

**IMPLEMENTASI KONSEP KEBERLANJUTAN
DALAM PELAYANAN PELANGGAN DEPARTEMEN
BAR MELALUI STANDAR OPERASIONAL
PROSEDUR (SOP) PENGELOLAAN SAMPAH DI
JAMBULUWUK OCEANO SEMINYAK HOTEL, BALI**

SKRIPSI

Diajukan Kepada

Universitas Pendidikan Ganesha

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan

Program Studi Pengelolaan Perhotelan



**OLEH:
KADEK DEVA WARDANA
2257011021**

PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN (D4)

JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

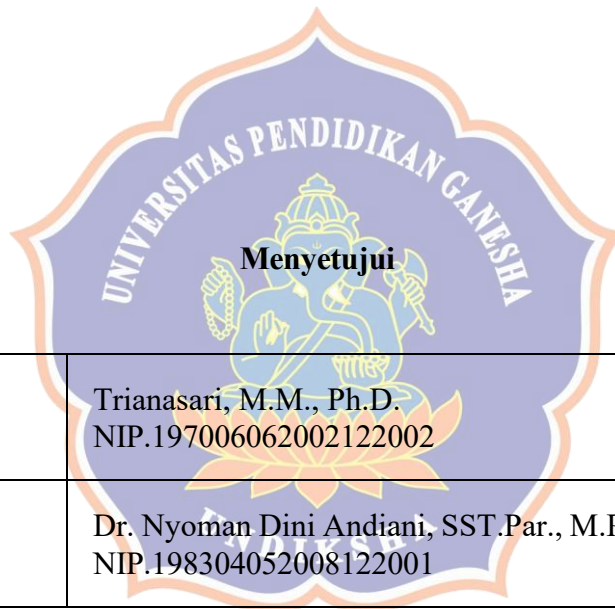
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA

SINGARAJA

2026

TUGAS AKHIR

DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK MENCAPAI GELAR SARJANA TERAPAN PARIWISATA



Pembimbing I	Trianasari, M.M., Ph.D. NIP.197006062002122002
Pembimbing II	Dr. Nyoman Dini Andiani, SST.Par., M.Par. NIP.198304052008122001



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetak dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

Tugas Akhir oleh Kadek Deva Wardana ini
telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 20 Juli 2026

Dewan Penguji

Ketua	Dr. Ni Luh Henny Andayani, S.St.Par., M.Par. NIP.198304142010122002
Anggota	Trianasari, M.M., Ph.D. NIP.197006062002122002
Anggota	Dr. Nyoman Dini Andiani, SST.Par., M.Par. NIP.198304052008122001



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Terapan Pariwisata

Menyetujui

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



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul **“Implementasi Konsep Keberlanjutan Dalam Pelayanan Pelanggan Departemen Bar Melalui Standar Operasional Prosedur (SOP) Pengelolaan Sampah di Jambuluwuk Oceano Seminyak Hotel Bali”** beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.



Singaraja, 23 Juli 2026

Yang membuat pernyataan,



Kadek Deva Wardana
NIM. 2257011021

PRAKATA

Puji syukur penyusun panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa karenaberkat rahmat- Nya-lah, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir penelitian yang berjudul “Implementasi Konsep Keberlanjutan dalam Pelayanan Pelanggan Departemen Bar melalui SOP Pengelolaan Sampah di Jambuluwuk Oceano Seminyak Hotel, Bali”. Tugas akhir penelitian ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana terapan pada Universitas Pendidikan Ganesha. Dalam proses penyusunan tugas akhir penelitian ini tidak luput dari berbagai tantangan, hambatan, dan permasalahan yang telah dihadapi. Penulis menyadari bahwa keberhasilan penulisan tugas akhir penelitian 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 yang telah memberikan arahan, serta dukungan dalam pelaksanaan penelitian ini. Melalui kebijakan dan fasilitas yang diberikan, penulis dapat melaksanakan penelitian sesuai bidang keilmuan dan mengembangkan pemahaman yang lebih mendalam mengenai penerapan konsep keberlanjutan di industri perhotelan.
5. Ibu Dr. Ni Luh Henny Andayani, S.St.Par., M.Par selaku Pembimbing Akademik, yang dengan penuh kesabaran, ketelitian, dan perhatian telah membimbing penulis selama proses penelitian dan penyusunan laporan. Masukan, koreksi, serta arahan yang diberikan sangat membantu penulis dalam menyempurnakan analisis dan struktur penelitian ini sehingga dapat tersusun secara sistematis dan memiliki kualitas akademik yang lebih baik.
6. Ibu Trianasari, MM, Ph.D 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.

