

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri perhotelan saat ini menghadapi tekanan yang semakin meningkat untuk mengadopsi praktik berkelanjutan atau "*green action*" dalam operasional mereka. Keprihatinan akan isu-isu lingkungan seperti perubahan iklim, penggunaan sumber daya alam yang berlebihan, dan polusi lingkungan telah mendorong permintaan pelanggan untuk pengalaman perjalanan yang lebih ramah lingkungan. Berdasarkan data dari Disparda Bali (2015), jumlah hotel di Provinsi Bali mengalami pertumbuhan yang signifikan selama tujuh tahun terakhir dikarenakan adanya lonjakan kunjungan wisatawan asing. Kenaikan permintaan ini juga berdampak pada peningkatan penggunaan sumber daya untuk memenuhi kebutuhan para wisatawan yang datang. Dampak dari tren ini juga mempengaruhi kondisi lingkungan di sekitar area hotel, yang kemudian mendorong munculnya perhatian terhadap isu-isu ramah lingkungan dalam manajemen hotel. Industri perhotelan dituntut untuk mempertimbangkan aspek keberlanjutan dalam operasionalnya untuk mengatasi dampak lingkungan yang diakibatkan oleh pesatnya pertumbuhan terkait dengan peningkatan pariwisata dan mobilitas global, yang telah memberikan kontribusi positif terhadap perekonomian banyak negara. Dalam usahanya untuk memenuhi semua kebutuhan pelanggan selama menginap di akomodasi, hotel menggunakan sejumlah besar energi dan sumber daya, serta menghasilkan banyak limbah. Hotel-hotel terus mengeluarkan emisi karbon dioksida dan menggunakan sejumlah besar air bersih, energi, dan sumber daya yang tidak dapat diperbarui. Industri perhotelan menjadi salah satu penyumbang polusi lingkungan (Chan, 2005; Chen dan Tung, 2014). Meskipun demikian, perlu diakui bahwa industri perhotelan juga memiliki dampak serius terhadap lingkungan

Dampak ini terutama berkaitan dengan konsumsi energi yang tinggi dalam operasional harian hotel, yang mencakup penerangan, pemanasan, pendinginan, serta penggunaan peralatan elektronik. Terutama pada hotel yang memiliki fasilitas mewah, sering kali menggunakan energi secara berlebihan. Peralatan berat seperti sistem pendingin udara sentral, pemanas air, dan sistem pencahayaan yang canggih

adalah komponen penting dalam kenyamanan dan kemewahan yang ditawarkan oleh hotel. Namun, penggunaan berlebihan energi ini menyebabkan emisi karbon yang signifikan, karena sebagian besar energi masih dihasilkan dari bahan bakar fosil.

Secara umum, konsumen yang peduli terhadap lingkungan cenderung bersedia membayar lebih, dengan peningkatan pengeluaran sekitar 8,5% untuk produk dan layanan dari perusahaan yang memperhatikan lingkungan. Selain itu, penelitian oleh Han et al., (2011) menunjukkan bahwa sikap pro-lingkungan dari konsumen secara signifikan terkait dengan keinginan mereka untuk menginap di hotel-hotel ramah lingkungan, menyebarkan informasi melalui rekomendasi pribadi, dan bersedia membayar lebih untuk itu. Untuk mencapai standar dan mencapai keberhasilan dalam pengelolaan yang berfokus pada lingkungan, kolaborasi yang lebih erat dapat dibangun dengan mengadaptasi operasional hotel yang ramah lingkungan untuk memenuhi kebutuhan berbagai pihak yang termasuk manajemen hotel, karyawan, pelanggan, dan masyarakat sekitarnya (Sekretariat ASEAN, 2016). Pertama, aktivitas operasional hotel menghasilkan limbah di area yang luas karena mencakup berbagai departemen dan sub-bagian yang memerlukan sumber daya seperti energi, air, makanan, kertas, dan bahan lainnya. Hal ini juga dijelaskan bahwa berkontribusi pada peningkatan polusi lingkungan dalam bentuk emisi gas, aroma tidak sedap, kebisingan, dan kontaminan dari bahan kimia. Selain konsumsi energi yang tinggi, industri perhotelan juga menghasilkan limbah dan menggunakan sumber daya air yang signifikan. Dikarenakan pertumbuhan yang tinggi tentu menjadi dampak yang tinggi dalam penghasilan limbah, padat dan cair.

