

**IMPLEMENTASI GREEN PRACTICE
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
FRONT OFFICE DEPARTMENT
DI THE TRANS RESORT BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

NI KOMANG TAMARA OKTAVIANA

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

SKRIPSI
IMPLEMENTASI GREEN PRACTICE
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
FRONT OFFICE DEPARTMENT
DI THE TRANS RESORT BALI



POLITEKNIK NEGERI BALI

NI KOMANG TAMARA OKTAVIANA
NIM. 1915834056

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023

SKRIPSI
IMPLEMENTASI GREEN PRACTICE
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
FRONT OFFICE DEPARTMENT
DI THE TRANS RESORT BALI

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

NI KOMANG TAMARA OKTAVIANA
NIM. 1915834056

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

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

IMPLEMENTASI GREEN PRACTICE DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN FRONT OFFICE DEPARTMENT DI THE TRANS RESORT BALI

Skripsi ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan
Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali
Pada Kamis, 27 Juli 2023

Dosen Pembimbing I,



Drs. Budi Susanto, M. Par
NIP. 196009251989031001

Dosen Pembimbing II,



Luh Linna Sagitarini, SE., MM
NIP. 197912092005012002

JURUSAN PARIWISATA
Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata,
Politeknik Negeri Bali



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




LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi berjudul:

**IMPLEMENTASI GREEN PRACTICE
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
FRONT OFFICE DEPARTMENT DI THE TRANS RESORT BALI**

Yang disusun oleh Ni Komang Tamara Oktaviana (1915834056) telah
dipertahankan dalam Sidang Skripsi di depan Tim Penguji

Pada Kamis, 27 Juli 2023

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Drs. Budi Susanto, M. Par NIP. 196009251989031001	
Anggota	Made Sudiarta, SS., M. Par NIP. 196812062002121002	
Anggota	Made Satria Pramanda Putra, S.H., S.E., M.M NIP. 198912302022031003	

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

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 Komang Tamara Oktaviana

NIM : 1915834056

Program Studi : Manajemen Bisnis Pariwisata

Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi berjudul:

**“Implementasi Green Practice Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan
Front office Department Di The Trans Resort 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, 27 Juli 2023

Yang membuat pernyataan,



Ni Komang Tamara Oktaviana

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyusun skripsi dengan judul “Implementasi Green Practice dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office Department di The Trans Resort Bali” dalam keadaan tepat waktu. Penulisan Skripsi ini merupakan sebuah wadah penyalur ilmu dan minat mahasiswa dalam melakukan penelitian sebagai langkah awal dalam memenuhi syarat penyusunan skripsi agar dapat menyelesaikan Pendidikan Terapan S1 Manajemen Bisnis Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.

Dimulainya penulisan Skripsi ini hingga dapat terselesaikannya 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 Skripsi.
3. Dr. Drs. Gede Ginaya, M. Si selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata yang telah membantu memberikan masukan dan kelancaran bagi penulis.
4. Dra. Ni Nyoman Triyuni, MM selaku Ketua Prodi Manajemen Bisnis Pariwisata yang telah memberikan begitu banyak panduan, dorongan, dan masukan dalam melaksanakan penyusunan Skripsi ini.
5. Drs. Budi Susanto, M. Par selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan pandangan, arahan, motivasi dan senantiasa meluangkan waktunya untuk membimbing penulis demi kelancaran penyusunan Skripsi ini dari tahap awal hingga akhir.

6. Luh Linna Sagitarini, SE., MM selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan saran, dukungan, dan bimbingannya tanpa henti untuk membantu penulis agar dapat menyelesaikan penulisan Skripsi ini dengan baik dan tepat waktu.
7. Seluruh staff dan senior di Hotel The Trans Resort Bali khususnya di bagian Front Office 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 Skripsi ini.
8. I Nyoman Sunia dan Ni Made Nestri selaku kedua orang tua terkasih, Ni Kadek Lisawati saudari terbaik, serta seluruh anggota keluarga yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang tak hentinya memberikan dukungan dan motivasi dalam bentuk fisik maupun doa selama melakukan penulisan Skripsi.
9. Teman - teman kelas MBP VIII A yang selalu memberikan dukungan satu sama lain, saling memberi masukan, dan informasi dalam melakukan penulisan Skripsi ini.

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

Penulis

Ni Komang Tamara Oktaviana

ABSTRACT

Tamara Oktaviana, Ni Komang. 2023. *Implementation of Green Practice in Improving the Service Quality of Front Office Department at The Trans Resort Bali*. Undergraduate Thesis: Tourism Business Management, Tourism Department, Politeknik Negeri Bali.

This undergraduate thesis has been supervised and approved by Supervisor I: Drs. Budi Susanto, M. Par., and Supervisor II: Luh Linna Sagitarini, SE., MM.