7. Dr. Nyoman Dini Andiani, SST.Par., M.Par selaku 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.
8. Seluruh staff jurusan dan dosen Pengelolaan Perhotelan yang ikut serta memberikan dukungan dalam menyelesaikan proposal penelitian ini.
9. Seluruh pihak di Jambuluwuk Oceano Seminyak Hotel, khususnya HR Department, Bar Manager, dan Bar Supervisor, atas kesediaannya memberikan informasi dan kerja sama selama proses pengumpulan data. Tanpa dukungan tersebut, penelitian ini tidak dapat berjalan sebagaimana mestinya.
10. 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.
11. Serta seluruh pihak yang telah membantu penulis selama pembuatan TA ini terlaksana dengan lancar.

Penulis menyadari bahwa penyusunan proposal penelitian ini masih jauh dari kata sempurna karena masih banyak kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna menyempurnakan tugas akhir ini serta dapat memberikan wawasan dan manfaat bagi para pembaca.

Singaraja, 15 Desember 2025

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PRAKATA	iv
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	14
1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian	14
1.2 Identifikasi Masalah	16
1.3 Pembatas Masalah	17
1.4 Rumusan Masalah	17
1.5 Tujuan Penelitian.....	17
1.6 Manfaat Penelitian.....	18
1.6.1 Manfaat Teoritis.....	18
1.6.2 Manfaat Praktis	18
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	19
2.1 Hasil Penelitian yang Relevan.....	19
2.2 Kajian Teori.....	24
2.2.1 <i>Standard Operational Procedur (SOP)</i>	24
2.2.2 <i>Layanan Pelanggan (Customer Service)</i>	25
2.2.3 <i>Keberlanjutan (Sustainability)</i>	27
2.2.4 <i>Green Hotel</i>	28
2.2.5 <i>Pengelolaan Sampah</i>	29
2.3 Kerangka Berpikir	30

BAB III METODE PENELITIAN.....	33
3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian	33
3.2 Lokasi Penelitian	34
3.3 Sumber Data	35
3.4 Metode Pengumpulan Data	36
3.4.1 Wawancara.....	36
3.4.2 Dokumentasi	37
3.4.3 Observasi.....	38
3.5 Validitas Data.....	38
3.6 Teknik Analisis Data.....	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	43
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	43
4.2 Hasil Penelitian.....	45
4.2.1 Penerapan Konsep Keberlanjutan dalam Customer Service di Departemen Bar melalui SOP Pengelolaan Sampah	45
4.2.2 Tantangan yang Dihadapi serta Strategi yang diterapkan Karyawan dalam Memberikan Layanan Ramah Lingkungan	46
4.3 Pembahasan.....	48
4.3.1 Integrasi Konsep Keberlanjutan dalam Pelayanan Bar.....	48
4.3.2 Kesenjangan antara SOP Tertulis dan Praktik Lapangan	49
4.3.3 Tantangan Operasional dalam Penerapan Sustainability	50
4.3.4 Strategi Adaktif Karyawan Bar dalam Mewujudkan Pelayanan Ramah Lingkungan	51
4.3.5 Implikasi Temuan terhadap Pengembangan SOP dan Praktik Green Hospitality	53
BAB V PENUTUP	54
5.1 Kesimpulan.....	54

5.2	Saran.....	55
a.	Saran bagi Manajemen Hotel	55
b.	Saran bagi HR Department.....	56
c.	Saran bagi Departemen Bar.....	56
d.	Saran bagi Penelitian Selanjutnya	56
DAFTAR PUSTAKA		57
LAMPIRAN		62
a.	Pedoman Wawancara Penelitian dan Check List Observasi	62
Pedoman Wawancara Penelitian		62
b.	Dokumentasi.....	67



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Bagan Kerangka Berpikir	32
Gambar 3. 1 Letak Jambuluwuk Oceano Seminyak Hotel pada Google Maps	34



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 01. Pedoman Wawancara.....	44
Lampiran 02. Dokumentasi.....	61