Hotel-hotel menghasilkan limbah yang beragam, termasuk limbah organik, limbah non-organik, dan limbah berbahaya. Limbah organik seperti sisa makanan dapat menyebabkan masalah seperti pencemaran dan produksi gas rumah kaca jika tidak dikelola dengan benar. Limbah non-organik seperti kertas, plastik, dan kaca juga merupakan kontributor utama sampah padat yang sulit didaur ulang atau dibuang secara aman. Limbah berbahaya seperti bahan kimia pembersih hotel atau limbah medis dari layanan kesehatan di dalam hotel juga memerlukan penanganan khusus agar tidak mencemari lingkungan. Oleh karena itu, penting untuk memahami lebih dalam tentang bagaimana produksi limbah dalam industri

perhotelan berkontribusi pada masalah lingkungan dan dikelola secara efisien untuk meminimalkan dampak negatifnya. Banyak hotel saat ini mencari cara untuk mengurangi produksi limbah mereka dalam konteks kesadaran lingkungan yang semakin meningkat.

Langkah-langkah seperti pengurangan penggunaan plastik sekali pakai, daur ulang, dan komposisi limbah organik dapat membantu mengurangi dampak negatif industri perhotelan terhadap lingkungan. Kegiatan operasional sehari-hari seperti mencuci linen, memasak, dan menyediakan fasilitas kolam renang, merupakan beberapa contoh dari penggunaan air yang cukup tinggi. Penggunaan air yang berlebihan dalam industri perhotelan tidak hanya mempengaruhi pasokan sumber daya air lokal, tetapi juga dapat menyebabkan tekanan terhadap ekosistem air yang sensitif. Hotel perlu memperhatikan pengelolaan air limbah mereka agar tidak mencemari lingkungan dan mempertimbangkan penerapan konsep Green Building untuk menghemat dan mengurangi penggunaan sumber daya alam. Penting untuk mendorong praktik pengelolaan air yang lebih berkelanjutan dalam industri perhotelan. Inisiatif seperti mengadopsi teknologi hemat air, mendaur ulang air limbah, dan mengedukasi staf tentang penggunaan air yang bijak dapat membantu mengurangi dampak negatif penggunaan air dalam industri ini. Kesadaran yang semakin meningkat ini telah memicu usaha-usaha untuk mengurangi dampak kerusakan lingkungan. Salah satu cara untuk mencegah kerusakan lingkungan yang lebih lanjut adalah dengan menerapkan praktik-praktik yang ramah lingkungan.

Penelitian oleh Schubert (2008) dan Budiantoro et al. (2015) mengungkapkan bahwa dalam hal ini, "praktik-praktik ramah lingkungan" merujuk pada berbagai tindakan yang bertujuan untuk melestarikan dan merawat lingkungan. Ini berkaitan erat dengan tiga dimensi yang disebutkan oleh GRA, yaitu tindakan-tindakan lingkungan (*green action*), makanan berkelanjutan (*green food*), dan sumbangan terhadap keberlanjutan lingkungan (*green donation*). Dengan menerapkan praktik-praktik ini, industri perhotelan berusaha untuk memberikan dampak positif pada lingkungan sekitar dan mendukung keberlanjutan global.

