

**GREEN ACTION OLEH STAFF FRONT OFFICE  
DALAM MENINGKATKAN KEPEDULIAN LINGKUNGAN PADA  
HOTEL SOFITEL BALI NUSA DUA**

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan kepada  
Universitas Pendidikan Ganesha  
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan untuk menyelesaikan  
Program Sarjana Terapan Pengelolaan Perhotelan**



**Oleh  
DANI GUNAWAN  
NIM 2257015019**

**PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN PENGELOLAAN PERHOTELAN  
JURUSAN MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA  
SINGARAJA**

**2024**

**TUGAS AKHIR**

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN  
MEMENUHI SYARAT SYARAT UNTUK MENCAPAI  
GELAR SARJANA TERAPAN PARIWISATA**

**Menyetujui**

**Pembimbing I,**



**Dr. Ni Made Ary Widlastini, S.St.Par., M.Par**  
NIP. 198104162005012002

**Pembimbing II,**



**Luh Putu Trivanti Ariestiana Dewi, S.Pd., M.Par.**  
NIP. 199303302022032013

**Tugas Akhir oleh Dani Gunawan**  
**Telah dipertahankan di depan dewan penguji**  
**Pada tanggal: 24 Januari 2024**

**Dewan Penguji,**

**Ketua Penguji ,**



**Dr. Ni Made Ary Widiastini, S.St.Par., M.Par.**  
**NIP. 198104162005012002**

**Anggota Penguji,**



**Luh Putu Triyanti Ariestiana Dewi, S.Pd., M.Par.**  
**NIP. 199303302022032013**

**Anggota Penguji,**



**Dr. I Putu Gede Parma, S.St.Par., M.Par.**  
**NIP. 197708192002121003**

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi  
Unviersitas Pendidikan Ganessha  
Guna memenuhi syarat syarat untuk mencapai gelar  
Sarjana Terapan Pengelolaan Perhotelan

Pada :  
Hari : Rabu  
Tanggal : 24 Januari 2024

**Mengetahui,**

**Ketua Ujian,**



**Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si**  
NIP. 196810291993032001

**Sekretaris Ujian,**



**Dr. Ni Made Ary Widiastini, S.St.Par., M.Par**  
NIP. 198104162005012002

**Mengesahkan**

**Dekan Fakultas Ekonomi,**



**Prof Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si**  
NIP. 197906162002121003

## Pertanyaan

Yang bertanda tangan di bawah ini adalah:

Nama : Dani Gunawan  
NIM : 2257015019  
Tempat/tanggal lahir : Tasikmalaya, 14 Desember 1997  
Program Studi : D4 Pengelolaan Perhotelan  
Fakultas : Fakultas Ekonomi

Menyatakan bahwa data yang tercantum di Sistem Informasi Akademik Universitas Pendidikan Ganesha yang saya buat sudah sesuai dan benar.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dan jika dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian data, maka tidak menjadi tanggungjawab Universitas Pendidikan Ganesha.

Dani Gunawan

Yang membuat pernyataan,



## PRAKATA

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan anugerahnya penulis bisa Menyusun dan menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “ Green Action oleh Staff Front Office dalam Meningkatkan Kepedulian Lingkungan pada Hotel Sofitel Bali Nusa Dua”. Tugas Akhir ini merupakan salah satu syarat dalam menempuh gelar Sarjana Terapan Pariwisata (S.Tr.Par) di Fakultas Ekonomi, Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini tidak luput dari berbagai tantangan, hambatan, dan permasalahan yang telah dihadapi. Penulis menyadari bahwa keberhasilan penulisan Tugas Akhir ini tidak lepas dari dorongan, bantuan, dan doa dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