Keywords: *Green Action, Green Food, Green Donation, Service Quality, Hotel*

This study aims to analyze how green action, green food, and green donation influence the service quality of the Front Office Department at The Trans Resort Bali and which green practice variables have the most influence on service quality at The Trans Resort Bali. Data collection methods used are observation, documentation, interviews, and questionnaires. The number of respondents in this study was 85 guests who had stayed at The Trans Resort Bali, using the accidental sampling method. The data analysis technique used is multiple linear regression analysis. Before carrying out the analysis, validity and reliability tests were carried out on the questionnaires distributed to the respondents. Based on the results of the t-test that has been carried out, it is concluded that the green action variable has no significant effect on service quality at The Trans Resort Bali with a t-count < t-table, namely $-2.611 < 1.98969$; the green food variable does not have a significant effect on the quality of service at The Trans Resort Bali, with a t-count value < t-table, namely $1.297 < 1.98969$; and the green donation variable has a significant effect on the quality of service at The Trans Resort Bali with a t-count value < t-table, namely $6.582 < 1.98969$. Based on the results of the F test, the three independent variables simultaneously have an influence on service quality at The Trans Resort Bali. This is evidenced by the significance value of F of $0.000 < 0.05$. Based on the results of multiple linear regression analysis, the regression coefficient X1 is 0.205 or 20.5%, X2 is 0.157 or 15.7%, and X3 is 1.192 or 119.2%. So, the third variable, namely green donations, has the most dominant effect on service quality. With the influence of green practice (green action, green food, and green donation) on service quality, The Trans Resort Bali must implement the maximum application of green practice to improve service quality. This is because hotels that pay attention to the environment can be an added value for guests who want to stay. They think that the hotel cares about the environment, so it will create a positive reputation in the minds of consumers.

ABSTRAK

Tamara Oktaviana, Ni Komang. 2023. Implementasi *Green Practice* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan *Front Office Department* di *The Trans Resort* Bali. Skripsi: Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Skripsi ini telah disetujui dan diperiksa oleh Pembimbing I: Drs. Budi Susanto, M. Par., dan Pembimbing II: Luh Linna Sagitarini, SE., MM.

Kata Kunci: *Green Action*, *Green Food*, *Green Donation*, Kualitas Pelayanan, Hotel

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa bagaimana pengaruh *green action*, *green food*, dan *green donation* terhadap kualitas pelayanan *Front Office Department* di *The Trans Resort* Bali serta variabel *green practice* manakah yang paling berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di *The Trans Resort* Bali. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, dokumentasi, wawancara, dan kuesioner. Jumlah responden dalam penelitian ini berjumlah 85 orang tamu yang pernah menginap di *The Trans Resort* Bali dengan menggunakan metode *accidental sampling*. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Sebelum melakukan analisis, dilakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap kuesioner yang disebarakan kepada responden. Berdasarkan hasil uji t yang telah dilakukan, disimpulkan bahwa variabel *green action* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan di *The Trans Resort* Bali dengan nilai t-hitung < t-tabel yaitu $-2,611 < 1,98969$, variabel *green food* tidak berpengaruh tidak signifikan terhadap kualitas pelayanan di *The Trans Resort* Bali, dengan nilai t-hitung < t-tabel yaitu $1,297 < 1,98969$, dan variabel *green donation* berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan di *The Trans Resort* Bali dengan nilai t-hitung < t-tabel yaitu $6,582 < 1,98969$. Berdasarkan hasil uji F, ketiga variabel bebas secara simultan memiliki pengaruh kualitas pelayanan di *The Trans Resort* Bali. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi F sebesar $0,000 < 0,05$. Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda, diperoleh koefisien regresi X_1 sebesar 0,205 atau 20,5%, X_2 sebesar 0,157 atau 15,7%, dan X_3 sebesar 1,192 atau 119,2%. Maka, variabel ketiga yaitu *green donation* berpengaruh paling dominan terhadap kualitas pelayanan. Dengan adanya pengaruh *green practice* (*green action*, *green food*, dan *green donation*) terhadap kualitas pelayanan, maka pihak *The Trans Resort* Bali harus mengimplementasikan penerapan *green practice* secara maksimal untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Hal ini karena hotel yang memperhatikan lingkungan dapat menjadi nilai tambahan bagi para tamu yang hendak menginap. Mereka beranggapan bahwa pihak hotel peduli terhadap lingkungan, sehingga akan menciptakan reputasi positif dibenak konsumen.

