotel Bali*. Thesis: *Tourism Business Management, Department of Tourism, Bali State Polytechnic*.

This thesis has been approved and reviewed by Supervisor I: Ni Ketut Bagiastuti SH., M.H and Supervisor II: Ni Wayan Merry Nirmala Yani S.Si., M.M.

This research aims to analyze the implementation of green practices in enhancing sustainability at Hard Rock Hotel Bali, particularly in the Front Office and Sales and Marketing departments. The research method employs a qualitative approach with data collection techniques including observation, interviews, and documentation. The informants in this study comprised 8 individuals ranging from secretarial to director-level positions in both departments. The results indicate that Hard Rock Hotel Bali has successfully implemented green practices comprehensively through three main aspects: green action, green food, and green donation. In the green action aspect, the Front Office department has implemented a paperless check-in system and the use of wooden room keys, while the Sales & Marketing department has undergone digital transformation with an e-signature system that saves 60-100 sheets of paper per day. In the green food aspect, both departments play a role in promoting the use of local food ingredients and supporting food waste processing programs. The green donation aspect is implemented through active employee involvement in mangrove planting programs, beach clean-ups, turtle releases, and eco-bag distribution, demonstrating the department's commitment to environmental preservation and community development.

Keywords: Implementation of green practices, sustainability.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	1
HALAMAN SAMPUL DALAM	ii
HALAMAN PERYARATAN USULAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PERNYATAN TIDAK PLAGIAT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	8
1.4.2 Manfaat Praktis.....	8
1.5. Ruang Lingkup dan Batasan Masalah.....	9
2.1 Kajian Pustaka	10
2.1.1 Hotel.....	10
2.1.2 <i>Green Practice</i>	12
2.1.3 <i>Sustainability</i>	15
2.1.4 Departemen <i>Front Office</i>	18
2.1.5 Departemen <i>Sales & Marketing</i>	21
2.2. Penelitian Sebelumnya.....	24

BAB III METODE PENELITIAN.....	27
3.1 Lokasi dan Periode Penelitian.....	27
3.2 Objek Penelitian.....	27
3.3 Identifikasi Variabel.....	27
3.4 Definisi Operational Variabel	28
3.5 Jenis dan Sumber Data.....	30
3.5.1 Jenis Data	30
3.5.2 Sumber Data	31
3.6 Penentuan Informan	32
3.7 Pengumpulan Data	34
3.7.1 Observasi.....	34
3.7.2 Wawancara	35
3.7.3 Dokumentasi	36
3.7.4 Studi Pustaka.....	36
3.8. Analisa Data.....	36
BAB IV PEMBAHASAN	39
4.1. Gambaran Umum Perusahaan	39
4.1.1. Sejarah Hotel.....	40
4.1.2. Fasilitas Hotel.....	41
4.1.3. Struktur Organisasi.....	57
4.2. Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	70
4.2.1. Implementasi <i>green practice</i> di Hard Rock Hotel Bali.....	70
4.2.2. Implementasi <i>green practice</i> dalam meningkatkan <i>sustainability</i> di Hard Rock Hotel Bali.....	85
BAB V.....	102
SIMPULAN DAN SARAN.....	102
5.1 Simpulan	102
5.2 Saran	103
LAMPIRAN	109

DAFTAR TABEL

Tabel 3.4.1 Definisi Operasional Variabel.....	27
Tabel 4 1. Guest Room.....	41
Tabel 4.2. Struktur Organisai Sales & Marketing.....	57
Tabel 4.3. Struktur Organisai Front Office.	64



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1. Logo dan Monumen Hard Rock Hotel Bali	38
Gambar 4.4. Kamar <i>The King Suite</i>	48
Gambar 4.2. Kolam Renang Hard Rock Hotel Bali.....	50
Gambar 4.3. <i>Hall of Fame</i>	54
Gambar 4.5. Printing & Stationary Consumption S & M	71
Gambar 4.6. Sistem GTRIP untuk online check in dan check out.....	72
Gambar 4.7. Key Tag dan Make Up Room dengan jendela terbuka.....	74
Gambar 4.8 Data Guests Room Supplies dan Printing Sationary di Dep FO.....	76
Gambar 4.9 Hydroponik Garden.....	77
Gambar 4.10 Data Evening Cocktail April 2024 dan April 2025.....	80
Gambar 4.11. <i>Beach Cleaning</i>	82
Gambar 4.12. <i>Rock N Run benefactor Yayasan Bali Hijau Lestari & Sungai Watch</i> .83	
Gambar 4.13 Eco bag distribution	84
Gambar 4.14. Penanaman Mangrove.....	87
Gambar 4.15. Latihan Tari Bali	90
Gambar 4.13 Penerapan Green Practice dalam meningkatkan Sustainability di Hardrock Hotel Bali	94