- 1 Bapak Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd. Selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha
- 2 Bapak Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E.,Ak.,M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi
- 3 Bapak Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., M.B.A. Selaku Ketua Jurusan Manajemen
- 4 Ibu Dr.Ni Made Ary Widiastini, S.St.Par, M.Par. Selaku Koordinator Program Studi Sarjana Terapan Pengelolaan Perhotelan, Sekaligus sebagai pembimbing satu yang telah bersedia membimbing penulis dengan penuh kesabaran, kecermatan, dan memberikan dukungan serta motivasi di tengah tengah kesibukan beliau sehingga Tugas Akhir ini bisa terselesaikan tepat waktu
- 5 Ibu Luh Putu Triyanti Ariestiana Dewi, S.Pd., M.Par. Selaku pembimbing dua yang telah bersedia membimbing penulis dengan penuh kesabaran, kecermatan, dan memberikan dukungan serta motivasi di tengah tengah kesibukan beliau sehingga Tugas Akhir ini bisa terselesaikan tepat waktu
- 6 Ibu Bapak Penguji, Seluruh jajaran staff jurusan dan dosen Pengelolaan Perhotelan yang ikut serta memberikan dukungan dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
- 7 Seluruh keluarga dirumah yang telah memberikan dukungan dan support serta

semangat serta doa dan menjadi kekuatan terbesar bagi penulis sehingga penulisan Tugas Akhir ini dapat terlaksana dengan lancar.

- 8 Untuk sahabat tercinta Rini silviani dan rekan-rekan teman Mahasiswa kelas A yang selalu mensupport dalam segala hal terutama yang mendukung sehingga proses pembelajaran kuliah ini sampai dengan selesai.
- 9 Serta seluruh pihak yang telah membantu penulis selama pembuatan TA ini terlaksana dengan lancar.

Penulis menyadari bahwa penyusunan laporan ini masih jauh dari kata sempurna karena masih banyak kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna menyempurnakan laporan akhir ini serta dapat memberikan wawasan dan manfaat bagi para pembaca.

Singaraja, 24 Januari 2024

Penulis



## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>PRAKATA .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	7
1.3 Pembatasan Masalah .....	7
1.4 Rumusan Masalah .....	8
1.5 Tujuan Penelitian .....	8
1.6 Manfaat Penelitian .....	8
1.6.1 Manfaat Teoritis .....	8
1.6.2 Manfaat Praktis .....	9

### **BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA**

2.1 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan .....	10
2.2 Landasan Teori .....	15
2.2.1 Front Office Department .....	15
2.2.2 Green Action .....	17
2.2.3 Kepedulian Lingkungan .....	18
2.2.4 Tri Hita Karana.....	19

### **BAB III Metode Penelitian**

3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	22
3.2 Lokasi Penelitian .....	22
3.3 Sumber Data .....	23
3.4 Metode Pengumpulan Data .....	24
3.4.1 Wawancara .....	24
3.4.2 Dokumentasi .....	24
3.4.3 Observasi .....	25
3.5 Metode dan Teknik Analisis Data .....	25



**BAB IV Hasil dan Pembahasan**

4.1 Gambaran Umum Front Office Sofitel Bali Nusa Dua ..... 35

4.2 Wujud green action oleh front office department pada Hotel Sofitel Bali Nusa Dua ..... 37

4.3 Praktik berkelanjutan atau “Green Action” pada Hotel Sofitel Bali Nusa Dua ..... 45

4.4 Keterkaitan penerapan green action oleh Front Office Department berdampak pada persepsi tamu terhadap kepedulian lingkungan melalui review pada Platform Trip Advisor di Hotel Sofitel Bali Nusa Dua ..... 48

**BAB V Penutup**

5.1 Simpulan ..... 54

5.2 Saran ..... 55



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian .....	22
Gambar 3.1 Lokasi Penelitian .....	23
Gambar 4.1 Struktur Organisasi .....	35
Gambar 4.2 Air Terjun Lobby .....	39
Gambar 4.3 Interior dan Aksesoris .....	41
Gambar 4.4 Penggunaan Kertas Recycle Sebagai Note .....	43
Gambar 4.5 Bangunan Lobby Area Dengan Konsep Terbuka .....	44
Gambar 4.6 Staff Memberikan Informasi Kepada Tamu .....	45
Gambar 4.7 Pemberian Training Kepada Staff FO .....	46
Gambar 4.8 Penilaian Tamu Di Trip Advisor .....	49
Gambar 4.9 Ulasan Tamu Terkait Keindahan Resort .....	51
Gambar 4.10 Ulasan Tamu Terkait Pengalaman Menginap .....	52



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pertanyaan dan Jawaban wawancara .....	62
Lampiran 2. Dokumentasi Bersama Department Head Front Office .....	63
Lampiran 3. Dokumentasi Furniture, Equipment, Lobby area .....	64