DAFTAR ISI

COVER	i
SKRIPSI.....	ii
SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	v
PERNYATAAN ORISINALITAS	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRACT.....	ix
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1 Manfaat Teoritis	7
1.4.2 Manfaat Praktis	7
1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Landasan Teori.....	9
2.1.1 Pengaruh.....	9
2.1.2 Implementasi	10
2.1.3 Hotel	10
2.1.4 Front Office	12
2.1.5 Green Practice	13
2.1.6 Kualitas Pelayanan	14
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya.....	15

2.3 Hipotesis.....	21
BAB III METODE PENELITIAN.....	22
3.1 Lokasi dan Periode Penelitian.....	22
3.2 Objek Penelitian.....	23
3.3 Identifikasi Variabel.....	24
3.3.1 Variabel Bebas (Independent Variable).....	24
3.3.2 Variabel Terikat (Dependent Variable).....	24
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	25
3.4.1 Variabel Independent.....	25
3.4.2 Variabel Dependent.....	26
3.5 Jenis dan Sumber Data.....	27
3.5.1 Jenis Data.....	27
3.5.2 Sumber Data.....	28
3.6 Penentuan Populasi dan Sampel.....	29
3.6.1 Populasi.....	29
3.6.2 Metode Penentuan Sampel.....	30
3.7 Metode Pengumpulan Data.....	30
3.7.1 Observasi.....	30
3.7.2 Dokumentasi.....	31
3.7.3 Wawancara.....	31
3.7.4 Kuesioner.....	31
3.8 Teknik Analisis Data.....	32
3.8.1 Analisis Deskriptif Kuantitatif.....	32
3.8.2 Uji Validitas.....	32
3.8.3 Uji Reliabilitas.....	33
3.8.4 Uji Asumsi Klasik.....	33
3.8.5 Regresi Linear Berganda.....	35
3.8.6 Uji T (Parsial).....	35
3.8.7 Uji F (Simultan).....	37
3.8.8 Koefisien Determinasi (R^2).....	37
BAB IV PEMBAHASAN.....	38
4.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian.....	38
4.1.1 Sejarah Hotel.....	38

4.1.2 Fasilitas Hotel	40
4.1.3 Struktur Organisasi	46
4.2 Penyajian Hasil – hasil Penelitian	49
4.2.1 Karakteristik Responden	50
4.2.2 Uji Validitas	53
4.2.3 Uji Reliabilitas.....	54
4.2.4 Uji Asumsi Klasik	55
4.2.5 Regresi Linear Berganda.....	58
4.2.6 Uji T (Parsial).....	60
4.2.7 Uji F (Simultan)	63
4.2.8 Koefisien Determinasi (R^2)	63
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian	64
4.3.1 Pengaruh Green Practice Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office Department Di The Trans Resort Bali	64
4.3.2 Variabel Green Practice Yang Paling Berpengaruh Terhadap Kualitas Pelayanan Di The Trans Resort Bali.....	71
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	73
5.1 Simpulan.....	73
5.2 Saran.....	75
DAFTAR PUSTAKA	77
LAMPIRAN.....	81

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Indikator Variabel X	24
Tabel 3. 2 Indikator Variabel Y	25
Tabel 4. 1 Identitas Responden Berdasarkan Usia.....	50
Tabel 4. 2 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
Tabel 4. 3 Identitas Responden Berdasarkan Kewarganegaraan	52
Tabel 4. 4 Identitas Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan.....	52
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas.....	53
Tabel 4. 6 Hasil Uji Reliabilitas	54
Tabel 4. 7 Hasil Uji Normalitas (Kolmogorov-Smirnov Test)	55
Tabel 4. 8 Hasil Uji Linearitas	56
Tabel 4. 9 Hasil Uji Multikolinearitas.....	57
Tabel 4. 10 Hasil Uji Heteroskedastisitas	58
Tabel 4. 11 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	59
Tabel 4. 12 Hasil Uji T (Parsial)	61
Tabel 4. 13 Hasil Uji F (Simultan).....	63
Tabel 4. 14 Koefisien determinasi (R^2).....	64



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Trans Resort Bali.....	38
Gambar 4. 2 Kurva Green Action (X1).....	61
Gambar 4. 3 Kurva green food (X2)	62
Gambar 4. 4 Kurva green donation (X3)	62



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran. 1 Surat Izin Penelitian.....	82
Lampiran. 2 Daftar Wawancara	83
Lampiran. 3 Daftar Kuesioner.....	84
Lampiran. 4 Hasil Wawancara	88
Lampiran. 5 Kegiatan Green Practice	94
Lampiran. 6 Fasilitas - Fasilitas Hotel	95
Lampiran. 7 Jenis Complaint Tamu	97
Lampiran. 8 Tabulasi Data Kuesioner	98
Lampiran. 9 Hasil Uji Validitas	99
Lampiran. 10 Hasil Uji Reliabilitas	101
Lampiran. 11 Hasil Uji Normalitas	103
Lampiran. 12 Hasil Uji Linearitas.....	104
Lampiran. 13 Dokumentasi Pengumpulan Data	105



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri pariwisata merupakan salah satu sektor ekonomi yang sangat mendukung perekonomian Indonesia. Salah satu penyumbang devisa negara terbesar adalah pulau dewata Bali dimana Bali merupakan daerah destinasi yang banyak dikunjungi oleh para wisatawan lokal maupun manca negara. Pulau Bali tersohor di seantero dunia karena keindahan pemandangannya dan lebih lagi karena kekayaan tradisi kesenian dan religinya (Picard, 2006). Dalam industri pariwisata itu sendiri, aspek keamanan merupakan salah satu aspek penting yang mempunyai dampak yang sangat besar terhadap keberlangsungan aktivitas perjalanan dan pariwisata. Keamanan bagi wisatawan merupakan salah satu faktor yang menentukan keputusan untuk melakukan suatu perjalanan ke suatu destinasi pariwisata (Wirajuna et al., 2017).