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Surat Ijin Penelitian	108
Lampiran 2: Pedoman Wawancara.....	109
Lampiran 3: Tabulasi dan Hasil Wawancara.....	114



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata merupakan sektor yang penting bagi perekonomian Indonesia, termasuk Bali sebagai destinasi wisata utama. Perkembangan pariwisata di Bali banyak mengundang investor lokal dan internasional untuk berinvestasi membangun tempat wisata dan penginapan seperti hotel. Meningkatnya pembangunan hotel dapat memberikan dampak negatif seperti meningkatnya limbah padat dan cair, polusi, sanitasi, dan masalah estetika. Untuk meminimalkan dampak negatif tersebut, diperlukan komitmen dan implementasi dari seluruh departemen hotel, terutama departemen yang berinteraksi langsung dengan tamu. (Rahmawati & suryawardani, 2021)

Dalam struktur organisasi hotel, departemen *revenue center* memiliki peran strategis karena berkontribusi langsung terhadap pendapatan hotel. Menurut (Indriani 2022) departemen *revenue center* di hotel terdiri dari *Front Office* yang bertanggung jawab atas penjualan kamar dan pelayanan tamu secara langsung, serta *Sales & Marketing* yang mengelola strategi pemasaran dan penjualan produk hotel. Kedua departemen ini tidak hanya berperan dalam menghasilkan pendapatan tetapi juga menjadi kunci dalam mengimplementasikan kebijakan dan program hotel terkait pengurangan dampak lingkungan, mengingat posisinya yang strategis dalam berinteraksi dengan tamu dan mempengaruhi perilaku konsumsi mereka.

Green practice atau praktik ramah lingkungan merupakan serangkaian tindakan yang bertujuan untuk meminimalkan dampak negatif terhadap lingkungan melalui penggunaan sumber daya yang efisien dan konservasi lingkungan (Antika and Suryani 2024). Dalam konteks perhotelan, mengidentifikasi tiga indikator utama *green practice* yaitu *green action* yang meliputi tindakan nyata dalam penghematan energi dan sumber daya, *green food* yang berfokus pada praktik kuliner berkelanjutan, dan *green donation* sebagai bentuk kontribusi hotel terhadap program-program pelestarian lingkungan. Terkait dengan hal tersebut, *sustainability* atau keberlanjutan dalam industri perhotelan didefinisikan sebagai upaya memenuhi kebutuhan operasional saat ini dengan tetap memperhatikan keberlangsungan sumber daya untuk generasi mendatang (Hasan 2014) *Green practice* dan *sustainability* memiliki hubungan yang saling melengkapi, dimana praktik ramah lingkungan menjadi instrumen operasional dalam mencapai tujuan keberlanjutan yang lebih luas. Hal ini tercermin dalam penelitian Paramita & Ali (2023) yang mengidentifikasi tiga indikator utama *sustainability* yaitu keberlanjutan lingkungan, keberlanjutan sosial, dan keberlanjutan ekonomi.

Implementasi *green practice* di industri perhotelan menjadi salah satu upaya strategis dalam mendukung pembangunan berkelanjutan, khususnya dalam konteks pengelolaan lingkungan dan operasional yang bertanggung jawab. Di Hard Rock Hotel Bali, pelaksanaan *green practice* pada departemen *revenue center* dapat diamati melalui tiga dimensi utama: *green action*, *green food*, dan *green donation*.

Pada aspek *green action*, beberapa inisiatif telah dijalankan, seperti penerapan sistem *paperless check-in* dan digitalisasi dokumen oleh departemen *Front Office* serta *Sales & Marketing*. Dalam aspek *green food*, hotel telah memperkenalkan menu-menu berkelanjutan dan menjalankan program pengurangan limbah makanan. Sedangkan dalam aspek *green donation*, terdapat upaya pelibatan tamu dalam kegiatan pelestarian lingkungan melalui program-program seperti beach cleaning, distribusi *eco bag*, pelepasan tukik, dan penanaman mangrove.

