

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Hotel atau akomodasi merupakan elemen yang tak terpisahkan dari pariwisata. Bali adalah salah satu destinasi pariwisata populer di dunia. Hal ini dikarenakan konsep kearifan lokal masih dijaga dengan baik dalam pengelolaan hotel sebagai akomodasi yang vital bagi para pelancong atau turis. Hotel adalah akomodasi yang dioperasikan secara komersial, menyuguhkan berbagai layanan penginapan, termasuk fasilitas makanan dan minuman (sebagaimana diatur dalam SK Menteri Perhubungan No. PM 16/PW 301/PHB 77 tanggal 22 Desember 1977, Pasal 7 ayat a). Hotel merupakan penginapan yang menyediakan makanan dan minuman, serta berbagai fasilitas jasa lainnya, yang dapat dinikmati oleh masyarakat umum, termasuk baik mereka yang menginap di hotel maupun mereka yang hanya memanfaatkan fasilitas tertentu yang ditawarkan oleh hotel tersebut (Cahyo & Solikhin, 2015).

Hotel beroperasi secara efisien dengan melibatkan berbagai departemen di dalamnya untuk bekerja sama secara sinergis guna mencapai tujuan operasional. Beberapa departemen yang terlibat dalam operasional hotel meliputi Departemen Makanan & Minuman, Departemen Front Office, Departemen Tata Graha, Departemen Teknik, Departemen Keuangan, Departemen Sumber Daya Manusia, Departemen Penjualan & Pemasaran, dan sejumlah departemen lainnya.

Industri pariwisata merupakan industri yang paling banyak diminta oleh pelanggan dalam dan luar negeri. Oleh karena itu, mayoritas masyarakat Bali bekerja di industri pariwisata. Industri pariwisata juga merupakan salah satu kegiatan yang paling banyak digeluti oleh mayoritas penduduk kota Singaraja. Salah satu industri pariwisata yang paling berkembang adalah industri perhotelan. Oleh karena itu, industri pariwisata sangat erat kaitannya dengan dunia perhotelan, karena hotel bergerak pada bidang jasa dan akomodasi untuk menunjang kelancaran fungsi dunia pariwisata (Agus Sulastiyono, 2016). Hotel merupakan salah satu industri yang sangat bergantung pada sumber daya manusia dalam

memberikan pelayanan hotel. Oleh karena itu, sikap pelayanan staf hotel sangat mempengaruhi hotel itu sendiri. Pelayanan yang baik dapat memuaskan pelanggan

Saat ini, pariwisata berkelanjutan telah menjadi fokus utama dalam industri perhotelan. Hotel-hotel di seluruh dunia telah mulai mengadopsi praktik-praktik ramah lingkungan untuk mengurangi dampak negatif mereka terhadap alam. Salah satu konsep yang semakin dikenal adalah "Green Hotel" atau hotel berkelanjutan yang menekankan penggunaan sumber daya alam yang bijaksana dan berupaya mengurangi jejak karbon. Pariwisata berkelanjutan telah menjadi fokus utama dalam industri perhotelan di era yang semakin sadar akan lingkungan ini. Hal ini terlihat dari banyaknya hotel di seluruh dunia yang telah mulai mengadopsi praktik-praktik ramah lingkungan untuk mengurangi dampak negatif mereka terhadap alam. Salah satu konsep yang semakin dikenal adalah "Green Hotel" atau hotel berkelanjutan yang menekankan penggunaan sumber daya alam yang bijaksana dan berupaya mengurangi jejak karbon. Konsep ini telah diterapkan di Indonesia sejak 2011 dan banyak hotel di Indonesia yang telah mengadopsi konsep green hotel. Menurut Barber dan Deale (2014), alasan penting untuk menjadi green hotel adalah permintaan konsumen yang semakin tinggi dan memberikan keuntungan kompetitif bagi hotel yang menerapkan praktik hijau.

Implementasi strategi green hotel berdampak positif pada niat untuk menginap, sikap, dan citra hotel (Setiawan, 2022). Bahkan, implementasi strategi green hotel juga berdampak pada laba operasi kotor hotel, seperti yang terlihat pada kasus The Haven Suites Bali Berawa (Agatha, 2019). Selain itu, strategi green hotel juga dapat mengurangi biaya operasional hotel. Energi merupakan biaya operasional yang paling cepat berkembang dalam industri perhotelan, dan melalui pendekatan strategis terhadap efisiensi energi, pengurangan 10 persen dalam penggunaan energi dapat memiliki dampak positif yang besar pada pengurangan biaya operasional dan peningkatan keuntungan bisnis (Dharmaputra et al, 2020).

Green hotel di Indonesia tetap menjadi perhatian penting bagi pemerintah dan sektor swasta terkait kontribusinya terhadap pelestarian lingkungan dan pengurangan dampak pemanasan global. Namun, penerapan konsep green hotel masih menimbulkan pro dan kontra karena sejumlah persyaratan yang membebani para pelaku bisnis. Mereka sebagian besar menganggap green hotel sebagai beban

dan akan mengurangi kenyamanan tamu hotel. Namun, bagi sebagian wisatawan, green hotel sangat dibutuhkan, tetapi tidak semua wisatawan memahami tentang konsep green hotel, terutama di Indonesia (Supriadi, 2016). Dalam rangka mendorong pariwisata berkelanjutan di Indonesia, Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Kemenparekraf) telah mengembangkan protokol CHSE (cleanliness, health, safety, and environmental sustainability) sebagai upaya meningkatkan kepercayaan wisatawan dan investor serta mengembangkan sektor pariwisata yang berkelanjutan lingkungan. Oleh karena itu, penting bagi hotel untuk mengadopsi praktik ramah lingkungan dan berkelanjutan guna menjaga keseimbangan antara pertumbuhan ekonomi dan pelestarian lingkungan (Putri, 2020).

Saat ini, perkembangan hotel sering kali hanya dipandang dari perspektif ekonomi, dengan fokus utama pada pencapaian keuntungan semata. Namun, perlu disadari bahwa pembangunan hotel juga memiliki potensi untuk menimbulkan berbagai isu, termasuk penurunan sumber daya alam, dampak sosial, masalah budaya, dan ancaman terhadap lingkungan. Konsekuensi dari masalah-masalah tersebut mencakup berbagai dampak negatif yang dapat dirasakan, seperti penipisan sumber air, penurunan kualitas dan jumlah air yang tersedia, degradasi tanah, serta peningkatan kemacetan lalu lintas di sekitar wilayah hotel tersebut (Fitria, 2019). Pulau Bali telah dikenal sebagai lambang pariwisata Indonesia dan menjadi salah satu destinasi wisata terkemuka di dunia. Pada tahun 2018, Bali meraih penghargaan prestisius sebagai tujuan wisata terbaik di dunia oleh Trip Advisor, yang secara signifikan meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan mancanegara ke pulau ini. Sebagian besar akomodasi di Bali telah mengadopsi konsep hotel ramah lingkungan, yang terbukti melalui penghargaan yang diterima oleh sejumlah hotel dalam ajang Tri Hita Karana Awards. Pada tahun 2017, terdapat 40 hotel berbintang lima, 43 hotel berbintang empat, 10 hotel berbintang satu hingga tiga, 18 hotel kategori boutique, dan 5 hotel berbintang melati yang tersebar di seluruh wilayah provinsi Bali (Darmaputra dkk, 2020). Menurut artikel yang tersedia di situs resmi [deparkota.go.id](http://deparkota.go.id), penerapan konsep hotel ramah lingkungan di Bali terus meningkat setiap tahun sejak tahun 2018, baik dari segi jumlah maupun kualitasnya. Hal ini mencerminkan komitmen serius para pemangku kebijakan dan

pengelola hotel di Bali dalam mewujudkan hotel-hotel yang berupaya peduli terhadap lingkungan.

Abdullah (2016), aktivitas operasional seluruh departemen yang ada di hotel memiliki dampak signifikan pada lingkungan, termasuk departemen housekeeping, dapur, laundry, taman, serta front office dan back office. Dalam kegiatan operasional ini, potensi pencemaran lingkungan, seperti pencemaran air, pencemaran sanitasi, dan penurunan kualitas ekosistem, dapat terjadi. Oleh karena itu, penting bagi hotel untuk menerapkan prinsip-prinsip Green Hotel yang dapat membantu mengurangi biaya-biaya yang terkait dengan dampak lingkungan tersebut. Lebih jauh lagi, hal ini dapat meningkatkan keuntungan hotel, meningkatkan tingkat kenyamanan dan kepuasan tamu, serta membangun loyalitas pelanggan. Dengan berperan dalam pelestarian lingkungan, hotel juga dapat mencapai keunggulan kompetitif dan memberikan pengalaman yang dikenal sebagai "green experience" kepada tamu (Permana et al., 2020). Green experience merupakan pengalaman ramah lingkungan yang dirasakan oleh tamu selama menginap di hotel. Oleh karena itu, untuk meningkatkan green experience, hotel perlu menciptakan lingkungan yang memungkinkan tamu untuk aktif terlibat dalam praktik ramah lingkungan, sejalan dengan prinsip-prinsip Green Hotel yang diusung oleh Abdullah (2016).

Green Hotel berkaitan erat dengan produk pariwisata ramah lingkungan, yang merupakan bagian integral dari konsep pariwisata berkelanjutan. Pariwisata berkelanjutan diartikan sebagai perjalanan yang bertujuan mencapai keberlanjutan dengan cara menjaga sumber daya alam, warisan budaya, dan memberikan kontribusi ekonomi (Hartawan, 2022). Di sisi lain, hotel non-ramah lingkungan sering kali dihubungkan dengan penurunan kondisi lingkungan sekitar dan pengabaian terhadap penggunaan sumber daya. Hotel konvensional atau non-ramah lingkungan telah menimbulkan ancaman serius terhadap lingkungan melalui penggunaan produk sekali pakai atau tidak dapat didaur ulang, konsumsi air yang tinggi, penggunaan energi untuk pemanas, ventilasi, dan penyediaan suhu udara seperti listrik dan gas (Leonardo, 2021). Tindakan "green," seperti yang dijelaskan oleh Sugianto (2017), mencakup upaya untuk mengurangi dampak lingkungan, termasuk dalam pembelian dan penggunaan barang-barang yang dapat didaur