Selain keamanan, keindahan alam juga sangat mendukung keberlangsungan industri pariwisata. Keindahan alam, keramahtamahan masyarakat Bali serta kebudayaan yang beragam mampu menarik minat wisatawan untuk berkunjung ke Bali berulang kali. Sarana dan prasarana pariwisata merupakan unsur-unsur yang melengkapi dan bertujuan untuk memudahkan proses kegiatan pariwisata dapat berjalan dengan lancar (Ghani, 2017). Untuk menunjang kebutuhan wisatawan, Bali tentu saja harus memiliki kesiapan dalam pemenuhan fasilitas pariwisata, salah satu sarana dan prasarana tersebut adalah hotel. Hotel adalah termasuk jenis

akomodasi yang dikelola secara komersil disediakan bagi seseorang atau kelompok orang, menyediakan pelayanan penginapan, makanan dan minuman serta layanan lain sesuai perkembangan kebutuhan dan teknologi (Bagyono, 2012)

Di daerah Seminyak, Bali terdapat banyak hotel ternama yang menyediakan berbagai fasilitas yang sangat memukau salah satunya yaitu *The Trans Resort* Bali, yang merupakan hotel bintang lima dibawah naungan CT Corp yang terletak di jalan *Sunset Road*, Seminyak, Kerobokan Kelod, Kec. Kuta Utara, Kabupaten Badung, Bali 80361. Hotel ini berlokasi di pusat kota dan berdampingan dengan *Sunset Point* serta dekat dengan atraksi wisata seperti pantai *Double Six* dengan jarak tempuh sejauh 4 km, pantai Legian dengan jarak tempuh sejauh 4,2 km, *pantai Seminyak* dengan jarak tempuh sejauh 2 km, dan Bandar Udara Internasional Ngurah Rai dengan jarak tempuh sejauh 10 km.

Ada berbagai fasilitas yang dimiliki oleh *The Trans Resort* Bali untuk meningkatkan kepuasan tamu dengan tidak mengesampingkan protokol kesehatan seperti *room, restaurant, swimming pool, SPA and wellness centre, fitness centre, kids club, boutique, bar, meeting room, dan waterfall deck*. Untuk mendukung kelestarian dari fasilitas yang ada di *The Trans Resort* Bali maka diperlukan sumber daya manusia yang handal, penuh dedikasi, dan tanggung jawab. Sumber daya manusia merupakan modal utama dalam suatu perusahaan karena sumber daya manusia mampu menciptakan berbagai inovasi yang dapat menggerakkan perusahaan.

Manusia merupakan faktor yang menentukan berhasil dan tidaknya suatu organisasi untuk menyelenggarakan berbagai kegiatan dalam rangka mencapai tujuan organisasi (Riniwati, 2016). Supaya tujuan organisasi dapat tercapai maka organisasi harus memberikan pemberdayaan kepada sumber daya manusia itu secara lebih efektif dan efisien ke arah peningkatan kinerja karyawan (Syarifuddin et al., 2021). Seperti yang kita ketahui bahwa setiap individu memiliki semangat kerja dan produktivitas yang berbeda-beda sehingga sangat diperlukan motivasi dalam bekerja.

Selain sumber daya manusia, lingkungan kerja juga sangat berpengaruh besar terhadap kinerja pegawai. Dimana lingkungan yang sehat akan mendorong pegawai bekerja secara profesional, efektif, dan efisien. Untuk meningkatkan kinerja pegawai dalam memberikan kualitas pelayanan yang maksimal, suatu organisasi akan berusaha untuk membuat lingkungan kerja yang kondusif bagi pegawainya. Lingkungan kerja yang dapat memberikan kenyamanan serta menyenangkan mungkin dapat menjadi kunci motivasi bagi para karyawan untuk menghasilkan kinerja mencapai puncak (Prakoso et al., 2014). Penciptaan lingkungan kerja yang baik dapat menjadi motivasi bagi pegawai untuk meningkatkan kinerja.

Kinerja karyawan adalah tentang tepat waktu, efektifitas dan efisiensi penyelesaian tugas yang disepakati oleh karyawan, sebagaimana diatur oleh pimpinan (Tinofirei, 2011). Faktor yang diduga dapat mempengaruhi kinerja adalah kepemimpinan. Kepemimpinan adalah cara seorang pemimpin mempengaruhi

perilaku bawahan agar mau bekerja sama dan bekerja secara produktif untuk mencapai tujuan organisasi (Hasibuan, 2007).

