

SKRIPSI

**TINGKAT KEPUASAN WISATAWAN TERKAIT
PELAYANAN FRONT OFFICE DEPARTMENT
DI SOFITEL NUSA DUA BALI RESORT**



POLITEKNIK NEGERI BALI

NGURAH MADE ANGGA ARSA WIBAWA

JURUSAN PARIWISATA

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2022

SKRIPSI

**TINGKAT KEPUASAN WISATAWAN TERKAIT
PELAYANAN FRONT OFFICE DEPARTMENT
DI SOFITEL NUSA DUA BALI RESORT**



NGURAH MADE ANGA ARSA WIBAWA
NIM. 1815834152

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



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 : Ngurah Made Angga Arsa Wibawa

NIM : 1815834152

Program Studi : Manajemen Bisnis Pariwisata

Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi berjudul:

**TINGKAT KEPUASAN WISATAWAN TERKAIT
PELAYANAN FRONT OFFICE DEPARTMENT
DI SOFITEL NUSA DUA BALI RESORT**

benar bebas dari plagiat. 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, 04 Agustus 2022

Yang membuat pernyataan,

Meterai 10000



Ngurah Made Angga Arsa Wibawa

SKRIPSI
TINGKAT KEPUASAN WISATAWAN TERKAIT
PELAYANAN FRONT OFFICE DEPARTMENT
DI SOFITEL NUSA DUA BALI RESORT

Proposal penelitian ini diusulkan sebagai salah satu syarat untuk menyusun skripsi
Program studi D4 Manajemen Bisnis Pariwisata Terapan



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh:

NGURAH MADE ANGA ARSA WIBAWA

NIM. 1815834152

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

BADUNG

2022

**TINGKAT KEPUASAN WISATAWAN TERKAIT PELAYANAN
FRONT OFFICE DEPARTMENT DI SOFITEL NUSA DUA BALI
RESORT**

Diajukan Oleh:

**NGURAH MADE ANGGA ARSA WIBAWA
NIM. 1815834152**

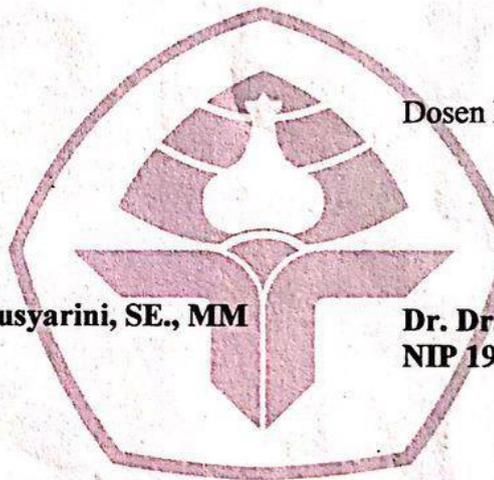
Telah Disetujui dan Diterima dengan Baik Oleh:

