

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian

Pariwisata merupakan salah satu sektor yang mengalami perkembangan pesat di dunia, termasuk di Indonesia (Heliany, 2019). Sebagai industri yang menyumbang devisa besar, pariwisata mendorong pertumbuhan berbagai sektor pendukung, salah satunya adalah industri perhotelan. Hotel sebagai penyedia akomodasi tidak hanya berperan sebagai tempat menginap, tetapi juga menyediakan layanan tambahan seperti restoran dan bar yang menunjang kenyamanan serta kepuasan wisatawan. Seiring meningkatnya jumlah wisatawan, persaingan di industri perhotelan semakin ketat. Hotel dituntut tidak hanya menghadirkan pelayanan yang berkualitas, tetapi juga mengintegrasikan nilai-nilai keberlanjutan (*sustainability*) dalam setiap aspek operasionalnya (Bader, 2005). Tren global menunjukkan bahwa wisatawan kini lebih memperhatikan aspek ramah lingkungan dalam memilih akomodasi, sehingga praktik berkelanjutan menjadi keunggulan kompetitif yang penting bagi hotel (Aditya et al., 2016).

Bar hotel sebagai salah satu unit operasional memiliki peran penting dalam memberikan pengalaman layanan yang optimal kepada tamu. Bar dikenal dengan standar pelayanan yang menekankan kecepatan, keramahan, dan kenyamanan (Reginaldus, 2020). Namun, di sisi lain, bar juga memiliki potensi besar menghasilkan limbah, khususnya dari penggunaan plastik sekali pakai seperti sedotan, botol minuman, maupun kemasan. Hal ini menimbulkan dilema bagi hotel untuk tetap menjaga kualitas layanan sekaligus menekan dampak lingkungan (Sinangjoyo et al., 2015). Salah satu hotel yang menghadapi tantangan tersebut adalah Jambuluwuk Oceano Seminyak Hotel, sebuah hotel berbintang yang berlokasi di kawasan pariwisata Seminyak, Bali. Hotel ini memiliki bar sebagai salah satu fasilitas penting yang melayani berbagai kebutuhan tamu, mulai dari minuman ringan hingga koktail. Dalam operasionalnya, bar hotel ini masih berpotensi menghasilkan sampah plastik sekali pakai dan membutuhkan sistem

pengelolaan limbah yang lebih terintegrasi (Harsono, 2023). Di sisi lain, hotel juga berkomitmen menjaga standar *customer service* yang tinggi demi kepuasan tamu. Kondisi ini menunjukkan adanya kebutuhan untuk mengintegrasikan *SOP pengelolaan sampah* dengan *sustainability practice*, sehingga pelayanan tamu tetap optimal tanpa mengabaikan tanggung jawab lingkungan (Astawa & Budarma, 2021).

Industri *hospitality*, khususnya perhotelan, saat ini menghadapi tantangan besar dalam menjaga kualitas layanan sekaligus memenuhi tuntutan keberlanjutan lingkungan (Hia et al., 2023). Salah satu fenomena yang masih sering dijumpai adalah tingginya penggunaan plastik sekali pakai pada operasional bar hotel, mulai dari sedotan, botol air mineral, hingga gelas plastik. Kondisi ini berkontribusi terhadap pencemaran lingkungan dan berseberangan dengan tren global yang semakin menekankan pentingnya praktik ramah lingkungan (Herny Susanti, 2023). Di sisi lain, tamu kini tidak hanya menuntut kenyamanan dan pelayanan prima, tetapi juga memperhatikan sejauh mana hotel memiliki kepedulian terhadap keberlanjutan. Dalam konteks bar hotel, permasalahan muncul ketika *standar operasional prosedur (SOP) customer service* lebih berfokus pada aspek pelayanan tanpa terintegrasi sepenuhnya dengan praktik keberlanjutan. Hal ini menimbulkan berbagai tantangan, seperti ketidaksesuaian antara standar pelayanan dengan kebijakan pengurangan plastik sekali pakai, kurangnya pemahaman karyawan mengenai manajemen limbah, serta potensi konflik antara kepuasan tamu dengan penerapan prinsip ramah lingkungan. Situasi ini menunjukkan adanya kebutuhan mendesak untuk merancang sistem pelayanan bar yang tetap menjaga kualitas layanan, namun sejalan dengan upaya menjaga kelestarian lingkungan.

Kajian akademik yang ada sebelumnya cenderung membahas praktik keberlanjutan dalam skala hotel secara umum, seperti pengelolaan energi, konservasi air, atau kebijakan ramah lingkungan secara menyeluruh. Sementara itu, penelitian yang menyoroti operasional bar secara khusus masih sangat terbatas. Padahal, bar merupakan salah satu unit hotel yang intens dalam penggunaan plastik sekali pakai dan menghasilkan limbah, baik organik maupun anorganik. Hal ini menimbulkan celah kajian yang penting untuk diisi, yaitu bagaimana

mengintegrasikan *SOP pengelolaan sampah* dengan praktik keberlanjutan pada konteks pelayanan bar. Urgensi kajian ini semakin diperkuat dengan adanya kebijakan pemerintah mengenai pengurangan plastik sekali pakai, serta meningkatnya kesadaran wisatawan terhadap isu lingkungan (Eltayeb & Zailani, 2014). Saat ini, reputasi hotel tidak lagi semata-mata ditentukan oleh standar pelayanannya, tetapi juga oleh komitmen terhadap praktik ramah lingkungan. Dengan demikian, hotel yang mampu menyatukan pelayanan prima dengan keberlanjutan akan memiliki nilai tambah sekaligus daya saing lebih tinggi di industri pariwisata.

Kebaruan studi ini terletak pada fokus integrasi *SOP pengelolaan sampah* dengan *sustainability practice* yang diarahkan pada dua aspek utama, yaitu pengurangan plastik sekali pakai dan penerapan *waste management* (Hendra et al., 2024). Selama ini, kualitas pelayanan dan praktik keberlanjutan cenderung dikaji secara terpisah. Melalui pendekatan integratif, penelitian ini diharapkan dapat menghadirkan perspektif baru, yakni pelayanan bar yang tidak hanya menekankan kepuasan tamu, tetapi juga memberikan kontribusi terhadap upaya pelestarian lingkungan. Dengan mengambil studi kasus di Jambuluwuk Oceano Seminyak Hotel, diharapkan hasil kajian mampu menghasilkan model konseptual yang aplikatif bagi pihak manajemen. Model tersebut dapat digunakan sebagai pedoman dalam mengintegrasikan pelayanan bar dengan praktik ramah lingkungan, sehingga dapat meningkatkan citra hotel sebagai bagian dari *eco-friendly hospitality* sekaligus memperkuat daya saing dalam tren pariwisata berkelanjutan.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, dapat diidentifikasi beberapa permasalahan yang muncul dalam operasional bar hotel terkait integrasi antara *SOP pengelolaan sampah* dengan *sustainability practice*. Pertama, masih tingginya penggunaan plastik sekali pakai dalam pelayanan bar yang berpotensi menimbulkan pencemaran lingkungan. Kedua, penerapan *waste management* belum sepenuhnya berjalan optimal karena keterbatasan pemahaman staf maupun belum jelasnya prosedur operasional yang mendukung pengelolaan limbah. Ketiga,

SOP pelayanan tamu lebih berfokus pada aspek kenyamanan dan kepuasan, sementara dimensi keberlanjutan belum terintegrasi secara menyeluruh. Kondisi ini menimbulkan potensi konflik antara upaya menjaga kualitas pelayanan tamu dengan penerapan prinsip ramah lingkungan.

1.3 Pembatas Masalah

Agar penelitian lebih terarah dan tidak meluas, kajian ini dibatasi pada integrasi *SOP pengelolaan sampah* dengan *sustainability practice* dalam lingkup operasional bar di Jambuluwuk Oceano Seminyak Hotel. Fokus utama diarahkan pada dua aspek, yaitu pengurangan plastik sekali pakai dalam pelayanan bar dan penerapan *waste management* yang melibatkan staf bar dalam aktivitas sehari-hari. Penelitian ini tidak membahas secara keseluruhan praktik keberlanjutan di seluruh departemen hotel, melainkan hanya menitikberatkan pada unit bar sebagai studi kasus.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi dan batasan masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan konsep keberlanjutan dalam *customer service* di Departemen Bar melalui penerapan SOP pengelolaan sampah di Jambuluwuk Oceano Seminyak Hotel, Bali?
2. Bagaimana tantangan yang dihadapi serta strategi yang diterapkan oleh staf Bar dalam memberikan layanan yang ramah lingkungan di Jambuluwuk Oceano Seminyak Hotel, Bali?

1.5 Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa tujuan utama yang saling berkaitan yaitu:

1. Mengetahui dan menganalisis penerapan konsep keberlanjutan dalam operasional pelayanan atau *customer service* di Departemen Bar melalui penerapan SOP pengelolaan sampah di Jambuluwuk Oceano Seminyak Hotel, Bali.

2. Mengidentifikasi tantangan dan strategi yang dilakukan oleh staf Bar dalam memberikan layanan yang ramah lingkungan sesuai dengan SOP pengelolaan sampah di Jambuluwuk Oceano Seminyak Hotel, Bali.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan dalam bidang manajemen perhotelan, khususnya mengenai integrasi antara standar operasional pelayanan dengan praktik keberlanjutan. Kajian ini juga dapat menjadi rujukan akademik bagi penelitian selanjutnya yang berfokus pada keterkaitan antara kualitas layanan tamu dengan prinsip ramah lingkungan. Selain itu, penelitian ini memperkaya literatur mengenai sustainability practice yang selama ini lebih banyak dibahas dalam lingkup manajemen hotel secara umum, bukan secara spesifik pada operasional bar.

1.6.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini memiliki manfaat langsung bagi pihak hotel dan industri *hospitality*. Bagi manajemen hotel, hasil kajian dapat dijadikan pedoman dalam menyusun maupun memperbaiki *SOP pengelolaan sampah* yang selaras dengan kebijakan pengurangan plastik sekali pakai serta penerapan waste management. Bagi staf bar, penelitian ini dapat meningkatkan kesadaran serta pemahaman mengenai pentingnya pelayanan yang tidak hanya berorientasi pada kepuasan tamu, tetapi juga mendukung kelestarian lingkungan. Lebih jauh, bagi industri perhotelan secara luas, model integrasi yang ditawarkan dapat dijadikan praktik terbaik (*best practice*) dalam meningkatkan daya saing melalui kombinasi antara pelayanan berkualitas dengan penerapan prinsip ramah lingkungan.