Indikator yang digunakan untuk mengukur kepemimpinan yaitu (Ferina Sukmawati, 2008):

1. Komunikasi

Komunikasi antara pimpinan dengan bawahan yang berkaitan dengan tugasnya untuk mempengaruhi, membimbing, mengarahkan, mendorong anggota untuk melakukan aktivitas tertentu guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan serta mencapai efektifitas dalam kepemimpinan, perencanaan, pengendalian, koordinasi, latihan, manajemen konflik serta proses-proses organisasi lainnya.

2. Kepercayaan

Tingkat kepercayaan pimpinan kepada bawahan yang berkaitan dengan integritas, kompetensi, konsistensi, loyalitas dan keterbukaan berbagai gagasan dan informasi dengan bebasnya.

3. Dorongan

Kemampuan pimpinan dalam merangsang atau memotivasi para bawahannya untuk meningkatkan kreatifitas kerja.

4. Pengetahuan

Pengetahuan pimpinan tentang pekerjaan yang dilakukan baik secara teori maupun praktek di lapangan.

5. Keteladanan

Disiplin waktu, kepatuhan terhadap aturan, prosedur, tugas dan tanggung jawab sepenuhnya diperlihatkan pimpinan kepada bawahan.

Kepemimpinan diidentifikasi sebagai subjek penting di bidang perilaku organisasi (Obiwuru et al., 2011). Pemimpin yang efektif akan dapat menjalankan fungsinya dengan baik, tidak hanya ditunjukkan dari kekuasaan yang dimiliki tetapi juga ditunjukkan pula oleh perhatian pemimpin terhadap kesejahteraan dan kepuasan karyawan terhadap pemimpin dan peningkatan kualitas karyawan, terutama sikap mengayomi yang ditunjukkan untuk menguatkan kemampuan karyawan dalam melaksanakan tugas guna mencapai sasaran organisasi (Soegihartono, 2012).

Di hotel *The Trans Resort* Bali terdapat beberapa kendala yang sering terjadi seperti halnya penerapan green practice yang belum maksimal di area hotel, tingkat kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu kurang maksimal dikarenakan karyawan yang kurang fokus dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya sehingga banyak orderan dan request tamu yang salah dan waktu pengiriman yang terlalu lama melewati estimasi waktu yang semestinya, serta banyak tamu yang merasa kurang puas dan *complain* dikarenakan beberapa fasilitas yang bermasalah baik fasilitas di dalam kamar maupun di area hotel (Lampiran 7). Maka dari beberapa kendala tersebut, penulis tertarik untuk mengangkat judul “Implementasi *Green Practice* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan *Front Office Department* di *The Trans Resort* Bali”.

1.2 Rumusan Masalah

Melalui uraian pada latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang dapat ditarik adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh implementasi *green practice* dalam meningkatkan kualitas pelayanan *Front Office Department* di *The Trans Resort Bali*?
2. Variabel *green practice* manakah yang paling berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di *The Trans Resort Bali*?

1.3 Tujuan Penelitian

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

1. Untuk menganalisis pengaruh implementasi *green practice* dalam meningkatkan kualitas pelayanan *Front Office Department* di *The Trans Resort Bali*.
2. Untuk menganalisis variabel *green practice* manakah yang paling berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di *The Trans Resort Bali*.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis. Manfaat yang akan diperoleh dalam penelitian ini adalah:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis yang diharapkan dari penelitian ini yaitu dapat mengembangkan ilmu pengetahuan dalam penelitian selanjutnya serta menambah referensi mengenai bagaimana pengaruh implementasi *green practice* dalam meningkatkan kualitas pelayanan *Front Office Department* di *The Trans Resort* Bali serta variabel *green practice* manakah yang paling berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di *The Trans Resort* Bali.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini dilakukan karena adanya masalah yang ingin diselesaikan atau dipecahkan. Manfaat praktis yang diharapkan dari penelitian ini yaitu:

1. Bagi Penulis

Sebagai wadah untuk memperluas ilmu dan pemahaman mengenai pengaruh implementasi *green practice* dalam meningkatkan kualitas pelayanan *Front Office Department* di *The Trans Resort* Bali dan variabel *green practice* manakah yang paling berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di *The Trans Resort* Bali, serta menambah pengalaman peneliti dalam mengaktualisasikan materi yang dipelajari saat perkuliahan dengan kenyataannya pada dunia industri dengan kritis.

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

Bahan penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan serta membantu meningkatkan implementasi *green practice* di *The Trans Resort Bali*, memotivasi seluruh karyawan agar dapat bekerja secara profesional dan optimal guna memperoleh kepuasan tamu dan meningkatkan citra perusahaan yang baik serta mengetahui variabel *green practice* manakah yang paling berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di *The Trans Resort Bali*.