Front office di hotel sering kali dikenal sebagai "*The First Impression*" dan "*The Last Impression*" karena peran pentingnya sebagai titik awal dan akhir dari

interaksi tamu dengan sebuah hotel. Front office bukan hanya tempat administrasi check-in dan check-out semata, tetapi juga berperan sebagai pusat informasi utama yang menangani berbagai kebutuhan tamu. Front office dapat dianggap sebagai pusat fokus untuk segala bentuk kontak dengan tamu. Front office memiliki peran penting dalam memberikan pengalaman yang nyaman dan memuaskan bagi tamu. Front office juga memengaruhi bagaimana tamu mengingat dan menilai hotel saat mereka pergi. Penting untuk memberikan perhatian khusus pada interaksi di front office dalam upaya untuk menjaga dan meningkatkan citra hotel serta meningkatkan kepuasan tamu. Menurut pandangan Andrewz (2017), *front office* dapat dianggap sebagai pusat fokus untuk segala bentuk kontak dengan tamu. Keahlian staf front office dalam menyambut tamu, memberikan informasi yang akurat, serta menangani kebutuhan dan keinginan tamu, memiliki dampak besar pada persepsi tamu terhadap hotel. Interaksi di front office juga dapat memengaruhi bagaimana tamu memandang komitmen hotel terhadap keberlanjutan dan kepedulian terhadap lingkungan. Oleh karena itu, staf front office dapat memberikan informasi tentang inisiatif keberlanjutan yang diadopsi oleh hotel, seperti penggunaan energi terbarukan, program daur ulang, atau praktik ramah lingkungan lainnya. Interaksi front office yang informatif dan ramah mengenai inisiatif keberlanjutan hotel dapat membentuk persepsi positif pada tamu, menciptakan kesan bahwa hotel memprioritaskan keberlanjutan dalam operasional mereka.

Schubert (2008) dan Budiantoro et al. (2015) mengidentifikasi tiga aspek utama dalam upaya pelestarian lingkungan, yaitu tindakan lingkungan (*green action*), penerapan prinsip makanan berkelanjutan (*green food*), dan sumbangan untuk konservasi lingkungan (*green donation*). *Green action* melibatkan tindakan yang mendukung pelestarian alam, sementara *green food* mencakup pengolahan makanan dan penggunaan bahan baku yang tidak merusak lingkungan. Terakhir, *green donation* adalah wujud kepedulian individu terhadap pelestarian alam melalui sumbangan tertentu. Dari ketiga aspek tersebut, *green action* memiliki peran penting dalam konteks inovasi perusahaan untuk menciptakan produk dan proses yang ramah lingkungan. Melalui inovasi ini, perusahaan, seperti Sofitel Nusa Dua Bali, dapat memberikan dampak positif pada keberlanjutan lingkungan. Dengan

demikian, penggunaan produk ramah lingkungan oleh tamu hotel ini secara tidak langsung mendukung upaya pencegahan kerusakan lingkungan global. Tindakan berkelanjutan dalam konteks front office department di hotel mencakup sejumlah aspek, termasuk pengelolaan energi, pengurangan limbah, penggunaan bahan-bahan ramah lingkungan, serta upaya untuk meningkatkan kesadaran dan partisipasi tamu dalam praktik berkelanjutan.

Front office memiliki peran kunci dalam interaksi awal dengan tamu, dan mereka memiliki potensi besar untuk mempengaruhi kepedulian dan perilaku tamu terkait dengan keberlanjutan. Front Office Department, sebagai titik awal interaksi dengan tamu, memainkan peran sentral dalam penerapan praktik berkelanjutan di hotel. Pentingnya keberlanjutan dalam industri perhotelan terlihat dari fakta bahwa industri ini merupakan kontributor utama permasalahan lingkungan (Setiawan, et al., 2021). Front Office Department bertanggung jawab untuk memastikan bahwa para tamu mendapatkan pengalaman menginap yang nyaman dan menyenangkan sambil meminimalkan dampak terhadap lingkungan. Penting bagi Front office department untuk menerapkan praktik berkelanjutan dalam operasi sehari-hari mereka, seperti mengurangi konsumsi energi dan air, meminimalkan limbah, dan mendorong kegiatan ramah lingkungan (Ekasani et al, 2021). Penerapan praktik berkelanjutan dalam industri perhotelan juga dapat meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada para tamu, karena dapat meningkatkan reputasi hotel dan menarik para tamu yang sadar lingkungan (Purwanti, 2023).

