

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata berkelanjutan telah menjadi fokus utama dalam industri perhotelan global, terutama di kawasan wisata utama seperti Bali yang dikenal sebagai destinasi pariwisata internasional (Fattah, 2023). Pariwisata adalah bagian integral dari Bali, mempengaruhi berbagai aspek kehidupan masyarakatnya, termasuk budaya, kebiasaan, serta adat dan tradisi yang kaya. Sektor ini selalu mengalami pembaruan dan perkembangan yang pesat, sehingga pariwisata di Bali tidak akan pernah redup. Pengembangan pariwisata di suatu wilayah dapat memberikan manfaat besar bagi masyarakat setempat, memungkinkan mereka untuk mempromosikan daerahnya sebagai destinasi wisata yang menarik. Harapannya, upaya ini akan mendongkrak perekonomian lokal melalui pengembangan berbagai sektor yang mendukung pariwisata di wilayah tersebut (Kania, 2013). Bali menghadapi tantangan besar dalam menjaga keseimbangan antara pertumbuhan pariwisata dan kelestarian lingkungan. Salah satu elemen penting dalam industri pariwisata adalah akomodasi, khususnya hotel. Hotel berperan vital karena kebanyakan wisatawan atau tamu yang berkunjung ke destinasi wisata membutuhkan tempat menginap untuk mendukung kegiatan pariwisata mereka. Bali, yang terkenal hingga ke mancanegara dengan berbagai destinasi wisatanya yang tetap menjaga nilai-nilai kearifan lokal, sangat

memerlukan keberadaan hotel sebagai pendukung utama bagi perjalanan wisatawan.

Hotel merupakan bentuk akomodasi komersial yang menawarkan layanan seperti makanan dan minuman (berdasarkan SK Menteri Perhubungan No. PM 16/PW 301/PHB 77 Tanggal 22 Desember 1977 Pasal 7 ayat a). Menurut KBBI (2012), hotel adalah bangunan yang memiliki kamar untuk disewa sebagai tempat tinggal sementara bagi tamu, serta menyediakan makanan dan minuman untuk mereka yang melakukan perjalanan dalam pengelolaan komersial. Hotel ini terbuka bagi siapa saja yang ingin mendapatkan layanan akomodasi, makanan, dan minuman. *Food & Beveragedepartment* memiliki peran penting dalam memastikan pelayanan makanan dan minuman yang berkualitas kepada wisatawan. Oleh karena itu, hotel harus terus berinovasi dan menciptakan ide-ide baru yang mendukung pelayanan prima bagi tamu yang menginap (AbuKhalifeh & Som, 2012a; Darmaja et al., 2018).

Menurut Jensen, F. S. (2018) mengenai perilaku inovatif, serta pandangan Kim dan Lee (2022) terkait layanan ramah lingkungan, inovasi dalam pelayanan ramah lingkungan melibatkan karyawan secara langsung dalam berbagai kegiatan tersebut. Beberapa contoh implementasi lingkungan ramah hotel meliputi pembuatan daftar sarapan secara digital untuk mengurangi penggunaan kertas, pengelolaan limbah yang baik dan inisiatif, serta menawarkan paket menginap yang melibatkan penanaman pohon dan mengurangi eksploitasi hewan (Hays and Ozretic-Došen, 2014). Penerapan layanan berkonsep green ini merupakan tanggung jawab sosial hotel dalam upaya mengurangi dampak lingkungan dari operasional,

sekaligus menjamin kepuasan tamu. Pelayanan ramah lingkungan ini berpotensi meningkatkan loyalitas pelanggan, reputasi, dan kinerja manajemen hotel.