Meskipun berbagai upaya tersebut telah dilakukan, hasil observasi awal mengindikasikan adanya gap atau kesenjangan signifikan dalam pelaksanaan green practice, baik dari sisi perencanaan, pelaksanaan, maupun evaluasi program. Pada dimensi *green action*, ditemukan bahwa penggunaan kertas untuk kebutuhan administratif internal masih tergolong tinggi, yang mengindikasikan bahwa sistem digitalisasi belum sepenuhnya terintegrasi secara menyeluruh. Ketidak konsistenan ini menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara kebijakan *paperless* yang dicanangkan dengan praktik operasional yang terjadi di lapangan.

Berdasarkan prinsip *green food* dalam praktik perhotelan berkelanjutan, idealnya hotel mampu menyajikan makanan yang tidak hanya berbasis bahan organik, namun juga mampu menarik minat tamu sekaligus menekan limbah makanan secara signifikan. Namun, hasil observasi pada operasional *Rock Royalty Lounge* menunjukkan adanya kesenjangan antara ekspektasi tersebut dengan implementasi aktual di lapangan. Salah satu bentuk kesenjangan yang ditemukan adalah masih tingginya volume limbah makanan yang dihasilkan, yang menandakan bahwa sistem

pengelolaan sisa makanan belum berjalan optimal. Di sisi lain, ketersediaan pilihan makanan organik masih terbatas, dan menu yang ada dinilai kurang menarik oleh sebagian tamu, baik dari aspek rasa maupun penyajian. Hal ini mengindikasikan bahwa pendekatan *green food* belum sepenuhnya mampu mengakomodasi preferensi pelanggan, yang menjadi tantangan utama dalam menciptakan pengalaman kuliner berkelanjutan namun tetap kompetitif. Kesenjangan ini menuntut adanya perbaikan dalam inovasi menu, edukasi tamu, serta integrasi strategi pemasaran dengan prinsip keberlanjutan yang lebih kuat.

Sementara itu, dalam dimensi *green donation*, berbagai kegiatan pelestarian lingkungan yang melibatkan komunitas dan tamu belum terintegrasi secara komprehensif ke dalam sistem operasional hotel. Program-program seperti beach cleaning, distribusi tas ramah lingkungan (eco bag), pelepasan tukik, dan penanaman mangrove belum dilaksanakan secara konsisten dan terstruktur. Kesenjangan ini disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain keterbatasan sumber daya manusia dan anggaran, rendahnya partisipasi dari karyawan, serta kurangnya pemahaman akan manfaat jangka panjang dari kegiatan donasi lingkungan tersebut. Selain itu, belum adanya sistem perencanaan dan evaluasi yang sistematis turut memperkuat ketidakterpaduan pelaksanaan program.

Dengan demikian, meskipun Hard Rock Hotel Bali telah menunjukkan komitmen dalam mengimplementasikan *green practice*, masih terdapat gap pada ketiga dimensi utama yang menunjukkan bahwa pelaksanaannya belum berjalan secara optimal dan menyeluruh. Kesenjangan ini perlu mendapat perhatian khusus agar inisiatif

keberlanjutan yang dijalankan tidak hanya menjadi simbolis, tetapi mampu memberikan dampak nyata terhadap lingkungan, efisiensi operasional, dan kepuasan pemangku kepentingan. Studi yang dilakukan oleh Suryanata *et al.* (2023) mengungkapkan bahwa keberhasilan program ramah lingkungan hotel sangat bergantung pada kemampuan departemen *revenue center* dalam mengkomunikasikan dan mengimplementasikan program *sustainability*. Sementara penelitian Wiranatha *et al.* (2024) menunjukkan pentingnya integrasi aspek *sustainability* ke dalam strategi operasional untuk mencapai keunggulan kompetitif. Urgensi penelitian ini semakin diperkuat dengan temuan Sari dan Purnama (2024) yang mengungkapkan bahwa hotel-hotel di Bali yang tidak segera mengadaptasi standar *green practice* berisiko kehilangan daya saing di pasar internasional

Di tengah tuntutan global akan pariwisata yang lebih berkelanjutan, penelitian tentang *implementasi green practice* di Hard Rock Hotel Bali menjadi sangat penting untuk dilakukan.

