

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI PROGRAM PLANET 21
DALAM MENDUKUNG PELAKSANAAN *GREEN PRACTICE*
PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT
DI MOVENPICK RESORT AND SPA JIMBARAN BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Putu Yuli Widiанти

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI PROGRAM PLANET 21
DALAM MENDUKUNG PELAKSANAAN *GREEN PRACTICE*
PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT
DI MOVENPICK RESORT AND SPA JIMBARAN BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Ni Putu Yuli Widiанти
NIM 1915834135**

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

SKRIPSI

IMPLEMENTASI PROGRAM PLANET 21 DALAM MENDUKUNG PELAKSANAAN *GREEN PRACTICE* PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT DI MOVENPICK RESORT AND SPA JIMBARAN BALI

Disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Terapan Manajemen Bisnis Pariwisata di Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Ni Putu Yuli Widiанти
NIM. 1915834135**

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

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

IMPLEMENTASI PROGRAM PLANET 21 DALAM Mendukung PELAKSANAAN *GREEN PRACTICE* PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT DI MOVENPICK RESORT AND SPA JIMBARAN, BALI

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

Pembimbing I,



Dr. I Nyoman Winia, M.Si
NIP 196206112000031001

Pembimbing II,



NI Putu Llanda Ayu Puspita, SE., M. Tr.Par
NIP 0008089105

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Mengetahui
Ketua Jurusan Pariwisata,
Politeknik Negeri Bali



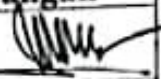
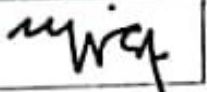
Prof. N. Made Ernawati, MATM., Ph.D
NIP 196312281990102001

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi Berjudul:

**IMPLEMENTASI PROGRAM PLANET 21
DALAM MENDUKUNG PELAKSANAAN *GREEN PRACTICE*
PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT
DI MOVENPICK RESORT AND SPA JIMBARAN BALI**

Yang disusun Ni Putu Yuli Widiyanti (NIM 1915834135) telah dipertahankan
dalam Sidang Skripsi di depan Tim Penguji
pada Hari Kamis Tanggal 27 Juli 2023

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Dr. I Nyoman Winia, M.Si. NIP. 196206112000031001	
Anggota	Dr. Ni Putu Wiwiek Ary Susyarini, SE., MM NIP. 198009032008122002	
Anggota	Ida Ayu Elistyawati, A.Par., M. Par NIP. 196707141998032001	

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 (Gedung) Fax. 701128

Laman: www.pnb.ac.id Email: pnbal@pnb.ac.id

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ni Putu Yuli Widianti

NIM : 1915834135

Program Studi : Manajemen Bisnis Pariwisata

Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa skripsi berjudul:

"Implementasi Program Planet 21 Dalam Mendukung Pelaksanaan *Green Practice* Pada Front Office Department Di Movenpick Resort and Spa Jimbaran 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,


METERAI TEMPEL
Rp 5000
KETERANGAN: 10000
KETERANGAN: 5000
KETERANGAN: 2000
KETERANGAN: 1000
KETERANGAN: 500
KETERANGAN: 200
KETERANGAN: 100
KETERANGAN: 50
KETERANGAN: 20
KETERANGAN: 10
KETERANGAN: 5
KETERANGAN: 2
KETERANGAN: 1

Ni Putu Yuli Widianti

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa, atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyusun dan menyelesaikan kertas karya ini yang berjudul **“Implementasi Program Planet 21 Dalam Mendukung Pelaksanaan *Green Practice* Pada Front Office Department Di Movenpick Resort and Spa Jimbaran Bali”**. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan pembuatan Skripsi D4 Manajemen Bisnis Pariwisata di Politeknik Negeri Bali. Dalam menyusun Skripsi ini, banyak hambatan yang penulis temukan dalam mengumpulkan sumber dan data, namun berkat adanya bimbingan dan dukungan yang positif dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tak langsung, penulis dapat menyelesaikan tepat pada waktunya. Pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang terkait dalam pembuatan Skripsi dan telah memberikan dukungan baik secara moral, bimbingan serta doa. Ucapan terimakasih ini penulis sampaikan kepada:

1. I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D, selaku ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Dr. Gede Ginaya, M.Si, selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
4. Dra. Ni Nyoman Triyuni, MM, selaku Ketua Program Studi D4 Manajemen Bisnis Pariwisata yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di Program Studi D4 Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Dr. I Nyoman Winia, M.Si, selaku Pembimbing I atas waktu, saran dan motivasi yang sudah diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

