

**PENERAPAN *GREEN COMMUNICATION* PADA  
DEPARTEMEN *FRONT OFFICE* DI NEW SUNARI LOVINA  
BEACH RESORT**

**TUGAS AKHIR**

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



**Oleh  
Ni Kadek Dwi Candra  
NIM 2257015012**

**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 SARJANA TERAPAN PARIWISATA**

**Menyetujui**

**Pembimbing I,**



**Dr. Nyoman Dini Andiani, SST.Par., M.Par  
NIP. 198304052008122001**

**Pembimbing II,**



**Prof. Putu Indah Rahmawati, M.Bus., Ph.D.  
NIP. 198002172002122001**

Tugas Akhir oleh Ni Kadek Dwi Candra  
telah dipertahankan di depan dewan penguji  
pada tanggal:

**Dewan Penguji,**

**Penguji I**



Dr. Nyoman Dini Andiani, SST.Par., M.Par  
NIP. 198304052008122001

**Penguji II**



Prof. Putu Indah Rahmawati, M.Bus.,Ph.D.  
NIP. 198002172002122001

**Penguji III**



Dr. A.A. Ngurah Yudha Martin Mahardika, S.Pd., M.Pd.  
NIP. 198003122002121002

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

Pada :  
Hari :  
Tanggal :

**Mengetahui,**

**Ketua Ujian,**

**Sekretaris Ujian,**



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



**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**

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini adalah:

Nama : Ni Kadek Dwi Candra  
NIM : 2257015012  
Tempat/Tanggal Lahir : Tukadmungga, 23 Mei 2002  
Program Studi : D4 Pengelolaan Perhotelan  
Jurusan : Manajemen  
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 kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian data, maka tidak menjadi tanggung jawab Universitas Pendidikan Ganesha.

Yang membuat pernyataan,



The image shows a blue official stamp from Universitas Pendidikan Ganesha. The stamp contains the text 'UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA' and 'FAKULTAS EKONOMI'. A handwritten signature in blue ink is written over the stamp.

Ni Kadek Dwi Candra

## PRAKATA

Puji syukur penyusun panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat-Nya-lah, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Penerapan *Green Communication* Pada Departemen *Front Office* di New Sunari Lovina Beach Resort". Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana pendidikan pada 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
5. Ibu Dr. Nyoman Dini Andiani SSt.Par, M.Par selaku pembimbing I 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. Prof. Putu Indah Rahmawati, M.Bis., Ph.D selaku pembimbing II 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
7. Seluruh jajaran staff jurusan dan dosen Pengelolaan Perhotelan yang ikut serta memberikan dukungan dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
8. 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.



9. Untuk sahabat dan rekan-rekan teman Mahasiswa kelas A yang selalu mensupport dalam segala hal terutama yang mendukung sehingga proses pembelajaran kuliah ini sampai dengan selesai.
10. 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.



## DAFTAR ISI

<b>PRAKATA</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii

### **BAB I PENDAHULUAN**

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

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

2.1 Deskripsi Teori .....	11
2.1 Hasil Penelitian Yang Relevan .....	24
2.3 Model Penelitian .....	46

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Rancangan Penelitian .....	47
3.2 Lokasi Penelitian .....	48
3.3 Subjek dan Objek Penelitian .....	49
3.4 Jenis dan Sumber Data .....	49
3.4.1 Jenis Data .....	49
3.4.2 Sumber Data .....	50
3.5 Metode Pengumpulan Data .....	51
3.5.1 Observasi .....	51
3.5.2 Wawancara .....	51
3.5.2 Kuisisioner .....	51
3.5.3 Dokumentasi .....	52



3.6 Metode Analisis Data .....	52
--------------------------------	----

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian .....	48
4.1.1 Lokasi New Sunari Lovina Beach Resort .....	48
4.1.2 Sejarah New Sunari Lovina Bali Resort .....	49
4.1.3 Fasilitas New Sunari Lovina Beach Resort .....	51
4.1.4 Struktur Organisasi Dan Uraian Tugas Human Resources Department .....	59
4.2 Hasil Penelitian Dan Pembahasan .....	63
4.2.1 Penerapan Green communication oleh Front Office pada New Sunari Lovina Beach Resort .....	63
4.2.2 Kendala dalam Penerapan Green communication oleh Front Office pada New Sunari Lovina Beach Resort .....	67
4.2.3 Strategi Front Office Department Dalam Cross Selling dengan menggunakan model Green Communication .....	69

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan .....	72
5.2 Saran.....	73

<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	75
-----------------------------	----

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Occupancy dan Pendapatan New Sunari Lovina Beach Resort Tahun 2020 – 2022 .....	4
---	---



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1. Tampak Depan Hotel New Sunari Lovina Beach Resort .....	48
Gambar 4.1 Logo New Sunari Lovina Beach Resort .....	49
Gambar 4.2 Tampak Depan Hotel New Sunari Lovina Beach Resort .....	51
Gambar 4.3 Superior Room .....	52
Gambar 4.4 Deluxe Garden View .....	52
Gambar 4.5 Deluxe Pool View .....	53
Gambar 4.6 Deluxe Pool Access .....	53
Gambar 4.7 Premiere Room .....	54
Gambar 4.8 One Bedroom Pool Villa .....	55
Gambar 4.9 Blue Royal Bar and Restaurant .....	56
Gambar 4.10 Tantra Balloom .....	56
Gambar 4.11 Bale Agung .....	57
Gambar 4.12 VIP Meeting Ganesha .....	57
Gambar 4.13 VIP Meeting Krishna .....	58
Gambar 4.14 Aristha Spa .....	58
Gambar 4.15 GYM/Fitnes Center .....	59
Gambar 4.16 Infinity Pool .....	59
Gambar 4.17 Struktur Organisasi Human Resources Department .....	59
Gambar 4.18 Staff Saling Bekerjasama Dalam Proses Payment TamU Untuk Mempercepat Proses .....	64
Gambar 4.19 Proses Pengecekan Expected Arrival List Sebagai Langkah Koordinasi Dalam Mempersiapkan Proses Check In TamU .....	65
Gambar 4.20 Wawancara Dengan Front Office Manager .....	66

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Riwayat Hidup .....	68
Lampiran 2. Surat Pernyataan .....	69

