

SKRIPSI
IMPLEMENTASI GREEN PRACTICE
SERTA DAMPAKNYA TERHADAP KINERJA
RECEPTIONIST DI RASCALS HOTEL KUTA LOMBOK



POLITEKNIK NEGERI BALI

NURUL WAHIDAH

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI GREEN PRACTICE
SERTA DAMPAKNYA TERHADAP KINERJA
RECEPTIONIST DI RASCALS HOTEL KUTA LOMBOK**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**NURUL WAHIDAH
NIM 2415854050**

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI GREEN PRACTICE
SERTA DAMPAKNYA TERHADAP KINERJA
RECEPTIONIST DI RASCALS HOTEL KUTA LOMBOK**

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

**NURUL WAHIDAH
NIM 2415854050**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat dan Rahmat-Nya penulis dapat menyusun Skripsi yang berjudul “Implementasi Green Practice serta Dampaknya Terhadap Kinerja Receptionist Di Rascals Hotel Kuta Lombok” dengan tepat waktu. Penulisan penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai wadah ilmu mahasiswa dalam menyalurkan minat yang dilakukan dalam bentuk penelitian kemudian disusunlah laporan berupa skripsi ini.

Penulisan ini juga menjadi salah satu syarat kelulusan di Program Studi Terapan S1 Manajemen Bisnis Pariwisata di Politeknik Negeri Bali. Tentunya dalam penyusunan skripsi penelitian ini tidak terlepas dari pihak-pihak yang selalu memberikan dukungan dan masukan kepada penulis, sehingga penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak tersebut, di antaranya:

1. I Nyoman Abdi, S.E., M.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. 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. Ni Ketut Bagiastuti, S.H., MH selaku Dosen Pembimbing I yang serta memberikan bimbingan dan meluangkan waktu untuk memberikan arahan kepada penulis demi kelancaran penyusunan Skripsi ini dari tahap awal sampai akhir.

6. Ni Luh Eka Armoni, SE., M.Par selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan saran, dukungan, dan bimbingan nya tanpa henti untuk membantu penulis agar dapat menyelesaikan penulisan Skripsi ini dengan baik dan tepat waktu.
7. Seluruh staff Rascals Hotel Kuta Lombok khususnya bagian Front office dan manajemen terkait, atas izin dan dukungan yang diberikan untuk melakukan penelitian di Rascals Hotel Kuta Lombok.
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 dan sahabat yang selalu memberikan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi tepat waktu.

Penulis sadar bahwa Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna mengingat keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki penulis. Sehingga besar harapan penulis agar Skripsi ini dapat bermanfaat kedepannya bagi pembaca. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih dan mohon maaf atas kesalahan dalam penyusunan Skripsi ini.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Penulis

Nurul Wahidah

**IMPLEMENTASI GREEN PRACTICE
SERTA DAMPAKNYA TERHADAP KINERJA
RECEPTIONIST DI RASCALS HOTEL KUTA LOMBOK
NURUL WAHIDAH
2415854050**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implemetasi *green practice* di Rascals Hotel Kuta Lombok serta dampaknya terhadap kinerja *receptionist* di Rascals Hotel Kuta Lombok. Objek penelitian ini yaitu implementasi *Green Practice* di Rascals Hotel Kuta Lombok berfokus pada departmen *front office*, serta dampak yang ditimbulkan terhadap kinerja *receptionist*. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang dimana pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara serta dokumentasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan *green practice* sudah dilakukan secara konsisten meskipun terdapat beberapa praktik yang masih bisa ditingkatkan. Dimensi yang sudah terlaksana dengan maksimal diantaranya adalah *green action* dengan indikator penghematan energi, pengelolaan air, pengelolaan limbah kemudian *green donation* dengan indikatorn program penghijauan, dukungan organinasi lingkungan, dan edukasi Masyarakat. Sedangkan untuk dimensi *green food* dengan indikator penggunaan bahan makanan organik dan kemitraan dengan pemasok lokal masih perlu peningkatan dalam praktiknya sehingga keseluruhan indkator dalam *green practice* dapat diterapkan dengan maksimal. Kemudian penerapan *green practice* memberikan dampak yang positif terhadap kinerja *receptionist* dirascals hotel kuta Lombok, hal ini dapat dilihat dari tingkat efisiensi dan efektifitas dalam memberikan layanan kepada tamu secara maksimal sehingga meningkatkan kepuasan tamu yang menginap.

Kata Kunci: *Green Practice*, Kinerja, *Front Office*.

IMPLEMENTASI GREEN PRACTICE SERTA DAMPAKNYA TERHADAP KINERJA RECEPTIONIST DI RASCALS' HOTEL KUTA LOMBOK

**NURUL WAHIDAH
2415854050**

ABSTRACT

This study aims to analyze the implementation of green practices at Rascals Hotel Kuta Lombok and its impact on receptionist performance at Rascals Hotel Kuta Lombok. The object of this research is the implementation of Green Practice at Rascals Hotel Kuta Lombok focusing on the front office department, as well as the impact it has on receptionist performance. This research is qualitative research where data collection is carried out by means of observation, interviews and documentation. The results of this study show that the implementation of green practices has been carried out consistently even though there are several practices that can still be improved. The dimensions that have been implemented optimally include green action with energy saving indicators, water management, waste management and green donation with indicators of greening programs, support for environmental organizations, and community education. As for the green food dimension with indicators of the use of organic food ingredients and partnerships with local suppliers, it still needs to be improved in practice so that the overall indicators in green practice can be applied optimally. Then the implementation of green practices has a positive impact on the performance of receptionists at the Kuta Lombok hotel, this can be seen from the level of efficiency and effectiveness in providing maximum service to guests to increase the satisfaction of guests who stay.

Keywords: Green Practice, Performance, Front Office

DAFTAR ISI

SKRIPSI.....	i
SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	v
HALAMAN PERNYATAAN 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.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSATAKA.....	8
2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 Hotel	8
2.1.2 <i>Green Practice</i>	9
2.1.3 <i>Front Office</i>	12
2.1.4 Kinerja	14
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya.....	19

BAB III METODE PENELITIAN	25
3.1 Lokasi dan Periode Penelitian.....	25
3.2 Objek Penelitian.....	25
3.3 Identifikasi Variabel.....	25
3.4 Definisi Operasional Variabel	26
3.5 Jenis dan Sumber Data	29
3.6 Penentuan Informan.....	30
3.6 Metode Pengumpulan Data	31
3.8 Analisis Data	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	34
4.1 Gambaran Umum Rascals Hotel Kuta Lombok	34
4.1.1 Sejarah Singkat	35
4.1.2 Bidang Usaha Rascals Hotel Kuta Lombok	36
4.1.3 Fasilitas Rascals Hotel kuta Lombok	37
4.1.4 Struktur Organisasi <i>Front Office</i> Rascals Hotel Kuta Lombok	50
4.2 Penyajian Hasil-Hasil Penelitian.....	54
4.2.1 Implementasi <i>Green Practice</i> oleh <i>Receptionist</i> di Rascals Hotel Kuta Lombok	55
4.2.2 Dampak Implementasi <i>Green Practice</i> Terhadap Kinerja <i>Receptionist</i> di Rascals Hotel Kuta Lombok	63
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	74
DAFTAR PUSTAKA.....	76
LAMPIRAN	78

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	27
Tabel 4.1 Dampak Implementasi Green Practice Terhadap Kinerja Receptionist di Rascals Hotel Kuta Lombok.....	74



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Letak Rascals Hotel Kuta	35
Gambar 4.2 Double or Twin with Terrace	39
Gambar 4.3 Double or Twin with Balcony	40
Gambar 4.4 Superior Suite Room	41
Gambar 4.5 Superior Suite Room	42
Gambar 4.6 Deluxe Double Room with Balcony	43
Gambar 4.7 Deluxe Double Room with Terrace	44
Gambar 4.8 Restauran & Bar area	45
Gambar 4.9 Spa Area	46
Gambar 4.10 Yoga Class	47
Gambar 4.11 Sauna & Ice Bath	49
Gambar 4.12 Kolam Renang Area	50
Gambar 4.13 Struktur Organisasi Front Office Departement	51
Gambar 4.14 Mesin Pompa dan Filter air Rascals Hotel Kuta Lombok	57
Gambar 4.15 Penggunaan Kembali Limbah Kertas	58
Gambar 4.16 Tas Belanja	59
Gambar 4.17 Tanaman sereh di area parkir Rascals Hotel Kuta Lombok	60
Gambar 4.18 Gambar salah satu merchandise dari pemasok lokal	60
Gambar 4.19 Penanaman tumbuhan hias di area penghijaun	61
Gambar 4.20 Jumat Bersih oleh Rascals Hotel Staff	63
Gambar 4.21 Pemakaian kertas bolah balik	67
Gambar 4.22 Alat Absensi staff Rascals Hotel Kuta Lombok	72

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. 1 PEDOMAN WAWANCARA.....	78
Lampiran 1. 2 HASIL WAWANCARA.....	84
Lampiran 1. 3 DOKUMENTASI WAWANCARA	106
Lampiran 1. 4 SURAT PERMOHONAN PENGUMPULAN DATA.....	107

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sektor pariwisata telah menjadi salah satu penggerak utama perekonomian Indonesia, khususnya dalam menghasilkan devisa negara dan menciptakan lapangan kerja. Perkembangan ini terlihat sangat signifikan di berbagai daerah tujuan wisata salah satunya adalah Lombok, terutama di kawasan Kuta Mandalika yang telah ditetapkan sebagai Daerah Super Prioritas. Hal ini diperkuat dengan data dari Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia (2021) yang menunjukkan pertumbuhan pesat sektor pariwisata di Lombok ditandai dengan peningkatan jumlah kunjungan wisatawan dan tingginya permintaan akan akomodasi perhotelan.

Seiring dengan pesatnya perkembangan sektor pariwisata, kesadaran akan pentingnya pelestarian lingkungan dalam industri perhotelan juga semakin meningkat. **Green practice** hadir sebagai sebuah konsep pengelolaan ramah lingkungan yang bertujuan untuk meminimalkan dampak negatif terhadap lingkungan dalam operasional perhotelan. Teng et al. (2015), mendefinisikan **Green Practice** sebagai program yang mendorong pelaku bisnis perhotelan untuk melakukan penghematan air dan energi, pengurangan limbah padat, serta penurunan biaya operasional yang berdampak pada pelestarian lingkungan. Dalam implementasinya, **Green Practice** mencakup berbagai aspek seperti pengelolaan energi yang efisien, pengurangan

penggunaan material tidak ramah lingkungan, penerapan sistem *paperless*, dan pengelolaan limbah yang berkelanjutan.

Yi et al. (2018), mengidentifikasi tiga komponen utama dalam implementasi *green practice* di industri perhotelan. Pertama, *Green Action* yang mencakup inisiatif operasional seperti sistem hemat energi, implementasi *digital paperless*, dan program daur ulang. Kedua, *Green Food* yang berfokus pada penggunaan bahan makanan organik, kemitraan dengan pemasok lokal, dan penerapan konsep *farm-to-table* untuk keberlanjutan kuliner. Ketiga, *Green Donation* yang melibatkan kontribusi hotel dalam program pelestarian lingkungan, kerja sama dengan organisasi lingkungan, dan dukungan terhadap komunitas lokal dalam upaya perlindungan lingkungan.

Ketiga komponen ini membentuk kerangka komprehensif dalam penerapan praktik ramah lingkungan di industri perhotelan. Melalui implementasi yang seimbang, hotel dapat berkontribusi pada pelestarian lingkungan sekaligus meningkatkan efisiensi operasionalnya. Apabila ditinjau dari konteks operasional hotel, *Receptionist* sebagai garda terdepan pelayanan memiliki peran yang sangat vital dalam implementasi *Green Practice*. Kinerja menurut Manguknegara (2011), didefinisikan sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Sedarmayanti (2018), memperkuat konsep tersebut dengan menyatakan bahwa pengukuran kinerja dapat dilakukan melalui indikator: kualitas kerja (*quality of work*), ketepatan waktu (*promptness*), inisiatif (*initiative*), kemampuan (*capability*), dan komunikasi (*communication*). Sementara itu (Mathis et al., 2013), mengemukakan lima indikator

untuk mengukur kinerja karyawan yaitu kuantitas *output*, kualitas *output*, jangka waktu *output*, kehadiran di tempat kerja, dan sikap kooperatif. Melián-González & Bulchand-Gidumal (2016), dalam penelitiannya mengungkapkan bahwa kinerja hotel dapat diukur melalui empat elemen penting sebagai indikator pengukuran kinerja, yaitu produktivitas operasional yang mencakup efisiensi penggunaan sumber daya dan pencapaian target operasional, produktivitas karyawan yang meliputi tingkat kehadiran dan pencapaian target individu, kualitas pelayanan pelanggan yang diukur melalui tingkat kepuasan tamu dan penanganan keluhan, dan komersialisasi yang dapat dilihat dari tingkat hunian kamar serta pendapatan hotel.

Keempat elemen ini menjadi tolak ukur keberhasilan implementasi berbagai program hotel, termasuk *Green Practice*. Dalam implementasinya, praktik ramah lingkungan yang diterapkan oleh *Front Office* memiliki kaitan erat dengan kinerja mereka, dimana penggunaan sistem *paperless*, efisiensi energi, dan kemampuan mengedukasi tamu tentang program *Green Hotel* berkontribusi pada peningkatan produktivitas operasional, kualitas pelayanan, dan pencapaian target komersial hotel. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan program *Green Practice* tidak hanya berdampak pada aspek lingkungan tetapi juga berpengaruh signifikan terhadap kinerja *Front Office* dalam memberikan pelayanan prima kepada tamu hotel.

Berdasarkan obeservasi awal terlihat adanya kendala signifikan dalam penyampaian informasi produk hotel melalui media digital. Upaya penerapan sistem *paperless* melalui penggunaan *barcode* untuk prosedur *check-in* belum berjalan optimal karena banyak tamu yang mengalami kesulitan dalam memahami informasi

yang disajikan secara digital. *Receptionist* juga menghadapi tantangan dalam menyeimbangkan efisiensi pelayanan dengan implementasi *Green Practice*, terlebih dengan adanya ketidakselarasan antara penerapan *Green Practice* dengan *Standard Operating Procedure (SOP)* yang berlaku.

Permasalahan ini semakin terlihat dari data internal hotel yang menunjukkan adanya fluktuasi penggunaan kertas selama periode 2019-2023. Fluktuasi ini mengindikasikan bahwa implementasi sistem *paperless* belum berjalan sesuai dengan yang diharapkan, mencerminkan adanya kesenjangan antara tujuan penerapan *Green Practice* dengan realitas operasional di lapangan. Situasi ini menimbulkan dilema bagi *Receptionist* dalam memberikan pelayanan yang optimal sambil tetap menjaga komitmen terhadap praktik ramah lingkungan.

Berdasarkan fenomena tersebut, penelitian mengenai implementasi *Green Practice* dan dalam mendukung kinerja *Receptionist* di Rascals Hotel Kuta Lombok menjadi sangat penting untuk dilakukan sehingga peneliti tertarik mengambil penelitian dengan judul “Implementasi *Green Practice* serta Dampaknya Terhadap Kinerja *Receptionist* Di Rascals Hotel Kuta Lombok”

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah Implementasi *Green Practice* oleh *Receptionist* di Rascals Hotel Kuta Lombok?
2. Bagaimanakah Dampak implementasi *Green Practice* terhadap kinerja *Receptionist* di Rascals Hotel Kuta Lombok?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis Implementasi *Green Practice* oleh *Receptionist* di Rascals Hotel Kuta Lombok
2. Untuk menganalisis Dampak implementasi *Green Practice* terhadap kinerja *Receptionist* di Rascals Hotel Kuta Lombok.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat membantu dalam memberikan informasi guna mendukung penelitian selanjutnya sebagai referensi dan masukan bagi pembaca. Selain itu, diharapkan juga penelitian ini dapat memberikan tambahan pengetahuan tentang bagaimana penerapan *Green Practice* berdampak terhadap kinerja *Receptionist* di Rascals Hotel Kuta Lombok.

1.4.2 Manfaat Praktis.

1. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pikiran bagi pihak hotel dalam penerapan *green practice* yang berpengaruh terhadap kinerja *Receptionist* di departmen *Front Office* Rascals Hotel Kuta Lombok.

2. Bagi Politeknik Negeri Bali

Diharapkan dapat menjadi referensi atau pustaka bagi peneliti selanjutnya dengan topik yang terkait.

3. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dalam berfikir bagi penulis serta meningkatkan kemampuan berkomunikasi selama proses penelitian terkait Implementasi *Green Practice* serta Dampaknya terhadap kinerja *Receptionist* di Rascals Hotel Kuta Lombok.

1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian

Penelitian ini dibatasi pada bagaimana implementasi yang dilakukan *Receptionist* terhadap konsep *Green Practice* serta menemukan dampak bagi kinerja *Receptionist* berdasarkan aspek *Green Hotel*. Aspek-aspek yang menjadi fokus adalah seperti penggunaan sistem tanpa kertas, penghematan energi listrik serta produktivitas *Receptionist* terhadap aspek tersebut dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada tamu yang menginap. Kemudian indikator dalam konsep *Green Practice* yang menjadi batasan penelitian ini adalah penghematan energi, pengelolaan air, pengelolaan limbah, pengurangan plastik sekali pakai (*green action*). Penggunaan bahan makanan *organic*, dan kemitraan dengan pemasok lokal (*green food*). Program penghijauan, dukungan organisasi lingkungan, edukasi masyarakat (*green donation*). Sedangkan indikator untuk kinerja *receptionist* memiliki batasan pada dimensi Kuantitas *Output* (Jumlah pekerjaan yang diselesaikan, Volume pelayanan, dan Pencapaian target), Kualitas *Output* (Ketepatan dan ketelitian kerja, Akurasi pemrosesan dokumen, Standar kualitas pelayanan), Ketepatan waktu (Kecepatan respon, Efisiensi prosedur, dan Penyelesaian tugas tepat waktu), Kehadiran (Tingkat

kehadiran, Ketepatan waktu, dan Kedisiplinan), dan Kemampuan bekerjasama (Komunikasi efektif, Koordinasi antar departemen, Sikap kooperatif).



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis serta pembahasan yang telah disampaikan terkait *Implementasi Green Practice* serta dampaknya terhadap kinerja *receptionist* di Rascals Hotel Kuta Lombok, menghasilkan simpulan sebagai berikut:

1. Implementasi *Green Practice* di Rascals Hotel Kuta Lombok sudah diterapkan dengan maksimal disesuaikan dengan lingkungan dan keadaan di lapangan. Beberapa dimensi dan indikator sudah dilaksanakan secara konsisten dan maksimal tetapi terdapat beberapa indikator juga yang belum dilaksanakan dengan maksimal. Indikator yang terlaksana dengan maksimal pada dimensi *green action* melalui penghematan energi, pengelolaan air, pengurangan plastik sekali pakai, dan pengelolaan limbah. Kemudian indikator dalam *green donation* melalui program penghijauan, dukungan organisasi lingkungan, dan edukasi masyarakat. Sedangkan untuk dimensi *green food* dengan indikator penggunaan bahan makanan organik dan kemitraan dengan pemasok lokal belum maksimal dalam penerapannya.
2. Implementasi *Green Practice* terhadap kinerja *receptionist* di rascals hotel kuta Lombok memiliki dampak yang positif terutama dalam hal efisiensi waktu kerja dan penyampaian informasi yang lebih mudah. Praktik ini tentunya tidak lepas dari pengaruh negatif tetapi berdasarkan paparan diatas dapat disimpulkan bahwa

implementasi *green practice* memberikan dampak positif yang lebih besar dalam membantu memaksimalkan operasional demi memenuhi kepuasan tamu.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan penulis khususnya didepartemen front office yang berkaitan dengan implementasi *green practice* serta dampaknya terhadap kinerja *receptionist*. Adapun saran yang ingin disampaikan oleh penulis yaitu:

1. Solusi yang perlu ditingkatkan terkait dengan implementasi yang kurang maksimal yaitu dimensi *green food* melalui pemakaian bahan makanan organik. Beralih dengan memanfaatkan tanaman sereh yang ditanam untuk dijadikan bahan minuman sebagai *welcome drink* di *front office* sehingga pemanfaatan tumbuhan sereh sebagai bahan makanan organik dapat dilakukan secara maksimal.
2. Solusi lain yang perlu dilakukan adalah pembuatan SOP atau peraturan tertulis sehingga informasi terkait praktik ramah lingkungan tersampaikan dengan baik dan jelas seperti mencetak himbauan mematikan lampu dan alat elektronik sebelum pulang sehingga selain sebagai SOP juga sebagai pengingat pegawai karena sudah ada peraturan tertulis.
3. Dalam praktik *green practice*, langkah baiknya juga selain mengedukasi tamu terkait pentingnya penghijauan atau menjaga lingkungan juga mengikutsertakan tamu dalam hal penghijauan dapan pelestarian serta menjaga lingkungan. Hal ini dapat menjadi salah satu branding positif bagi hotel mengingat konsep hotel yang hijau dan memanfaatkan alam sehingga nilai jual akan lebih meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdou, A. H., Hassan, T. H., & Dief, M. M. El. (2020a). A description of green hotel practices and their role in achieving sustainable development. *Sustainability (Switzerland)*, 12(22), 1–21. <https://doi.org/10.3390/su12229624>
- Abdou, A. H., Hassan, T. H., & Dief, M. M. El. (2020b). A description of green hotel practices and their role in achieving sustainable development. *Sustainability (Switzerland)*, 12(22), 1–21. <https://doi.org/10.3390/su12229624>
- Adamy, M. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia Teori, Praktik dan Penelitian*. Unimal Press.
- Bagyono. (2012). *Pariwisata dan Perhotelan*. Alfabeta.
- Darsono, A. (2011). *Informasi bibliografi*. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Derianto, P. S., & Kristiutami, Y. P. (2015). *Standar Operasional Prosedur Room Service Amaroossa Hotel Bandung*. II(1).
- Dwi Insani, 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). <http://ejurnal.ars.ac.id/index.php/JIIP>
- Gede, I., Reno Ganggas, B., Darlina, L., & Wendri, G. M. (2022). *Penerapan Green Practice Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office Department Di Prama Sanur Beach Hotel*.
- Jumadi, M. (2024). *Penerapan Layanan Digital Of Sales (POS) Dalam Mendukung Inisiasi Green Hotel Di Rascals Hotel Kuta Lombok*.
- Mangkunegara, A. A. P. (2011). *Manajemen sumber daya manusia perusahaan*. PT. Remaja Rosdakarya.
- Mathis, R. L., Jackson, J. H., & Valentine, S. R. (2013). *Human Resource Management*.
- Maulana, Y., & Mesyani, E. (2023). *Effect Of Sales Growth, Profitability, Liquidity, and AND Leverage On Profit Growth*. <http://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/jap>
- Melián-González, S., & Bulchand-Gidumal, J. (2016). A model that connects information technology and hotel performance. *Tourism Management*, 53, 30–37. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2015.09.005>

- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Miles-Huberman-Saldana2014_Qualitative Data Analysis_A Methods Sourcebook*.
- Moleong, L. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- Schubert, F. (2008). *Exploring and Predicting Costumers' Attitude and Behaviors Towards Green Restaurant*.
- Sedarmayanti. (2018). *Hubungan budaya kerja dan lingkungan kerja terhadap peningkatan kinerja pegawai pada lembaga pendidikan tinggi*.
- Shahir, N. M., Humaidi, N., Fatiany, S., & Jailani, A. K. (2023). Factors Influencing Green Practice Adoption and Mediating Role of Green Practice Benefits. In *Information Management and Business Review* (Vol. 15, Issue 4).
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif, dan R & D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2011). *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- 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>
- Wachidyah, W. (2017). *Front Office Departmnet dan Perannya Dalam Layanan Tamu Hotel*.
- Wang, H., Khan, M. A. S., Anwar, F., Shahzad, F., Adu, D., & Murad, M. (2021). Green Innovation Practices and Its Impacts on Environmental and Organizational Performance. *Frontiers in Psychology*, 11. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.553625>
- Wayan, N., Antari, D., & Pariwisata, J. (2024). *Skripsi Implementasi Green Practice Oleh Staff Departement Front Office Untuk Meningkatkan Sustainability Di Conrad Bali*.
- Yi, S., Li, X., & Jai, T. M. (Catherine). (2018). Hotel guests' perception of best green practices: A content analysis of online reviews. *Tourism and Hospitality Research*, 18(2), 191–202. <https://doi.org/10.1177/1467358416637251>