6. Ni Putu Lianda Ayu Puspita, SE., M.Tr.Par, selaku Pembimbing II atas waktu, saran dan motivasi yang sudah diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen Pengajar Jurusan Parwisata Politeknik Negeri Bali yang telah sabar mengajar dan membimbing penulis dengan banyak ilmu pengetahuan selama mengikuti perkuliahan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
8. Bapak Agung S. Prawista selaku Director of Room di Movenpick Resort and Spa Jimbaran Bali yang telah membantu penulis selama melaksanakan kegiatan training, memberikan motivasi, kesempatan dan masukan untuk mengumpulkan data dalam skripsi ini.
9. Seluruh staff Front Office Departement di Movenpick Resort and Spa Jimbaran Bali yang telah membantu penulis selama kegiatan training, memberikan masukan, mengajarkan dan motivasi sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
10. Bapak I Wayan Pica Widana dan Ibu Ni Wayan Kertiasih sebagai orang tua tercinta yang telah memberikan dukungan moril ataupun materil untuk kelancaran penulisan skripsi.

Semoga Tuhan Yang Maha Kuasa, selalu memberikan kebaikan dan rahmat serta perlindungan-Nya kepada semua pihak yang telah membantu kelancaran pelaksanaan dan penyelesaian skripsi ini. Akhir kata, penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali. Penulis menyadari bahwa penulisan ini masih memiliki kekurangan. Untuk itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun untuk menyempurnakan skripsi ini.

Penulis,

Ni Putu Yuli Widianti

ABSTRAK

Yuli Widiyanti, Ni Putu, (2023). Implementasi Program Planet 21 Dalam Mendukung Pelaksanaan *Green Practice* Pada Front Office Department Di Movenpick Resort and Spa Jimbaran Bali. Skripsi Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Skripsi ini telah disetujui oleh pembimbing I: Dr. I Nyoman Winia, M.Si dan Pembimbing II: Ni Putu Lianda Ayu Puspita, SE., M.Tr.Par

Kata Kunci: *Green Practice*, Program Planet 21, Front Office Department

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis mengenai sejauh mana penerapan *Green Practice* melalui program planet 21 pada Front Office Department di Movenpick Resort and Spa Jimbaran Bali yang dapat mendukung program lingkungan berkelanjutan. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode deskriptif kualitatif melalui tahapan-tahapan reduksi data, penyajian data dan simpulan serta verifikasi. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode wawancara, observasi, dokumentasi dengan mengamati secara langsung bagaimana penerapan green practice yang dilaksanakan oleh Front Office Department dengan mencari data kepada staff front office yang bertugas, metode studi kepustakaan dengan penulis mencari data dari sumber yang terpercaya seperti dari jurnal, laporan, atau pun penelitian lain. Hasil penelitian ini menunjukkan penerapan *green practice* melalui program planet 21 sudah sesuai dengan kaidah-kaidah yang telah diatur oleh Accor Group dan diterapkan dengan sangat baik yaitu sebesar 83,3%. Maka dari itu, dengan adanya Implementasi *Green Practice* melalui program Planet 21 akan menjaga kelestarian lingkungan di sekitar Movenpick Resort and Spa Jimbaran Bali serta memberikan pengetahuan dan wawasan kepada Front Office Department dan para tamu untuk bersama terlibat dalam program lingkungan berkelanjutan.

ABSTRACT

Yuli Widiанти, Ni Putu, (2023). Implementation of the Planet 21 Program in Supporting the Implementation of Green Practice at the Front Office Department at Movenpick Resort and Spa Jimbaran Bali. Tourism Business Management Thesis, Department of Tourism, Bali State Polytechnic.

This thesis has been approved by supervisor I: Dr. I Nyoman Winia, M.Si and Supervisor II: Ni Putu Lianda Ayu Puspita, SE., M.Tr.Par.