Sebagai bagian dari upaya untuk menjaga daya tariknya sebagai destinasi wisata yang ramah lingkungan, berbagai hotel dan resort di Bali mulai mengadopsi konsep pariwisata berkelanjutan melalui inovasi layanan hijau atau *Green service innovation*. Konsep ini tidak hanya penting dalam mengurangi dampak negatif terhadap lingkungan, tetapi juga dalam menarik perhatian wisatawan yang semakin peduli terhadap isu-isu lingkungan (Damas & Indreswari, 2021). Agar operasional hotel berjalan dengan baik, tentu hotel tidak dapat berfungsi sendirian, melainkan didukung oleh berbagai departemen atau bagian yang membantu kelancaran operasionalnya serta memberikan pelayanan terbaik. Beberapa departemen yang ada di hotel termasuk *food & beverage, front office, housekeeping, engineering, finance, human resources*, dan departemen lain yang dibutuhkan. Untuk memberikan pelayanan unggul kepada tamu, setiap departemen di properti hotel memiliki perannya masing-masing dalam memastikan kepuasan tamu (Scott et al., 2017; Seno & Purnamaningsih, 2021; Van Wyk, 2011). Salah satu bagian yang bertanggung jawab dalam penyajian makanan dan minuman adalah *Food & Beveragedepartment*. Departemen ini berperan penting dalam memberikan layanan makanan, minuman, serta kebutuhan terkait, baik kepada tamu hotel maupun yang bukan tamu, dan dikelola secara profesional dan komersial (Abu Khalifeh & Som, 2012b; Ivanovic et al., 2015). Dalam pelayanan hotel, *Food & Beveragedepartment* sangatlah krusial karena turut mempengaruhi penilaian dan meningkatkan citra hotel (AbuKhalifeh et al., 2013; Cengiz et al., 2018; Manoppo, 2013).

Ayana Resort and Spa Bali, sebagai salah satu resort mewah ternama di Bali, memiliki komitmen kuat terhadap keberlanjutan lingkungan. Departemen *Food & Beverage Service* di Ayana Bali Resort berperan penting dalam operasional harian resort, dan menjadi salah satu area yang memiliki potensi besar dalam menerapkan inovasi layanan hijau. Penerapan *Green service innovation* dalam konteks ini mencakup berbagai strategi, seperti penggunaan bahan pangan organik dan lokal, pengelolaan limbah yang lebih efisien, pengurangan penggunaan energi dan air, serta peningkatan kesadaran staf terhadap praktik ramah lingkungan. Langkah-langkah ini diharapkan tidak hanya mengurangi jejak ekologis resort, tetapi juga meningkatkan pengalaman pelanggan melalui penyediaan layanan yang lebih bertanggung jawab secara lingkungan.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Chen, Lai, dan Wen (2015), implementasi *Green service innovation* dalam industri perhotelan dapat memberikan keuntungan kompetitif yang berkelanjutan. Inovasi ini memungkinkan hotel untuk tidak hanya memenuhi harapan konsumen yang semakin sadar lingkungan, tetapi juga untuk mengurangi biaya operasional melalui efisiensi energi dan pengelolaan sumber daya yang lebih baik. Selain itu, penelitian lain oleh Mensah (2014) menunjukkan bahwa pengelolaan limbah dan penggunaan bahan baku yang berkelanjutan dalam operasional hotel dapat secara signifikan mengurangi dampak lingkungan dan mendukung tujuan jangka panjang perusahaan dalam keberlanjutan.

Isu pelestarian lingkungan menjadi topik yang sering dibicarakan akhir-akhir ini, terutama karena dampak yang muncul dari pemanasan global. Industri perhotelan di seluruh dunia telah mulai merumuskan konsep ramah lingkungan

sebagai bagian dari pengembangan perusahaan mereka, mengingat berbagai efek globalisasi yang berpotensi merugikan. Banyak hotel berusaha mengurangi limbah, baik organik maupun non-organik, yang dihasilkan selama operasional untuk mengurangi emisi gas berbahaya. Penerapan praktik ramah lingkungan dalam industri perhotelan memberikan dampak penghematan yang signifikan karena proses pengelolaan yang lebih efisien. Dengan meningkatnya jumlah wisatawan yang menggunakan layanan hotel, pengeluaran terkait pengelolaan limbah juga ikut meningkat. Irlina et al. (2019) menyatakan bahwa salah satu cara untuk meminimalisir dampak negatif pariwisata terhadap lingkungan adalah dengan menerapkan konsep pariwisata berkelanjutan atau *sustainable tourism*. Konsep ini menekankan pentingnya mengedepankan aspek ramah lingkungan, kelayakan ekonomi, dan penerimaan sosial budaya. Setiap langkah, mulai dari pengembangan hingga implementasi dan pemeliharaan sistem, bertujuan untuk berkontribusi pada kelestarian lingkungan (Opatha & Arulrajah, 2015). Perkembangan *sustainable tourism* akan mendorong tamu untuk memilih produk wisata yang ramah lingkungan dan minim pengelolaan limbah.

