

**PENERAPAN GREEN SERVICE INNOVATION PADA FOOD  
AND BEVERAGE DEPARTMENT UNTUK MENINGKATKAN  
KEPEDULIAN TERHADAP LINGKUNGAN DI ANANTARA  
ULUWATU BALI RESORT**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**NI LUH PUTU WIWIN KRISANTHI**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2023**

**SKRIPSI**  
**PENERAPAN *GREEN SERVICE INNOVATION* PADA *FOOD & BEVERAGE DEPARTMENT* UNTUK MENINGKATKAN KEPEDULIAN TERHADAP LINGKUNGAN DI ANANTARA ULUWATU BALI RESORT**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**NI LUH PUTU WIWIN KRISANTHI**

**NIM. 2215854002**

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
POLITEKNIK NEGERI BALI**

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Badung – Bali – 80364  
Telp. 0361 – 701981 (hunting) Fax. 0361-701128 Laman: <http://www.pnb.ac.id>  
Email: [poltek@pnb.ac.id](mailto:poltek@pnb.ac.id)

---

**PERNYATAAN ORISINALITAS**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ni Luh Putu Wiwin Krisanthi  
NIM : 2215854002  
Jurusan : Pariwisata  
Program Studi : D4 Manajemen Bisnis Pariwisata

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Penerapan *Green Service Innovation* Pada *Food & Beverage Department* untuk meningkatkan Kepedulian Terhadap Lingkungan Di Anantara Uluwatu 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, 28 Agustus 2023  
Yang membuat pernyataan

  
3056AKX601270444

Ni Luh Putu Wiwin Krisanthi

**SKRIPSI**

**PENERAPAN *GREEN SERVICE INNOVATION* PADA *FOOD & BEVERAGE DEPARTMENT* UNTUK MENINGKATKAN KEPEDULIAN TERHADAP LINGKUNGAN DI ANANTARA ULUWATU BALI RESORT**

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



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**NI LUH PUTU WIWIN KRISANTHI**

**NIM. 22215854002**

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

**HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI**

**PENERAPAN *GREEN SERVICE INNOVATION* PADA *FOOD & BEVERAGE DEPARTMENT* UNTUK MENINGKATKAN KEPEDULIAN TERHADAP LINGKUNGAN DI ANANTARA ULUWATU BALI RESORT**

Skripsi Penelitian ini telah disetujui oleh para  
Dosen Pembimbing dan Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali  
Pada Hari Ini Senin, 28 Agustus 2023

Dosen Pembimbing I



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

Dosen Pembimbing II



Drs. Dewa Made Suria Antara, M.Par.  
NIP. 196409151990031003

Mengetahui,

Ketua Jurusan Pariwisata



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

**PENERAPAN GREEN SERVICE INNOVATION PADA FOOD &  
BEVERAGE DEPARTMENT UNTUK MENINGKATKAN KEPEDULIAN  
TERHADAP LINGKUNGAN DI ANANTARA ULUWATU BALI RESORT**

Telah diuji dan dinyatakan lulus ujian pada:

Hari Kamis, Tanggal Dua Puluh Empat, Bulan Agustus, Tahun Dua Ribu Dua  
Puluh Tiga

PENGUJI

KETUA :



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

ANGGOTA :



1. Ni Luh Eka Armoni, SE., M.Par.  
NIP. 196310261989102001



2. Ketut Suarta, SE., M.Si.  
NIP. 196309151990031002

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Ida Sang Hyang Widhi Wasa, Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat, doa restu serta tuntunannya, penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Penerapan *Green Service Innovation* Pada *Food and Beverage Departement* untuk Meningkatkan Kepedulian Terhadap Lingkungan Di Anantara Uluwatu Bali Resort” dengan baik dan tepat waktu.

Dalam pembuatan Skripsi ini penulis menemui banyak kesulitan dan hambatan, namun karena adanya bimbingan, saran serta motivasi dari berbagai pihak serta doa, Skripsi ini dapat diperbaiki dengan baik. Untuk itu, ucapan terima kasih ini penulis sampaikan kepada:

1. I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom. sebagai Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menuntut ilmu di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Dr. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D sebagai Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan fasilitas yang memadai serta membantu kelancaran perkuliahan di Jurusan Pariwisata.
3. Dr. Drs. Gede Ginaya, M.Si sebagai Sekretaris Jurusan Pariwisata yang telah membantu memberikan bimbingan selama mengikuti proses perkuliahan di Jurusan Pariwisata.
4. Dra. Ni Nyoman Triyuni, M.M. sebagai Ketua Program Studi DIV Manajemen Bisnis Pariwisata yang telah membantu mengarahkan terkait pedoman penulisan serta membantu kelancaran dalam proses penulisan proposal ini.
5. Ni Ketut Bagiastuti, SH., M.H. sebagai Koordinator Regkonisi Pembelajaran Masa Lampau di lingkungan Program Studi DIV Manajemen Bisnis Pariwisata yang sudah banyak membantu kelancaran proses perkuliahan di Jurusan Manajemen.
6. I Gusti Agung Mas Krisna Komala Sari, S.Si.,M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang sudah banyak memberikan bimbingan, arahan, saran dan motivasi selama proses penyusunan usulan penelitian ini.

7. Drs. Dewa Made Suria Antara, M.Par. selaku Dosen Pembimbing II yang sudah banyak memberikan bimbingan, arahan, saran dan motivasi selama proses penyusunan usulan penelitian ini.
8. Seluruh dosen pengajar di Jurusan Pariwisata yang telah memberikan ilmu tentang pariwisata selama penulis menuntut ilmu.
9. Orang Tua tercinta yang memberikan motivasi serta semangat.