Keywords: Green Practice, Planet 21 Program, Front Office Department

Abstract, This study aims to analyze the extent to which the implementation of Green Practice through the Planet 21 program at the Front Office Department at Movenpick Resort and Spa Jimbaran Bali can support sustainable environmental programs. The data collection method used in this research is using a qualitative descriptive method through the stages of data reduction, data presentation and conclusions as well as verification. Data collection in this study used interviews, observation, documentation by directly observing how the implementation of green practices was carried out by the Front Office Department by searching for data from the front office staff on duty, the library study method with the authors seeking data from reliable sources such as journals, reports or other research. The results of this study indicate that the implementation of green practice through the planet 21 program is in accordance with the principles set by the Accor group and is implemented very well at 83,3%. Therefore, the implementation of Green Practice through the Planet 21 program will preserve the environment around Movenpick Resort and Spa Jimbaran Bali and provide knowledge and insight to the Front Office Department and guests to be jointly involved in sustainable environmental programs.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSYARATAN GELAR SARJANA	iii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	v
PERNYATAAN ORISINALITAS	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.4.1 Manfaat Teoritis	5
1.4.2 Manfaat Praktis	5
1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 <i>Green Practices</i>	7
2.1.2 Program Planet 21	10
2.1.3 Front Office	23
2.1.4 Implementasi	25
2.1.5 Hotel	26
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya	28
BAB III METODE PENELITIAN	41
3.1. Lokasi Penelitian	41

3.2. Obyek Penelitian	42
3.3. Indentifikasi Variabel	42
3.4. Definisi Operational Variabel	43
3.5. Jenis dan Sumber Data	44
3.5.1 Jenis Data.....	44
3.5.2 Sumber Data	45
3.6. Metode Penentuan Informan	45
3.7. Metode Pengumpulan Data	46
3.7.1 Observasi.....	46
3.7.2 Wawancara.....	46
3.7.3 Dokumentasi	48
3.7.4 Studi Kepustakaan/Literatur	48
3.8. Teknik Analisis Data.....	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	51
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	51
4.1.1 Sejarah Singkat Hotel	52
4.1.2 Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel.....	54
4.1.3 Struktur Organisasi	71
4.2 Hasil dan Pembahasan.....	87
4.2.1 Implementasi Program Planet 21 pada Front Office Department di Movenpick Resort and Spa Jimbaran Bali	88
4.2.2 Implementasi Program Planet 21 mendukung pelaksanaan Green practice pada Front Office Department di Movenpick Resort and Spa Jimbaran Bali	98
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	110
5.1 Simpulan	110
5.2 Saran.....	112
DAFTAR PUSTAKA	114
LAMPIRAN.....	118

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Hasil Penelitian Sebelumnya	35
Tabel 3.1 Definisi Operational Variabel	43
Tabel 4.1 Jenis Kamar Movenpick Resort and Spa Jimbaran Bali	54
Tabel 4. 2 Persentase Jumlah Staff Front Office Department.....	90
Tabel 4.3 Hubungan antara Program Planet 21 dengan <i>Green Practice</i>	99



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Peta Lokasi Movenpick Resort and Spa Jimbaran Bali	51
Gambar 4.2 Logo Movenpick Resort and Spa Jimbaran Bali	52
Gambar 4.3 Classic Room	55
Gambar 4.4 Classic Pool View Room.....	56
Gambar 4.5 Junior Suite.....	57
Gambar 4.6 Family Room.....	58
Gambar 4.7 Family Pool View Room.....	59
Gambar 4.8 Premium Suite	60
Gambar 4.9 Jimbaran Pool Suite.....	61
Gambar 4.10 Anarasa Restaurant.....	62
Gambar 4.11 Katha Lobby Lounge & Library.....	63
Gambar 4.12 Jejala Pool Bar.....	64
Gambar 4.13 Movenpick Café	64
Gambar 4.14 Above Eleven Rooftop Bar & Restaurant	65
Gambar 4.15 Akasa Ballroom.....	65
Gambar 4.16 Baga Rooms	66
Gambar 4.17 The Boardroom	66
Gambar 4.18 Arkipela Spa & Wellness	68
Gambar 4.19 Meera Kids Club	68
Gambar 4.20 Fitness Center.....	69
Gambar 4.21 Pool	70
Gambar 4.22 Struktur Organisasi	72

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara	119
Lampiran 2 Hasil Wawancara FOM	121
Lampiran 3 Pedoman Wawancara	128
Lampiran 4 Hasil Wawancara <i>Talent and Culture</i>	130
Lampiran 5 <i>Good Night Card</i>	132
Lampiran 6 <i>QR Code</i>	133
Lampiran 7 <i>EVCS</i>	134
Lampiran 8 <i>Welcome Drink, Oshibory</i> dan Peralatannya.....	135
Lampiran 9 <i>Water Container</i>	136
Lampiran 10 <i>Movenpick Tumbler</i>	137
Lampiran 11 <i>Rabbit and Bee House</i>	138
Lampiran 12 Enam Pilar Program Berkelanjutan Accor Group	139
Lampiran 13 <i>Job Vacancy</i>	140
Lampiran 14 Pemberitahuan Penggunaan Lift.....	141
Lampiran 15 Pencahayaan Area Lobby.....	142
Lampiran 16 Dokumentasi Wawancara dengan FOM.....	143
Lampiran 17 Dokumentasi Wawancara dengan <i>Talent and Culture</i>	144