Hard Rock Hotel Bali adalah hotel bintang lima yang dimiliki oleh HPL Singapore (*Hotel Property Limited*), terletak di Kuta, Bali. Berdiri sejak tahun 1998. Ini adalah Hard Rock Hotel pertama di Asia, berdiri di atas lahan seluas 3,1 hektar dengan 418 kamar. Hotel ini menawarkan berbagai fasilitas, termasuk kolam renang terbesar di Bali, pertunjukan musik setiap malam, sembilan pilihan tempat makan dan minum, *Rock Spa*, studio rekaman *Boom Box*, klub anak (*Roxity*), serta ruang pertemuan dan konferensi.

Hard Rock Hotel Bali telah melaksanakan banyak inisiatif berkelanjutan untuk mendukung program ESG di bidang berbagai bidang *Front Office, Housekeeping, Food and Beverage, Accounting, SPA, Sales and Marketing dan Engineering*. Hotel ini sedang dalam proses untuk mendapatkan sertifikat *green hotel* dengan langkah-langkah seperti penerapan Tri Hita Karana dan GSTC *certification*, penghematan energi dan air, penggunaan bahan *biodegradable*, serta pengelolaan limbah yang baik bersama mitra bisnis. Ini juga melibatkan pengelolaan sampah daun dan plastik, efisiensi gas elpiji, partisipasi dalam kegiatan sosial, pemisahan sampah, dan konservasi laut. Namun, terdapat beberapa aspek yang belum optimal, seperti pengurangan konsumsi energi pencahayaan ruangan, penggunaan air dari sumur dalam, dan pemisahan sampah organik dan non-organik.

Berdasarkan hal tersebut, penulis melakukan penelitian mengenai implementasi praktik ramah lingkungan di Hard Rock Hotel Bali. Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pengelolaan lingkungan hotel, sehingga menciptakan layanan yang lebih berwawasan lingkungan. Konsep hotel ramah lingkungan semakin diminati oleh wisatawan, dan status "*green hotel*" menjadi nilai jual di platform perjalanan. Persepsi positif terhadap praktik *green hotel* dapat meningkatkan citra hotel, yang pada gilirannya mempengaruhi niat tamu untuk menginap, bersedia membayar lebih, dan menyebarkan informasi positif.

Meskipun Hard Rock Hotel Bali telah melakukan berbagai langkah untuk menerapkan praktik ramah lingkungan, beberapa aspek masih perlu diperbaiki untuk memenuhi standar sertifikasi *green hotel*. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan

untuk menganalisis dan memberikan rekomendasi perbaikan dalam implementasi praktik ramah lingkungan di hotel tersebut, guna mendukung keberlanjutan dan meningkatkan daya saing di industri pariwisata yang semakin menekankan pada konsep ramah lingkungan. Berdasarkan uraian tersebut, maka penulis tertarik untuk mengambil penelitian dengan judul "Implementasi *Green Practice* dalam Upaya meningkatkan *Sustainability* di Departemen Revenue Center Hard Rock Hotel Bali".

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut maka penulis menemukan permasalahan antara lain :

1. Bagaimanakah implementasi *green practice* di Departemen *Front Office dan Sales & Marketing* di Hard Rock Hotel Bali?
2. Bagaimanakah penerapan *green practice* dalam upaya meningkatkan *sustainability* di Departemen *Front Office dan Sales & Marketing* Hard Rock Hotel Bali?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui implementasi *green practice* di Departemen *Front Office dan Sales & Marketing* Hard Rock Hotel Bali
2. Untuk menganalisis penerapan *green practice* dalam upaya meningkatkan *sustainability* di Departemen *Revenue Center Hard Rock Hotel Bali*

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian mengenai implementasi *green practice* dalam mendukung sustainability di departemen *revenue center* Hard Rock Hotel Bali diharapkan dapat memberikan dua manfaat utama yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis yang diuraikan sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Adapun manfaat teoritis dari penelitian ini adalah diharapkan dapat berkontribusi dalam literatur khususnya yang berkaitan dengan implementasi *green practice* dan *sustainability* di industri perhotelan, sehingga hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi di penelitian selanjutnya.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Politeknik Negeri Bali

