

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

TUGAS AKHIR



**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:

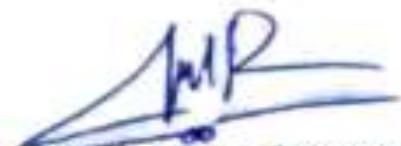
Dewan Penguji,

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 :

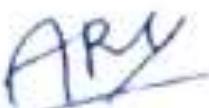
Mengetahui,

Ketua Ujian,



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 Yumiarta, 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 : Tukadnungga, 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,



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 menyaadari 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

PRAKATA	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	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 Kuisioner	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

DAFTAR PUSTAKA	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 Krishnha	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