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata merupakan salah satu sektor penerimaan devisa negara yang mampu dan dapat bersaing dalam kondisi ekonomi yang terpuruk, dimana kontribusi sektor ini telah mampu menjadi penopang bagi pertumbuhan ekonomi secara makro. Di samping itu, dalam perkembangannya sektor pariwisata selalu berkaitan dengan tempat penginapan (Annishia & Prastiyo, 2019). Tempat penginapan akan sangat dibutuhkan untuk menunjang kegiatan selama berwisata. Tempat penginapan memiliki banyak jenis salah satunya adalah hotel. Hotel dapat digunakan sebagai tempat transaksi bisnis, tempat jamuan makan untuk tamu dan relasi, bisnis atau juga sebagai tempat diadakannya acara-acara khusus (Winata, 2020). Adanya sarana akomodasi, dapat mendorong wisatawan untuk berkunjung dan menikmati objek wisata di suatu daerah dengan jangka waktu yang relatif lama. Dalam kegiatan operasionalnya, hotel didorong untuk menerapkan konsep ramah lingkungan yang menuju pada keberlanjutan melalui berbagai inisiatif seperti program pendidikan, program reboisasi, *eco-resort*, efisiensi energi, dan pengembangan bangunan sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh pemerintah (Pramono, 2016).

Dengan banyaknya bangunan komersil seperti hotel di Bali, akan semakin banyak pula penggunaan bahan-bahan tidak ramah lingkungan dan menjadi dampak negatif bagi lingkungan. Untuk ikut menjaga keberlanjutan pariwisata,

green hotel menjadi salah satu upaya mempraktikkan kesadaran terhadap kualitas lingkungan sekitar. *Green hotel* adalah suatu rancangan hotel yang mensinergikan sektor pariwisata dan ekologi secara sejalan dengan konsep arsitektur hijau dengan mengutamakan efisiensi energi (Darmaputra *et al.*, 2020). Selain itu, *green hotel* adalah hotel atau akomodasi yang dibangun dengan memperhatikan lingkungan di mana hotel tersebut dibangun untuk meminimalisasi dampak yang ditimbulkannya terhadap lingkungan (Hartawan, 2022). Salah satu tindakan yang dapat dilakukan dalam menanggulangi masalah dampak pencemaran lingkungan disekitaran hotel yaitu dengan menerapkan *green practices*.

Green practices memiliki pengertian sebagai perilaku atau gerakan hijau yang merujuk pada upaya melindungi lingkungan dengan menekan pemakaian produk yang bersifat tidak ramah lingkungan (Tzschentke *et al.*, 2004). Tindakan *green practices* di hotel dikelompokkan oleh Schubert (2008) dalam Tannur & Jokom (2021) menjadi 3 bidang utama, yaitu: *green action*, *green product* dan *green donation*. *Green action* berarti kegiatan yang bertujuan melindungi baik lingkungan maupun komunitas disekitarnya. *Green product* berarti menjual produk-produk yang ramah lingkungan di lobby shop. *Green donation*, hotel berpartisipasi dalam proyek komunitas yang ada berada dilingkungan sekitar hotel. Disamping itu, hotel juga melakukan edukasi kepada para staff dan konsumen terhadap dampak kerusakan lingkungan dari industri perhotelan. Tindakan *green practice* ini, harus didukung oleh semua masyarakat dan pelaku jasa pariwisata yaitu staff dan masing-masing departmennya dapat melaksanakan penerapan *green practice* sebagai wujud nyata kepedulian terhadap lingkungan.