Dosen Pembimbing I,



Dr. Ni Putu Wiwiek Ary Susyarini, SE., MM

NIP 198009032008122002



Dosen Pembimbing II,



Dr. Dra Lien Darlina, M.Hum

NIP 196612081993032001

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI**

Mengetahui

Ketua Jurusan Pariwisata



Prof. Ni Made Ernawati, MATM., PhD

NIP 196312281990102001

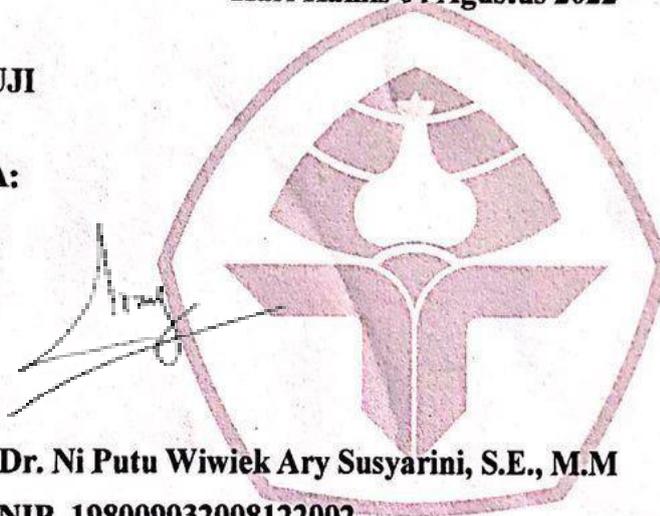
**TINGKAT KEPUASAN WISATAWAN TERKAIT
PELAYANAN FRONT OFFICE DEPARTMENT SOFITEL
NUSA DUA BALI RESORT**

Telah Diujikan dan Dinyatakan Lulus Ujian pada:

Hari Kamis 04 Agustus 2022

PENGUJI

KETUA:



Dr. Ni Putu Wiwiek Ary Susyarini, S.E., M.M
NIP. 198009032008122002

JURUSAN PARIWISATA
ANGGOTA
POLITEKNIK NEGERI BALI

1. Dr. I Made Darma Oka. S.ST.Par., M.Par.

NIP 196510202000121001

A handwritten signature in black ink, consisting of several vertical strokes and a diagonal line.

2. Kanah, S.Pd., M.Hum

NIP 197004121998022001

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat dan anugerah-Nya, penulis dapat menyelesaikan Proposal penelitian yang berjudul “Tingkat Kepuasan Wisatawan Terkait Pelayanan *Front Office Departement* Di Sofitel Nusa Dua Bali Resort” dengan baik dan tepat pada waktunya.

Adapun maksud penyusunan Skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menuntaskan perkuliahan. Dalam penyusunan Skripsi penulis banyak menghadapi kendala. Namun atas bantuan serta dorongan dari berbagai pihak akhirnya penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian ini. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan proposal ini, antara lain:

1. I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom. sebagai Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menuntut ilmu selama empat tahun di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM, Ph.D, sebagai Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan fasilitas yang memadai serta membantu kelancaran perkuliahan di Jurusan Pariwisata.
3. Dr. Gede Ginaya, M.Si sebagai Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan bimbingan selama mengikuti proses perkuliahan di Jurusan Pariwisata.
4. Dra. Ni Nyoman Triyuni, MM sebagai Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata yang telah membantu mengarahkan mengenai pedoman

penulisan serta membantu kelancaran dalam proses penulisan skripsi ini.

5. Dr. Ni Putu Wiwiek Ary Susyarini, S.E., M. selaku Pembimbing 1 atas waktu, saran dan motivasi yang sudah diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Dr. Dra Lien Darlina, M.Hum selaku Pembimbing II atas waktu, saran dan motivasi yang sudah diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Ni Luh Eka Armoni SE., M.Par sebagai Koordinator Praktik Kerja Lapangan dan penasehat pelatihan yang memberikan bimbingan selama proses Praktik Kerja Lapangan (PKL) berlangsung.
8. Seluruh Dosen Pengajar Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah sabar mengajar dan membimbing penulis dengan banyak ilmu pengetahuan selama mengikuti perkuliahan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
9. Pihak Manajemen Sofitel Nusa Dua Bali Resort khususnya di bagian *Front Office Departement* yang telah membantu penulis selama melaksanakan kegiatan training, memberikan motivasi, kesempatan dan masukan untuk mengumpulkan data dalam skripsi ini.
10. Made Suganda dan Ni Made Karyani sebagai orang tua penulis yang telah memberikan semangat, motivasi, cinta dan kasih kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi penelitian ini.
11. Sahabat 5 Sekawan yang telah memberikan bantuan serta motivasi dalam penyusunan skripsi ini.