Akhir kata penulis menyadari bahwa masih banyak terdapat kekurangan dalam tulisan ini. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan adanya masukan serta saran dari berbagai pihak yang bersifat membangun demi adanya perbaikan serta penyempurnaan proposal ini dan mengharapkan semoga proposal ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca.

Badung, 28 Agustus 2023

Penulis

# **PENERAPAN *GREEN SERVICE INNOVATION* PADA *FOOD & BEVERAGE DEPARTMENT* UNTUK MENINGKATKAN KEPEDULIAN TERHADAP LINGKUNGAN DI ANANTARA ULUWATU BALI RESORT**

Ni Luh Putu Wiwin Krisanthi

NIM. 2215854002

## **ABSTRAK**

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk menganalisis penerapan *green service innovation* terhadap komitmen manajemen khususnya dalam *department food and beverage service*, yang nantinya mengarah pada terbentuknya kinerja hijau karyawan dalam melaksanakan pekerjaan mereka di operasional. Penelitian ini dilakukan di Anantara Uluwatu Bali Resort selama tiga bulan dengan metode pengambilan data yaitu wawancara, observasi, dokumentasi, dan studi kepustakaan. Sampel yang digunakan dalam proses wawancara adalah manajemen pada lingkungan *food and beverage department* yang berjumlah delapan orang yaitu *food & beverage manager, restaurant manager, bar manager*, dan *staff* di seluruh *department food and beverage*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan *green service innovation* pada Anantara Uluwatu Bali Resort sudah diterapkan namun belum optimal adapun beberapa dimensi yang sudah diterapkan yaitu seperti *green packaging, green product development, green product offering, green service promotion* serta *green service administration* dan satu dimensi yang sama sekali belum diterapkan yaitu *green service*. Belum optimalnya penerapan *green service innovation* pada Anantara Uluwatu Bali Resort disebabkan oleh beberapa faktor antara lain standar operasional prosedur (SOP) yang belum tersusun, komitmen manajemen, serta anggaran yang terbatas.

**Kata Kunci:** Penerapan, *Green Service Innovation, Food And Beverage Department, Hotel*.

# **PENERAPAN *GREEN SERVICE INNOVATION* PADA *FOOD & BEVERAGE DEPARTMENT* UNTUK MENINGKATKAN KEPEDULIAN TERHADAP LINGKUNGAN DI ANANTARA ULUWATU BALI RESORT**

Ni Luh Putu Wiwin Krisanthi

NIM. 2215854002

## ***ABSTRACT***

*This research is a qualitative descriptive study that aims to analyze the application of environmentally friendly service innovation to management commitment, especially in the food and beverage service department, which ultimately leads to the formation of green employee performance in carrying out their work in operations. This research was conducted at Anantara Uluwatu Bali Resort for three months with data collection methods, namely interviews, observation, documentation, and literature study. The sample used in the interview process was management in the food and beverage department, which consisted of eight people, namely food & beverage managers, restaurant managers, bar managers, and staff throughout the food and beverage department. The results of this study indicate that the implementation of environmentally friendly service innovations at Anantara Uluwatu Bali Resort has been implemented but has not been optimal as for several dimensions that have been implemented, such as environmentally friendly packaging, environmentally friendly product development, environmentally friendly product offerings, promotion of environmentally friendly services, and service administration. environmentally friendly and one dimension that has not been implemented at all, namely green service. The non-optimal implementation of green service innovations at Anantara Uluwatu Bali Resort is caused by several factors including standard operating procedures (SOPs) that have not been compiled, management commitment, and a limited budget.*

***Keywords:*** *Implementation, Green Service Innovation, Food And Beverage Department, Hotel.*

## DAFTAR ISI

<b>COVER HALAMAN</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	9
1.3 Tujuan Penelitian .....	9
1.4 Manfaat Penelitian .....	9
1.4.1 Manfaat Secara Teoritis .....	9
1.4.2 Manfaat Secara Praktis .....	10
1.5 Sistematika Penulisan .....	10
<b>BAB II KAJIAN TEORI</b> .....	<b>12</b>
2.1 Landasan Teori .....	12
2.1.1 Penerapan .....	12
2.1.2 Hotel .....	13
2.1.3 <i>Green Service Innovation</i> .....	18
2.1.4 Kepedulian Lingkungan .....	24
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya .....	27
<b>BAB III METODELOGI PENELITIAN</b> .....	<b>31</b>
3.1 Lokasi dan Periode Penelitian .....	31
3.2 Objek Penelitian .....	32
3.3 Identifikasi Variabel .....	33
3.4 Definisi Operasional Variabel .....	33
3.5 Jenis dan Sumber Data .....	36
3.5.1 Jenis Data .....	36
3.5.2 Sumber Data .....	37
3.6 Metode Penentuan Informen Data .....	38
3.7 Metode Pengumpulan Data .....	38
3.8 Teknik Analisis Data .....	40