Terdapat beberapa hotel yang sudah menerapkan *green practice* di Bali, salah satunya adalah Movenpick Resort and Spa Jimbaran Bali. Movenpick Resort and Spa Jimbaran Bali merupakan bagian dari jaringan hotel Accor Group yang meluncurkan program ramah lingkungan global. Accor Group tidak pernah berhenti berinovasi dengan membentuk program pengembangan berkelanjutan yaitu Planet 21. Program planet 21 adalah program komprehensif yang memungkinkan hotel mencapai satu dari empat level, yaitu *bronze*, *silver*, *gold*, dan *platinum*. (Accor, 2013). Penerapan *green practice* yang sudah maksimal diterapkan, seperti pada Novotel Bali Ngurah Rai Airport yang juga merupakan bagian dari jaringan hotel Accor Group yang telah menerapkan *green practices* secara maksimal. Penerapan *green practices* telah diterapkan 90% oleh Front Office Departement Novotel Bali Ngurah Rai Airport. Penerapan *green practices* oleh Front Office Departement Novotel Bali Ngurah Rai Airport hampir memenuhi syarat mendukung Novotel Bali Ngurah Rai Airport menjadi green hotel (Pakpahan *et al.*, 2022).

Salah satu departemen yang terlibat dalam penerapan *green practice* adalah Front Office Department yang sesuai perannya sebagai pemberi informasi. Pada Movenpick Resort and Spa Jimbaran Bali, penerapan *green practice* masih belum maksimal diimplementasikan oleh Front Office Department, seperti kurangnya pemilahan sampah yang dilaksanakan oleh Front Office Department, kurangnya pemberian informasi dari Front Office Department kepada tamu mengenai penerapan lingkungan hijau yang diterapkan hotel serta masih kurangnya

pemahaman dari Front Office Department mengenai *green practice* yang penerapannya melalui program planet 21.

Berdasarkan latar belakang di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Implementasi Program Planet 21 Dalam Mendukung Pelaksanaan *Green Practice* melalui pada Front Office Department di Movenpick Resort and Spa Jimbaran Bali**”. Penelitian ini diharapkan dapat memaksimalkan kembali penerapan *green practices* melalui program planet 21 khususnya di Movenpick Resort and Spa Jimbaran Bali dengan dukungan dari para staff hotel agar pelaksanaannya dapat mencapai keberhasilan dan penggunaan limbah yang memberikan dampak negatif bagi lingkungan dapat ditinggalkan.

1.2 Rumusan Masalah

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

1. Bagaimanakah implementasi program planet 21 pada Front Office Department di Movenpick Resort and Spa Jimbaran Bali?
2. Bagaimanakah program planet 21 mendukung pelaksanaan *green practices* pada Front Office Department di Movenpick Resort and Spa Jimbaran Bali?

1.3 Tujuan Penelitian

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

1. Untuk mengidentifikasi implementasi Program Planet 21 pada Front Office Department di Movenpick Resort and Spa Jimbaran Bali.

2. Untuk menganalisis sejauh mana program planet 21 ini mendukung pelaksanaan *Green Practices* pada Front Office Department di Movenpick Resort and Spa Jimbaran Bali.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini yaitu:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan ilmu pengetahuan dalam penelitian selanjutnya serta menambah referensi mengenai penerapan *green practice* melalui program planet 21.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Penulis

Sebagai wadah untuk memperluas ilmu dan diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pengalaman serta wawasan penulis dalam mengaktualisasikan materi yang dipelajari saat perkuliahan dengan kenyataan nya pada dunia industri dengan kritis dan juga sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan tugas akhir pendidikan Diploma IV pada program Studi Managemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

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 pemahaman staff khususnya Front Office Department mengenai pentingnya mengimplementasikan *Green Practices* melalui program planet 21 di hotel supaya penerapannya dapat dimaksimalkan serta program planet 21 dapat diterapkan keseluruhan programnya.

1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian

Berdasarkan topik penelitian mengenai implementasi *green practice* yang materinya sangat luas. Oleh karena itu, perlu dilakukan pembatasan masalah pada fokus penelitian sehingga memiliki ruang lingkup yang spesifik, antara lain:

1. Variabel dalam penelitian ini adalah *green practice*.
2. Sub dimensi variabel dalam penelitian ini meliputi *green action, green product, green donation*.
3. Penelitian ini mengambil data dari Front Office Department di Movenpick Resort and Spa Jimbaran Bali.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Setelah menguraikan permasalahan terkait dengan Implementasi Green Practice dalam upaya meningkatkan pemahaman dari front office department yang sebagaimana telah dibahas pada Bab IV, serta proses validasi data dengan pihak Movenpick Resort and Spa Jimbaran Bali, maka penulis memperoleh beberapa kesimpulan yang akan diuraikan sebagai berikut:

1. Implementasi Program Planet 21 sudah diterapkan dengan baik, dapat dilihat bahwa implementasi program planet 21 yang sudah diterapkan oleh Front Office Department sebesar 60% atau 12 dari 20 program planet 21. Salah satunya yang sudah di terapkan oleh Front Office Department, yaitu Program Kesetaraan dan keragaman Gender (Riise), program *Increased loyalty attractiveness & experience with CSR, Eco design bed & amenities, solidarity accor*, PUR PROJET (*A Partner for Plant for the Planet*), WATCH, *Preseving water, Minimize our impact on the planet, Open Innovation, Measure & reduce food waste, To good To Go (TGTG)*.
2. Pelaksanaan *Green Practices* pada Front Office Departement di Movenpick Resort and Spa Jimbaran Bali didukung dengan Program lingkungan berkelanjutan yaitu Program Planet 21. Penerapan *Green Action* yang diterapkan oleh Front Office Department salah satunya mengenai Efisiensi Energi dan Air, meliputi penerapan *Good Night Card* untuk menghemat air

dan listrik, penggunaan kunci kayu yang lebih efisien daripada penggunaan kunci PVC (*Polivil Clorida*) yang tidak ramah lingkungan, penulisan *key jacket* yang menggunakan pensil agar dapat digunakan kembali, dan penggunaan *QR Code*. Penerapan *Green Product/Food* oleh Front Office Department salah satunya penggunaan Gelas yang untuk menyajikan *welcome drink* menggunakan keramik yang dapat dicuci dan digunakan kembali, menyediakan air untuk tamu dengan menggunakan dispenser air (*water container*). Tidak hanya itu, Movenpick Resort and Spa Jimbaran Bali juga menyediakan Movenpick tumbler yang dijual. Dan penerapan *Green Donation* oleh Front Office Department salah satunya dengan penerapan program CSR (*Corporate Social Responsibility*) yang sesuai dengan program planet 21 yaitu *Increased loyalty attractiveness & experience with CSR*, menyumbangkan sembako, Donor darah, beach cleaning disekitar area hotel dan pantai serta memiliki program KOK (*Kilo Of Kindness*) yang dimana program KOK ini berdedikasi kepada komunitas anak atau panti asuhan. Penerapan program planet 21 mendukung pelaksanaan *green practice* yang diterapkan oleh Front Office Department sebesar 83,3%. Dimana dari 10 indikator program planet 21 yang sudah diterapkan, Front Office Department menerapkan 12 indikator dari *green practice* yang artinya sudah sangat baik penerapannya oleh Front Office Department. Sedangkan, 16,7% indikator yang belum diterapkan dari keseluruhan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan melihat langsung kondisi yang terjadi pada Front Office Department di Movenpick Resort and Spa Jimbaran Bali, penulis merasa perlu untuk memberikan saran dalam rangka meningkatkan kepedulian dalam mendukung program lingkungan berkelanjutan.

1. Dilihat dari hasil penerapan program planet 21 yang sudah diterapkan dengan baik oleh Front Office Department. Namun, ada beberapa program yang belum dapat dijalankan oleh Front Office Department salah satunya *Panic Button, Committed countries, greet: circular economy, Accor celebrates Planet 21 day, Open Innovation: An internal driver for the hospitality of tomorrow, Procurement 21 Charter, Ethical and CSR risk management in supplier relations, First BBKA hotel, Endangered fish, Free-range eggs*. Diharapkan, Front Office Department dapat mensosialisasikan agar program planet 21 yang belum diterapkan segera dapat dilaksanakan.
2. Dilihat dari hasil penerapan *green practice* yang sudah sangat baik diterapkan dalam mendukung lingkungan berkelanjutan maka perlu adanya pelatihan atau rapat tahunan untuk seluruh department guna membahas permasalahan dan kendala yang dihadapi. Saat ini, penerapan yang perlu ditingkatkan oleh Front Office Department adalah dengan mengurangi penggunaan energi listrik lebih baik lagi. Dengan demikian, staff front office berharap kedepannya energi listrik dapat diminimalisasi dengan memanfaatkan energi matahari. Solar panel atau panel surya tersebut

biasanya di peruntukkan untuk penggunaan listrik yang berskala besar dan menyerap energi matahari untuk menjadikannya energi listrik. Jadi, penggunaan panel surya kemungkinan akan lebih ramah lingkungan dan efisiensi.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

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>
- Accor. (2013). *Accor - Planet 21*. <http://www.accor.com/fr/developpement-durable.html>
- Agustino, L. (2008). *Dasar-dasar kebijakan publik*.
- Akbar, A. R., Sagitarini, L. L., & Ginaya, G. (2022). Implementasi Green Practices untuk Mendukung Sustainable Tourism di Bawang Putih Restaurant Hotel Sheraton Senggigi Beach. *Repository Politeknik Negeri Bali*, 1–5. <https://repository.pnb.ac.id>
- Annishia, F. B., & Prastiyo, E. (2019). Pengaruh Harga dan Fasilitas Terhadap Keputusan Menginap Tamu di Hotel Best Western Premier The Hive Jakarta The Effect Of Prices And Facilities On Guest Stay At The Best Western Premier The Hive Hotel Jakarta. *Jurnal Hospitality Dan Pariwisata*, 4(1), 19–28. <http://journal.ubm.ac.id/>
- Aria Auliandri, T., & Angraeny, R. (2017). The Implementation of Green Hotel Management Standard In Majapahit Hotel Indonesia. *International Journal of Organizational Innovation*, 9(1), 45–62.
- Atzori, R., Shapoval, V., & Murphy, K. (2018). Measuring Generation Y consumers' perceptions of green practices at Starbucks: An IPA analysis. *Journal of Foodservice Business Research*, 21(1), 1–21.
- Basit, A., & Handayani, R. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Allium Tangerang Hotel. *LONTAR: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 6(2), 70–78. <https://doi.org/10.30656/lontar.v6i2.954>
- Budiasih, Y. (2012). STRUKTUR ORGANISASI, DESAIN KERJA, BUDAYA ORGANISASI DAN PENGARUHNYA TERHADAP PRODUKTIVITAS KARYAWAN Studi kasus pada PT. XX di Jakarta. *Jurnal Liquidity*, 1(2), 95–105.
- Budiyani, N. K. S. U., Aryana, I. N. A., & Suarja, I. K. (2017). Penerapan Green Action Oleh Staff Frontoffice Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Le Meridien Bali Jimbaran. *Manajemen Bisnis Pariwisata, Politeknik Negeri Bali*, 1–11.
- Darmaputra, P. G. E., Dianasari, D. A. L., & Kalpikawati, I. A. (2020). Penerapan Konsep Green Hotel di Nusa Lembongan Bali. *Jurnal Bisnis Hospitaliti*, 9(2), 70–77. <https://doi.org/10.52352/jbh.v9i2.507>
- Derianto, P. S., & Kristiutami, Y. P. (2015). Standar Operasional Prosedur Room Service Amaroossa Hotel Bandung. *Manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata Dan Akomodasi*, 2(1), 15–21.

- Fitriyani, E., & Evita, A. (2021). Performance of Front Office Employees at the Bintang Sintuk Bontang Hotel. *Journal of Tourism Education*, 1(1), 13–20. <https://ejournal.upi.edu/index.php/jote/article/view/37294>
- Hartawan, I. P. Y. (2022). Konsep Pelestarian Lingkungan Melalui Implementasi Green Hotel di Akasha Villa & Restaurant. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*, 01(09), 2445–2466. <https://paris.ipb-intl.ac.id/index.php/paris/article/view/167>
- Insani, Y. D., & Setiyariski, R. (2020). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office Department Melalui Tugas dan Tanggung Jawab Concierge Pada Hotel Savoy Homann. *Kajian Pariwisata*, 2(1), 13–28. <http://ejurnal.ars.ac.id/index.php/JIIP/article/view/297>
- Jeong, E., & Jang, S. (2010). Effects of restaurant green practices: Which practices are Effects of restaurant green practices: Which practices are important and effective? *Caesars Hospitality Research Summit*. 13. [https://digitalscholarship.unlv.edu/hhr](https://digitalscholarship.unlv.edu/hhrhttps://digitalscholarship.unlv.edu/hhr)<https://digitalscholarship.unlv.edu/hhr> c/2010/june2010/13
- Kholifatun, I., & Nurcahyo, R. J. (2018). Sistem Kerja Storage Dan Purchasing Departement Terhadap Kelangsungan Operasional Di Hotel Jambuluwuk Malioboro Yogyakarta. *Khasanah Ilmu - Jurnal Pariwisata Dan Budaya*, 9(1), 39–46. <https://doi.org/10.31294/khi.v9i1.3637>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook*.
- Nikmatur, R. (2017). Proses Penelitian, Masalah, Variabel dan Paradigma Penelitian. *Jurnal Hikmah*, 14(1), 63.
- Novan, M., Sumampouw, I., & Undap, G. (2018). Implementasi Pembangunan Infrastruktur Desa Dalam Penggunaan Dana Desa Tahun 2017 (Studi) Desa Ongkaw Ii Kecamatan Sinonsayang Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal Eksekutif*, 1(1), 1–11. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jurnaleksekutif/article/view/21950>
- Pakpahan, M. A., Utama, I. K., Suparta, I. K., & Rieta Anggraheni, R. R. (2022). Front Office as a Green Hotel Practice at Novotel Bali Ngurah Rai Airport. *International Journal of Global Tourism*, 3(4), 246–257.
- Planet 21 Presentation. (2020).
- Pramono, J. (2016). Isu-Isu Pengelolaan Lingkungan Pada Hotel Berbintang Di Bali. *Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis Dan Kewirausahaan*, 10(1), 64–73.
- Pratama, M. Y., & Arsyad, S. (2018). Peran Kualitas Kinerja Front Office Departement Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Di Batiqa Hotel Palembang. *Seminar Hasil Penelitian Vokasi (SEMHAVOK)*, 102–108.
- Riyanto, S., & Hatmawan, A. A. (2020). *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan dan Eksperimen*.