12. Ni Kadek Deisyana Putri Indra Swarya yang telah memberikan motivasi, semangat dan cinta kasih dalam penyusunan skripsi ini.
13. Dan semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu, yang telah membantu dan mendukung kelancaran penyusunan skripsi ini.
14. Akhir kata, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, diharapkan kritik dan saran dari berbagai pihak yang bersifat membangun demi perbaikan dan penyempurnaan proposal ini dan mengharapkan semoga proposal ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca.



Badung, Maret 2021

Penulis

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

***TOURIST SATISFACTION LEVEL RELATED TO FRONT OFFICE
DEPARTMENT SERVICES SOFITEL NUSA DUA BALI RESORT***

NGURAH MADE ANGGA ARSA WIBAWA

NIM. 1815834152

ABSTRACT

This study discusses the Level of Tourist Satisfaction Related to Front Office Department Services at Sofitel Nusa Dua Bali Resort. The purpose of this study is to analyze the level of tourist satisfaction related to Front Office Department services and to analyze indicators of green practice services that need to be improved and maintained in improving the quality of front office services. Methods of data collection is done by distributing questionnaires, interviews, observation, and documentation. The sampling technique used in this study was accidental sampling with a total sample of 75 respondents and 1 informant. The data analysis technique used servqual test (service quality) and importance performance analysis (IPA). The results showed that the level of tourist satisfaction related to Front Office Department Services at Sofitel Nusa Dua Bali Resort has been carried out to the maximum as indicated by the gap in the servqual test score, namely from 16 question indicators it produces 14 gaps (+) and 2 gaps (-), and The results of the importance performance analysis (IPA) test show that there are 2 indicators that need to be improved in terms of service quality, namely indicator 1 (Hotel lobby uses adequate lighting and indicator 10 (Staff responds to guest requests and complaints quickly). And there are 2 indicators that need to be maintained The quality of service provided by the front office department is the completeness of the facilities provided by considering environmental friendly aspects (Indicator 3) (Front office prepares welcome drinks using local and organic ingredients (Indicator 11).

Keywords: Green Practice, Service Quality, Front Office Department

TINGKAT KEPUASAN WISATAWAN TERKAIT PELAYANAN FRONT OFFICE DEPARTMENT SOFITEL NUSA DUA BALI RESORT

NGURAH MADE ANGGA ARSA WIBAWA

NIM. 1815834152

ABSTRAK

Penelitian ini membahas tentang Tingkat Kepuasan Wisatawan Terkait Pelayanan *Front Office Departement* Di Sofitel Nusa Dua Bali Resort. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis Tingkat Kepuasan Wisatawan Terkait Pelayanan *Front Office Departement* dan untuk menganalisis indikator pelayanan *green practice* yang perlu untuk ditingkatkan dan dipertahankan dalam meningkatkan kualitas pelayanan *front office*. Metode pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner, wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *accidental sampling* dengan total sampel sebanyak 75 responden dan informan sejumlah 1 orang. Teknik analisis data menggunakan uji *servqual* (*service quality*) dan *importance performance analysis* (IPA). Hasil penelitian menunjukkan bahwa Tingkat Kepuasan Wisatawan Terkait Pelayanan *Front Office Departement* Di Sofitel Nusa Dua Bali Resort sudah dilaksanakan dengan maksimal yang ditunjukkan dengan adanya gap pada skor uji *servqual* yakni dari 16 indikator pertanyaan menghasilkan 14 gap (+) dan 2 gap (-), dan hasil dari uji *importance performance analysis* (IPA) menunjukkan terdapat 2 indikator yang perlu ditingkatkan kualitas pelayanannya yaitu indikator 1 (*Lobby hotel menggunakan pencahayaan yang cukup*) dan indikator 10 (*Staff merespon permintaan dan keluhan tamu secara cepat*). Serta terdapat 2 indikator yang perlu untuk dipertahankan kualitas pelayanannya oleh *front office department* yaitu Kelengkapan fasilitas yang disediakan mempertimbangkan aspek ramah lingkungan (Indikator 3) (*Front office menyiapkan welcome drink menggunakan bahan local dan organic*) (Indikator 11).

Kata kunci: *Green Practice*, Kualitas Pelayanan, *front Office Department*

DAFTAR ISI

COVER	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
SKRIPSI HALAMAN JUDUL HALAMAN JUDUL	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PENELITIAN.....	v
HALAMAN PENETAPAN KELULUSAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRACT	ix
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI.....	xi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.1 Rumusan Masalah.....	5
1.2. Tujuan Penelitian.....	6
1.3. Manfaat Penelitian.....	6
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	8
5.1 Simpulan.....	8
5.2 Saran	9
DAFTAR PUSTAKA	11

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Kepuasan wisatawan memiliki hubungan erat dengan kualitas pelayanan (jasa). Terjadinya loyalitas konsumen disebabkan adanya pengaruh kepuasan dan ketidakpuasan wisatawan terhadap kualitas pelayanan yang terakumulasi secara terus menerus. Kualitas pelayanan dapat dikatakan sebagai factor yang akan memberikan efek besar terhadap tingkat berkembangnya suatu perusahaan khususnya dalam bidang pelayanan jasa akomodasi perhotelan. Nusa Dua merupakan salah satu daerah wisata dengan perkembangan akomodasi yang sangat pesat, dimana terdapat beberapa hotel bintang empat sampai bintang lima. Pesatnya pertumbuhan akomodasi di daerah Tuban, maka akan menimbulkan persaingan dari masing

Pariwisata merupakan sektor usaha yang cukup diandalkan di Indonesia, sektor usaha ini menghasilkan devisa yang cukup tinggi untuk mendorong pembangunan di Indonesia. Sektor pariwisata diharapkan mampu memberikan kontribusi yang cukup besar dalam menghasilkan devisa nasional sehingga dapat menjadi tulang punggung perekonomian dan dapat membantu meningkatkan kemakmuran serta meningkatkan kesejahteraan rakyat banyak, oleh karena itu pemerintah sangat memperhatikan sektor pariwisata beserta sarana-sarananya.

Pulau Bali adalah salah satu destinasi wisata terbaik di Indonesia bahkan di dunia, hal ini ditunjukkan dengan perkembangan akomodasi yang berkembang

sangat pesat. Namun seiring dengan perkembangan dan semakin banyaknya akomodasi, masyarakat sadar akan pencemaran lingkungan yang disebabkan oleh industri hotel dan produk yang digunakan merupakan salah satu penyebab kerusakan lingkungan. Menurut Chen & Chen, (2012:211) bahwa 75% dari pencemaran lingkungan yang disebabkan oleh industri hotel adalah energi, air limbah, dan asap. Menyadari isu lingkungan yang semakin penting tersebut, industri hotel kini mulai menganggap isu lingkungan sebagai bagian dari proses pengambilan keputusan, termasuk untuk bidang operasional. Oleh karena itu sekarang banyak hotel sudah mulai menggunakan metoda inovatif salah satunya yaitu dengan menerapkan *green practice* dalam beroperasional.

Green practice mengarah pada tindakan untuk melindungi lingkungan dan produk yang dihasilkan minim pada kerusakan lingkungan. Tindakan “hijau” yang diterapkan di bisnis *hospitality* antara lain menggunakan produk lokal atau organik, memasang alat penghemat air, dan melakukan penghematan *energy*, menurut Irawan & Vianney, (2017:87). Mengelompokan *green practice* menjadi *green action*, *green food*, and *green donation*. *Green Action* berarti kegiatan yang bertujuan melindungi dan memberikan dampak yang positif kepada lingkungan, seperti mendaur ulang dan mengurangi penggunaan plastik dan kertas termasuk di dalamnya efisiensi energi dan air, serta penggunaan bahan-bahan ramah lingkungan, daur ulang dan pencegahan polusi. Sedangkan *Green Food* adalah bahan makanan lokal dan organik yang mendukung lingkungan ke depannya dalam jangka panjang. Sedangkan *Green Donation* merujuk pada upaya untuk menyumbang dana, ikut serta dalam proyek komunitas, dan mengedukasi

masyarakat tentang dampak kerusakan lingkungan oleh akomodasi dan cara penanggulangannya.