<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>41</b>
4.1 Gambaran Umum Hotel .....	41
4.1.1 Lokasi Anantara Uluwatu Bali Resort .....	41
4.1.2 Sejarah Anantara Uluwatu Bali Resort .....	42
4.1.3 Fasilitas Anantara Uluwatu Bali Resort .....	45
4.1.4 Struktur Organisasi dan Uraian Tugas Food & Beverage Department .....	53
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan .....	55
4.2.1 Analisa Penerapan Green Service Innovation Pada Food & Beverage Department Untuk Meningkatkan Kepedulian Terhadap Lingkungan Di Anantara Uluwatu Bali Resort .....	55
4.2.2 Analisa Keterkaitan Dalam Penerapan Green Service Innovation Dalam Peningkatan Kepedulian Terhadap Lingkungan Pada Food & Beverage Service Di Anantara Uluwatu Bali Resort .....	83
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>90</b>
5.1 Kesimpulan .....	90
5.2 Saran .....	91
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>43</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Dimensi Green Service Innovation dan Kepedulian Lingkungan	31
Tabel 4.1 Room Type Anantara Uluwatu Bali Resort	41
Tabel 4.2 Luas Area Venue Bali Biru	56
Tabel 4.3 Rangkuman Penerapan Green Service Innovation	77

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Logo Hotel Anantara Uluwatu Resort.....	40
Gambar 4.2 Tampak Hotel Anantara Uluwatu Bali Resort.....	41
Gambar 4.3 Ocean View Suite.....	44
Gambar 4.3 Ocean View Pool Suite.....	44
Gambar 4.5 Anantara Pool Suite.....	45
Gambar 4.6 Ocean Front Suite.....	45
Gambar 4.7 Ocean Front Pool Suite.....	46
Gambar 4.8 Two Bedroom Garden View Pool Villa.....	46
Gambar 4.9 Three Bedroom Garden View Pool Villa.....	47
Gambar 4.10 Anantara One Bedroom Pool Villa.....	48
Gambar 4.11 Two Bedroom Ocean View Pool Villa.....	48
Gambar 4.12 Three Bedroom Ocean View Pool Villa.....	49
Gambar 4.13 Two Bedroom Ocean Front Pool Villa.....	49
Gambar 4.14 Dedari Penthouse.....	50
Gambar 4.15 Dewata Penthouse.....	51
Gambar 4.16 360 Restaurant.....	52
Gambar 4.17 Sono Teppanyaki.....	52
Gambar 4.18 Botol Biru Bar and Grill.....	53
Gambar 4.19 Spice Spoons Cooking Class.....	54
Gambar 4.20 Dewa Dewi Chapel.....	55
Gambar 4.21 Anantara Spa.....	55
Gambar 4.22 GYM/Fitness Center.....	56
Gambar 4.23 Pool.....	56
Gambar 4.24 Mini Theater.....	57
Gambar 4.25 Dining By Design.....	57
Gambar 4.26 Struktur Organisasi Food & Beverage Department Anantara Uluwatu Bali Resort.....	58
Gambar 4.27 Penggunaan Bagasse Box Dari Tebu Pengganti Sterofoam Box.....	62

Gambar 4.28 Pemesanan Sedotan Kertas Sebagai Pengganti Sedotan Plastik Kepada Purchasing.....	63
Gambar 4.29 Focus Group Discussion Terkait Rencana Pendaur Ulangan Kemasan Di Anantara Uluwatu Bali Resort.....	65
Gambar 4.30 Sosialisasi Penerapan Praktik Baru Dalam Pengembangan Jasa Terhadap Kemasan.....	67
Gambar 4.31 Penggunaan Bahan Baku Makanan Dengan Standar Organik.....	72
Gambar 4.32 Penggunaan Barcode Menu Pada Buku Menu.....	73
Gambar 4.33 Model Penerapan Pada Variabel <i>Green Service Innovation</i> .....	78

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pariwisata adalah bagian tak terpisahkan dari pulau dewata yaitu Bali. Pariwisata menjadi sektor yang mempengaruhi sebagian besar kehidupan masyarakat Bali baik secara kebudayaan, kebiasaan, hingga adat dan tradisi yang sangat kental. Pariwisata jika dilihat secara seksama tidak akan pernah pudar dan selalu membawa *trend* terbaru dengan berbagai perkembangan yang sangat signifikan. Maka dari itu pengembangan sebuah pariwisata dalam suatu daerah akan sangat bermanfaat bagi *community* dalam mempromosikan wilayah yang mereka miliki sebagai sebuah objek daya tarik wisata dengan harapan nantinya mampu meningkatkan perekonomian masyarakat sekitar dengan berbagai pengembangan sektor yang ada dalam mendukung kepariwisataan daerah tersebut (Kania, 2013)

Salah satu pendukung dari sebuah kepariwisataan adalah akomodasi yaitu hotel. Akomodasi yaitu hotel merupakan bagian tak terpisahkan dari pariwisata karena sebagian besar wisatawan atau tamu yang melakukan kunjungan ke sebuah objek daya tarik wisata memerlukan kebutuhan berupa akomodasi penginapan untuk mampu menunjang kegiatan pariwisata yang mereka laksanakan. Bali khususnya yang sudah dikenal hingga ke mancanegara dengan berbagai destinasi

wisata yang masih menjunjung tinggi nilai – nilai kearifan lokal tentu sangat membutuhkan keberadaan hotel sebagai bagian terpenting dari sebuah pendukung perjalanan bagi wisatawan. Hotel merupakan bentuk dari akomodasi penunjang pariwisata yang dikelola dalam bentuk komersial, dengan menyediakan berbagai layanan baik berupa makanan maupun minuman (berdasarkan SK Menteri perhubungan No. PM 16/PW 301/PHB 77 Tanggal 22 Desember 1977 pada Pasal 7 ayat a). Menurut KBBI (2012) hotel adalah sebuah bangunan berkamar yang ditujukan untuk disewa sebagai tempat tinggal sementara bagi tamu atau seseorang yang berkunjung dan sekaligus sebagai tempat makan bagi orang yang melakukan perjalanan dalam bentuk pengelolaan secara komersial dan tersedia bagi seluruh orang yang ingin memperoleh pelayanan, penginapan, makanan, dan minuman.

Untuk mendukung berjalannya operasional hotel secara baik, tentu hotel tidak bergerak sendiri, tetapi didukung oleh berbagai *department* atau *section* dalam melancarkan operasional mereka secara baik dan memberikan pelayanan yang terbaik. Beberapa *department* yang ada dalam sebuah hotel antara lain seperti *food & beverage department*, *front office department*, *housekeeping department*, *engginering department*, *finance department*, *human resources department*, dan *department* lainnya yang kemungkinan besar dibutuhkan. Untuk menerapkan pelayanan yang prima bagi tamu, hotel telah memberikan peran untuk setiap *department* yang ada di *property* mereka dalam memberikan kepuasan pelayanan kepada tamu (Scott et al., 2017; Seno & Purnamaningsih, 2021; Van Wyk, 2011). Dalam hal ini, bagian yang bertugas dalam memberikan

pelayanan makanan dan minuman kepada tamu adalah *food & beverage department*. *Food & beverage department* adalah salah satu department di hotel yang berperan dalam memberikan pelayanan makanan dan minuman serta kebutuhan lainnya yang terkait baik bagi tamu yang menginap di hotel maupun tidak dan dikelola secara profesional serta komersial (Abu Khalifeh & Som, 2012b; Ivanovic et al., 2015). Dalam proses pelayanan pada sebuah hotel *food & beverage department* sangat penting karena merupakan bagian dari penilaian hotel dalam rangka meningkatkan *brand image* daripada hotel tersebut (AbuKhalifeh, A. N. et al., 2013; Cengiz et al., 2018; Manoppo, 2013).

*Food & beverage department* menjadi *department* yang harus menunjang pelayanan makanan dan minuman yang baik kepada wisatawan, tentu properti atau hotel itu sendiri wajib terus melakukan perilaku inovatif dan ide – ide terbaru yang memberikan manfaat terhadap pelayanan prima kepada tamu yang menginap di hotel (AbuKhalifeh & Som, 2012a; Darmaja et al., 2018). Menurut Janssen (2004) tentang perilaku inovatif serta pandangan Kim dan Lee (2013) tentang perilaku inovatif layanan ramah lingkungan menyatakan bahwa dalam menciptakan penerapan ide inovatif dalam rangka pelayanan yang ramah lingkungan kepada tamu karyawan dapat terlibat secara langsung dalam berbagai hal di kegiatan tersebut. Adapun beberapa hal yang berkaitan dengan bentuk kegiatan penerapan ramah lingkungan hotel adalah membuat daftar breakfast secara digital untuk mengurangi penggunaan kertas, menciptakan pola dalam pengelolaan limbah secara baik dan inisiatif, serta adanya bentuk penerapan paket menginap dengan penanaman pohon kepada tamu serta mengurangi eksploitasi

hewan (Hays and Ozretic-Došen, 2014, Luu, 2018). Pada dasarnya pemenuhan layanan yang bersifat green merupakan bentuk tanggung jawab sosial hotel dalam berkontribusi untuk mengurangi dampak lingkungan yang mungkin timbul dari proses operasional hotel serta menjamin kepuasan tamu dalam bentuk layanan ramah lingkungan yang diterapkan yang nantinya akan berdampak pada peningkatan loyalitas pelanggan serta reputasi hotel dan kinerja manajemen hotel (Latif et al., 2020, Merli et al. ., 2019).

Isu pelestarian lingkungan menjadi isu paling sering dibahas dalam beberapa waktu terakhir dengan munculnya berbagai dampak terkait pemanasan global. Hampir seluruh industri perhotelan di dunia memulai memberlukan program kerja untuk merumuskan konsep ramah lingkungan dalam pengembangan perusahaan mereka kedepan pasca banyaknya dampak yang timbul dari adanya globalisasi. Sebagian besar perusahaan perhotelan memiliki tujuan untuk secara komprehensif menurunkan tingkatan limbah yang dihasilkan selama proses operasional kerja perusahaan baik limbah organik maupun non organik sehingga mampu menekan gas emisi dari adanya limbah tersebut.

Industri perhotelan yang menerapkan praktek ramah lingkungan akan memberikan dampak penghematan secara signifikan dikarenakan proses pengelolaan yang dilaksanakan tergolong efisien. Apalagi jika peningkatan wisatawan yang menggunakan jasa hotel semakin tinggi maka tingkat pengeluaran dalam pengelolaan limbah juga akan cukup tinggi. Menurut Irlina, et al (2019), salah satu langkah untuk meminimalisir dampak *negative* pariwisata pada lingkungan adalah konsep *sustainable tourism* atau pariwisata berkelanjutan

yang sangat penting untuk di terapkan mengacu pada ramah lingkungan, layak secara ekonomi, serta dapat di terima secara sosial budaya, dengan seluruh kegiatan yang dilibatkan baik dalam pengembangan, implementasi serta pemeliharaan sistem yang sedang berjalan untuk memberikan dampak yang cukup berpengaruh pada kelestarian lingkungan (Opatha & Arulrajah, 2015). Perkembangan *sustainable tourism* akan membuat tamu menggunakan produk pariwisata yang tentunya bersifat ramah lingkungan dan tidak memerlukan pengendalian limbah yang signifikan.

Sama halnya pada department *food & beverage* dalam mendukung pelayanan yang ramah lingkungan diperlukan adanya pembaruan dan inovasi (AbuKhalifeh & Som, 2012a; Darmaja et al., 2018). Yang nantinya mampu mengembangkan pelayanan makanan dan minuman yang terhubung secara baik dengan berbagai bentuk kegiatan yang ramah lingkungan agar memberikan sebuah bentuk pelayanan prima kepada tamu yang menginap di hotel (Rowan & Galanakis, 2020; Triguero et al., 2018; Tsui & Chen, 2020). *Green service innovation* menjadi sebuah bentuk layanan yang memiliki konsep keberlanjutan pada lingkungan dengan di dasarkan pada praktek ramah lingkungan yang mana pada penelitian sebelumnya menyatakan bahwa *green service innovation* menjadi sebuah solusi dalam beberapa tahun terakhir untuk mengurangi efek dari pemanasan global (Khan & Johl, 2019). Dimana pada dasarnya bentuk-bentuk dari pola kerja *green service innovation* adalah menciptakan pola kerja terbarukan yang nantinya mampu menyiasati permasalahan lingkungan yang terjadi selama bertahun – tahun sehingga mampu memberikan manfaat yang signifikan bagi

keberlangsung kehidupan harmonis terhadap lingkungan sekitar hotel. *Green service innovation* sendiri sangat berkaitan erat dengan bentuk dari kepedulian lingkungan, yang mana menurut Suparno (2004:84), sikap kepedulian lingkungan ditunjukkan dengan adanya penghargaan terhadap alam dengan salah satu contohnya melalui penerapan konsep *green service innovation*. Hakikat penghargaan terhadap alam adalah kesadaran bahwa manusia menjadi bagian alam, sehingga mencintai alam juga mencintai kehidupan manusia. Mencintai lingkungan hidup dan alam haruslah diarahkan agar ada sikap untuk mencintai kehidupan. Jika semua orang mencintai lingkungan hidup dan alam, maka semua orang akan peduli untuk memelihara kelangsungan hidup lingkungan, tidak pernah merusak dan mengeksploitasi sehingga di kemudian hari tercipta lingkungan yang menguntungkan semua manusia yang termasuk bagian dari lingkungan tersebut. Menurut Sue (2003: 43) bahwa kepedulian lingkungan menyatakan sikap-sikap umum terhadap kualitas lingkungan yang diwujudkan dalam kesediaan diri untuk menyatakan aksi-aksi yang dapat meningkatkan dan memelihara kualitas lingkungan dalam setiap perilaku yang berhubungan dengan lingkungan. Oleh karena kepedulian dinyatakan dengan aksi-aksi, maka seseorang yang peduli lingkungan tidak hanya pandai membuat karya tulis tentang lingkungan, tetapi hasil karya tulis itu diwujudkan dalam tindakan yang nyata. Jika seseorang baru bias menuangkan sikapnya dalam bentuk tulisan, hal ini belum bias dikatakan sebagai orang yang bersikap kerjasama peduli terhadap lingkungan.

Anantara Uluwatu Bali Resort merupakan salah satu industri perhotelan

yang berdiri di kawasan pariwisata Kuta Selatan. Kuta Selatan sendiri merupakan kawasan pariwisata yang terkenal dengan berbagai pantai bertebing yang menghadap langsung samudra dengan pemandangan sunset point yang menakjubkan. Anantara Uluwatu Bali Resort sendiri merupakan resort yang memiliki fasilitas bintang 5 dengan sajian pemandangan samudra hindia dari dalam kamar. Berbagai fasilitas lengkap dan mewah disediakan oleh hotel ini untuk memanjakan para tamu mereka seperti *restaurant*, *spa*, *gym*, dan juga *chapel*. Secara umum hotel ini terlihat mendukung konsep *green hospitality* dengan berbagai bahan dalam bangunan mereka yang cenderung ramah lingkungan. Secara kontur bangunan dan tata ruang hotel ini sangat menerapkan praktik hijau sehingga tentu untuk menyelaraskan apa yang sudah dibangun diperlukan juga adanya penerapan *management* hijau dalam operasional perusahaan sehingga akan mengoptimalkan praktik hijau yang sudah mereka terapkan. Anantara Uluwatu Bali Resort sendiri memulai praktik hijau dengan pengelolaan air yang baik, yaitu mengurangi penggunaan air tanah, mengkonversi air laut menjadi air tawar dan aman untuk wisatawan, hingga limbah air juga akan di filter dan digunakan sebagai media menyiram berbagai kebun yang ada di hotel. Selain itu Anantara Uluwatu Bali Resort juga menyungung konsep *green* dengan penerapan produk alami dan tidak menggunakan bahan *chemical* kimia yang dapat mengganggu proses pengelolaan limbah yang akan digunakan kembali sehingga tidak terbuang secara percuma, seperti penggunaan berbagai bahan makanan organik serta bahan – bahan dalam pelayanan di *restaurant*. Anantara Uluwatu Bali Resort sendiri memiliki 3 section restaurant yang memiliki ciri khas

masing – masing yaitu 360 *restaurant* yang merupakan *restaurant* dengan ciri khas nya yaitu meng*highlight* masakan india, *western*, dan lokal. Selanjutnya ada Sono Teppanyaki yang mengusung konsep jepang dengan konsep makanannya pun semua jepang, dan yang terakhir adalah Botol Biru *Bar and Grill* yang mengusung konsep makanan laut dengan inspirasi makanan *medditeranean*. Banyaknya *restaurant* yang ada dalam kawasan hotel Anantara Uluwatu Bali Resort tentu menuntut hotel untuk mampu memberikan kontribusi yang baik bagi lingkungan sekitar hotel baik itu konsumen, karyawan, dan alam dengan ikut serta dalam penerapan ramah lingkungan khusus dalam bentuk *green service innovation*. Dalam hal ini Anantara Uluwatu Bali Resort sudah mempunyai beberapa bentuk praktek *green service innovation* seperti penggunaan kemasan tanpa plastik, penggunaan bahan-bahan organik, pencatatan secara digital dalam penggunaan kertas serta beberapa hal yang menunjukkan keseriusan *property* dalam penerapan praktek ramah lingkungan.

Dengan melihat kondisi seperti ini, tentunya di perlukan adaptasi strategi yang berbeda serta kreatifitas dalam pemasaran yaitu memaksimalkan konsep *green service innovation*, sehingga mampu meningkatkan kepedulian lingkungan di Anantara Uluwatu Bali Resort. Salah satunya dengan memaksimalkan penerapan *green service innovation* pada department *food & beverage service*. Menurut Yu, et al (2017), dalam operational tidak menutup kemungkinan terjadinya pencemaran antara lain pencemaran air, pencemaran sanitari, penurunan kualitas ekosistem dan lain sebagainya. Dalam upaya ini hotel perlu menerapkan prinsip ramah lingkungan yang memberikan dampak dalam

meminimalisir biaya yang di timbulkan, sehingga mampu meningkatkan keuntungan hotel, kenyamanan serta kepuasan tamu dan menjadikan loyal *customer* ikut serta berperan dalam melestarikan lingkungan serta karyawan sebagai eksekutornya (abdou et al.,2020).

Dari uraian di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Penerapan *Green Service Innovation* Pada *Food & Beverage Department* untuk Meningkatkan Kepedulian Terhadap Lingkungan Di Anantara Uluwatu Bali Resort”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, adapun rumusan masalah dari penelitian ini adalah:

- 1 Bagaimanakah penerapan *green service innovation* pada *food and beverage department* di Anantara Uluwatu Bali Resort?
- 2 Bagaimanakah keterkaitan penerapan *green service innovation* dengan peningkatan kepedulian lingkungan pada *food and beverage department* di Anantara Uluwatu Bali Resort?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan dari rumusan masalah di atas, adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Menganalisis penerapan *green service innovation* pada *food & beverage department* di Anantara Uluwatu Bali Resort

2. Menganalisis keterkaitan penerapan *green service innovation* pada *food & beverage department* untuk meningkatkan kepedulian terhadap lingkungan di Anantara Uluwatu Bali Resort

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini nantinya diharapkan dapat bermanfaat sebagai berikut:

##### 1.4.1 Secara Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan nantinya dapat memberikan sebuah kontribusi positif bagi kajian komprehensif dalam implikasi dari adanya kampanye *green tourism* dengan berbagai konsep yang ditimbulkan di dalam sebuah industri perhotelan sebagai bentuk upaya dalam mendukung penyelamatan lingkungan dan alam.

##### 1.4.2 Secara Praktis

###### 1 Bagi Mahasiswa

- a. Sebagai salah satu syarat akademik dalam menyelesaikan masa belajar di Program Studi DIV Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali serta mendapatkan gelar sarjana terapan pariwisata.
- b. Sebagai penambah wawasan dan ilmu pengetahuan serta pengalaman dalam mengaplikasikan ilmu yang sudah didapat pada penulis.

###### 2 Bagi Politeknik Negeri Bali

Penelitian ini mampu memberikan kontribusi positif dalam kemajuan Lembaga serta menjadi sebuah referensi bagi seluruh mahasiswa di Politeknik Negeri Bali dalam Menyusun skripsi kedepannya.

### 3 Bagi Perusahaan

Bagi perusahaan diharapkan hasil penelitian ini mampu menjadikan bahan dalam mengevaluasi untuk peningkatan komitmen dalam menerapkan *Green Tourism* khususnya pada penerapan *Green hotel* yang seutuhnya.

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Berdasarkan pemaparan baik teori maupun hasil penelitian yang sudah dilakukan, dapat disimpulkan hasil penelitian terkait penerapan *green service innovation* Pada *food & beverage department* di Anantara Uluwatu Bali Resort, yaitu antara lain:

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa penerapan *green service innovation* pada *food & beverage department* di Anantara Uluwatu Bali Resort sudah diterapkan yang meliputi dimensi *green packaging* dengan indikator yang sudah diterapkan adalah penerapan penggunaan kemasan ramah lingkungan, pengurangan penggunaan alat-alat restoran berbahan plastik, dan kemampuan dalam mendaur ulang kemasan), selanjutnya untuk dimensi *green product development* indikator yang sudah diterapkan yaitu penerapan praktik baru dalam pengembangan jasa, terkait dimensi *green product offering* indikator yang sudah diterapkan yaitu praktik baru dalam layanan purna jual kepada konsumen, dalam dimensi *green service promotion* indikator yang sudah diterapkan yaitu praktik baru dalam mempromosikan jasa restoran, dan untuk dimensi *green service administration* indikator yang sudah diterapkan yaitu praktik baru dalam sistem administrasi operasional internal berdasarkan kepedulian terhadap lingkungan),

Berdasarkan secara keseluruhan, keterkaitan dalam penerapan *Green Service Innovation* dalam peningkatan kepedulian terhadap lingkungan menunjukkan hubungan yang saling menguntungkan antara inovasi dalam layanan

citra dan reputasi, keuntungan kompetitif, dan dampak lingkungan yang positif. Restoran yang mampu memanfaatkan potensi ini dengan bijak dapat memperoleh manfaat jangka panjang dan berkontribusi pada pelestarian lingkungan secara keseluruhan.

## 5.2 Saran

Adapun saran yang dapat diberikan kepada Anantara Uluwatu Bali Resort dalam mengoptimal penerapan *green service innovation* adalah

Sebaiknya manajemen food & beverage department dapat meningkatkan penerapan *green service innovation* pada beberapa indikator yang belum optimal diterapkan pada departmentnya sebagai upaya dalam komitmen yang pasti untuk menjaga lingkungan serta mampu berkontribusi secara aktif untuk menjamin kelestarian lingkungan di sekitar hotel seperti indikator pada dimensi *green product development* pada indikator penerapan lini baru untuk jasa restoran yang didasari pada kepedulian lingkungan, lalu pada dimensi *green product offering* pada indikator penerapan baru dalam menjual produk jasa serta penawaran layanan service didasarkan pada kepedulian lingkungan, dan dalam dimensi *green service* dalam indikator memperluas layanan jasa restoran.

Sebaiknya manajemen hotel memiliki *master plan* yang jelas terkait rencana kedepan dalam menerapkan layanan ramah lingkungan bagi tamu, baik dari segi jasa maupun produk sehingga penerapan program ramah lingkungan menjadi sebuah kunci dalam membuat sebuah model *property* yang menjadi *pilot project* untuk *property-property* lainnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Thamrin., and Francis Tantri. 2012. *Manajemen Pemasaran*. PT Raja Grafindo Persada : Jakarta.
- Abdullah, T., Pebriyanti, K. (2016). Pengaruh program green hotel terhadap keputusan menginap tamu di The Royale Krakatau Hotel Cilegon Banten. *Tourism and Hospitality Essentials (THE)*, 6(1), 1-10.
- Ahmad, S. (2015). *Green Human Resource Management: Policies and practices*. *Cogent Business & Management*, 2(1), 1030817.
- Alhadid, Anas. Y. & As'ad, H. Abu-Rumman. 2014. "The Impact of Green Innovation on Organizational Performance, Environmental Management Behaviour as a Moderate Variable: Management: Vol. 9, No,7; 2014 ISSN 1833-3850 E-ISSN 1833-8199 Published by Canadian Center of Science and Education, 2014: 51-58.
- Ali, Lukman. *Kamus Besar Bahasa Indonesia, Cetakan Ke III*, Jakarta : Balai Pustaka, 2011.
- Arikunto, S. (2010). *Metode penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bagyono. (2012). *Teori dan Praktik: Hotel Front Office*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Bamfo, P.A., Bempong, B., Osei, J., & Sarpong, S.K. 2020. "Green candidate selection for organizational environmental management". *International Journal of Manpower* Vol. 41 No. 7.
- Bangwal, D., & Tiwari, P. 2015. *Green HRM--A Way To Greening The Environment*. *IOSR Journal of Business and Management*, 17(12), 45–53.
- Bansal, Pratina, Kendall Roth. 2000. "Why Companies Go Green: A Model of Ecological Responsives." *Academy of Management Journal*. Aug 2000, Vol. 43 Issue 4, 2000: 717-736.
- Berber, N., & Aleksić, M. 2016. *Green Human Resource Management: Organizational Readiness For Sustainability*. *International Scientific Conference the Priority Directions of National Economy Development*, Faculty of Economics, University of Niš, 271–282.
- Boudreau, J.W. & Lawler, E.E. 2014. "Stubborn traditionalism in HRM: Causes and consequences". *Human Resource Management Review* 24(3).
- Cech, et al. 2016. *Human Resource management in Chinese manufacturing companies*. *Perpectives In Science* 7, pp 6-9.

- Daily, B. F., Bishop, J. W., & Massoud, J. A. 2012. *The Role Of Training And Empowerment In Environmental Performance. International Journal of Operations & Production Management*.
- Dessler. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia Human Resources*, Jilid 2. Jakarta : Prenhalindo
- Dutta, S. 2012. *Greening people: A Strategic Dimension. ZENITH International Journal of Business Economics & Management Research*, 2(2).
- Edwards, Brian. 2006. "Benefits of Green Offices in the UK: Analisis from Examples Built". (Wiley Inter Science, ([www.interscience.wiley.com](http://www.interscience.wiley.com)) DOI: 10.1002/sd.263) *Sust. Dev.* 14, 2006: 190-204.
- Erdogan, Berrin., Talya N Bauer, Sully Taylor. 2015. "Management Commitment to The Ecological Environment dan Employees: Implications for Employee Attitudes and Citizenship Behaviaours." *Human Relations*, DOI: 10.1177/0018726714565723. Downloaded from hum.sagepub.com by Claire Castle on June 28, 2022, 2015: 1-23.
- Fauziyah, N., Sukaris, S., Rahim, A. R., & Jumadi, R. (2020). Peningkatan Kepedulian Masyarakat Terhadap Lingkungan Khususnya dalam Permasalahan Sampah. *DedikasiMU: Journal of Community Service*, 2(4), 561-565.
- Gam, K. T., Miyamoto, M., Nishimura, R., & Sue, H. J. (2003). Fracture behavior of core-shell rubber-modified clay-epoxy nanocomposites. *Polymer Engineering & Science*, 43(10), 1635-1645.
- Gea, Y. E., Anward, H. H., & Erlyani, N. (2016). Peranan Atraksi Interpersonal Terhadap Perilaku Pro-Lingkungan Warga. *Jurnal Ecopsy*. <https://doi.org/10.20527/ecopsy.v1i2.492>
- Jabbour, Charbel José Chiappetta, & de Sousa Jabbour, A. B. L. 2016. *Green Human Resource Management And Green Supply Chain Management: Linking two emerging agendas. Journal of Cleaner Production*, 112, 1824– 1833.
- Jabbour, Charbel José Chiappetta. 2013. *Environmental Training In Organisations: From A Literature Review To A Framework For Future Research. Resources, Conservation and Recycling*, 74, 144–155.
- Jackson, Susan E & Janghoon Seo. 2010. "The Greening of Strategic HRM Scholarship." *Organization Management Journal* (2010) 7, 278-290, & 2010 Eastern Academy of Management All Rights Reserved 1541-6518, 2010: 278-290.
- Badudu, J. S. (2014). *Penelitian Tindakan Kelas*.
- Kaithal, H.--I. 2017. *Concept of Green HRM in Banking Industry. International Journal*, 5(7).

- Kania, Athea. 2013. *Manajemen Kepariwisata*. CV Angkasa. Jakarta.
- KBBI. 2022. *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)*. <http://kbbi.web.id/pusat>, [Diakses 29 Februari 2022].
- Keraf, A Sonny. 2010. *Etika Lingkungan Hidup*. Jakarta: PT. Kompas Media Nusantara.
- Kinicki, Angelo dan Brian K. Williams. 2003. *Management A Partical Introduction*. New York : McGraw Hill.
- Liebowitz, J. 2010. *The role of HR in Achieving A Sustainability Culture*. *Journal of Sustainable Development*, 3(4), 50–57.
- Lo, S. H., Peters, G.-J. Y., & Kok, G. 2012. *A Review Of Determinants Of And Interventions For Proenvironmental Behaviors In Organizations*. *Journal of Applied Social Psychology*, 42(12), 2933–2967.
- Mafar, I. M. (2018). Hubungan place attachment dengan perilaku pro lingkungan pada mahasiswa UIN Sunan Ampel Surabaya. UIN Sunan Ampel Surabaya.
- Mandip, Gill. 2012. "Green HRM: People Management Commitment." *Research Journal for Recent Sciences*, Vol. 1 (ISC-2011), 244-252 (2012), ISSN 2277-2502, 2012: 244-252.
- Mathis, R. L., & Jackson, J. H. 2011. *Human Resource Management: Essential Perspectives*. London : Cengage Learning.
- Moleong, Lexy J. 2004. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Noe et al. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia Mencapai Keunggulan Bersaing*, Salemba Empat, Jakarta.
- Opatha, H. H. D. N. P. & A. Anton Arulrajah. 2014. "Green Human Resource Management: Simplified General Reflections." *International Business Research*; Vol. 7, No. 8; 2014, ISSN 1913-9004 E-ISSN 1913-9012, Published by Canadian Center of Science and Education, 2014: 102-112.
- Riant Nugroho. 2014, *Kebijakan Publik di Negara-Negara Berkembang*. Yogyakarta, Pustaka Pelajar.
- Renwick, D. W. S., Redman, T., & Maguire, S. 2013. *Green Human Resource Management: A Review And Research Agenda*. *International Journal of Management Reviews*, 15(1), 1–14.
- Schermerhorn, John R. 2013. *Management, 12th ed.* New Jersey : John Wiley & Sons, Inc.
- SK Menteri Perhubungan No. PM 16/PW 301/PBH 77 tanggal 22 Desember. 1997.

- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sulastiyono, Agus. 2011. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Supriyati, N. (2015). *Metode Penelitian Gabungan (Mixed Methods)*. Widyaiswara BDK, 4(1), 1-24.
- Surat Keputusan Menparpostel No. KM.37/PW.340/MPPT-86 tentang Peraturan Usaha dan Penggolongan Hotel.
- Sutrisno, Edy. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Kencana
- Ulber, Silalahi. 2009. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung : PT. Refika Aditama
- Ullah, M. 2017. *Integrating Environmental Sustainability Into Human Resource Management: A Comprehensive Review On Green Human Resource Management*. *Maghreb Review of Economic and Management*, 423(4167), 1–17.
- Umar, H. (2013). *Metode penelitian untuk skripsi dan tesis bisnis*.
- Usman, Basyiruddin. 2002. *Media Pendidikan*. Jakarta: Ciputat Press.
- Usman, Nurdin. 2002. *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2022.
- Wijayanti, Titik. 2012. *Management Marketing Plan*. PTElex Media Komputindo. Jakarta.
- Wirawan. 2012. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat
- Yusliza, M.Y., Othman, N.Z., & Jabbour. C.J.C. 2017. “*Deciphering the implementation of green human resource management in an emerging economy*”. *Journal of Management Development* Vol. 36 No. 10.
- Zaman, Maliza Delima Kamarul. 2012. “*The Environmental Ethical Commitment (EEC) of The Business Corporation in Malaysia*.” *Procedia – Social and Behaviour Science* 36, 2012: 565 – 572.
- Zientara, P., & Zamojska, A. 2018. *Green Organizational Climates And Employee Pro-Environmental Behaviour In The Hotel Industry*. *Journal of Sustainable Tourism*, 26(7), 1142–1159.