Demikian pula dengan departemen *food & beverage*, dimana untuk mendukung pelayanan yang ramah lingkungan diperlukan inovasi dan pembaruan secara terus-menerus (AbuKhalifeh & Som, 2012a; Darmaja et al., 2018). Inovasi ini bertujuan untuk mengembangkan layanan makanan dan minuman yang selaras dengan aktivitas ramah lingkungan, sehingga mampu memberikan pelayanan terbaik kepada tamu yang menginap di hotel (Rowan & Galanakis, 2020; Triguero et al., 2018; Tsui & Chen, 2020). Inovasi layanan hijau (*green service innovation*) merupakan konsep layanan yang berfokus pada keberlanjutan lingkungan, di mana

penerapannya telah terbukti menjadi solusi dalam mengurangi dampak pemanasan global dalam beberapa tahun terakhir (Khan & Johl, 2019). Inti dari *green service innovation* adalah menciptakan pola kerja baru yang dapat menangani masalah lingkungan yang sudah berlangsung lama, memberikan manfaat yang signifikan bagi kelangsungan hidup lingkungan di sekitar hotel. Inovasi ini erat kaitannya dengan kepedulian lingkungan. Menurut Suparno (2004:84), kepedulian lingkungan tercermin dari penghargaan terhadap alam, salah satunya melalui penerapan konsep inovasi layanan hijau. Penghargaan ini didasari oleh kesadaran bahwa manusia adalah bagian dari alam, sehingga mencintai alam berarti juga mencintai kehidupan manusia. Jika setiap orang mencintai lingkungan dan alam, maka mereka akan berupaya menjaga kelangsungan hidup lingkungan tanpa merusak atau mengeksploitasi.

Ayana Resort and Spa Bali telah menyadari bahwa inovasi dalam layanan yang berorientasi pada keberlanjutan adalah kunci untuk menjaga reputasi dan daya saingnya di pasar global. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana *Green service innovation* telah diimplementasikan di Departemen *Food & Beverage Service* Ayana Resort and Spa Bali, serta untuk mengevaluasi dampaknya terhadap efisiensi operasional, kepuasan pelanggan, dan persepsi pasar. Penelitian ini juga akan mengeksplorasi tantangan dan peluang yang dihadapi dalam proses implementasi, serta memberikan rekomendasi strategis untuk memperkuat penerapan praktik-praktik ramah lingkungan di masa depan. Salah satu permasalahan yang dihadapi oleh hotel-hotel mewah seperti Ayana Resort and Spa Bali adalah bagaimana mengintegrasikan praktik ramah lingkungan tanpa mengorbankan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Meskipun konsep

keberlanjutan dan inovasi layanan hijau semakin populer, penerapannya di sektor *Food & Beveragemasih* menghadapi banyak tantangan. Ayana Resort and Spa Bali, yang dikenal dengan layanan kelas dunia, perlu menjaga standar tersebut sambil menerapkan inovasi hijau, seperti pengurangan limbah makanan dan penggunaan bahan ramah lingkungan. Namun, tidak semua inovasi ini diterima dengan mudah oleh tamu atau staf, karena ada persepsi bahwa layanan hijau mungkin mengurangi kemewahan atau kenyamanan yang biasanya mereka harapkan di hotel bintang lima.

Kebutuhan akan pelatihan tambahan bagi staf agar dapat menjalankan inovasi hijau tersebut dengan efektif. Tamu yang datang juga memiliki harapan yang berbeda-beda sebagian besar mungkin menghargai langkah-langkah ramah lingkungan, tetapi ada juga yang mungkin merasa bahwa perubahan ini tidak sesuai dengan ekspektasi mereka terhadap layanan hotel mewah.

Hal ini menciptakan celah dalam penerapan *Green service innovation* di hotel, terutama dalam hal bagaimana inovasi ini dapat diterapkan tanpa mengganggu operasional hotel dan tetap memastikan kepuasan pelanggan. Penelitian mengenai dampak inovasi hijau pada efisiensi operasional serta persepsi pelanggan masih terbatas, sehingga ada kebutuhan mendesak untuk memahami lebih dalam bagaimana inovasi ramah lingkungan ini dapat diintegrasikan dengan baik ke dalam layanan hotel tanpa menimbulkan dampak negatif terhadap kualitas layanan yang diharapkan tamu.

Penerapan konsep *Green service innovation* tidak hanya memberikan dampak positif pada lingkungan, tetapi juga berperan penting dalam membentuk citra positif perusahaan di mata konsumen. Jones et al. (2016) menunjukkan bahwa

konsumen saat ini lebih cenderung mendukung bisnis yang menunjukkan tanggung jawab lingkungan, yang pada akhirnya meningkatkan loyalitas dan kepuasan pelanggan. Dengan demikian, penelitian ini sangat relevan dalam konteks pengelolaan perhotelan modern, khususnya dalam menghadapi tuntutan pasar yang semakin menekankan pentingnya keberlanjutan.

1.2 Identifikasi Masalah

Ayana Resort and Spa Bali, sebagai salah satu resor mewah terkemuka, memiliki komitmen untuk menerapkan inovasi berkelanjutan, terutama di departemen *Food & Beverage Service*. Namun, terdapat beberapa tantangan utama dalam implementasi *Green service innovation* di departemen tersebut. Pertama, belum adanya pemahaman menyeluruh mengenai penerapan *Green service innovation* yang efektif dalam operasional sehari-hari di *Food & Beverage Department*, yang dapat memengaruhi upaya perbaikan layanan ramah lingkungan. Kedua, pentingnya keterkaitan antara penerapan inovasi ramah lingkungan ini dengan peningkatan kesadaran dan kepedulian lingkungan di antara staf dan pelanggan. Hal ini perlu dievaluasi untuk memastikan bahwa inovasi yang diterapkan tidak hanya berdampak pada kualitas layanan, tetapi juga memberikan kontribusi nyata terhadap pelestarian lingkungan dan keberlanjutan bisnis.

1.3 Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah dalam implementasi *Green service innovation* pada *Food & Beverage Department* di *To'Ge Restaurant* melibatkan kurangnya pemahaman menyeluruh tentang konsep dan penerapan inovasi hijau tersebut

dalam operasional layanan. Identifikasi yang belum lengkap mengenai bagaimana inovasi ramah lingkungan dapat diterapkan secara optimal di departemen ini menjadi kendala dalam mencapai efisiensi dan dampak positif yang maksimal. Selain itu, tantangan dalam meningkatkan kepedulian lingkungan melalui penerapan *Green service innovation*. Pendekatan yang tepat diperlukan agar inovasi ini tidak hanya mendukung operasional layanan yang lebih berkelanjutan, tetapi juga secara aktif meningkatkan kesadaran dan partisipasi staf serta pengunjung dalam pelestarian lingkungan.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas diidentifikasi rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah penerapan *Green service innovation* pada *Food & Beverage Department* di *To'Ge Restaurant*?
2. Bagaimanakah keterkaitan penerapan *Green service innovation* dengan peningkatan kepedulian lingkungan pada *To'Ge Restaurant*?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengidentifikasi penerapan *Green service innovation* pada *Food & Beverage Department* di *To'Ge Restaurant*.
2. Mengidentifikasi keterkaitan penerapan *Green service innovation* pada *To'Ge Restaurant* dalam meningkatkan kepedulian terhadap lingkungan

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan dalam memperdalam pemahaman dan pengetahuan mengenai penerapan *Green service innovation* di industri perhotelan. Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi berharga bagi praktisi industri perhotelan, akademisi, serta pihak-pihak terkait lainnya. Temuan dan wawasan yang diperoleh dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan panduan dan referensi yang bermanfaat dalam pengembangan strategi ramah lingkungan yang lebih efektif. Dengan demikian, penelitian ini dapat meningkatkan pemahaman tentang bagaimana inovasi layanan hijau dapat diintegrasikan dengan baik di hotel mewah seperti Ayana Resort and Spa Bali, serta memberikan kontribusi pada pengembangan teori keberlanjutan dalam industri perhotelan.

1.6.2. Manfaat Praktis

1. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan informasi yang berguna bagi mahasiswa mengenai penerapan *Green service innovation* dalam konteks hotel mewah. Bagi penulis, penelitian ini juga merupakan pengalaman berharga dalam menerapkan ilmu dan pengetahuan yang diperoleh dalam studi, serta dalam pelaksanaan penelitian di bidang keberlanjutan perhotelan.

2. Bagi Kampus Universitas Pendidikan Ganesha

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi penting bagi mahasiswa dan peneliti yang ingin mengeksplorasi lebih lanjut mengenai inovasi layanan

ramah lingkungan dalam perhotelan. Ini juga dapat memperkaya pustaka akademik di kampus terkait topik keberlanjutan dan inovasi dalam industri perhotelan.

3. Bagi Perusahaan/Hotel

Dengan dilakukannya penelitian ini, diharapkan Ayana Resort and Spa Bali dapat memperoleh gambaran dan sumber informasi yang berguna terkait implementasi *Green service innovation*.