- Rodríguez-Antón, J. M., & Alonso-Almeida, M. del M. (2019). The circular economy strategy in hospitality: A multicase approach. *Sustainability (Switzerland)*, 11(20). <https://doi.org/10.3390/su11205665>
- Saleh, A. S., & Elsaied, M. A. (2018). Green Practices In Quick Service Restaurants: Dimensions And Obstacles. *Journal of Food and Bioprocess Engineering*, 659–672. <https://doi.org/10.37170/1986-000-007-037>
- Sari, & Hartama, D. (2018). Data Mining: Algoritma K-Means Pada Pengelompokan Wisata Asing ke Indonesia Menurut Provinsi. *Seminar Nasional Sains & Teknologi Informasi (SENSASI)*, 322–326.
- Sari, I. G. A. M. K. K., Yulianthi, A. D., & Sadguna, I. G. A. J. (2020). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Wisatawan untuk Menginap di Green Hotel di Kabupaten Badung Bali. *Jurnal Bisnis Dan Kewirausahaan*, 16(2).
- Schubert, F. (2008). Exploring and Predicting Consumer's Attitudes and Behaviors Towards Green Restaurants. *Disertasi Doktor, The Ohio State University*.
- Sugiyono, D. (2013). *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D*.
- Sugiyono, D. (2017). *Metode penelitian kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Surokim. (2016). Riset Komunikasi : Buku Pendamping Bimbingan Skripsi. In *Pusat Kajian Komunikasi Publik Prodi Ilmu Komunikasi FISIB-UTM & AspiKom Jawa Timur*. <http://komunikasi.trunojoyo.ac.id/wp-content/uploads/2016/01/BUKU-RISET-KOMUNIKASI-JADI.pdf>
- Suryana, S. (2009). *Implementasi kebijakan tentang pengujian kendaraan bermotor di kabupaten aceh tamiang (Disertasi Doktor, Universitas Sumatera Utara)*.
- Sutanto, P. H., Lidwan, N., & Ridwan, W. (2020). Perancangan Reservasi Pariwisata Dan Kamar Hotel Berbasis Web Jisamar. *JISAMAR (Journal of Information System , Applied , Management , Accounting and Research)*, 4(4), 39–48.
<http://journal.stmikjayakarta.ac.id/index.php/jisamar/article/view/274/199>
- Tannur, C. V., & Jokom, R. (2021). Perilaku Masyarakat Indonesia Dalam Mendukung Green Practices Di Hotel : Analisa Theory of Planned Behavior Model. *Nuevos Sistemas de Comunicación e Información*, 344–359.
- Tzschentke, Kirk, & Lynch, P. (2004). Reasons for Going Green in Serviced Accommodation Establishments. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 16(2), 116–124.
- Vandy, K., Saputra, D., Agung, I. G., Krisna, M., Sari, K., & Nyoman, N. (2022). *Green Practice Leading to Green Hotel at Clay Craft Restaurant , Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa*. 8(2), 396–402.

Winata, E. (2020). Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Grand Serela Hotel & Convention Medan. *Journal Ilmu Manajemen*, 104–117.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI