

**IMPLEMENTASI GREEN PRACTICES UNTUK
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
DI HOLIDAY INN EXPRESS BARUNA BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

NI WAYAN ERISKA PURNAMA DEWI

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI *GREEN PRACTICES* UNTUK
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
DI HOLIDAY INN EXPRESS BARUNA BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh:

**NI WAYAN ERISKA PURNAMA DEWI
1915834149**

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI**

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

SKRIPSI

IMPLEMENTASI GREEN PRACTICES UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI HOLIDAY INN EXPRESS BARUNA BALI

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

JURUSAN PARIWISATA
Ni Wayan Eriska Purnama Dewi
NIM. 1915834149
POLITEKNIK NEGERI BALI

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

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

IMPLEMENTASI GREEN PRACTICES UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI HOLIDAY INN EXPRESS BARUNA BALI

Skripsi ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan
Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali
pada Rabu, 5 Juli 2023

Pembimbing I,



I Nyoman Rajin Aryana, S.Pd., M.Hum
NIP. 197507042002121002

Pembimbing II,



Ida Ayu Elistyawati, A.Par., M.Par
NIP. 196707141998032001

Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali



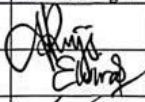
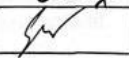
Prof. Ni Made Ernawati, MATM., PhD
NIP. 196312281990102001

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi berjudul :

IMPLEMENTASI GREEN PRACTICES UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI HOLIDAY INN EXPRESS BARUNA BALI

yang disusun oleh **Ni Wayan Eriska Purnama Dewi (NIM 1915834149)** telah
dipertahankan dalam **Sidang Skripsi** di depan Tim Penguji
pada hari Kamis tanggal 27 Juli 2023

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	I Nyoman Rajin Aryana, S.Pd., M.Hum NIP. 197507042002121002	
Anggota	Elvira Septevany, S.S., M.Li NIP. 198909262019032017	
Anggota	Made Satria Pramanda Putra, S.H., S.E., M.M NIP. 198912302022031003	

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 Wayan Eriska Purnama Dewi

NIM : 195834149

Program Studi : Manajemen Bisnis Pariwisata
Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa skripsi berjudul:

**“Implementasi *Green Practices* Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di
Holiday Inn Express Baruna 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 Wayan Eriska Purnama Dewi

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Ida Sang Hyang Widdhi Wasa, yang telah memberikan berkat dan anugerah sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Implementasi *Green Practices* Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Holiday Inn Express Baruna Bali.” dalam keadaan tepat waktu. Penulisan Penelitian ini sebagai wadah untuk menyalurkan pengetahuan mahasiswa yang telah dipelajari dan menjadi langkah awal dalam memenuhi syarat penyusunan skripsi agar dapat menyelesaikan Pendidikan Terapan S1 Manajemen Bisnis Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.

Penulis menyadari penulisan proposal ini tidak dapat terselesaikan tanpa *support*, arahan dan bimbingan 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. 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. Bapak I Nyoman Rajin Aryana, S.Pd., M.Hum. Selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan pandangan, arahan, motivasi dan senantiasa meluangkan waktu nya untuk membimbing penulis demi kelancaran penyusunan Usulan Penelitian ini dari tahap awal hingga akhir.
6. Ibu Ida Ayu Elistyawati, A.Par.,M. Par. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan saran, dukungan, dan bimbingan nya tanpa henti untuk membantu penulis agar dapat menyelesaikan penulisan Usulan Penelitian ini dengan baik dan tepat waktu.
7. Kepada Ibu Ni Komang Pandri yang sudah memberikan memberikan dukungan secara finansial dan doa selama saya belajar di Politeknik Negeri Bali.
8. Kepada diri saya sendiri, Ni Wayan Eriska Purnama Dewi yang sudah mampu bertahan, memotivasi diri dan meyakinkan diri bahwa skripsi ini mampu saya tuntaskan tepat waktu dan sesuai arahan Dosen Pembimbing.
9. Seluruh pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang telah memberikan dorongan, motivasi serta dukungan secara terus menerus sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan penelitian ini.

Akhir kata, penulis menyadari masih banyak ketidaksempurnaan dalam penulisan skripsi ini. 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 Wayan Eriska Purnama Dewi



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

ABSTRAK

Dewi, Ni Wayan Eriska Purnama (2023), *Implementasi Green Practices Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Holiday Inn Express Baruna Bali*, Skripsi: Manajemen Bisnis Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Skripsi ini telah disetujui dan diperiksa oleh Pembimbing I: I Nyoman Rajin Aryana, S.Pd., M.Hum dan Pembimbing II: Ida Ayu Elistyawati A.Par., M.Par.

Kata kunci : Implementasi, *green practices*, kualitas pelayanan, hotel

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi green practices di Holiday Inn Express Baruna Bali dan menganalisis kualitas pelayanan di Holiday Inn Express Baruna Bali setelah diterapkannya konsep green practices. Metode pengumpulan data penelitian ini dilakukan dengan observasi, wawancara, penyebaran kuesioner, dokumentasi dan studi kepustakaan. Teknik penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik accidental sampling dengan total sampel sebanyak 93 responden dan informan sejumlah 3 orang. Pengumpulan data menggunakan kuesioner yang disebarkan langsung ke tamu yang menginap. Hasil data dari kuesioner tersebut diolah dengan melakukan uji validitas dan reliabilitas dengan bantuan software SPSS 25 for windows. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif kualitatif untuk mengetahui implementasi green practice di Holiday Inn Express Baruna Bali dan analisis kuantitatif yaitu Uji Service Quality dengan diagram Importance Performance untuk mengukur kualitas layanan yang sudah meningkat dan yang perlu ditingkatkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi green practice sudah dilaksanakan secara maksimal dan sebagian besar kualitas layanan sudah meningkat namun ada beberapa indikator yang perlu ditingkatkan. Dari diagram Importance Performance subindikator green action yang perlu ditingkatkan adalah indikator (X3), dari subindikator green food yang perlu ditingkatkan adalah indikator (X5) dan dari subindikator green donation yang perlu ditingkatkan adalah indikator (X1) dan (X4)

ABSTRACT

Dewi, Ni Wayan Eriska Purnama (2023), *Implementation of Green Practices To Improve Service Quality at Holiday Inn Express Baruna Bali*, Thesis: Tourism Business management, Tourism Department, Politeknik Negeri Bali

This undergraduate thesis has been supervised and approved by Supervisor I : I Nyoman Rajin Aryana, S.Pd., M.Hum and supervisor II: Ida Ayu Elistyawati A.Par., M.Par.

Keywords: Implementation, green practices, service quality, hotel

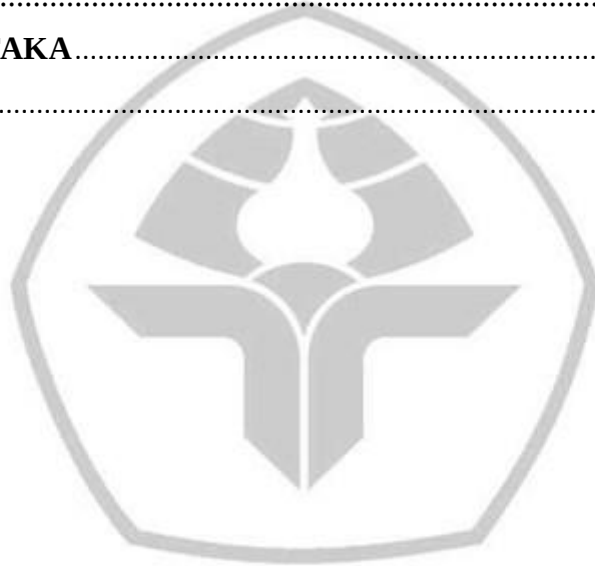
This study aims to analyze the implementation of green practices at Holiday Inn Express Baruna Bali and to analyze service quality at Holiday Inn Express Baruna Bali after implementing the concept of green practices. The research data collection method was carried out by observation, interviews, distribution of questionnaires, documentation and literature study. The sampling technique in this study used an accidental sampling technique with a total sample of 93 respondents and 3 informants. Data collection uses a questionnaire that is distributed directly to guests staying overnight. The results of the data from the questionnaire were processed by conducting validity and reliability tests with the help of SPSS 25 for windows software. The data analysis technique uses descriptive qualitative analysis to determine the implementation of green practice at Holiday Inn Express Baruna Bali and quantitative analysis, namely the Service Quality Test with Importance Performance diagrams to measure service quality that has increased and which needs to be improved. The results of the study show that the implementation of green practice has been carried out optimally and most of the service quality has improved, but there are several indicators that need to be improved. From the Importance Performance diagram the green action sub-indicator that needs to be improved is the indicator (X3), from the green food sub-indicator that needs to be improved is the indicator (X5) and from the green donation sub-indicator that needs to be improved are the indicators (X1) and (X4)

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
PERNYATAAN ORINISINALITAS.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT.....	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	7
1.4.2 Manfaat Praktis	7
BAB II	8
LANDASAN TEORI.....	8
2.1. Landasan Teori	8
2.1.1 Hotel	8
2.1.2 <i>Green Practices</i>	9
2.1.3 Dimensi <i>Green Practices</i>	11
2.1.4 Definisi Kualitas Layanan.....	17
2.1.5 Dimensi Kualitas Layanan	19
2.1.6 Langkah Pengukuran Kualitas Layanan.....	20

2.2. Hasil Penelitian Sebelumnya	22
BAB III.....	29
METODOLOGI PENELITIAN	29
3.1 Lokasi dan Periode Penelitian	29
3.2 Objek Penelitian.....	30
3.3 Identifikasi Variabel Penelitian	30
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 Teknik Penentuan Informan	36
3.7 Penentuan Populasi dan Sampel	37
3.7.1 Populasi	37
3.7.2 Metode Penentuan Sampel.....	37
3.8 Teknik Pengumpulan Data	39
3.8.1 Observasi.....	39
3.8.2 Wawancara.....	39
3.8.3 Dokumentasi	40
3.8.4 Studi Pustaka.....	40
3.8.5 Kuesioner	41
3.9 Teknik Analisis Data.....	41
3.9.1 Teknik Analisis Data Kuantitatif	41
3.9.2 Teknik Analisis Deskriptif Kualitatif	46
BAB IV	49
PEMBAHASAN.....	49
4.1 Gambaran Umum Hotel	49
4.1.1. Sejarah Singkat Holiday Inn Express Baruna Bali	49
4.1.2. Fasilitas Holiday Inn Express Baruna Bali	52
4.1.3 Struktur Organisasi Holiday Inn Express Baruna Bali.....	58
4.2 Hasil dan Pembahasan.....	63
4.2.1. Implementasi Green Practice Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan di Holiday Inn Express Baruna Bali	63

4.2.2. Karakteristik Responden	80
4.2.3. Uji Validitas dan Reliabilitas Kepentingan dan Kinerja	82
4.2.4. Uji Service Quality	84
4.2.5. Indikator Pelayanan yang Perlu Ditingkatkan dan Dipertahankan Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan di Holiday Inn Express Baruna Bali	87
BAB V	101
SIMPULAN DAN SARAN	101
5.1 Simpulan	101
5.2 Saran	102
DAFTAR PUSTAKA	104
LAMPIRAN	109



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Review tamu complaint	5
Tabel 3. 1 Variabel dan indikator Penelitian	31
Tabel 3. 2 Data Informan	36
Tabel 3. 3 Bobot Penilaian Jawaban Responden	41
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	80
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	81
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menginap	82
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	83
Tabel 4. 6 Analisis <i>Uji Service Quality Green Action</i>	84
Tabel 4. 7 Analisis Uji Service Quality Green Food	85
Tabel 4. 8 Analisis Uji Service Quality Green Donation	86



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 IHG Green Engage Certificate	4
Gambar 4. 1 Standard Room	53
Gambar 4. 2 The Great Room restaurant	53
Gambar 4. 3 Rooftop Bar	54
Gambar 4. 4 Fitness Center	54
Gambar 4. 5 Cinnamon Ballroom.....	55
Gambar 4. 6 Internet Corner.....	56
Gambar 4. 7 Envy Restaurant.....	56
Gambar 4. 8 Palms Restaurant	57
Gambar 4. 9 Tea Tree Spa.....	57
Gambar 4. 10 Baruna Lawn Garden	58
Gambar 4. 11 Struktur Organisasi Holiday Inn Express Baruna Bali	59
Gambar 4. 12 Penerapan lampu LED	64
Gambar 4. 13 Toilet dual flush.....	65
Tabel 4. 1 Perbandingan cost listrik dan air Desember 2022 & April 2023	67
Gambar 4. 14 Vegetasi tanaman Patio Garden.....	70
Gambar 4. 15 Bahan lokal untuk pengelolaan	73
Gambar 4. 16 Menu breakfast The Great Room Restaurant	74
Gambar 4. 17 Vegetarian stand	75
Gambar 4. 18 Kegiatan pembersihan mangrove bersama <i>Sungai Watch</i>	77
Gambar 4. 19 Diagram Kartesius Indikator Green Action	87
Gambar 4. 20 Diagram Kartesius Indikator Green Food.....	92
Gambar 4. 21 Diagram Kartesius Indikator <i>Green Donation</i>	96

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Ulasan Tamu	110
Lampiran 2. Surat Pernyataan Penyebaran Kuesioner Penelitian	111
Lampiran 3. Identitas Responden dan Petunjuk Pengisian Kuesioner.....	112
Lampiran 4. Kuesioner Penelitian	113
Lampiran 5. Surat Pernyataan Pedoman Wawancara	119
Lampiran 6. Pedoman Wawancara	120
Lampiran 7. Hasil Pengisian Kuesioner Tamu	126
Lampiran 8. Profil Identitas Responden.....	127
Lampiran 9. Tabulasi Data Kuesioner	128
Lampiran 10. Deskripsi Identitas Responden.....	134
Lampiran 11. Hasil Uji Validitas & Reliabilitas	136
Lampiran 12. Tabulasi Kepentingan dan Kinerja	141
Lampiran 13. Diagram Kartesius Importance Performance Analysis	142
Lampiran 14. Dokumentasi	143

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pulau Bali atau biasa dikenal dengan pulau Dewata merupakan daerah yang kaya akan bentang alam yang indah seperti gunung dan laut, flora dan fauna hingga budaya dan kearifan lokal yang menarik. Survei majalah *Travel + Leisure* menempatkan Pulau Bali sebagai pulau ketiga terindah di dunia. (Jayani Hadya, 2019). Eksotisme alam dan budaya serta manusianya telah menobatkan Bali sebagai lokomotif pariwisata Indonesia. Pariwisata di Pulau Bali selain mendatangkan devisa, juga menjadi sumber pendapatan daerah.

Perkembangan pariwisata yang dinamis, membuat perkembangan akomodasi hotel di Bali juga semakin berkembang. Badan Pusat Statistik (BPS) melaporkan ada 3.528 unit usaha akomodasi di Bali pada 2022. Dari jumlah tersebut, sebanyak 434 unit usaha atau 12,3% merupakan hotel bintang dengan total jumlah kamar 47.751 unit. (Badan Pusat Statistik (BPS), 27 Desember 2022). Bali juga menjadi provinsi dengan jumlah hotel bintang terbanyak kedua di Indonesia pada 2022. Praktik bisnis perhotelan di Bali saat ini tidak hanya mementingkan fasilitas, reputasi hotel, harga, lokasi maupun pelayanannya. Melainkan bagaimana mengelola operasional dengan baik dan efisien dari sisi biaya. Biaya yang paling tinggi, salah satunya biaya energi untuk pembayaran listrik, BBM dan air.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif nomor 9 tahun 2021, bahwa setiap pengusaha pariwisata wajib bertanggungjawab untuk kesejahteraan rakyat dan lingkungan alam sekitar (Isnaryati, 2021). Menilik data dari *United Nation World Tourism Organisation* (UNWTO) hotel dan tipe akomodasi sejenis menghasilkan 2% dari 5% & emisi CO² yang dihasilkan oleh sektor pariwisata global. Hal ini membuktikan bahwa sektor hotel adalah sektor yang paling tinggi dalam penggunaan energi dan penghasil limbah yang sangat memberikan resiko kerusakan lingkungan, sehingga hotel-hotel di Bali harus mempertimbangkan program bisnis *hospitality* yang mendukung lingkungan. (Astawa, I. Ketut, I. Ketut Budarma, 2021)

Bisnis perhotelan di Bali saat ini mengusung konsep *green practices* yang memperhatikan keseimbangan kehidupan sosial, ekonomi dan lingkungan. Praktik bisnis perhotelan yang ramah lingkungan di tingkat operasional menjadi keunikan dan keunggulan bersaing. Penerapan *green practices* di hotel disusun dengan mengedepankan lingkungan sebagai aspek utama, kemudian pelaksanaannya dengan kualitas layanan yang terbaik namun tidak bertentangan dengan lingkungan. Staff akan mengikuti standar yang ditetapkan untuk mengimplementasikan *green practices* sehingga menciptakan kualitas layanan yang tidak terlupakan oleh tamu. (Astawa, I. Ketut, I. Ketut Budarma, 2021)

Holiday Inn Express Baruna Bali adalah salah satu hotel bintang 4 di Bali yang menerapkan konsep *green practices*. Hotel ini dinaungi oleh *Intercontinental Hotels Group* yang memiliki program *IHG Green Engage System*. Program tersebut sudah tersertifikasi level 1 oleh *IHG Corporate Responsibility Team*.

IHG Green Engage adalah inovasi dalam jaringan (*online*) sebagai acuan untuk mengukur dan meminimalisir dampak operasional hotel terhadap lingkungan. Program *IHG Green Engage* menawarkan lebih dari 200 solusi hijau (*green solutions*) tentang bagaimana upaya mengurangi penggunaan energi, penggunaan air dan pengolahan limbah serta bagaimana kontribusi hotel terhadap lingkungan. Dalam tingkatan sertifikasi, Sistem *IHG Green Engage* memiliki 4 tingkatan sertifikasi. Sertifikasi level pertama menjadi mandatori yang harus dilaksanakan oleh seluruh *Intercontinental Hotels Group*. Level pertama mewajibkan hotel menerapkan penghematan energi, air dan mengolah limbah untuk menghemat biaya secara langsung. (Council, 2015)

Sejak berdirinya Holiday Inn Express Baruna Bali pada 24 Desember 2016 hotel tersebut sudah menerapkan praktik *Green Practices*, dan berhasil memperoleh sertifikat pada 23 Juni 2017 dengan bukti sebagai berikut :



Gambar 1.1 IHG Green Engage Certificate
Sumber: Holiday Inn Express's Engineering Team

Sertifikasi tersebut membuktikan Holiday Inn Express Baruna Bali memiliki *Unique Selling Point* sebagai hotel yang sudah menerapkan *green practices*. Salah satu kriteria manajemen hotel yang baik adalah hotel yang mampu berkomitmen untuk melestarikan alam dan tidak merusak ekosistem. Wisatawan semakin cerdas dan lebih selektif dalam memilih hotel yang benar-benar menerapkan konsep ramah lingkungan dengan memanfaatkan sumber daya hemat energi dan berbasis produk lokal atau yang tergabung dalam *green industry* (*eco green hotel, eco suites, green hotel associates*). Mereka semakin tertarik pada hotel yang juga peduli akan lingkungan. (Rokip et al., 2022)

Penerapan *green practices* di Holiday Inn Express Baruna Bali sudah menerapkan indikator dari *green practices*, yaitu *green action* dengan mengurangi penggunaan listrik dan air salah satunya dengan menggunakan lampu *LED* dan toilet *low flush*, menanam vegetasi tanaman untuk pengurangan polusi serta mengolah limbah hotel menjadi air bersih untuk menyiram tanaman. Indikator *green product*, salah satu implementasinya dengan menggunakan bahan lokal dalam memproduksi *welcome drink*. Indikator *green donation*, implementasinya

yaitu hotel ikut serta dalam pembersihan *mangrove* bersama Sungai Watch dan melakukan pembersihan pantai di Pantai Jerman.

Implementasi *green practices* di Holiday Inn Express Baruna Bali sejauh ini sudah sesuai dengan ketiga indikator, tetapi masih belum maksimal karena masih ada beberapa *complaint* dari tamu secara langsung. Berikut beberapa *complaint* dari tamu terhadap kualitas pelayanan di Holiday Inn Express Baruna Bali.

Tabel 1.1 Review tamu *complaint*
Sumber : <https://myfederate.ihg.com/> (data terlampir)

Keluhan	Kategori	Situs
Cita rasa makanan yang kurang berbumbu dan terasa sedikit hambar bagi tamu Pelayanan ini berkaitan dengan dimensi reliabilitas indikator <i>green food</i> yaitu kualitas cita rasa makanan yang baik tanpa MSG dan diolah dari bahan lokal. hotel mengolah makanan dengan bahan-bahan yang sesuai standard green food agar menghasilkan menu sehat bagi konsumen	<i>Negative Feedback</i>	Booking.com
Bau kurang sedap di <i>lobby</i> akibat pengolahan limbah hotel Pelayanan ini berkaitan dengan dimensi bukti fisik indikator <i>green action</i> yaitu pengolahan limbah tidak menghasilkan bau. Hal disebabkan karena hotel menerapkan <i>green action</i> dalam pengolahan limbah dengan sistem <i>Sewage Treatment Plant</i> untuk mengubah limbah domestik menjadi air bersih yang digunakan menyiram tanaman.	<i>Complaint</i>	Booking.com
Tamu mendapatkan <i>delay services</i> setelah melakukan request untuk make up room sehingga mengganggu kenyamanan tamu karena kamar kotor. Pelayanan ini berkaitan dengan dimensi daya tanggap indikator <i>green donation</i> . Hotel memiliki prinsip agar tamu mendapatkan layanan kebersihan setiap saat, <i>delay services</i> disebabkan oleh beberapa kondisi seperti tamu ramai dan ketanggapan dari staff.	<i>Complaint</i>	Booking.com

Berdasarkan tabel diatas terlihat ulasan tamu terhadap kualitas pelayanan yang masih kurang yaitu pelayanan staff, kebersihan dan makanan yang menyebabkan tamu memberikan review kurang baik pada situs booking.com dan menyebabkan *IHG Heartbeat Medallia* menurun. Kualitas pelayanan hotel sangat mempengaruhi *image* hotel kedepannya, pihak hotel harus mampu membuat tamu yang menginap nyaman dan merasakan kualitas pelayanan yang diberikan benar-benar prima. Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul **“Implementasi *Green Practices* Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Holiday Inn Express Baruna Bali.”**

1.2 Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana implementasi *green practices* di Holiday Inn Express Baruna Bali?
2. Bagaimana kualitas pelayanan di Holiday Inn Express Baruna Bali setelah diterapkannya *green practices*?

1.3 Tujuan Penelitian

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

1. Untuk menganalisis implementasi *green practices* di Holiday Inn Express Baruna Bali
2. Untuk menganalisis kualitas pelayanan di Holiday Inn Express Baruna Bali setelah diterapkannya konsep *green practices*

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini yaitu

1.4.1 Manfaat Teoritis

Untuk menambah wawasan dan pengetahuan penulis tentang bagaimana penerapan *Green Practices* di Holiday Inn Express Baruna Bali.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengalaman penulis mengenai Penerapan *Green Practices* Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Holiday Inn Express Baruna Bali.

2. Bagi Politeknik Negeri Bali

Dapat dijadikan referensi bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian dengan masalah terkait dengan penemuan baru yang belum dibahas oleh penulis dalam penelitian ini dan menambah sumber keilmuan bagi Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

3. Bagi Hotel

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi apa yang perlu ditingkatkan dalam Penerapan *Green Practices* Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Holiday Inn Express Baruna Bali.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya yang berkaitan tentang implementasi *green practice* untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Holiday Inn Express Baruna Bali, maka dapat ditarik suatu kesimpulan sebagai berikut:

1. Implementasi *green practice* untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Holiday Inn Express Baruna Bali sudah dilaksanakan dengan baik sesuai dengan 3 indikator *green practices* yaitu *green action*, *green food* dan *green donation*, hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara bahwa semua indikator *green practice* telah dilakukan dan sudah banyak indikator yang melampaui harapan tamu sehingga sudah mampu meningkatkan kualitas pelayanan di Holiday Inn Express Baruna Bali.
2. Kualitas pelayanan di Holiday Inn Express Baruna Bali setelah diterapkannya *green practices* berdasarkan uji *servqual* (service quality) menunjukkan beberapa indikator terdapat di kuadran A yang perlu ditingkatkan pelayanannya. Dari penerapan *green action* yaitu hotel telah mengolah limbah dengan baik sehingga tidak menyebabkan bau tidak sedap. Dari penerapan *green food* terdapat 1 indikator yang perlu ditingkatkan yaitu indikator kemampuan staff memberikan informasi bahwa *green food* memberikan manfaat bagi tamu sedangkan dari penerapan *green donation* di Holiday Inn Express Baruna Bali terdapat 2 hal yang perlu ditingkatkan yaitu

indikator pelayanan hotel dilengkapi dengan edukasi berupa pentingnya mendukung kelestarian lingkungan dan hotel mengedukasi program *green donation* hotel kepada tamu berupa aksi bersih-bersih sungai dan pantai kepada tamu untuk mendukung proyek komunitas.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan maka dapat dikemukakan saran untuk peningkatan kualitas layanan yaitu :

Indikator hotel telah mengolah limbah dengan baik sehingga tidak menyebabkan bau tidak sedap pada penerapan *green action* dapat dimaksimalkan pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dan bukti fisik (*tangible*) dengan cara merelekokasi ruang STP agar jauh dari lobby hotel dan tidak berada tepat dibawah lift menuju *ground floor lobby* hotel dan melakukan penambahan alat agar kerja STP lebih maksimal seperti *Unit Turbojet Aerator* untuk mengaduk aerasi sehingga ketika mengolah air limbah tidak mencemari lingkungan berupa bau tidak sedap. Dari sisi manajemen, perubahan yang terjadi dari saran penulis yaitu *complaint* tamu lebih bisa diminimalisir lagi karena bau tidak sedap yang timbul tersebut perlahan-lahan bisa ditekan. Dari saran penulis tersebut, Holiday Inn Express berencana memaksimalkan *supply inlet fresh air* ke dalam ruang STP agar bakteri didalam tangka pengolahan mendapat cukup oksigen untuk hidup.

Penerapan *green food* dapat ditingkatkan dengan memaksimalkan dimensi bukti fisik (*tangible*) atas pelayanan tersebut yaitu, dapat dilakukannya *training* khusus kepada staff oleh *Food & Beverage Manager* berupa materi wawasan tentang *green food* dan menjalin kerjasama dengan sesama properti IHG untuk memaksimalkan penerapan *green food*. Dari sisi manajemen, Holiday Inn Express Baruna Bali berencana akan memberikan edukasi bagaimana penerapan *green food* di hotel dengan mendatangkan instruktur dari perusahaan agar staff yang bertugas memiliki pemahaman mendalam mengenai *green food*. Perubahan yang dirasakan oleh manajemen, yaitu relasi yang baik dengan instansi lain dan nilai plus bagi staff restoran karena memiliki wawasan yang luas, tidak hanya sekedar melayani makan dan minum.

Penerapan *green donation* di Holiday Inn Express Baruna Bali dapat ditingkatkan dengan memaksimalkan dimensi empati (*empathy*) dengan meluncurkan program edukasi kepada tamu seperti program meeting mengenai aksi peduli lingkungan. Untuk memberikan perhatian personal disamping edukasi atas program *green donation* yang dilakukan. Dari sisi manajemen, hotel berencana menyediakan poster yang berisi *brief text* tentang langkah-langkah peduli lingkungan yang dipajang di *lobby* hotel. Dari sisi manajemen, Holiday Inn Express Baruna Bali sedang memaksimalkan website *booking.com* maupun situs resmi IHG untuk mencantumkan *Travel Sustainable Level 3* yang berisikan informasi mengenai investasi dan usaha menjaga lingkungan yang dilakukan oleh hotel. Perubahan yang dirasakan manajemen, yaitu hotel semakin dikenal dengan *green labelling hotel* dan okupensi berturut-turut meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

- A. Salem, A. S. (2021). Applying Green Practices in Hotels Sector to Ensure Sustainable Development-Case Study of The Hotels in Siwa Oasis. *Alexandria Science Exchange Journal*, 42(2), 381–393.
<https://doi.org/10.21608/asejaiqjsae.2021.170151>
- Abarca, R. M. (2021). Perilaku Masyarakat Indonesia Dalam Mendukung Green Practices Di Hotel : Analisa Theory of Planned Behavior Model. *Nuevos Sistemas de Comunicación e Información*, 2013–2015.
- Abram, M., & Jarzabek, J. (2016). Corporate social responsibility in hotel industry. *Ecocycles*, 2(2), 9–16. <https://doi.org/10.19040/ecocycles.v2i2.51>
- Adhari, I. Z. (2021). *Kepuasan Pelanggan & Pencapaian Brand Trust*.
https://www.google.co.id/books/edition/KEPUASAN_PELANGGAN_PENCAPAIAN_BRAND_TRUS/Z5ZCEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1
- Arsenal, I. K. P., Nyoman, N., Astuti, S., Aryana, I. N. R., & Roro, R. (2022). *Green practices to implement green hotel concept at Grand Hotel des Alpes , France*. 4(2), 86–98.
- Astawa, I. Ketut, I. Ketut Budarma, and C. I. S. W. (2021). *Manajemen Supervisi Hotel: Orientasi Green Hospitality Business Practices*.
https://books.google.com/books?hl=id&lr=&id=XSxEEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR1&dq=manajemen+supervisi+hotel&ots=4kQqIU8y_&sig=AxAYTOYONUOeZjzMUGWZrMqv8CI
- 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>
- Chaeriah, E. S. (2016). Manajemen Berbasis Mutu. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 4(2), 2338–4794.
- Council, G. S. T. (2015). *IHG's Paul Snyder & Green Engage*. February, 17th.
<https://www.gstcouncil.org/ihgs-paul-snyder-green-engage-program/>

- Fatoki, O. (2021). Environmental orientation and green competitive advantage of hospitality firms in south africa: Mediating effect of green innovation. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 7(4), 223. <https://doi.org/10.3390/joitmc7040223>
- Febriati, P., Andajani, E., & Megawati, V. (2022). Pengaruh Green Practices, Functional Value, Satisfaction, dan Word of Mouth terhadap Revisit Intention pada Hotel Mercure Grand Mirama. *Widya Manajemen*, 4(2), 88–100. <https://doi.org/10.32795/widyamanajemen.v4i2.2160>
- Ini Jumlah Hotel Bintang di Bali pada 2022.* (2022). 2022.
- Isnaryati, D. S. (2021). Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Kepala Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 Tentang Pedoman Destinasi Pariwisata Berkelanjutan. *Kemenparekaf*, 2–75.
- Jayani Hadya, D. (2019). Bali Masuk Daftar Pulau Terbaik di Dunia. *Databoks*, 97. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/07/12/bali-masuk-daftar-pulau-terbaik-dunia>
- Keller, K. L. (2001). Marketing management. In *Soldering & Surface Mount Technology* (Vol. 13, Issue 3). <https://doi.org/10.1108/ssmt.2001.21913cab.040>
- Krestanto Nidn, H., Akademi, D., & Yogyakarta, P. (2019). Hunian Di Grand Orchid Hotel Yogyakarta. *Jurnal Media Wisata*, 17(1), 1–8.
- KUAR, L., NG, L. P., CHOONG, Y., CHEN, I., TEOH, S., & TEE, C. (2021). Hotels' Green Practices Adoption: Determinants and Top Managers' Environmental Commitment. *Advances in Hospitality and Tourism Research (AHTR)*, 9100, 157–187. <https://doi.org/10.30519/ahtr.937991>
- Kusuma, N. (2021). *No Title*. <https://greennetwork.id/kabar/sungai-watch-mencapai-milestone-instalasi-alat-penghalang-sampah-sungai-ke-100/>
- Latif, K. F., Pérez, A., & Sahibzada, U. F. (2020). Corporate social responsibility (CSR) and customer loyalty in the hotel industry: A cross-country study. *International Journal of Hospitality Management*, 89(May), 102565. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102565>

- Loustaunau, M. C. (2018). Managing Hotels in a Sustainable Way. *International Journal of Applied Sciences in Tourism and Events*, 2(2), 108–117.
<https://doi.org/10.31940/ijaste.v2i2.1176>
- Malikulsaleh. (2018). *No Title*.
<https://news.unimal.ac.id/index/single/197/pentingnya-menjaga-kebersihan-laut-untuk-pembangunan-berkelanjutan>
- Malini, H. (2021). Do the Implementation of Green Practices Initiatives in Starbucks Increase the Number of Tourists to a City? (Study Case of Starbucks in Pontianak). *EDUTOURISM Journal Of Tourism Research*, 3(01), 46–59. <https://doi.org/10.53050/ejtr.v3i01.168>
- Mathematics, A. (2016). *Metode Importance Performance Analysis*. 1–23.
- Parwati, A. A. P., Sagitarini, L. L., & Aryana, I. N. R. (2022). The implementation of green practices to green consumer behavior in Food & Beverage Department at The ONE Legian. *Journal of Applied Sciences in Travel and Hospitality*, 5(2), 98–109. <https://doi.org/10.31940/jasth.v5i2.98-109>
- Prof.Dr.Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. In *Alfabeta* (Issue 465).
- Rahmadi. (2011). Pengantar Metodologi Penelitian. In *Antasari Press*.
- Ramdhan, M. (2021). *Metode Penelitian* (p. 27). Cipta Media Nusantara. M
 Ramdhan - 2021 - books.google.com
- Rezai, G., Teng, P. K., Mohamed, Z., & Shamsudin, M. N. (2013). Is it easy to go green? Consumer perception and green concept. *American Journal of Applied Sciences*, 10(8), 793–800.
<https://doi.org/10.3844/ajassp.2013.793.800>
- Rokip, A., Gst, N., Suci, N., Putu, N., & Prihatini, M. (2022). *Green Tourism Implementation to Create an Environmentally Friendly Accommodation*. 3.
<https://doi.org/10.51172/jbmb>
- Sari, M. S., & Zefri, M. (2019). Pengaruh Akuntabilitas, Pengetahuan, dan Pengalaman Pegawai Negeri Sipil Beserta Kelompok Masyarakat (Pokmas) Terhadap Kualitas Pengelolaan Dana Kelurahan Di Lingkungan Kecamatan

- Langkapura. *Jurnal Ekonomi*, 21(3), 308–315.
<https://ejournal.borobudur.ac.id/index.php/1/article/view/608/583>
- Schubert, F., Kandampully, J., Solnet, D., & Kralj, A. (2010). Exploring Consumer Perceptions of Green Restaurants in the US. *Tourism and Hospitality Research*, 10(4), 286–300. <https://doi.org/10.1057/thr.2010.17>
- Sulistiyowati Wiwik, ST., M. T. (2018). BUKU AJAR KUALITAS LAYANAN. In *Umsida Press* (Vol. 4, Issue 1).
- Supriadi, B., & Roedjinandari, N. (2016). Investigasi Green Hotel Sebagai Alternatif Produk Ramah Lingkungan. *GreenTechnology Innovation*, 1–9.
- Suryana, D. (2013). Scanned by CamScanner رازمکی. *A Psicanalise Dos Contos de Fadas. Tradução Arlene Caetano*, 466.
- Syahza, A., & Riau, U. (2021). *Buku Metodologi Penelitian , Edisi Revisi Tahun 2021* (Issue September).
- Tahiri, A., Kovaçi, I., Lekiqi, B., & Rexhepi, A. (2021). Tourism and hotel industry: Definition, concepts and development – the case of kosovo. *Quality - Access to Success*, 22(182), 110–115.
- Trianisari. (2019). *Kantor Depan Hotel*. 32.
- Varguesse, G., & Viswanathan, L. (2018). Green practices for green (er) living: The road ahead. *Green Consumerism: Perspective, Sustainability, and Behaviour*, November 2018, 410.
https://www.researchgate.net/profile/George_Varghese21/publication/328747596_Green_Practices_for_Greener_Living_The_Road_Ahead/links/5c41b5dc458515a4c72ea547/Green-Practices-for-Greener-Living-The-Road-Ahead.pdf
- Yusof, Y., Awang, Z., Jusoff, K., & Ibrahim, Y. (2017). The influence of green practices by non-green hotels on customer satisfaction and loyalty in hotel and tourism industry. *International Journal of Green Economics*, 11(1), 1–14. <https://doi.org/10.1504/IJGE.2017.082716>
- Zakharova, O. V., Payusova, T. I., Akhmedova, I. D., & Suvorova, L. G. (2021). Green practices: Approaches to investigation. *Sotsiologicheskie Issledovaniya*, 2021(4), 25–36. <https://doi.org/10.31857/S013216250012084->