Sama halnya sikap kepedulian lingkungan ditunjukkan dengan adanya penghargaan terhadap alam dengan salah satu contohnya melalui penerapan konsep *Green Action* yang secara tidak langsung, hotel berkelanjutan juga memberikan pemahaman kepada pengunjung tentang pentingnya menjaga lingkungan. Kualitas lingkungan yang baik mencerminkan masa depan yang lebih positif, dan pengunjung menyadari bahwa menjaga keberlanjutan alam adalah tanggung jawab manusia yang tinggal di dalamnya. Karena itu, mereka memberikan dukungan kuat untuk menerapkan konsep bangunan ramah lingkungan di hotel-hotel di Indonesia, Akhwan, et (2021:271). Apabila seluruh individu mencintai lingkungan dan alam, maka mereka akan bersikap peduli terhadap menjaga kelestarian lingkungan. Mereka tidak akan melakukan tindakan merusak atau mengeksploitasi, sehingga di

masa depan, lingkungan yang bermanfaat bagi semua manusia yang menjadi bagian darinya dapat terwujud.

Sofitel Bali Nusa Dua saat ini telah aktif berpartisipasi dalam upaya konservasi dan pelestarian lingkungan alam. Upayanya bukan hanya terbatas pada pengurangan limbah yang dihasilkan, tetapi juga mencakup penggunaan produk ramah lingkungan atau bahkan menerapkan praktik-produksi daur ulang. Dalam hal ini, mereka melakukan program daur ulang untuk bahan produksi bekas yang masih dapat digunakan kembali. Tindakan ini tidak hanya memberikan manfaat positif bagi lingkungan, tetapi juga memberikan keuntungan langsung kepada Hotel Sofitel Bali Nusa Dua . Salah satu upaya konkret yang dilakukan oleh hotel ini adalah penerapan *green action*, yang merupakan bagian dari strategi dan inisiatif mereka untuk berkontribusi pada keberlanjutan lingkungan. *Green action* merupakan serangkaian kegiatan yang dimaksudkan untuk melindungi lingkungan dan masyarakat sekitarnya. Salah satu contoh hotel yang menerapkan green action adalah Hotel Sofitel Bali Nusa Dua , yang terletak secara strategis di daerah Nusa Dua dan hanya berjarak sekitar 5 menit menggunakan kendaraan dari pantai Nusa Dua. Hotel ini menyediakan beragam fasilitas, termasuk kamar, restoran, pusat kebugaran, kolam renang, pusat bisnis, dan lainnya. Sesuai dengan pendapat Barata (2003:27), 'pelayanan prima mengacu pada kepedulian terhadap konsumen dengan memberikan layanan terbaik untuk memudahkan pemenuhan kebutuhan mereka dan mewujudkan kepuasan, sehingga konsumen tetap setia terhadap organisasi atau perusahaan tersebut.

Dengan pemaparan yang sudah dijelaskan diatas, melihat juga dari kondisi yang sebenarnya, diperlukan adanya strategi dan kreatifitas yang berbeda untuk memaksimalkan penerapan green action innovation, yang diharapkan mampu mengubah kebiasaan dan mendukung terhadap program keberlanjutan yang ada di Hotel Sofitel Bali Nusa Dua. Menurut Yu,et al (2017), dalam aspek operasional, ada potensi terjadinya berbagai jenis pencemaran, seperti pencemaran air, pencemaran sanitasi, penurunan kualitas ekosistem, dan 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).

Berdasarkan uraian diatas maka memunculkan pemikiran untuk melakukan penelitian dengan mengangkat judul “***Green Action* oleh Staff Front Office Dalam Meningkatkan Kepedulian Terhadap Lingkungan pada Hotel Sofitel Bali Nusa Dua**”.

1.2 Identifikasi Masalah

Penelitian ini mengidentifikasi terkait Hotel Sofitel Bali Nusa Dua dalam menjelaskan konsep dan praktik berkelanjutan atau "*green action*" serta mengeksplorasi bagaimana implementasi praktik ini benar-benar dijalankan dengan baik. tidak hanya itu penulis juga mengidentifikasi persepsi wisatawan terhadap penerapan *green action* melalui analisis ulasan platform Trip Advisor yang tentu menjadikan dampak positif dan hotel memberikan kontribusi terhadap keberlangsungan lingkungan. tentu dengan menganalisis aspek-aspek utama ini diharapkan penelitian ini akan memberikan wawasan mendalam tentang upaya hotel dalam mengadopsi dan menerapkan praktik berkelanjutan agar berdampak secara keseluruhan.

1.3 Pembatasan Masalah

Penulis membatasi masalah yang akan dibahas untuk meningkatkan fokus diskusi dengan menggunakan rumusan masalah yang telah disebutkan sebelumnya. Penulis membatasi masalah atau ruang lingkup penelitian ini pada bagian Staff Front Office, berkonsentrasi pada *Green Action* oleh Staff Front Office dalam meningkatkan kepedulian terhadap lingkungan di area Hotel.

1.4 Rumusan Masalah

1. Apa saja wujud *green action* yang diterapkan oleh Front office department pada
Hotel Sofitel Bali Nusa Dua?
2. Bagaimana implementasi praktik berkelanjutan atau "*green action*" pada Hotel Sofitel Bali Nusa Dua?

3. Bagaimana persepsi wisatawan terhadap penerapan *green action* melalui pengamatan review pada platform Trip Advisor serta kontribusi hotel terhadap keberlanjutan lingkungan?

1.5 Tujuan Penelitian

1. Identifikasi wujud *green action* oleh front office department pada Hotel Sofitel Bali Nusa Dua
2. Mengidentifikasi praktik berkelanjutan atau “*Green Action*” pada Hotel Sofitel Bali Nusa Dua.
3. Mengidentifikasi 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

1.6 Manfaat Penelitian

Berikut adalah manfaat dari penelitian mengenai Strategi *green action* oleh staff front office dalam meningkatkan kepedulian lingkungan pada Hotel Sofitel Bali Nusa Dua.

1.6.1 Manfaat Teoritis

Harapannya, hasil penelitian ini akan memberikan kontribusi positif pada pemahaman menyeluruh tentang dampak kampanye pariwisata ramah lingkungan dengan berbagai ide yang muncul di industri perhotelan. Ini merupakan upaya dalam mendukung perlindungan lingkungan dan alam.

1.6.2 Praktis

Dalam penulisan Tugas Akhir memiliki manfaat sebagai berikut:

A. Bagi Mahasiswa

Untuk meningkatkan pemahaman mahasiswa tentang pentingnya penerapan *green action*, khususnya pada staff Front office, yang telah dipelajari di Universitas Pendidikan Ganesha, dan untuk menunjukkan bahwa melakukan strategi *green action* di hotel sangat penting untuk keberlangsungan hotel dan tentunya penting untuk menjaga kelestarian lingkungan di sekitar hotel.

B. Bagi Hotel

Untuk memberikan saran dan masukan tentang bagaimana penerapan green action dapat dilaksanakan dengan baik dalam upaya meningkatkan kepedulian terhadap lingkungan di hotel. Implementasi green action memiliki banyak manfaat yang signifikan dalam penghematan energi dan air, manajemen limbah yang efisien, citra yang baik, dan kontribusi hotel terhadap lingkungan. Hal ini juga mendorong inovasi bisnis dan meningkatkan kepuasan pelanggan, mendukung keberlanjutan industri perhotelan.

C. Bagi Kampus

Sebagai bahan referensi tambahan yang dijadikan bahan pembelajaran untuk menambah ilmu pengetahuan pada saat belajar dan mengajar di lingkungan kampus.