1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian

Dalam penelitian ini ruang lingkup dan batasan penelitian terletak pada objek penelitiannya yaitu *green practice* dan kualitas pelayanan.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan pada hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan di bab sebelumnya, dapat disimpulkan mengenai bagaimana pengaruh implementasi *green practice* dalam meningkatkan kualitas pelayanan di *The Trans Resort Bali* serta variabel *green practice* manakah yang paling berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di *The Trans Resort Bali* sebagai berikut:

1. Secara parsial variabel *green action* tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di *The Trans Resort Bali*. Hal ini dibuktikan dengan hasil nilai t-hitung < t-tabel yaitu $-2,611 < 1,98969$ dimana setiap kali adanya peningkatan pada variabel *green action* maka kualitas pelayanan akan mengalami penurunan. Kemudian variabel *green food* tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di *The Trans Resort Bali*. Hal ini dibuktikan dengan hasil nilai t-hitung < t-tabel yaitu $1,297 < 1,98969$ dimana setiap kali adanya peningkatan pada variabel *green food* maka kualitas pelayanan akan mengalami peningkatan. Sedangkan variabel *green donation* berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di *The Trans Resort Bali*. Hal ini dibuktikan dengan hasil nilai t-hitung < t-tabel yaitu $6,582 < 1,98969$ dimana setiap kali adanya peningkatan pada variabel *green donation* maka kualitas pelayanan akan mengalami peningkatan. Oleh karena itu diperlukan kontribusi yang maksimal dari pihak hotel dalam upaya memaksimalkan implementasi *green practice* di area hotel, tidak hanya teori saja, tetapi juga praktik nyata harus terus ditingkatkan.

2. Secara simultan ketiga variabel *independent* (*green action*, *green food*, dan *green donation*) memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan di *The Trans Resort* Bali yang dibuktikan dengan nilai signifikansi F sebesar $0,000 \leq 0,05$. Jadi setiap peningkatan yang terjadi pada variabel *green practice* (*green action*, *green food*, dan *green donation*) akan berdampak terhadap peningkatan dan penurunan kualitas pelayanan berbasis green terhadap tamu di *The Trans Resort* Bali. Itu sebabnya, implementasi *green practice* secara maksimal pada lingkungan hotel sangat diperlukan untuk menjaga citra hotel serta meningkatkan kualitas pelayanan kepada tamu yang berkunjung di *The Trans Resort* Bali.
3. Variabel yang paling dominan mempengaruhi kualitas pelayanan di *The Trans Resort* Bali yaitu variabel *green donation*, dimana diperoleh koefisien regresi sebesar 1,192 atau 119,2%. Hal ini dikarenakan para tamu menganggap bahwa pelestarian alam dan lingkungan sosial dapat didukung dengan cara meminimalisir kegiatan – kegiatan yang tidak ramah lingkungan yang dapat mengganggu keberlangsungan lingkungan secara berkelanjutan serta melestarikan budaya dan pengrajin lokal tentunya akan sangat membantu keberlangsungan perekonomian masyarakat sekitar. Selain itu dengan memberikan donasi untuk membantu dunia pendidikan dan kesehatan di Indonesia tentunya akan menjadi motivasi bagi hotel untuk menyediakan fasilitas – fasilitas yang terbaik untuk tamu dan tentunya akan meningkatkan kesadaran karyawan hotel untuk terus memberikan pelayanan secara maksimal kepada tamu sehingga tamu merasa puas dan dengan senang hati berpartisipasi

dalam membantu kegiatan donasi yang dilakukan pihak hotel dengan cara membeli produk – produk kerajinan pengerajin lokal yang disediakan oleh pihak hotel.

5.2 Saran

Setelah melakukan penelitian ini, ada beberapa saran yang bisa dikemukakan oleh peneliti yang diharapkan dapat membantu membangun kesadaran pihak hotel untuk ke depannya mengenai pentingnya implementasi *green practice* dalam meningkatkan kualitas pelayanan di *The Trans Resort* Bali yaitu:

1. Bagi pihak hotel *The Trans Resort* Bali diharapkan dapat:
 - a. Meningkatkan penerapan *green action* di area hotel seperti memaksimalkan penghematan energi di berbagai bidang, melakukan *reuse* dan *recycle*, meningkatkan kegiatan operasional yang ramah lingkungan, menggunakan *barcode*, menggunakan *chemical* yang ramah lingkungan, mendaur ulang sampah organik menjadi pupuk kompos, menyediakan fasilitas yang terbaik untuk tamu, meminimalisir kesalahan dan kurang fokus karyawan supaya tidak mendapat komplain dari tamu, memotivasi karyawan agar bekerja secara profesional, efektif dan efisien serta diharapkan pihak hotel menyediakan HT (*Handy talkie*) untuk semua karyawan agar meminimalisir karyawan yang bermain sosial media atau *games* saat sedang bekerja sehingga meminimalisir kesalahan dalam bekerja dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan kepada tamu lebih maksimal lagi.
 - b. Meningkatkan penerapan *green food* dengan cara menggunakan bahan makanan organik yang berasal dari *supplier* bersertifikasi *green* seperti ISO,

CAC, IFS atau *supplier* yang mendukung kegiatan ramah lingkungan, melestarikan lebih banyak lagi makanan lokal agar semakin dikenal wisatawan manca negara, memperhatikan kualitas makanan dan menghindari makanan terkontaminasi kotoran seperti rambut, batu, ulat sayur, dan sebagainya serta meningkatkan fokus kerja karyawan agar kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu lebih optimal lagi.

- c. Memaksimalkan penerapan *green donation* di area hotel dengan cara ikut serta lebih banyak lagi dalam program-program komunitas lainnya, menyediakan lebih banyak lagi kerajinan lokal dari pengerajin lokal, memperkenalkan dan mengajarkan budaya lokal langsung dari seniman lokal, memperluas program donasi bukan hanya untuk dunia pendidikan dan kesehatan saja tetapi juga terhadap lingkungan hidup dan komunitas pecinta alam dan binatang, anak – anak berkebutuhan khusus, panti jompo, serta pelestarian sungai – sungai tercemar di Indonesia.

2. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber referensi untuk penelitian selanjutnya terkait dengan implementasi *green practice* (*green action*, *green food*, dan *green donation*) terhadap peningkatan kualitas pelayanan di hotel.

DAFTAR PUSTAKA

- Achnes, S., & Prajnagaja, T. K. (2016). *Analisis Pemilihan Metode Reservasi di Hotel Mercure Batam*. Doctoral dissertation, Riau University.
- Arsenal, I. K. P., Astuti, N. N. S., Aryana, I. N. R., & Anggraheni, R. R. R. (2022). *Green practices to implement green hotel concept at Grand Hotel des Alpes, France. International Journal of Green Tourism Research and Applications*, 4(2), 86-98.
- Atmoko, P. H., & Widyaningsih, H. (2018). *Manajemen dan Bisnis Perhotelan*.
- Atzori, R., Shapoval, V., & Murphy, K. S. (2018). *Measuring Generation Y consumers' perceptions of green practices at Starbucks: An IPA analysis. Journal of foodservice business research*.
- Bagyono, S. (2012). *Teori dan Praktek Hotel Front Office*. Alfabeta.
- 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.
- Cahyono, A. S. (2016). *Pengaruh media sosial terhadap perubahan sosial masyarakat di Indonesia. Publiciana*, 9(1), 140-157.
- Darsono, A. (2011). *Front Office Hotel*. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ernawati Waridah, S. S. (2014). *Kamus Bahasa Indonesia untuk Pelajar, Mahasiswa, dan Umum. Ruang Kata*.
- Feri, S. O. (2018). *Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Tamu Hotel Menginap Di Hotel Karmila Bandung (Doctoral dissertation, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unpas)*.
- Ferina Sukmawati, Z. (Ed.). (2008). *Pengaruh Kepemimpinan, Lingkungan Kerja Fisik, Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Di Pt. Pertamina (Persero) UPMS III Terminal Transit Utama Balongan, Indramayu. Vol. 2, No. 3, November 2008. Journal Ekonomi Dan Bisnis Hal*, 175-194.
- Ghani, Y. A. (2017). *Pengembangan sarana prasarana destinasi pariwisata berbasis budaya di Jawa Barat. Jurnal Pariwisata*, 4(1), 22-31.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Multivariate Lanjutan Dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 23*. Univ. Diponegoro.
- Haryadi, D., Atmaja, D. M. U., Hakim, A. R., & Suwaryo, N. (2021). *TIK-50*

Identifikasi Tingkat Resiko Penyakit Stroke Menggunakan Algoritma Regresi Linear Berganda. In Prosiding Seminar Nasional Teknologi Energi dan Mineral (Vol. 1, No. 2, pp. 1198-1207).

- Hasibuan, M. (Ed.). (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT.Bumi Aksara.
- Indriani, N. K. D., Armoni, N. L. E., & Nadra, N. M. (2022). *Implementasi Green Practice terhadap Kepuasan Tamu di Le Grande Bali Uluwatu (Doctoral dissertation, Politeknik Negeri Bali)*.
- Moha, S., & Loindong, S. (2016). *Analisis kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Yuta di kota Manado. Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi, 4(1)*.
- Obiwuru, T. C., Okwu, A. T., Akpa, V. O., & Nwankwere, I. A. (2011). *Effects of leadership style on organizational performance: A survey of selected small scale enterprises in Ikosi-Ketu council development area of Lagos State, Nigeria*.
- Picard, M. (2006). *Bali: pariwisata budaya dan budaya pariwisata*. Kepustakaan Populer Gramedia.
- Prakoso, R. D., Astuti, E. S., & Ruhana, I. (2014). *Pengaruh lingkungan kerja terhadap motivasi kerja dan kinerja karyawan. Jurnal Administrasi Bisnis, 14(2)*.
- Putra, D. P. (2019). *STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR BELLBOY GUNA KELANCARAN OPERASIONAL DI SINGGASANA HOTEL SURABAYA (Doctoral dissertation, Politeknik NSC Surabaya)*.
- Rafiq, A. (2020). *Dampak media sosial terhadap perubahan sosial suatu masyarakat. Global Komunika, 1(1), 18-29*.
- Riansyah, O., Damayanti, R., Usman, B., & Putra, A. E. (2017). *Analisis Kualitas Pelayanan Angkutan Umum (Transmusi) Melalui Kinerja Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kota Palembang. Jurnal Manajemen Dan Bisnis Sriwijaya, 15(1), 49-61*.
- Riniwati, H. (2016). *Manajemen sumberdaya manusia: Aktivitas utama dan pengembangan SDM*. Universitas Brawijaya Press.
- Rosad, A. M. (2019). *Implementasi pendidikan karakter melalui manajemen sekolah. Tarbawi: Jurnal Keilmuan Manajemen Pendidikan, 5(02), 173-190*.
- Sambodo, A. (2020). *Kantor Depan Hotel*. Nas Media Pustaka.
- Sari, I. F. K., Mataram, I. G. A. B., Antara, D. M. S., & Murni, N. G. N. S. (2021). *Analysis of service quality towards repeater guest satisfaction at The Samaya Seminyak. International Journal of Green Tourism Research and Applications, 3(1), 15-20*.
- Schubert, F. (2008). *Exploring and predicting consumers' attitudes and behaviors*

towards green restaurants (Doctoral dissertation, The Ohio State University).

- Soegihartono, A. (Ed.). (2012). *Pengaruh kepemimpinan dan kepuasan kerja terhadap kinerja dengan mediasi komitmen (di PT Alam Kayu Sakti Semarang)*. Jurnal Mitra Ekonomi dan Manajemen Bisnis, 3(1), 123-140.
- Sudaryono, D. (2017). *Metodologi Penelitian: Penelitian Kualitatif*. PT. RajaGrafindo Persada, Depok.
- Sugiyono, P. (2016). *Metode Penelitian Manajemen (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi (Mixed Methods), Penelitian Tindakan (Action Research, dan Penelitian Evaluasi)*. Alfabeta Cv.
- Sugiyono, P. D. (2013). *Metode penelitian manajemen*. Alfabeta, CV.
- Sugiyono, P. D. (2016). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)* (M. T. Sutopo (Ed.)). CV. Alfabeta.
- Sugiyono, P. D. (2017). *Metode penelitian bisnis: pendekatan kuantitatif, kualitatif, kombinasi, dan R&D*. CV. Alfabeta.
- Suryansyah, G., Jailani, S., & Sari, S. Y. (2019). *penerapan media pembelajaran berbasis internet dalam meningkatkan hasil belajar siswa Kelas V di madrasah ibtidaiyah nurul hidayah kota jambi (Doctoral dissertation, UIN Sulthan Thaha Saifuddin)*.
- SYARIFUDDIN, S., ILYAS, J. B., & SANI, A. (2021). *Pengaruh Persepsi Pendidikan & Pelatihan Sumber Daya Manusia Pada Kantor Dinas Dikota Makassar*. Bata Ilyas Educational Management Review, 1(2).
- Thrisye, R. Y., & Simu, N. (2013). *Analisis pengaruh rasio keuangan terhadap return saham BUMN sektor pertambangan periode 2007-2010*. Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Bisnis, 8(2), 75-81.
- Tinofirei, C. (Ed.). (2011). *The unique factors affecting employee performance in non profit organisations (Vol. 7)*. University Of South Africa.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Service, Quality & Satisfaction Edisi 3*. Andi, 1.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa*. Gramedia Cawang.
- Tzschentke, N., Kirk, D., & Lynch, P. A. (2004). *Reasons for going green in serviced accommodation establishments*. International journal of contemporary hospitality management, 16(2).
- Usman, N. (2002). *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*. PT Raja Grafindo Persada.
- Wibowati, J. I. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Muarakati Baru Satu Palembang*. Adminika, 7(1), 94-

110.

Wirajuna, B., & Supriadi, B. (2017). *Peranan kelompok sadar wisata untuk meningkatkan keamanan wisatawan: studi kasus di Jerowaru Nusa Tenggara Barat. Jurnal Pariwisata Pesona*, 2(2), 15.

Yusuf, A. M. (2016). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif & penelitian gabungan*. Prenada Media.

Zaki, M., & Saiman, S. (2021). *Kajian tentang Perumusan Hipotesis Statistik Dalam Pengujian Hipotesis Penelitian. JIIP-Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 4(2), 115-118.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI