

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI GREEN ACTION UNTUK MENDUKUNG
GREEN HOTEL PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT
DI ANDAZ BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

NI NYOMAN TRISNA RIMA GANDI

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI GREEN ACTION UNTUK MENDUKUNG
GREEN HOTEL PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT
DI ANDAZ BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**NI NYOMAN TRISNA RIMA GANDI
NIM. 1915834050**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

SKRIPSI

IMPLEMENTASI GREEN ACTION UNTUK MENDUKUNG GREEN HOTEL PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT DI ANDAZ BALI

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

**NI NYOMAN TRISNA RIMA GANDI
NIM. 1915834050**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

IMPLEMENTASI GREEN ACTION UNTUK MENDUKUNG GREEN HOTEL PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT DI ANDAZ BALI

Skripsi ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan
Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali
pada hari Senin, 24 Juli 2023

Pembimbing I,



Drs. I Ketut Suarja, M.Si
NIP. 196212311993031013

Pembimbing II,



I Gusti Agung Mas Krisna Komala Sari, S.Si, M.Si
NIP. 198809282014042001

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata,
Politeknik Negeri Bali



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

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

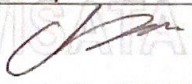
Skripsi berjudul:

IMPLEMENTASI GREEN ACTION UNTUK MENDUKUNG GREEN HOTEL PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT DI ANDAZ BALI

yang disusun oleh Ni Nyoman Trisna Rima Gandhi (NIM 1915834050) telah

dipertahankan dalam Sidang Skripsi di depan Tim Penguji

Pada hari Senin, 24 Juli 2023

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Drs. I Ketut Suarja, M.Si NIP. 196212311993031013	
Anggota	Dr. Dra. Lien Darlina, M.Hum NIP. 196612081993032001	
Anggota	Putu Virgananta Nugraha, S.Ti., M.Eng. NIP. 199309052022031009	

Mengetahui
Ketua Jurusan Pariwisata,
Politeknik Negeri Bali



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



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 : Ni Nyoman Trisna Rima Gandi

NIM : 1915834050

Program Studi : Manajemen Bisnis Pariwisata

Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa skripsi berjudul:

***“Implementasi Green Action Untuk Mendukung Green Hotel
pada Front Office Department di Andaz Bali”***

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, 24 Juli 2023

Yang membuat pernyataan,



Ni Nyoman Trisna Rima Gandi

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Usulan penelitian dengan judul “Implementasi Green Action Untuk Mendukung Green Hotel pada Front Office Department di Andaz Bali” dalam keadaan tepat waktu. Penulisan Usulan Penelitian ini merupakan sebuah wadah penyaluran ilmu dan juga minat mahasiswa dalam melakukan suatu penelitian sebagai salah satu langkah awal dalam memenuhi syarat penyusunan skripsi agar dapat menyelesaikan Pendidikan Sarjana Terapan S1 Manajemen Bisnis Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.

Dimulainya penulisan Usulan Penelitian ini hingga dapat terselesaikan tidak lepas dari berbagai pihak yang selalu memberikan dukungan dan masukan kepada penulis, Sehingga pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak tersebut, diantaranya sebagai berikut :

1. I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas pada penulis untuk melaksanakan perkuliahan pada kampus Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM.,Ph.D 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 Usulan Penelitian.
3. Dr. Drs. Gede Ginaya, M. Si selaku Sekretasi Jurusan Pariwisata yang telah membantu memberikan masukan dan kelancaran bagi penulis.

4. Dra. Ni Nyoman Triyuni, MM selaku Ketua Prodi Managemen Bisnis Pariwisata yang telah memberikan begitu banyak panduan, dorongan, dan masukan dalam melaksanakan penyusunan Usulan Penelitian ini.
5. Drs. I Ketut Suarja, M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan pandangan, arahan, motivasi dan senantiasa meluangkann waktunya untuk membimbing penulis demi kelancaran penyusunan Usulan Penelitian ini dari tahap awal hingga tahap akhir.
6. I Gusti Agung Mas Krisna Komala Sari, S.Si, M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan saran, dukungan dan bimbingan nya tanpa henti untuk membantu penulis agar dapat menyelesaikan penulisan Usulan Penelitian ini dnegan baik dan tepat waktu.
7. Seluruh staff di Andaz Bali khususnya di bagian Front Office Department yang telah dapat menerima penulis untuk belajar di hotel tersebut, memberikan dukungan, bantuan dalam pengumpulan data, pemahaman serta penyaluran ilmu baru bagi penulis yang sangat berguna untuk kelancaran penulisan Usulan Penelitian ini.
8. Ni Nyoman Sriwati orang tua terkasih, serta seluruh anggota keluarga yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang tah hentinya memberikan dukungan dan motivasi dalam bentuk fisik maupun doa selama melakukan penulisan Usulan Penelitian.
9. Teman – teman terdekat yang selalu memberikan dukungan satu sama lain, saling memberikan masukan dan juga informasi dalam melakukan penulisan Usulan Penelitian ini.

Usulan Penelitian ini masih jauh dari sempurna mengingat keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang penulis miliki sehingga besar harapan penulis agar Usulan Penelitian ini dapat bermanfaat bagi mahasiswa. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih, dan mohon maaf atas kesalahan dalam melakukan penulisan.

Badung, Februari 2023

Penulis



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

ABSTRAK

Gandi, Trisna Rima. 2023. *Implementasi Green Action Untuk Mendukung Green Hotel pada Front Office Department di Andaz Bali*. Skripsi: Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Skripsi ini telah disetujui dan diperiksa oleh Pembimbing I: Drs. I Ketut Suarja, M.Si dan Pembimbing II: I Gusti Agung Mas Krisna Komala Sari, S.Si, M.Si.

Kata Kunci: Implementasi, *Green Action*, *Green Hotel*, Front Office Department

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi *green action* pada Front Office Department di Andaz Bali dan mengetahui implementasi *green action* untuk mendukung *green hotel* pada Front Office Department di Andaz Bali. Metode pengumpulan data penelitian ini dilakukan dengan observasi, wawancara, studi kepustakaan, dan penyebaran kuesioner. Teknik penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *non-probability sampling* dengan total sampel sebanyak 25 (dua puluh lima) responden. Pengumpulan data menggunakan kuesioner online yang disebarakan kepada responden melalui penyebaran link. Teknik analisis yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif yaitu pemaparan data-data secara sistematis yang diperoleh selama penelitian dengan statistika deskriptif rentang skala penilaian berupa rata-rata. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi *green action* terimplementasi dengan memperoleh nilai total rata-rata pada indikator efisiensi energi dan air 4,52, menggunakan produk-produk ramah lingkungan 4,38, melakukan daur ulang dan pengomposan 4,46, dan mencegah polusi 4,58. Implementasi *green action* telah dilaksanakan dengan baik yang secara langsung upaya tersebut berkontribusi terhadap upaya hotel untuk mendukung *green hotel* secara menyeluruh. Terdapat beberapa kegiatan yang belum terimplementasi secara maksimal pada indikator menggunakan produk-produk ramah lingkungan yaitu kurangnya penggunaan kembali kertas bekas yang satu sisinya masih kosong. Hal tersebut masih perlu ditingkatkan implementasinya, sehingga perlu adanya usaha dari Front Office Department dengan memberikan informasi pentingnya pemanfaatan kembali kertas dua sisi pada karyawan Front Office.

ABSTRACT

Gandi, Trisna Rima. 2023. *Implementasi Green Action Untuk Mendukung Green Hotel pada Front Office Department di Andaz Bali*. Undergraduate Thesis: Tourism Business Management, Tourism Department, Politeknik Negeri Bali.

This undergraduate thesis has been supervised and approved by Suoervisor I: Drs. I Ketut Suarja, M.Si and Supervisor II: I Gusti Agung Mas Krisna Komala Sari, S.Si, M.Si.

Keywords: *Implementation, Green Action, Green Hotel, Front Office Department*

This research aims to determine the implementation of green action in the Front Office Department in Andaz Bali and find out the implementation of green action to support green hotels in the Front Office Department in Andaz Bali. This research data collection method was carried out by observation, interviews, literature studies, and questionnaire distribution. The sampling technique in this study uses the non-probability sampling method with a total sample of 25 (twenty-five) respondents. Data collection using an online questionnaire that was disseminated to respondents through link dissemination. The analysis technique used is qualitative descriptive, namely the systematic exposure of data obtained during research with descriptive statistics in the form of an average assessment scale. The results of this research show that the implementation of green action is implemented by obtaining an average total value on energy and water efficiency indicators 4.52, using environmentally friendly products 4.38, recycling and composting 4.46, and preventing pollution 4.58. The implementation of green action has been well implemented which directly contributes to the hotel's efforts to support green hotels as a whole. There are several activities that have not been implemented optimally in the indicators of using environmentally friendly products, namely the lack of reuse of waste paper whose one side is still empty. This still needs to be improved in implementation, so there needs to be an effort from the Front Office Department by providing information on the importance of reusing double-sided paper for Front Office employees.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSYARATAN GELAR SARJANA TERAPAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	v
LEMBAR PERNYATAAN TIDAK PLAGIASI	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.4.1 Manfaat Teoritis	5
1.4.2 Manfaat Praktis	5
1.5 Sistematika Penulisan	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Hotel	7
2.1.2 Front Office Department	13
2.1.3 Implementasi	15
2.1.4 Mendukung	16
2.1.5 <i>Green Hotel</i>	16
2.1.6 <i>Green Practice</i>	23
2.1.7 <i>Green Action</i>	24

2.1.8 Analisis Deskriptif Kualitatif.....	25
2.1.9 Analisis Statistika Deskriptif	25
2.2 Penelitian Sebelumnya	26
BAB III METODE PENELITIAN	30
3.1 Lokasi Penelitian.....	30
3.2 Objek Penelitian	30
3.3 Identifikasi Variabel.....	31
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	31
3.5 Jenis dan Sumber Data	34
3.5.1 Jenis Data	34
3.5.2 Sumber Data	35
3.6 Penentuan Populasi dan Sampel.....	36
3.7 Metode Pengumpulan Data	36
3.7.1 Observasi	37
3.7.2 Kuesioner	37
3.7.3 Wawancara.....	38
3.7.4 Dokumentasi	38
3.7.5 Studi Pustaka.....	39
3.8 Teknik Analisis Data.....	39
3.8.1 Teknik Analisis Deskriptif Kualitatif	39
3.8.2 Teknik Analisis Statistika Deskriptif	41
BAB IV PEMBAHASAN.....	42
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	42
4.1.1 Sejarah Perusahaan	42
4.1.2 Fasilitas Perusahaan	44
4.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan	51
4.2 Pembahasan dan Hasil Penelitian	55
4.2.1 Implementasi <i>Green Action</i> pada Front Office Department di Andaz Bali.....	56
4.2.2 Implementasi <i>Green Action</i> untuk Mendukung <i>Green Hotel</i> pada Front Office Department di Andaz Bali	65
BAB V PENUTUP	77
5.1 Simpulan	77

5.2 Saran.....	78
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN.....	82



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Kunjungan Wisatawan ke Bali	1
Tabel 3.1 Variabel dan Indikator Green Action.....	32
Tabel 3.2 Variabel dan Indikator Green Hotel.....	33
Tabel 3.3 Skala Likert	38
Tabel 4.1 Skala Penelitian.....	57
Tabel 4.2 Hasil Rata-Rata Implementasi Efisiensi Energi dan Air.....	57
Tabel 4.3 Hasil Rata-Rata Penggunaan Produk-Produk Ramah Lingkungan.....	60
Tabel 4.4 Hasil Rata-Rata Melakukan Daur Ulang dan Pengomposan	62
Tabel 4.5 Hasil Rata-Rata Pencegahan Polusi	63
Tabel 4.6 Hasil Rata-Rata GA 1 dengan GH 1	67
Tabel 4.7 Hasil Rata-Rata GA 2 dengan GH 2	70
Tabel 4.8 Hasil Rata-Rata GA 3 dengan GH 3	72
Tabel 4.9 Hasil Rata-Rata GA 4 dengan GH 4	74



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Komponen Analisis Data	40
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Front Office Department.....	51
Gambar 4.16 Implementasi <i>Green Action</i> untuk Mendukung <i>Green Hotel</i>	75



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1.A Kuesioner
- Lampiran 1.B Perhitungan Hasil Kuesioner *Green Action*
- Lampiran 1.C Perhitungan Hasil Kuesioner *Green Action* untuk Mendukung
Green Hotel
- Lampiran 2.A Pedoman Wawancara
- Lampiran 2.B Hasil Wawancara
- Lampiran 2.C Dokumentasi Wawancara
- Lampiran 3 Penghargaan *Reggie Shiu Development* tahun 2022
- Lampiran 4 Dokumentasi Observasi



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata merupakan salah satu bidang dalam meningkatkan perekonomian di Indonesia. Salah satu daerah di Indonesia yang mengandalkan pariwisata sebagai penopang kehidupan masyarakatnya adalah Bali. Bali merupakan salah satu daerah tujuan wisata terpopuler di Indonesia yang sampai saat ini mampu menarik minat wisatawan domestik hingga mancanegara. Bali memiliki julukan pulau dewata karena memiliki kekhasan yang mayoritas masyarakatnya beragama Hindu dan kentalnya kebudayaan yang religius.

Tabel 1.1 Jumlah Kunjungan Wisatawan ke Bali

Jumlah Kunjungan Wisatawan ke Bali	
Tahun	Jumlah
2018	9.757.991
2019	10.545.039
2020	4.596.157
2021	4.301.592
2022	8.052.974

Sumber : Badan Pusat Statistik Provinsi Bali

Dilihat dari data jumlah kunjungan wisatawan ke Bali setiap tahunnya semakin meningkat, namun pada tahun 2020 sampai tahun 2021 mengalami penurunan karena masa pandemi. Setelah pandemi mulai berakhir wisatawan kembali berkunjung ke Bali. Perkembangan pariwisata di Bali akan diikuti oleh berkembang pesatnya sarana akomodasi seperti hotel. Industri perhotelan adalah

industri yang menyediakan jasa, produk, dan pelayanan. Yang termasuk produk hotel antara lain kamar, spa, restoran dan seluruh fasilitas penunjang. Sedangkan yang diandalkan salah satunya dengan memastikan bahwa karyawan sebagai penyedia jasa dapat memberikan respon pelayanan yang cepat dan tepat untuk memenuhi kebutuhan tamu. Perkembangan zaman saat ini, hotel tidak hanya menjadi tempat penginapan tetapi hotel juga berfungsi sebagai tempat penyelenggara kegiatan formal, seperti: pameran, seminar, dan acara pernikahan.

Hotel merupakan salah satu pilihan bagi wisatawan yang membutuhkan akomodasi dalam melakukan perjalanan wisata ke suatu daerah. Hotel-hotel di Indonesia sudah banyak menerapkan konsep *green hotel*. Konsep *green hotel* merupakan hotel yang memiliki konsep untuk mempraktikkan kesadaran terhadap kualitas lingkungan (Supriadi & Roedjinandari, 2016). Salah satu upaya untuk mencegah kerusakan lingkungan dengan menerapkan *green practice*. *Green practice* adalah tindakan untuk melindungi lingkungan dan produk yang dihasilkan minim pada kerusakan lingkungan (Budiantoro et al., 2015). Hotel menjadi salah satu industri yang menjalankan upaya ramah lingkungan dengan mengimplementasikan *green practice* terutama dalam kegiatan operasional. Menurut Schubert (2008) dalam Leonardo et al., (2014) *green practice* adalah upaya melestarikan dan menjaga lingkungan, serta berhubungan kuat dengan tiga dimensi yang disebutkan oleh GRA yaitu: *green action*, *green food*, dan *green donation*. *Green action* merupakan kegiatan yang bertujuan melindungi baik dari lingkungan maupun komunitas di sekitarnya. *Green food* merupakan penerapan pengolahan makanan serta pemanfaatan bahan baku yang tidak merusak alam.

Sedangkan *green donation* merupakan salah satu bentuk kepedulian terhadap konservasi alam dengan bentuk donasi tertentu. Dari ketiga indikator *green practice* tersebut salah satunya yaitu *green action* dapat dilakukan dengan melakukan inovasi pada perusahaan untuk menciptakan produk serta proses yang ramah lingkungan. Mendukung konsep *green hotel*, seluruh departemen hotel menerapkan *green practice* yang salah satu indikatornya yaitu *green action*. Front Office Department adalah salah satu *department* yang terlibat dalam penerapan *green action*. Front Office Department merupakan *department* di hotel yang memiliki tanggung jawab atas penerimaan pemesanan kamar, melakukan proses *check-in* dan *check-out*, serta departemen yang berada paling depan di hotel (Rosidah, 2015). Front Office Department merupakan salah satu bagian terpenting di sebuah hotel yang memiliki peran sebagai pintu gerbang dan sering dianggap sebagai *The First Impression* dan *The Last Impression* yang dapat diartikan sebagai kesan pertama dan kesan terakhir tamu. Adanya kegiatan yang memperhatikan kebersihan atau melakukan *green action* pada kegiatan operasionalnya akan mendukung *green hotel* sehingga berdampak pada kualitas lingkungan.

Andaz Bali merupakan salah satu hotel dan resort bintang lima yang berada di kawasan Sanur. Andaz Bali memiliki konsep unik yang terinspirasi dari pedesaan di Bali, mulai dari design, arsitektur, hingga aktivitas yang ditawarkan ke tamu. Layanan dan fasilitas hotel yang baik, menjadikan Andaz Bali sebagai salah satu tempat akomodasi pilihan wisatawan. Selain fasilitas kamar dan fasilitas penunjang, keunggulan lain yang dimiliki oleh hotel ini seperti *beach overview* yang bisa

dinikmati dari *pool*, *restaurant*, dan *balcony* kamar. Terdapat fasilitas pendukung seperti *restaurant*, *spa*, *gym*, *pool*, *meeting room*, dan *kids club*.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Implementasi Green Action untuk mendukung Green Hotel pada Front Office Department di Andaz Bali”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah penelitian yang akan dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah implementasi *Green Action* pada Front Office Department di Andaz Bali?
2. Bagaimana implementasi *Green Action* untuk mendukung *Green Hotel* pada Front Office Department di Andaz Bali?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan penelitian yang dapat dijabarkan adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis implementasi *Green Action* yang sudah diterapkan oleh Front Office Department di Andaz Bali.
2. Untuk menganalisis implementasi *Green Action* untuk mendukung *Green Hotel* pada Front Office Department di Andaz Bali.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini yaitu:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan ilmu pengetahuan dalam penelitian selanjutnya serta menambah referensi mengenai *green action* menuju *green hotel*.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Penulis

Sebagai wadah untuk memperluas ilmu dan pemahaman mengenai pentingnya *green action* dan menambah pengalaman peneliti dalam mengaktualisasi materi yang dipelajari dengan kenyataannya pada dunia industri.

2. Bagi Politeknik Negeri Bali

Dapat dijadikan sebagai referensi bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian dengan masalah terkait dan menambah sumber keilmuan bagi Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

3. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan atau acuan pada penerapan *green action* guna mendukung *green hotel*.

1.5 Sistematika Penulisan

Dalam mempermudah penulisan usulan penelitian ini, maka penulis menjabarkan kerangka penulisan yang terdiri dari 5 bab yaitu:

BAB I Pendahuluan

Pada bab ini merupakan awalan bab yang berisi mengenai latar belakang pemilihan masalah penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II Landasan Teori

Pada bab ini akan membahas mengenai teori pendukung yang digunakan dalam penelitian, serta menyebutkan penelitian sebelumnya dilengkapi dengan penjabaran mengenai persamaan dan perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian ini.

BAB III Metode Penelitian

Pada bab ini membahas mengenai lokasi dan periode penelitian, objek penelitian, definisi operasional variabel penelitian, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data serta teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini.

BAB IV Pembahasan

Pada bab ini berisi mengenai gambaran umum perusahaan tempat meneliti, dan hasil dari penelitian.

BAB V Simpulan dan Saran

Bab ini merupakan bab akhir yang berisi mengenai kesimpulan dari rangkuman hasil penelitian yang telah dilakukan dan masukan yang diberikan penulis untuk tempat penelitian.

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dengan judul “Implementasi *Green Action* Untuk Mendukung *Green Hotel* pada Front Office Department di Andaz Bali” dapat disimpulkan bahwa:

1. Implementasi *green action* pada Front Office Department di Andaz Bali sudah terimplementasi, hal ini dibuktikan dengan terpenuhinya seluruh indikator *green action* yaitu efisiensi energi dan air, menggunakan produk-produk ramah lingkungan, melakukan daur ulang dan pengomposan, dan mencegah polusi dengan nilai rata-rata sebesar 4,48 yang artinya *green action* sudah sangat terimplementasi dengan baik pada Front Office Departement. Dilihat pada hasil rata-rata indikator paling tinggi sampai rendah yaitu mencegah polusi dengan nilai rata-rata 4,58, efisiensi energi dan air dengan nilai rata-rata 4,52, melakukan daur ulang dan pengomposan dengan nilai rata-rata 4,46, menggunakan produk-produk ramah lingkungan dengan nilai rata-rata 4,38.
2. Implementasi *green action* untuk mendukung *green hotel* pada Front Office Department di Andaz Bali sudah terimplementasi sangat baik dengan melaksanakan empat aspek yaitu efisiensi energi, operasional berwawasan lingkungan, pengelolaan limbah berwawasan lingkungan, dan kualitas pengudaraan diantara delapan aspek *green hotel* manajemen hotel berdasarkan lingkungan, operasional berwawasan lingkungan, tata guna lahan, efisiensi energi, konservasi air, penggunaan material bangunan, kualitas pengudaraan,

dan pengelolaan limbah berwawasan lingkungan karena hanya empat aspek dari *green hotel* yang berkaitan dengan Front Office Department. Melalui implementasi *green action* yaitu efisiensi energi dan air, menggunakan produk-produk ramah lingkungan, melakukan daur ulang dan pengomposan, dan mencegah polusi, secara langsung tindakan tersebut berkontribusi terhadap tindakan hotel dalam mendukung *green hotel* pada Front Office Department di Andaz Bali.

5.2 Saran

1. Bagi Andaz Bali kedepannya harus menjaga dan meningkatkan program *green action* dan *green hotel* demi menjaga kelestarian lingkungan sekitar dan keberlanjutan. Implementasi *green action* harus dijaga dan ditingkatkan agar tamu yang datang dan menginap di hotel puas dengan tindakan-tindakan keberlanjutan mendukung *green hotel* di Andaz Bali. Serta seluruh karyawan terutama pada Front Office Department harus saling mengingatkan tentang implementasi *green action* meskipun tidak ada peringatan atau sanksi tertulis.
2. Bagi penelitian selanjutnya, jika ingin melakukan penelitian serupa dengan penelitian ini, dapat mencari atau meneliti indikator lain yang termasuk dalam *green hotel* yang dapat meningkatkan implementasinya dan tidak dimasukkan pada penelitian ini. Selain itu, untuk selanjutnya peneliti dapat meningkatkan jumlah responden dengan meneliti seluruh department yang ada di hotel sehingga dapat dijadikan sebagai pembanding.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, P. M. (2015). Living in the world that is fit for habitation : CCI's ecumenical and religious relationships. In *Aswaja Pressindo*.
- Antara, I. K. (2016). *Pengaruh Konsep Green Hotel Terhadap Minat Berkunjung Wisatawan Ke Kabupaten Badung Bali*. 1–68. <https://repositori.unud.ac.id/protected/storage/upload/repositori/c73cd2618bc1ddc70edf019457385bba.pdf>
- Arisandi, W. M. (2018). *Hubungan Dukungan Ibu Mertua dengan Pemberian ASI Eksklusif Kesuksesan*. 15(2), 1–23.
- Atzori, R., Shapoval, V., Murphy, K. S. (2016). Measuring Generation Y consumers' perceptions of green practices at Starbucks: An IPA analysis. *Journal of Foodservice Business Research*.
- Budiantoro, A. V., Irawan, A., & Kristanti, M. (2015). Pengaruh Green Practice Terhadap Green Consumer Behavior Di the Kemangi Restaurant, Hotel Santika Pandegiling Surabaya. *Jurnal Hospitality Dan Manajemen Jasa*, 3(2), 86–101. <https://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-perhotelan/article/view/3482>
- Dr. Garaika, & Darmanah, S.E., M. (2019). *Metodologi Penelitian*. CV. HIRA TECH.
- Durianto, D. (2014). Strategi Menaklukkan Pasar Melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Merk. In *Businessstopia*. <https://www.businessstopia.net/communication/central-route-persuasion>
- Hardani, Nur Hikmatul Auliyah, Helmina Andriani, Roushandy Asri Fardani, Jumari Ustiawaty, Evi Fatmi Utami, D. J. S. & R. R. I. (2020). Buku Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif. In *Repository.Uinsu.Ac.Id* (Issue April).
- Harlina Putri, L. (2020a). *Kebijakan Manajemen Dan Reaksi Customer Terhadap Penerapan Green Hotel (Studi Kasus Pada Harris Hotel & Conventions Di Kota Malang)*.
- Harlina Putri, L. (2020b). Kebijakan Manajemen dan Reaksi Customer Terhadap Penerapan Green Hotel (Studi Kasus pada Harris Hotel & Conventions di Kota Malang). *Profit*, 14(02), 1–12. <https://doi.org/10.21776/ub.profit.2020.014.02.1>
- Im, 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*,. *The Eletronic Library*, 34(1), 1–5.
- Indonesia, K. P. R. (2016a). *Green Hotel di Indonesia*. 156.

- Indonesia, K. P. R. (2016b). *Panduan dan Pedoman Pelaksanaan Green Hotel di Indonesia*.
- Insani, Y. D., & Setiyariski, R. (2020). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office Department Melalui Tugas dan Tanggung Jawab Concierge Pada Hotel Savoy Homann. *Jurnal Kajian Pariwisata*, 2.
- Irawan, A., & Vianney, A. (2015). *the Influence of Green Practice on Green Consumer Behavior At the Kemangi Restaurant, Hotel Santika Pandegiling Surabaya*. 86–101.
- Isnaeni, dkk. (2012). *Hubungan Dukungan keluarga Terhadap Respon Kecemasan Saat Operasi*. 9–33. http://eprints.poltekkesjogja.ac.id/1134/4/4_Chapter2.pdf
- Kim, H., Sefcik, J. S., & Bradway, C. (2016). Characteristics of Qualitative Descriptive Studies: A Systematic Review. *Journal of Research in Nursing & Health*, 40(1), 23–42. <https://doi.org/10.1002/nur.21768>
- Krestanto, H. (2021). Strategi dan Usaha Reservasi untuk Meningkatkan Tingkat Hunian di Grand Orchid Hotel Yogyakarta. *Media Wisata*, 17(1). <https://doi.org/10.36276/mws.v17i1.151>
- 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.
- Matthew B. Miles, A. Michael Huberman, J. S. (2020). Mental health nursing is stretched to breaking point. *Qualitative Data Analysis*, 30(25), 33. <https://doi.org/10.7748/ns.30.25.33.s40>
- Miftahul Reski Putra Nasjum. (2020). Title. *Kaos GL Dergisi*, 8(75), 147–154. <https://doi.org/10.1016/j.jnc.2020.125798> <https://doi.org/10.1016/j.smr.2020.02.002> <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/810049> <http://doi.wiley.com/10.1002/anie.197505391> <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/B9780857090409500205> <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/B9780857090409500205>
- Mohajan, H. K. (2018). Qualitative Research Methodology in Social Sciences and Related Subjects. *Journal of Economic Development, Environment and People*, 7(1), 23. <https://doi.org/10.26458/jedep.v7i1.571>
- Nasution, L. . (2020). Statistik Deskriptif. *Journal Hikmah*, 14(1), 49–55. <https://doi.org/10.1021/ja01626a006>
- Rosad, A. M. (2019). Implementasi Pendidikan Karakter Melalui Manajemen Sekolah. *Tarbawi: Jurnal Keilmuan Manajemen Pendidikan*, 5(02), 173. <https://doi.org/10.32678/tarbawi.v5i02.2074>
- 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>

- Schubert, F. (2008). Exploring and Predicting Consumers Attitudes and Behaviors Toward Green Restaurants. *College of Education and Human Ecology*, 76(3), 61–64.
- Sholikhah, A. (2017). Statistik Deskriptif Dalam Penelitian Kualitatif. *Komunika: Jurnal Dakwah Dan Komunikasi*, 10(2), 342–362. <https://doi.org/10.24090/komunika.v10i2.953>
- Singh Negi, M., Vaish, K., & Kumari, V. (2017). Ecotel Concept and Green Practice Followed in Hotel Industry: With Reference to City Bengaluru. *Avahan: A Journal on Hospitality and Tourism*, 5(1), 47–53.
- Soedargo, N. P., Wisana, K., & Kristanti, M. (2018). Pengaruh Green Marketing Terhadap Sikap Konsumen dan Minat Beli Ulang di Green Hotel di Indonesia. *Jurnal Hospitality Dan Manajemen Jasa*, 6(2), 197–205.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Sugiyono - 2015.pdf* (p. 346).
- Sugiyono, D. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*.
- Supriadi, B., & Roedjinandari, N. (2016). Investigasi Green Hotel Sebagai Alternatif Produk Ramah Lingkungan. *GreenTechnology Innovation*, 1–9.
- The Association of Southeast Asian Nations (ASEAN). (2016). Asean Green Hotel Standard. In *The Asean Secretariat*.
- Yati, A. (2021). Perancangan Hotel Bintang 4 Berbasis Syariah Islam Di Kota Banda Aceh. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Arsitektur Dan Perencanaan*, 5(4), 68–71. <https://jim.unsyiah.ac.id/ArsitekturPWK/article/view/17765>
- 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), 191–200.