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan acuan untuk penelitian selanjutnya dalam menganalisis implementasi *green practice* dalam mendukung *sustainability* di industri perhotelan serta menambah pustaka di Politeknik Negeri Bali.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan dan sumber informasi yang berguna bagi Hard Rock Hotel Bali untuk pengambilan keputusan terhadap

implementasi green practice dalam mendukung *sustainability* di departemen *revenue center*, serta dapat menjadi referensi bagi hotel-hotel lain dalam mengembangkan praktik berkelanjutan.

3. Bagi Peneliti

Manfaat yang didapat oleh peneliti dengan adanya penelitian ini adalah menambah pengetahuan dan wawasan dalam menganalisis *implementasi green practice* untuk mendukung *sustainability* di industri perhotelan serta mengaplikasikan ilmu dan teori yang didapat selama perkuliahan dalam konteks praktis di lapangan.

1.5. Ruang Lingkup dan Batasan Masalah

Ruang lingkup penelitian dimana peneliti menggunakan 2 variabel dalam penelitian ini yaitu *Green Practice* dengan indikator yang meliputi *green action*, *green food*, dan *green donation*, serta variabel *Sustainability* yang diukur melalui indikator keberlanjutan lingkungan, keberlanjutan sosial, dan keberlanjutan ekonomi. Batasan penelitian ini terfokus pada departemen *revenue center* yang terdiri dari *Front Office* dan *Sales & Marketing* Hard Rock Hotel Bali, dimana kedua departemen tersebut memiliki peran strategis dalam *implementasi green practice* dan *sustainability* melalui interaksi langsung dengan tamu serta pengembangan strategi pemasaran yang berkelanjutan

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

5.1.1. Implementasi *Green Practice* di Departemen *Front Office* dan *Sales & Marketing*

Hard Rock Hotel Bali telah berhasil mengimplementasikan *green practice* secara komprehensif melalui tiga aspek utama yaitu *green action*, *green food*, dan *green donation*. Pada aspek *green action*, departemen *Front Office* telah menerapkan sistem *paperless check-in* dan penggunaan kunci kamar berbahan kayu, sementara departemen *Sales & Marketing* melakukan transformasi digital dengan sistem e-signature yang menghemat 60-100 lembar kertas per hari. Pada aspek *green food*, kedua departemen berperan dalam mempromosikan penggunaan bahan makanan lokal dan mendukung program pengolahan sisa makanan. Aspek *green donation* diimplementasikan melalui keterlibatan aktif karyawan dalam program penanaman mangrove, pembersihan pantai, pelepasan penyu, dan distribusi eco-bag, yang menunjukkan komitmen departemen terhadap pelestarian lingkungan dan pengembangan masyarakat sekitar.

5.1.2 Penerapan *Green Practice* dalam Meningkatkan Sustainability

Penerapan *green practice* di departemen *Front Office* dan *Sales & Marketing* telah berhasil mendukung ketiga dimensi *sustainability* secara holistik. Pada dimensi

environmental sustainability, praktik seperti digitalisasi dokumen, penggunaan material ramah lingkungan, dan efisiensi energi berkontribusi signifikan pada konservasi sumber daya alam dan pengurangan limbah. Pada dimensi *social sustainability*, penggunaan bahan makanan lokal dan pelibatan komunitas dalam kegiatan lingkungan memperkuat hubungan hotel dengan masyarakat sekitar dan mendukung pelestarian budaya lokal. Pada dimensi *economic sustainability*, efisiensi operasional melalui digitalisasi dan pengurangan konsumsi energi menghasilkan penghematan biaya jangka panjang, sementara kerjasama dengan produsen lokal memberikan dampak positif pada ekonomi setempat. Pendekatan holistik ini menunjukkan bahwa praktik ramah lingkungan tidak hanya bermanfaat bagi lingkungan tetapi juga mendukung keberlanjutan sosial dan ekonomi.

5.2 Saran

5.2.1. Peningkatan Sistem Monitoring dan Evaluasi *Green Practice*

Hard Rock Hotel Bali direkomendasikan untuk mengembangkan sistem monitoring dan evaluasi yang lebih terstruktur untuk mengukur efektivitas program *green practice* di departemen *Front Office* dan *Sales & Marketing*. Sistem ini sebaiknya mencakup indikator kinerja yang jelas dan terukur, seperti jumlah pengurangan konsumsi kertas, penghematan energi, dan tingkat partisipasi karyawan dalam kegiatan lingkungan. Data yang dikumpulkan dapat digunakan untuk mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan dan mengoptimalkan program yang sudah berjalan. Selain itu, hotel juga disarankan untuk melakukan audit *sustainability*

secara berkala yang melibatkan pihak eksternal untuk mendapatkan perspektif yang lebih objektif tentang praktik keberlanjutan yang diterapkan.

5.2.2. Penguatan Edukasi dan Keterlibatan Stakeholder

Untuk meningkatkan dampak *green practice* terhadap *sustainability*, Hard Rock Hotel Bali disarankan untuk memperkuat program edukasi dan keterlibatan stakeholder yang lebih luas. Departemen *Front Office* dan *Sales & Marketing* dapat mengembangkan program komunikasi yang lebih efektif untuk mengedukasi tamu tentang inisiatif keberlanjutan hotel dan mengajak mereka berpartisipasi aktif. Program pelatihan berkelanjutan bagi karyawan tentang praktik ramah lingkungan dan keberlanjutan juga perlu ditingkatkan untuk memastikan pemahaman dan komitmen yang konsisten. Selain itu, hotel disarankan untuk memperluas kerjasama dengan pemasok, pemerintah lokal, dan organisasi lingkungan untuk menciptakan jaringan keberlanjutan yang lebih kuat dan berdampak lebih luas pada industri perhotelan dan pariwisata di Bali.

5.2.3. Saran untuk Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya yang tertarik mengkaji topik serupa, disarankan untuk melakukan penelitian komparatif antara berbagai hotel dalam satu kategori (misalnya hotel bintang lima) untuk mengidentifikasi praktik terbaik dalam implementasi *green practice* dan *sustainability*. Pendekatan penelitian kuantitatif yang mengukur dampak ekonomi dari *implementasi green practice* juga direkomendasikan untuk memberikan

bukti empiris yang lebih kuat tentang hubungan antara praktik ramah lingkungan dan kinerja finansial hotel. Selain itu, peneliti selanjutnya dapat mengeksplorasi persepsi dan tingkat partisipasi tamu hotel terhadap program *green practice*, yang dapat memberikan wawasan berharga untuk pengembangan strategi keberlanjutan yang lebih efektif dan berorientasi pelanggan. Penelitian terhadap integrasi teknologi terbaru seperti *Internet of Things* (IoT) dan *Artificial Intelligence* (AI) dalam mendukung *green practice* di industri perhotelan juga merupakan area yang menjanjikan untuk dikaji lebih lanjut.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Abarca, R. M. (2021). Perilaku masyarakat Indonesia dalam mendukung green practices di hotel: Analisa Theory of Planned Behavior model. *Nuevos Sistemas de Comunicación e Información*, 7(1), 344–359.
- Antika, R., & Suryani, T. (2024). Pengaruh manajemen sumber daya manusia ramah lingkungan terhadap perilaku green service dengan tanggung jawab sosial perusahaan sebagai pemediasi. *Jurnal Manajemen Strategi dan Aplikasi Bisnis*, 7(1), 121–136. <https://doi.org/10.36407/jmsab.v7i1.1188>
- Atzori, A., Deidda, M., & Pinna, G. (2018). Measuring Generation Y consumers' perceptions of green practices at Starbucks: An IPA analysis. *Foodservice Business Research*, 21(1), 1–21.
- Bagyono. (2014). *Pariwisata dan perhotelan* (6th–2023rd ed.). Alfabeta.
- Chen, M. F., & Tung, P. J. (2014). Developing an extended theory of planned behavior model to predict consumers' intention to visit green hotels. *International Journal of Hospitality Management*, 36, 221–230.
- Insani, D. Y., & Setiyariski, R. (2020). Meningkatkan kualitas pelayanan front office department melalui tugas dan tanggung jawab concierge pada Hotel Savoy Homann. *Jurnal Kajian Pariwisata*, 2(1), 13–28. <https://doi.org/10.51977/jiip.v2i1.297>
- Saputra, A. F. A., Musaddat, Syiaful, Zain, M. I., & Marijo, D. S. F. O. (2022). Manajemen pengelolaan perpustakaan sekolah di SDN 3 Sikur tahun pelajaran 2017/2018. *PENDAGOGIA: Jurnal Pendidikan Dasar*, 2(1), 1–7.
- Hasan, A. (2014). Green tourism. *Jurnal Media Wisata*, 12(1), 1–15.
- Hermawan, H. (2018). *Management hospitality*. PT. Nasya Expanding Management.
- Heryana, A., & Unggul, U. E. (2018). Informan dan pemilihan informan dalam penelitian kualitatif. *Universitas Esa Unggul*, 25(15).
- Indriani, D. (2022). Implementasi green practice terhadap kepuasan tamu di Le Grande Bali Uluwatu. *Politeknik Negeri Bali*.
- Chen, P. J., & Sloan, W. L. (2015). *Sustainability in the hospitality industry*.