ulang. Sementara menurut Green Hotel Association (2014), Green hotel adalah properti ramah lingkungan yang manajernya ingin menerapkan program yang menghemat air, menghemat energi, dan mengurangi limbah padat sekaligus menghemat uang untuk membantu melindungi bumi sebagai perusahaan yang mengutamakan kelestarian lingkungan. Hotel-hotel ini dikelola oleh individu-individu yang antusias dalam menerapkan inisiatif yang bertujuan menghemat air, mengurangi konsumsi energi, dan meminimalkan timbulan limbah padat. Upaya-upaya ini tidak hanya berkontribusi pada pelestarian planet kita, namun juga menghasilkan penghematan biaya yang signifikan bagi hotel itu sendiri. Intinya, hotel ramah lingkungan berkomitmen untuk tidak hanya memberikan pengalaman perhotelan yang luar biasa namun juga mengambil langkah nyata untuk menjaga Bumi kita yang berharga dan tak tergantikan. Pada sisi lain, menurut Green Mountain State (2006), Green Hotel adalah hotel yang berkomitmen menjaga lingkungan dan melibatkan karyawan dan tamu untuk berpartisipasi aktif dalam upaya tersebut.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Dalam penelitian ini akan di terdapat dua permasalahan utama yang perlu diidentifikasi dalam konteks New Sunari Lovina Beach Resort. Pertama, bagaimana praktik penerapan Green Hotel di New Sunari Lovina Beach Resort berpengaruh terhadap kesadaran dan perilaku staf terkait dengan kepedulian lingkungan. Kedua, apakah terdapat faktor-faktor yang memengaruhi atau menghambat keberhasilan implementasi Green Hotel di New Sunari Lovina Beach Resort dalam upaya meningkatkan kepedulian lingkungan di kalangan staf. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi pengaruh praktik Green Hotel terhadap staf dan mengevaluasi faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas implementasinya dalam mempromosikan kepedulian terhadap lingkungan di resort tersebut.

### **1.3 Pembatasan Masalah**

Terdapat dua permasalahan utama yang perlu diidentifikasi dalam konteks New Sunari Lovina Beach Resort. Pembatasan masalah dari penelitian ini mencakup beberapa aspek. Pertama, fokus utama adalah pada praktik penerapan Green Hotel di New Sunari Lovina Beach Resort dan bagaimana hal tersebut memengaruhi kesadaran dan perilaku staf terkait kepedulian lingkungan. Kedua, penelitian ini akan mempertimbangkan faktor-faktor yang memiliki pengaruh terhadap atau dapat menghambat keberhasilan implementasi Green Hotel di resort tersebut dalam upaya meningkatkan kepedulian lingkungan di kalangan staf. Namun, penelitian ini tidak akan mencakup aspek lain dari operasional hotel yang tidak terkait dengan praktik keberlanjutan dan kepedulian lingkungan. Selain itu, penelitian ini akan difokuskan pada staf hotel dan tidak mempertimbangkan pandangan atau persepsi dari pihak lain seperti tamu atau manajemen eksternal.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, masalah penelitian dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana konsep Green Hotel di New Sunari Lovina Beach Resort telah di terapkan dalam operasi hotel ?
2. Apakah ada faktor-faktor yang memengaruhi atau menghambat keberhasilan penerapan Green Hotel di New Sunari Lovina Beach Resort dalam meningkatkan kepedulian lingkungan oleh staff?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

1. Mengetahui sejauh mana hotel New Sunari Lovina Beach Resort telah mengadopsi konsep - konsep berkelanjutan dan lingkungan dalam operasinya dan mengetahui dampak dari penerapan praktik green hotel New Sunari Lovina Beach Resort terhadap kesadaran dan tindakan staf dalam memperhatikan dan menjaga lingkungan
2. Mengidentifikasi faktor-faktor yang mungkin mempengaruhi efektivitas praktik green hotel New Sunari Lovina Beach Resort dalam menciptakan kesadaran dan tindakan lingkungan yang lebih baik di kalangan staf.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **1.6.1. Manfaat Teoritis**

- a. Memperluas pengetahuan penulis tentang implementasi konsep Green Hotel dalam upaya meningkatkan kepedulian lingkungan oleh karyawan di New Sunari Lovina Beach Resort. Penelitian ini akan memberikan pemahaman yang lebih dalam tentang bagaimana konsep ini diterapkan dalam konteks praktis di industri perhotelan.
- b. Memungkinkan perbandingan antara teori yang dipelajari selama kuliah dengan tantangan dan masalah praktis yang dihadapi oleh New Sunari Lovina Beach Resort. Hal ini akan membantu memahami sejauh mana teori-teori yang diajarkan di kelas dapat diaplikasikan dalam situasi nyata di industri perhotelan.

### **1.6.2 Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dalam penerapan konsep green hotel, khususnya kepada New Sunari Lovina Beach Resort dalam meningkatkan kepedulian lingkungan.