Hotel merupakan bagian yang integral dari usaha pariwisata yang menurut keputusan menparpostel disebutkan sebagai suatu usaha akomodasi yang dikomersilkan. Tujuan dari setiap usaha perhotelan adalah mencari keuntungan dengan menyewakan fasilitas dan menjual pelayanan kepada para pengguna jasa akomodasi, berdasarkan pada pengertian hotel yang telah diuraikan, maka hotel selalu menjalankan dan melakukan kegiatan-kegiatan sebagai berikut: diantaranya penyewaan kamar, penjualan makanan dan minuman, penyediaan pelayanan-pelayanan penunjang yang bersifat komersial.

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan pelanggan atau konsumen setelah mendapatkan produk atau pelayanan dari sebuah perusahaan. Perasaan tersebut timbul karena pelanggan membandingkan harapan mengenai produk atau jasa yang akan diperoleh dengan kenyataan. Oleh sebab itu kepuasan memang subjektif. Penilaian tergantung dengan pelanggan itu sendiri.

Hotel merupakan suatu perusahaan yang bergerak di bidang jasa sebagai penyedia tempat peristirahatan bagi wisatawan, yang dilengkapi dengan penyediaan makanan dan minuman serta pelayanan bagi wisatawan yang berkunjung atau menginap. Menyelenggarakan usaha perhotelan harus didukung dengan sarana dan prasarana yang memadai. Secara umum fasilitas dan pelayanan yang harus disediakan meliputi layanan kamar, makanan, dan minuman, serta berbagai fasilitas pendukung lainnya yang dapat dinikmati oleh para wisatawan selama menginap dengan syarat pembayaran (A. Susepti & dkk, 2017).

Sofitel Nusa Dua Bali Resort merupakan hotel bintang 5 di Bali yang beralamat di Lot N5 Kawasan ITDC Nusa dua, Badung, Bali ,Bali 80363. Hotel Sofitel Nusa Dua Bali Resort menerapkan *green practice* merupakan standar sistem manajemen berdasarkan persyaratan terinci yang dapat diterapkan pada bisnis dan pengoperasian hotel dengan tujuan mengurangi dampak lingkungan dari penggunaan energi, air, pengelolaan limbah, dan faktor terkait lainnya, termasuk keselamatan hotel dan orang yang ada di dalamnya. *Green Practice* yaitu meliputi *Reduce, Reuse, Recycle* atau pemakaian bahan daur ulang, memakai lampu rendah *energy*, dan juga menerapkan program hemat air. Sofitel Nusa Dua Bali Resort berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang baik dengan menerapkan *Green Practice*, salah satu departemen yang mendukung pelayanan dengan menerapkan *Green Practice* di Sofitel Nusa Dua Bali Resort yaitu *Front office Department*.

Front office department merupakan salah satu departemen yang berhubungan langsung kepada tamu ketika tamu *check-in* sampai tamu *check-out*. Menurut Sugiarto, (2014:1), Departemen *Front office* memberikan pelayanan yang penuh kepada tamu dari sebelum tamu menginap, saat kedatangan tamu, selama tamu tinggal di hotel, dan saat tamu hendak meninggalkan hotel, tugas – tugas dari *front office* yaitu mulai dari membuat reservasi kamar, meng-handle *check – in* dan *check – out*, sampai penerimaan barang tamu. Adapun upaya yang sudah dilakukan *front office department* dalam menerapkan *green practice* yaitu menghemat pemakaian kertas, menggunakan kertas daur ulang dan juga menghemat pemakaian energi listrik seperti mengurangi penggunaan ac di *lobby*, mengurangi pemakaian lampu

dan juga menambahkan tanaman hijau di area *front office department*. Akan tetapi masih ada penerapan mengenai *green practice* seperti *green action*, *green food* dan *green donation* di *front office department* yang belum dilakukan secara maksimal.

Pelayanan yang maksimal agar penerapan program *green practice* dilakukan dengan lancar hendaknya dilakukan dengan hati-hati mengingat para pengunjung memiliki karakter dan budaya yang berbeda, sehingga pemahaman staff terhadap lintas budaya menjadi prioritas utama. Hal ini dilakukan untuk mempertemukan kebutuhan tamu sebagaimana yang diharapkan. Minimnya pengetahuan staff terhadap budaya tamu dapat menyebabkan kekecewaan di pihak pengunjung yang berdampak dengan reputasi hotel.

Tingginya tingkat persaingan pada industri *hospitality* menuntut pelayanan yang berkualitas ditawarkan kepada tamu agar jangan ditinggalkan pasar. Upaya memberikan pelayanan yang optimal dibutuhkan kerjasama antar team disemua departemen dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Hal serupa juga dituntut kepada pihak Hotel khususnya *front office department*. Dalam konteks tulisan ini adalah *front office department* di Sofitel Nusa Dua Bali Resort.

Latar belakang masalah di atas, maka penulis ingin melakukan penelitian tentang **“TINGKAT KEPUASAN WISATAWAN TERKAIT PELAYANAN FRONT OFFICE DEPARTMENT SOFITEL NUSA DUA BALI RESORT ”**

1.1 Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah Penerapan *Green Practice* pada *Front Office Department* di Sofitel Nusa Dua Bali Resort ?

2. Indikator manakah yang harus ditingkatkan dan dipertahankan untuk meningkatkan kualitas pelayanan *front office department* di Sofitel Nusa Dua Bali Resort ?

1.2. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis penerapan *green practice* yang diterapkan oleh *front office department* di Sofitel Nusa Dua Bali Resort.
2. Untuk menganalisis indikator manakah yang harus ditingkatkan dan dipertahankan untuk meningkatkan kualitas pelayanan *front office department* di Sofitel Nusa Dua Bali Resort.

1.3. Manfaat Penelitian

1.2.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat membantu dalam memberikan referensi serta informasi untuk penelitian selanjutnya, yang nantinya dapat dikembangkan kembali khususnya yang berhubungan penerapan *Green Practice* di hotel.

1.2.1 Manfaat praktis

Penelitian ini dilakukan dengan harapan bahwa akan memberikan manfaat bagi:

1. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi perusahaan dalam penerapan *Green Practice* yang efektif dan efisien sehingga dapat membantu kinerja perusahaan.

2. Bagi Akademik

Sebagai bahan kajian dan referensi bagi mahasiswa Politeknik Negeri Bali dalam melakukan penelitian selanjutnya terkhususnya mengenai *Green Practice*.

3. Bagi Peneliti

Menambah wawasan serta pengalaman peneliti dalam mengaplikasikan ilmu dan pengetahuan mengenai pembuatan suatu karya ilmiah.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil pembahasan dan analisis yang didapatkan terkait dengan Penerapan *Green practice* Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan *Front Office Department* di Sofitel Nusa Dua Bali Resort, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Penerapan *Green practice* Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan *Front Office Department* di Sofitel Nusa Dua Bali Resort dapat dikatakan sudah bagus, dapat dilihat dari hasil uji *servqual* yang dimana dari 16 indikator pertanyaan yang disebar melalui kuesioner menghasilkan gap atau kesenjangan 2 indikator (-) dan 14 indikator (+). Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa penerapan *green practice* untuk meningkatkan kualitas pelayanan *Front Office Department* di Sofitel Nusa Dua Bali Resort sudah maksimal.

Hasil dari *Importance Performance Analysis* (IPA), indikator yang perlu ditingkatkan pada Penerapan *Green practice* Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan *Front Office Department* di Sofitel Nusa Dua Bali Resort adalah “Efisiensi penggunaan pencahayaan di area lobby” dan “Straw yang digunakan berbahan stainless steel pada minuman” yang berada pada kuadran A. Adapun 14 indikator yang memiliki prestasi kerja yang sudah maksimal atau indikator yang

perlu di pertahankan yaitu Kelengkapan fasilitas yang disediakan yang pertama Edukasi mengenai program *green practice* yang diberikan oleh karyawan, Fasilitas yang disediakan mengurangi penggunaan berbahan plastic, Fasilitas yang disediakan mengurangi penggunaan berbahan plastic, Area lobby merupakan area bebas rokok, Tersedia tempat sampah organic dan anorganik di area lobby, Efisiensi penggunaan energy seperti ac di area lobby, Registration form yang digunakan yakni menggunakan kertas recycle, *Lobby* menggunakan dekorasi dengan konsep *green*, Pemasangan pamflet tentang program *green practice* di area lobby, *Welcome drink* yang di sediakan menggunakan bahan local dan organic, Kebersihan area lobby dengan berkurangnya sampah plastic, digunakan kembali seperti key room dan guest card, *Lobby* hotel merupakan area terbuka, Area lobby dijumpai tanaman hijau dan Gelas welcome drink yang digunakan merupakan gelas kaca.

5.2 Saran

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Bedasarkan kesimpulan yang telah dibahas sebelumnya adapun saran yang dapat diberikan kepada pihak *Front Office Department* Sofitel Nusa Dua Bali Resort terkait dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Saran atau upaya yang dapat dilakukan untuk menunjang keberhasilan penerapan *green practice* untuk meningkatkan kualitas pelayanan *front office department* yaitu harus mengurangi pemakaian *energy* pada siang hari salah satunya mengurangi penggunaan cahaya atau lampu di area *lobby* dan

dihidupkan saat perlunya saja dan juga itu akan mendukung program *green practice* yang sudah diterapkan di hotel.

2. *Front Office Department* Sofitel Nusa Dua Bali Resort harus mempertahankan indikator yang memiliki nilai kesenjangan positif. Langkah yang dapat dilakukan untuk mempertahankan nilai positif yang telah dicapai adalah mempertahankan kinerja dengan standar operasional prosedur sebagai acuan dalam memberikan pelayanan yang maksimal.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- A.E. Sagita; M. Najib; M. Yasid. (2020). *Marketing Mix and Consumer Characteristics on Purchasing Decisions and Customer Satisfaction in Muslimah Salons in Bogor City*. 6, 47–57.
- 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.
- Bungin, B. (2013). *Metode penelitian sosial & ekonomi: format-format kuantitatif dan kualitatif untuk studi sosiologi, kebijakan, publik, komunikasi, manajemen, dan pemasara edisi pertama*. Jakarta: kencana prenada media goup.
- Chen, Y.-C., & Chen, Y.-T. (2012). The Advantages of Green Management for Hotel Competitiveness in Taiwan: In the Viewpoint of Senior Hotel Managers. *Journal of Management and Sustainability*, 2(2), 211–218. <https://doi.org/10.5539/jms.v2n2p211>
- Daryanto dan Ismanto Setyabudi. (2019). *Konsumen dan Pelayanan Prima*, 135 (Vol. 1).
- Dharmawan, A., & Wurjaningrum, F. (2016). Rancangan Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Dengan Metode Servqual, Importance Performance Analysis, Dan Quality Function Deployment Pada Plasa Telkom Cabang Dinoyo Surabaya. *Jurnal Manajemen Teori Dan Terapan/ Journal of Theory and Applied Management*, 7(3), 207–224. <https://doi.org/10.20473/jmtt.v7i3.2712>
- Fandy Tjipono. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 9(1), 18–53.
- Haenady, F. A., Wahono, B., & Asiyah, S. (2016). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Lokasi Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus PadaToko Prabujaya Malang). *E – Jurnal Riset Manajemen PRODI MANAJEMEN Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Unisma*, 81–95.
- Irawan, A., & Vianney, A. (2017). Pengaruh Green Practice Terhadap Green Consumer Behavior Di the Kemangi Restaurant, Hotel Santika Pandegiling Pandegiling Surabaya. *Pengaruh Green Practice Terhadap Green Consumer Behavior Di the Kemangi Restaurant, Hotel Santika Pandegiling Pandegiling Surabaya*, 86–101.

- Janna, N. M. (2020). Konsep Uji Validitas dan Reliabilitas dengan Menggunakan SPSS. *Artikel : Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) Darul Dakwah Wal-Irsyad (DDI) Kota Makassar, 18210047*, 1–13.
- Liani, D. A., Fikry, M., & J. Hutajulu, M. (2020). Analisa Metode Webqual 4.0 dan Importance-Performance Analysis (IPA) Pada Kualitas Situs Detik.com. *Jurnal Ilmiah Merpati (Menara Penelitian Akademika Teknologi Informasi)*, 8(1), 34. <https://doi.org/10.24843/jim.2020.v08.i01.p04>
- Nazmi, M. nanda. (2017). *PERANAN RECEPTIONIST DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN TAMU PADA FRONT OFFICE DEPARTEMENT DI MATARAM SQUARE HOTEL KARYA*. 93(I), 259.
- Ni'matuzahroh, S., & Prasetyaningrum, S. (2018). *Observasi: Teori dan Aplikasi dalam Psikologi (Vol 1)*. UMMPress.
- Nikmatuzaroh, R. . dan N. M. (2019). *Skripsi*.
- Novia, M. A., Semmaila, B., & Imaduddin, I. (2020). Pengaruh kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Tata Kelola*, 7(2), 201–212. <https://doi.org/10.52103/tatakelola.v7i2.174>
- Ohoirenan, M. H., & Fithria, A. (2020). Analisis Penerapan PSAK 109 Pada Badan Amil Zakat Nasional Kota Tual. *AKTSAR: Jurnal Akuntansi Syariah*, 3(2), 135. <https://doi.org/10.21043/aktsar.v3i2.8123>
- Pratama, S. (2019). Bab II Landasan Teori. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Purba, M. M. (2014). Penerapan E-Bisnis Dalam Sistem Informasi Pemesanan Kamar Hotel. *Jurnal Sistem Informasi Universitas Suryadarma*, 3(1). <https://doi.org/10.35968/jsi.v3i1.56>
- Retnawati, H. (2015). *THE COMPARISON OF THE ACCURACY OF LIKERT SCALE*. Vol. 45, N.
- 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>
- Sugiarto. (2014). *Guest relation officer*.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

- Sugiyono, D. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*.
- Sugiyono, P. D. (2017). *Metode penelitian bisnis: pendekatan kuantitatif, kualitatif, kombinasi, dan R&D* (p. 121). Penerbit CV. Alfabeta: Bandung.
- Suparno Saputra, R. Y. S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Grand Setiabudi Hotel& Apartment. *Jurnal Bisnis Dan Pemasaran*, 9(2), 21–31.
- Susepti, A., & dkk. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Tamu Hotel. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 50(5), 3–4.
- Susepti, D. (2017). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS TAMU HOTEL (Studi tentang Persepsi Tamu Hotel Mahkota Plengkung Kabupaten Banyuwangi). *Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya*, 50(5), 27–36.
- Widhiawati, I A Rai, Ciawi, Yenni, Laksmana, I. D. G. M. (2018). Evaluasi Penerapan Manajemen Eco Hotel di Grand Nikko Bali. *Jurnal Ilmiah Teknik Sipil*, 2, 58–63. <https://doi.org/10.24843/JITS.2018.v22.i01.p08>
- Yuandari, E., & Aditya Rahman, R. T. (2017). *Metodologi Penelitian dan Statistika*. IN MEDIA.