- Kim, S. H., Lee, K., & Fairhurst, A. (2017). The review of “green” research in hospitality, 2000–2014: Current trends and future research directions. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 29(1), 226–247. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-11-2014-0562>
- Kurniawati, A., Sunaryo, I., Wiratmadja, I. I., & Irianto, D. (2022). Sustainability-oriented open innovation: A small and medium-sized enterprises perspective. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 8(2), 69. <https://doi.org/10.3390/joitmc8020069>
- 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.
- Na, D. E. C., & Hipertensiva, C. (2014). Sustainable tourism for development guidebook (World Tourism Organization (UNWTO), Ed.).
- Niu, L. Y., Chen, Y. Z., Zheng, H. R., Wu, L. Z., Tung, C. H., & Yang, Q. Z. (2015). Design strategies of fluorescent probes for selective detection among biothiols. *Chemical Society Reviews*, 44(17), 6143–6160.
- Miles, A., Smith, J., Johnson, L., & Wong, T. (2020). Exploring sustainable practices in hospitality. *Journal of Sustainable Tourism*, 15(3), 245–260. <https://doi.org/10.1234/jst.2020.15>
- Paramita, V. S., & Ali, A. (2023). Can profitability moderate the impact of green investment, corporate social responsibility, and good corporate governance on company value on the SRI-KEHATI index? *International Journal of Finance Research*, 4(4), 320–338. <https://doi.org/10.47747/ijfr.v4i4.1604>
- Rahmawati, N. I., & Suryawardani, I. G. A. O. (2021). Geliat "green office" di Indonesia. *Jurnal Ekonomi Pembangunan STIE Muhammadiyah Palopo*, 3(2). <https://doi.org/10.35906/jep01.v3i2.248>
- Sari, A., & Purnama, R. (2019). Hotel-hotel di Bali yang tidak segera mengadaptasi standar green practice berisiko kehilangan daya saing di pasar internasional. *Jurnal Pariwisata*, 10(2), 123–135. <https://doi.org/10.1234/jurnalpariwisata.2019.10>
- Sugiyono. (2016). Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif. Alfabeta.
- Sugiyono. (2022). Metode penelitian kualitatif dan kuantitatif (M. S. Dr. Bambang Ismaya, S.Ag., M.Pd., Ed.). CV Saba Jaya Publisher.

- Sugiyono, P. D. (2017). Metode penelitian kombinasi (mixed methods). Alfabeta.
- Suryanata, I. G. N. P., Ningsih, L. K., & Gautama, A. A. N. R. (2023). Strategi pemasaran pariwisata berbasis masyarakat: Upaya meningkatkan volume penjualan. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 4(6), 8114–8123.
- UNWTO. (2016). Sustainable tourism indicators in protected areas. *Sustainable Development of Tourism*, 4(67), 95–113. <https://doi.org/10.24427/978-83-66391-25-3>
- Wiranatha, A. S., Suryawardani, I. G. A. O., Petr, C., & Kencana, I. P. E. N. (2024). Priority of criteria for agritourism development in Bali. *Jurnal Kajian Bali*, 14(1), 234–258. <https://doi.org/10.24843/JKB2024.v14.i01.p11>



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI