

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI GREEN PRACTICE DALAM MENDUKUNG
KINERJA WELCOMER AGENT PADA FRONT OFFICE
DEPARTEMENT DI PULLMAN LOMBOK MERUJANI
MANDALIKA BEACH RESORT**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**LAURA CINTA LESTARI
NIM. 2415854051**

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI GREEN PRACTICE DALAM MENDUKUNG
KINERJA WELCOMER AGENT PADA FRONT OFFICE
DEPARTEMEN DI PULLMAN LOMBOK MERUJANI
MANDALIKA BEACH RESORT**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**LAURA CINTA LESTARI
NIM. 2415854051**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

SKRIPSI

IMPLEMENTASI GREEN PRACTICE DALAM MENDUKUNG KINERJA WELCOMER AGENT PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT DI PULLMAN LOMBOK MERUJANI MANDALIKA BEACH RESORT

**Disusun Sebagai Salah Satu syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Terapan Pada Program Studi Manajemen Bisnis pariwisata di Jurusan
Pariwisata Politeknik Negeri Bali**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**LAURA CINTA LESTARI
NIM. 2415854051**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

IMPLEMENTASI GREEN PRACTICE DALAM MENDUKUNG KINERJA WELCOMER AGENT PADA FRONT OFFICE DEPARTEMEN DI PULLMAN LOMBOK MERUJANI MANDALIKA BEACH RESORT

Skripsi ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan
Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali
pada hari Jumat 18 Juli 2025

Pembimbing 1

Pembimbing 2

Ni Ketut Bagiastuti, SH., M.H.
NIP.197203042005012001

Ni Luh Eka Armoni, SE., M.Par.
NIP.196310261989102001

Mengetahui
Ketua Jurusan Pariwisata,
Politeknik Negeri Bali



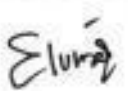
Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par
NIP 1984090982008122004

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi berjudul:

**IMPLEMENTASI GREEN PRACTICE DALAM MENDUKUNG KINERJA
WELCOMER AGENT PADA FRONT OFFICE DEPARTEMENT DI
PULLMAN LOMBOK MERUJANI MANDALIKA BEACH RESORT**

yang disusun oleh **Laura Cinta Lestari (2415854051)** telah dipertahankan dalam
Sidang Skripsi di depan Tim Penguji
pada hari Senin tanggal 15 Juli 2025.

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Ni Ketut Bagiastuti ,SH.,M.H. NIP.197203042005012001	
Anggota	Dra. I.A. Kade Werdika Damayanti, M.Par NIP. 196405011990112001	
Anggota	Elvira Septevany, S.S.,M.Li. NIP. 198909262019032017	

Mengetahui,

Ketua Jurusan Pariwisata,
Politeknik Negeri Bali




Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par.
NIP. 198409082008122004

HALAMAN PERNYATAN TIDAK PLAGIAT

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Laura Cinta Lestari
Nim : 2415854051
Program Studi : D-IV Manajemen Bisnis Pariwisata

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

**IMPLEMENTASI GREEN PRACTICE DALAM MENDUKUNG KINERJA
WELCOMER AGENT PADA FRONT OFFICE DEPARTEMENT DI
PULLMAN LOMBOK MERUJANI MANDALIKA BEACH RESORT**

yang ditulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Manajemen Bisnis Pariwisata merupakan hasil karya saya. Semua informasi yang tercantum dalam skripsi yang berasal dari karya orang lain telah diberikan penghargaan dengan mencantumkan nama sumber penulis dengan benar sesuai norma, kaidah, dan etika akademik.

Apabila di kemudian hari diketahui bahwa sebagian atau keseluruhan tesis tersebut bukan karya asli saya, atau terdapat kasus plagiarisme, saya dengan rela menerima konsekuensi pencabutan gelar akademik saya dan sanksi lainnya sebagaimana didalilkan oleh Hukum Nasional Indonesia.

Sukadana, 18 Juli 2025



Laura Cinta Lestari

\KATA PENGANTAR

Penulis memanjatkan puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penyusunan skripsi ini terselesaikan tepat waktu. **Skripsi** ini disusun sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Terapan D-IV Manajemen Bisnis Pariwisata. Tugas Akhir ini berjudul “Implementasi *Green Practice* dalam Mendukung Kinerja *Welcomer Agent* pada *Front Office Department* di Pullman Lombok Merujani Mandalika *Beach Resort*”.

Puji syukur **penulis** panjatkan ke hadirat **Tuhan Yang Maha Esa** atas berkat rahmat karunia-Nya yang dilimpahkan kepada **penulis** sehingga dapat menyusun **Skripsi** yang **berjudul** “Implementasi *Green Practice* dalam **mendukung** kinerja *welcomer agent* pada *Front Office Department* di Pullman Lombok Merujani Mandalika Beach Resort” dengan baik dan **penulis** mampu **menyelesaikan** dengan tepat waktu.

kesalahan yang terjadi:

tidak ada tanda baca (,) sehingga tidak tahu jumlah kalimat (Diah)

(Leo) Skripsi memakai huruf kapital

(Ayu Yunita) huruf kapital

Skripsi ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan Sarjana Terapan pada Program Studi S-1 Terapan Manajemen Bisnis Pariwisata, Politeknik Negeri Bali. **Pada** kesempatan kali ini penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang terkait dalam pembuatan Skripsi dan telah memberikan dukungan baik secara moral, bimbingan serta doa. Ucapan **terima kasih** ini penulis sampaikan yaitu sebagai berikut.

1. I Nyoman Abdi, **SE., M.eCom.** selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menuntut ilmu dan menyediakan fasilitas sarana dan prasarana selama perkuliahan 1 tahun di Politeknik Negeri Bali.
2. **Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par.** sebagai Ketua Jurusan Pariwisata yang telah **memberikan** kesempatan untuk menuntut ilmu dan menyediakan fasilitas sarana dan prasarana selama perkuliahan 1 tahun di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.
3. Putu **Tika** Virginiya, SPd., M.Pd. selaku sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
4. Dr. Made Satria Pramanda Putra, S.H., S.E., M.M selaku Koordinator Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

5. Ni Ketut Bagiastuti,SH.,M.H. selaku dosen pembimbing 1 yang telah memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis untuk menyelesaikan penelitian ini.
6. Ni Luh Eka Armoni, SE.,M.Par. selaku dosen pembimbing 2 yang telah memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis untuk menyelesaikan penelitian ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen Pengajar Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah sabar mengajar dan membimbing penulis dengan banyak ilmu pengetahuan selama mengikuti perkuliahan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
8. Orang tua tercinta Ibu Sainah dan Bapak Betul Riadi ,keluarga serta sahabat saya Nurul Hikmah, Mimi ,Cici, Kak Ain, Zahra, Atun, Alta, Ibu Ni Luh Kartini dan seseorang yang istimewa bagi penulis yaitu kpm serta semua teman yang ikut mendukung dan telah memberikan dukungan kepada penulis untuk terus berkomitmen dalam menyelesaikan Skripsi ini.
9. Front office team dan management pullman lombok merujani mandalika beach resort serta Teman-teman dan rekan-rekan mahasiswa yang telah memberikan dukungan moral dan motivasi. Terima kasih atas kebersamaannya selama ini. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang telah memberikan bantuan dan dukungan baik langsung maupun tidak langsung dalam proses penyusunan skripsi ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa, selalu memberikan perlindungan serta rahmat-Nya kepada semua pihak yang telah membantu kelancaran pembuatan dan penyelesaian skripsi ini. Akhir kata, penulis berharap skripsi ini dapat memberikan ilmu dan manfaat bagi para pembaca dan semua pihak.

Sukadana,18 Juli 2025
Penulis,

Laura Cinta Lestari

ABSTRAK

Lestari, Laura Cinta. (2025). *Implementasi Green Practice dalam Mendukung Kinerja welcomer agent pada Front Office Department di Pullman Lombok Merujani Mandalika Beach Resort*. Skripsi: Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Skripsi ini telah disetujui dan diperiksa oleh Pembimbing I: **Ni Ketut Bagiastuti, SH., M.H. dan Pembimbing II: Ni Luh Eka Armoni, SE., M.Par.**

Kata Kunci: *Green Practice, welcomer agent, Front Office, Kinerja, Keberlanjutan*

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi *green practice* dalam mendukung kinerja *welcome agent* pada *front office department* serta menganalisis dampaknya terhadap kinerja *welcomer agent* di Pullman Lombok Merujani Mandalika Beach Resort. **Penentuan informan** dilakukan dengan teknik *purposive sampling*, dengan jumlah informan sebanyak 8 orang. Teknik analisis data menggunakan pendekatan deskriptif untuk menggambarkan implementasi *green practice* dan dampaknya terhadap kinerja *welcomer agent*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *green practice* telah diimplementasikan melalui tiga dimensi utama, yaitu *green action*, *green product*, dan *green donation*. Dampaknya terhadap kinerja *welcomer agent* tercermin melalui lima indikator utama: ketepatan layanan, kecepatan respons, pemahaman produk, kemampuan memecahkan masalah, dan kesadaran lingkungan. Secara keseluruhan, implementasi *green practice* memberikan dampak positif terhadap kinerja *welcomer agent* dan memperkuat citra hotel sebagai pelopor *eco-hospitality*.

POLITEKNIK NEGERI BALI

ABSTRACT

Lestari, Laura Cinta.(2025). *Implementasi green practice dalam mendukung kinerja welcomer agent pada front office departement di Pullman Lombok Merujani Mandalika Beach Resort*. **Undergraduate** Thesis: Tourism Business Management, Tourism Department, Politeknik Negeri Bali.

This undergraduate thesis has been supervised and approved by supervisor I:

Ni Ketut Bagiastuti, SH., M.H., and Supervisor II: Ni Luh Eka Armoni, SE.,M.Par.

Keywords: green practice, welcomer agent, front office, sustainability

This research aims to examine the implementation of green practice in supporting the performance of the welcomer agent of the Front Office Department at Pullman Lombok Merujani Mandalika Beach Resort, and analyze the impact of this implementation on the welcomer agent's performance, along with how these impacts are managed. The informants were selected using a purposive sampling technique, with a total of 8 respondents. The data analysis used descriptive analysis to explore how green practice is implemented and how it affects the performance of the welcomer agent. The results indicate that green practice has been implemented through three main dimensions: green action, green product, and green donation. The impact of green practice implementation on the performance of welcomer agents is reflected through five key indicators: service accuracy, response speed, product knowledge, problem-solving ability, and environmental awareness. Overall, the implementation of green practice has a positive impact on the performance of welcomer agents and strengthens the hotel's image as a pioneer in eco-hospitality.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSYARATAN GELAR SARJANA TERAPAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	v
HALAMAN PERNYATAN TIDAK PLAGIAT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	16
1.1 Latar Belakang	16
1.2 Rumusan Masalah	18
1.3 Tujuan Penelitian	18
1.4 Manfaat Penelitian	18
1.4.1 Manfaat Teoritis	18
1.4.2 Manfaat Praktis	19
1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian	19
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 Konsep Implementasi	9
2.1.2 Green Practice.....	11
2.1.3 Front Office Department.....	14
2.1.4 Welcomer agent	16
2.1.5 Implementasi Green Practice di Front Office	19
2.1.6 Kinerja Welcomer agent dalam Konteks Green Practice	21
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya	25
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	28
3.2 Objek Penelitian.....	28
3.3 Identifikasi Variabel	28
3.4 Definisi Operasional Variabel	28

3.5. Jenis dan Sumber Data.....	32
3.5.1 Jenis Data.....	32
3.5.2 Sumber Data.....	32
3.6 Penentuan Informan.....	33
3.7 Pengumpulan Data.....	34
3.8 Analisis Data.....	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	38
4.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian.....	38
4.1.1 Sejarah Pullman Lombok Merujani Mandalika Beach Resort.....	38
4.1.2 Fasilitas Pullman Lombok Merujani Mandalika Beach Resort.....	40
4.1.3 Struktur Organisasi Front Office Departement.....	57
4.1.4 Uraian Tugas /Job Description.....	59
4.2 Penyajian Hasil Penelitian.....	73
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	104
5.1 Simpulan.....	104
5.2 Saran.....	105
DAFTAR PUSTAKA.....	107
LAMPIRAN.....	109

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel

27



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Lokasi Pullman Lombok Merujani Mandalika Beach Resort	38
Gambar 4.2 Deluxe Garden & Ocean Room	41
Gambar 4.3 Executive Room	42
Gambar 4.4 Deluxe Suite Room	43
Gambar 4.5 Garden Suite Sundex & Courtyard	44
Gambar 4.6 Garden Villa	45
Gambar 4.7 Beach Villa	46
Gambar 4.8 Lalo Pool Swim-up Bar	47
Gambar 4.9 Fit Gym & Spa	48
Gambar 4.10 Segara Restaurant	49
Gambar 4.11 Aer Restaurant	50
Gambar 4.12 Lobby Lounge	51
Gambar 4.13 Kids Playground	52
Gambar 4.14 Mandalika Ballroom	53
Gambar 4.15 Meeting Room	54
Gambar 4.16 Chill Out Space	55
Gambar 4.17 Musholla	56
Gambar 4.18 Tempat Sampah Front office	75
Gambar 4.19 Paper shredder Front Office office.....	76
Gambar 4.20 Balcony deluxe garden room.....	78
Gambar 4.21 Back Office Front Office.....	79
Gambar 4.22 Light Control FO back office.....	80
Gambar 4.23 Wooden Key Card.....	82
Gambar 4.24 TV display at guest room.....	83
Gambar 4.25 QR code display stand.....	84
Gambar 4.26 General Cleaning Front Office team.....	85
Gambar 4.25 General Cleaning.....	87

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara.....	107
Lampiran 2 Transkrip Wawancara.....	112



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri pariwisata Indonesia saat ini mengadopsi paradigma *sustainable tourism* yang menekankan pentingnya keseimbangan antara pertumbuhan ekonomi, pelestarian lingkungan, dan pemberdayaan sosial. Dalam konteks ini, *green practice* di industri perhotelan telah menjadi pendekatan strategis yang mengintegrasikan prinsip keberlanjutan ke dalam operasional hotel (Chan et al., 2021). Wang et al. (2020) mengklasifikasikan *green practice* ke dalam tiga dimensi utama, yaitu: *green action* (konservasi energi, manajemen limbah, penghematan air), *green products* (penggunaan produk ramah lingkungan), dan *green donation* (kontribusi sosial dan lingkungan hotel terhadap komunitas sekitar).

Keberhasilan implementasi *green practice* sangat bergantung pada peran sumber daya manusia, terutama *front office agent* yang berinteraksi langsung dengan tamu. Di Pullman Lombok Merujani Mandalika Beach Resort, posisi ini dikenal sebagai *welcomer agent* yang tidak hanya bertanggung jawab memberikan pelayanan prima, tetapi juga merepresentasikan nilai-nilai keberlanjutan yang dianut hotel. Menurut Rahman dan Chen (2020), kinerja *welcomer agent* dapat diukur melalui lima indikator: ketepatan layanan, kecepatan respon, kemampuan komunikasi, pemahaman produk, dan keterampilan pemecahan masalah.

Namun, tantangan muncul ketika implementasi *green practice* tidak disertai dengan pelatihan dan adaptasi sistem yang memadai. Studi Wong et al. (2023) di Asia Tenggara mencatat penurunan kualitas pelayanan hingga 35% akibat

kurangnya kesiapan SDM dalam menghadapi transisi ke praktik ramah lingkungan. Hal ini diperkuat oleh Liu dan Park (2022) yang menekankan bahwa masa adaptasi terhadap sistem kerja baru seringkali mempengaruhi efektivitas pelayanan secara signifikan.

Sebagai bagian dari Accor Group, Pullman Lombok Merujani Mandalika Beach Resort menjadi pionir dalam penerapan *green practice* di kawasan Mandalika. Hotel ini mengusung desain lobi terbuka berbasis *green building*, sistem pengolahan air limbah, penggunaan *wooden key card*, digitalisasi informasi (*paperless*), serta pelibatan komunitas lokal dalam kegiatan konservasi. Meskipun demikian, penerapan menyeluruh ini menuntut penyesuaian dari lini pelayanan terdepan, terutama *welcomer agent*.

Kim dan Lee (2023) menekankan pentingnya keseimbangan antara implementasi *green practice* dan kualitas pelayanan sebagai penentu kesuksesan hotel dalam era pariwisata berkelanjutan. Di Pullman Lombok, muncul indikasi adanya kesenjangan antara idealisme keberlanjutan dan realitas operasional pelayanan, khususnya dalam peran *welcomer agent*. Hal ini memunculkan pertanyaan kritis bagaimana implementasi *green practice* dapat benar-benar mendukung, bukan justru menghambat, kinerja pelayanan hotel. Berdasarkan hal tersebut, peneliti memandang penting untuk melakukan penelitian mengenai “Implementasi Green Practice dalam Mendukung Kinerja *welcomer agent* pada Front Office Department di Pullman Lombok Merujani Mandalika Beach Resort.” Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dan praktis terhadap pengembangan model operasional berkelanjutan di sektor perhotelan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas, maka dapat dirumuskan masalah pada penelitian ini antara lain ;

1. Bagaimanakah implementasi *Green Practice* dalam mendukung kinerja *welcomer agent* pada *Front Office Department* di Pullman Lombok Merujani Mandalika Beach Resort?
2. Bagaimanakah dampak implementasi *Green Practice* dalam mendukung kinerja *welcomer agent* pada *Front Office Department* di Pullman Lombok Merujani Mandalika Beach Resort?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka yang menjadi tujuan penelitian dari penelitian ini, antara lain:

1. Untuk mengetahui implementasi *Green Practice* dalam mendukung kinerja *welcomer agent* pada *Front Office Department* di Pullman Lombok Merujani Mandalika Beach Resort.
2. Untuk menganalisis dampak implementasi *Green Practice* dalam mendukung kinerja *welcomer agent* pada *Front Office Department* di Pullman Lombok Merujani Mandalika Beach Resort dan penanganannya.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan teori terkait implementasi *green practice* dalam operasional hotel, khususnya pada

pelayanan *Front Office Department*, sehingga memperkaya referensi akademik dalam bidang pariwisata berkelanjutan.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Peneliti

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana serta dapat menjadi pengembangan ide-ide ilmiah dan ilmu pengetahuan di bidang pariwisata dan perhotelan.

2. Bagi Pullman Lombok Merujani Mandalika Beach Resort, Sebagai

Memberikan rekomendasi yang bermanfaat untuk meningkatkan efektivitas pelatihan *welcomer agent* terkait adaptasi terhadap sistem ramah lingkungan di *Front Office Department*.

3. Bagi Politeknik Negeri Bali

Menambah referensi perpustakaan yang dapat dimanfaatkan mahasiswa Jurusan Pariwisata dan pihak lain yang berkepentingan sebagai sumber literatur atau bahan penelitian.

1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian

Penelitian ini berfokus pada analisis dua variabel utama di Pullman Lombok Merujani Mandalika Beach Resort: implementasi *green practice* sebagai variabel independen dan kinerja *welcomer agent* sebagai variabel dependen. Dalam konteks *green practice*, penelitian dibatasi pada tiga dimensi yang dikemukakan oleh Wang et al. (2020), yaitu *green action* yang mencakup penerapan sistem manajemen energi dan pengolahan limbah, *green product* yang meliputi penggunaan material ramah lingkungan dalam operasional *front office*, serta *green donation* yang

berkaitan dengan program edukasi lingkungan kepada tamu. Setiap dimensi diukur melalui indikator-indikator spesifik yang telah disesuaikan dengan standar operasional Accor Group. Untuk *green action*, pengukuran meliputi efektivitas sistem pendingin berbasis sensor dan manajemen pencahayaan adaptif. *Green product* diukur melalui implementasi sistem *paperless check-in* dan penggunaan *wooden key card*. Sementara *green donation* dinilai dari pelaksanaan program edukasi lingkungan kepada tamu.

Variabel kinerja *welcomer agent* dianalisis menggunakan indikator yang diadaptasi dari standar pelayanan Pullman Hotels and Resorts, dengan penekanan pada empat aspek utama. Pertama, *service accuracy* yang mencakup ketepatan proses *check-in/check-out* dan akurasi dalam penyampaian informasi terkait fasilitas ramah lingkungan hotel. Kedua, *response time* yang mengukur kecepatan penanganan permintaan tamu dan resolusi masalah terkait penggunaan fasilitas *green hotel*. Ketiga, *product knowledge* yang menilai pemahaman *welcomer agent* terhadap program keberlanjutan hotel dan kemampuan menjelaskannya kepada tamu. Keempat, *problem-solving capability* yang mengukur kemampuan *welcomer agent* dalam menangani kendala teknis terkait penggunaan fasilitas ramah lingkungan seperti *wooden key card* dan sistem *paperless check-in*. Pengukuran kinerja ini dibatasi pada shift pagi dan sore selama periode Juni hingga September 2024, dengan fokus pada *welcomer agent* yang telah mengikuti pelatihan *green practice* dari Accor Academy.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Konsep Implementasi

Implementasi merupakan aspek fundamental dalam menerjemahkan kebijakan atau program menjadi tindakan nyata. Dalam konteks industri perhotelan, khususnya penerapan *green practice*, pemahaman mendalam tentang konsep implementasi menjadi landasan penting untuk menganalisis efektivitas program berkelanjutan. Kim dan Lee (2023) mendefinisikan implementasi sebagai "proses sistematis dalam mentransformasikan rencana strategis menjadi aksi nyata dengan mempertimbangkan aspek keberlanjutan dan dampak operasional." Definisi ini menekankan pentingnya keselarasan antara perencanaan dan eksekusi, yang sangat relevan dengan penerapan *green practice* di industri perhotelan. Liu dan Park (2022) memperluas pemahaman implementasi dengan mendefinisikannya sebagai "serangkaian tindakan terkoordinasi yang mentransformasikan kebijakan menjadi hasil yang terukur, dengan mempertimbangkan ketersediaan sumber daya, kapabilitas organisasi, dan target yang ingin dicapai." Perspektif ini menyoroti pentingnya pengukuran dan evaluasi dalam proses implementasi. Wong et al. (2023) memberikan definisi yang lebih komprehensif dengan menyatakan bahwa "implementasi merupakan proses multidimensi yang mencakup perencanaan strategis, alokasi sumber daya, pengembangan kapabilitas, dan sistem monitoring yang terintegrasi untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif." Definisi ini

menekankan kompleksitas dan keterkaitan berbagai aspek dalam proses implementasi.

Berdasarkan berbagai definisi tersebut, dapat disintesis bahwa implementasi merupakan proses sistematis dan terstruktur dalam mentransformasikan kebijakan atau program menjadi tindakan operasional yang terukur, dengan mempertimbangkan ketersediaan sumber daya, kapabilitas organisasi, dan kejelasan tujuan yang ingin dicapai. Dalam konteks penelitian ini, pemahaman implementasi tersebut menjadi kerangka analitis untuk mengkaji bagaimana *green practice* diterapkan dalam mendukung kinerja *welcomer agent* di Pullman Lombok Merujani Mandalika Beach Resort.

Chan et al. (2021) mengidentifikasi lima faktor kritis yang mempengaruhi keberhasilan implementasi di industri perhotelan:

1. Komitmen manajemen puncak
2. Kesiapan infrastruktur dan teknologi,
3. Kompetensi dan keterlibatan karyawan
4. Sistem monitoring dan evaluasi yang efektif
5. Budaya organisasi yang mendukung perubahan.

Pemahaman terhadap faktor-faktor ini penting untuk menganalisis efektivitas implementasi *green practice* dalam konteks operasional *front office department*. Faktor-faktor tersebut sejalan dengan temuan Wang et al. (2020) yang menekankan bahwa keberhasilan implementasi *green practice* di industri perhotelan sangat bergantung pada integrasi yang harmonis antara aspek teknologi, sumber daya manusia, dan proses operasional. Hal ini menjadi pertimbangan penting dalam

menganalisis implementasi *green practice* di Pullman Lombok Merujani Mandalika Beach Resort, khususnya dalam konteks peran dan kinerja *welcomer agent*.

2.1.2 Green Practice

Green practice telah menjadi komponen strategis dalam industri perhotelan, khususnya dalam upaya menciptakan operasional yang berkelanjutan dan ramah lingkungan. Konsep ini semakin relevan dengan meningkatnya kesadaran global terhadap isu lingkungan dan tuntutan konsumen akan layanan yang berkelanjutan, terutama di destinasi wisata seperti Mandalika yang mengusung konsep *eco-tourism*. Chan et al. (2021) mendefinisikan *green practice* sebagai serangkaian inisiatif sistematis dalam operasional perhotelan yang dirancang untuk meminimalkan dampak lingkungan, mengoptimalkan penggunaan sumber daya, dan menciptakan nilai tambah bagi pemangku kepentingan melalui pendekatan berkelanjutan. Definisi ini menekankan aspek sistematis dan komprehensif dari praktik ramah lingkungan. Sementara itu, Kim dan Lee (2023) memperluas definisi tersebut sebagai integrasi strategi keberlanjutan ke dalam seluruh aspek operasional hotel, mencakup manajemen energi, pengelolaan limbah, penggunaan produk ramah lingkungan, dan edukasi stakeholder, yang bertujuan menciptakan keseimbangan antara profitabilitas bisnis dan tanggung jawab lingkungan.

Berdasarkan definisi yang dikemukakan oleh Chan et al. (2021) dan Kim dan Lee (2023), dapat disintesis bahwa *green practice* merupakan pendekatan strategis dan sistematis dalam industri perhotelan yang mengintegrasikan aspek keberlanjutan ke dalam seluruh operasional hotel, dengan tujuan ganda yaitu

meminimalkan dampak lingkungan melalui optimalisasi sumber daya sekaligus menciptakan nilai tambah ekonomis melalui keseimbangan antara profitabilitas bisnis dan tanggung jawab lingkungan. Definisi ini mencakup baik aspek teknis operasional seperti manajemen energi dan pengelolaan limbah, maupun aspek sosial seperti edukasi pemangku kepentingan, yang keduanya dipandang sebagai elemen integral dalam mencapai tujuan keberlanjutan jangka panjang.

Wang et al. (2020) mengklasifikasikan *green practice* ke dalam tiga dimensi utama yang saling terkait dan melengkapi.

1. *Green action*

Mencakup praktik operasional seperti manajemen energi terbarukan, sistem pengolahan limbah terpadu, program konservasi air, penerapan sistem pendingin berbasis sensor, dan manajemen pencahayaan adaptif. Di Pullman Lombok Merujani Mandalika Beach Resort, dimensi ini diimplementasikan melalui desain lobi terbuka yang memaksimalkan ventilasi alami dan sistem manajemen energi terintegrasi.

2. *Green products*

Meliputi implementasi sistem paperless office, penggunaan *wooden key card*, pemanfaatan produk biodegradable, dan digitalisasi informasi. Pullman Lombok telah mengadopsi dimensi ini secara komprehensif, terlihat dari penggunaan *wooden key card* sebagai pengganti kartu plastik konvensional dan implementasi sistem *check-in* digital yang meminimalkan penggunaan kertas.

3. *Green donation*

Berfokus pada kontribusi hotel terhadap pelestarian lingkungan dan pemberdayaan komunitas lokal. Ini mencakup program edukasi lingkungan kepada tamu, kolaborasi dengan komunitas sekitar, dan partisipasi aktif dalam inisiatif konservasi lingkungan. Pullman Lombok mendemonstrasikan komitmennya melalui program pelibatan masyarakat lokal dalam operasional hotel dan dukungan terhadap program konservasi di kawasan Mandalika.

Chen et al. (2021) mencatat bahwa industri perhotelan global mengacu pada beberapa sertifikasi yang diakui secara internasional, seperti LEED, *Green Globe Certification*, *EarthCheck*, ISO 14001, dan EDGE. Standar-standar ini memberikan kerangka kerja terstruktur bagi hotel dalam mengimplementasikan dan mengukur efektivitas praktik ramah lingkungan mereka. Liu dan Park (2022) mengidentifikasi berbagai manfaat signifikan dari implementasi *green practice*, mulai dari pengurangan biaya operasional hingga 25-30%, peningkatan efisiensi penggunaan sumber daya, hingga penguatan reputasi merek. Secara operasional, praktik ini berkontribusi pada standardisasi prosedur kerja dan peningkatan produktivitas karyawan, sementara dari sisi lingkungan membantu mereduksi jejak karbon dan mendukung konservasi sumber daya alam.

Implementasi *green practice* di Pullman Lombok Merujani Mandalika Beach Resort telah menjadi bagian integral dari strategi operasional, khususnya dalam mendukung kinerja *welcomer agent* di *front office department*. Melalui integrasi ketiga dimensi *green practice* dan kepatuhan terhadap standar internasional, hotel ini berupaya menciptakan keseimbangan antara kualitas layanan dan komitmen

terhadap keberlanjutan lingkungan. Pemahaman mendalam tentang konsep, dimensi, dan manfaat *green practice* ini menjadi fundamental dalam menganalisis efektivitas implementasinya serta dampaknya terhadap kinerja operasional hotel secara keseluruhan.

2.1.3 Front Office Department

Front Office Department merupakan elemen krusial dalam struktur organisasi perhotelan yang berfungsi sebagai pusat operasional dan representasi utama layanan hotel. Departemen ini tidak hanya berperan sebagai titik kontak pertama antara hotel dan tamu, tetapi juga sebagai pusat koordinasi berbagai layanan yang menentukan kualitas pengalaman tamu secara keseluruhan.

Kim et al. (2020) mendefinisikan *Front Office Department* sebagai departemen yang bertanggung jawab atas seluruh aktivitas yang berkaitan dengan penerimaan tamu, mulai dari reservasi hingga *check-out*, serta menjadi pusat informasi dan koordinasi layanan hotel. Rahman dan Chen (2020) memperluas definisi tersebut dengan menyatakan bahwa *Front Office Department* merupakan nerve center hotel yang mengintegrasikan fungsi pelayanan, administrasi, dan komunikasi untuk menciptakan pengalaman tamu yang seamless dan memuaskan. Sementara itu, Wong et al. (2023) menggambarkan *Front Office Department* sebagai jantung operasional hotel yang mengharmonisasikan aspek pelayanan, teknologi, dan manajemen untuk menghadirkan standar hospitalitas yang konsisten dan berkualitas.

Berdasarkan ketiga definisi tersebut, dapat disintesis bahwa *Front Office Department* adalah departemen strategis yang berfungsi sebagai pusat operasional

hotel dengan tanggung jawab utama dalam mengelola seluruh aspek interaksi dengan tamu, mengintegrasikan berbagai fungsi layanan, dan mengoordinasikan komunikasi antar departemen untuk menciptakan pengalaman menginap yang optimal bagi tamu. Dalam perkembangannya, fungsi *Front Office Department* telah mengalami evolusi signifikan, terutama dengan adopsi teknologi dan tuntutan akan layanan yang lebih berkelanjutan. Liu dan Park (2022) mengidentifikasi tiga fungsi utama yang saling terintegrasi: fungsi operasional yang mencakup pengelolaan *check-in/check-out* dan reservasi; fungsi administratif yang meliputi pencatatan dan dokumentasi; serta fungsi komunikasi yang menjembatani interaksi antara tamu, departemen, dan manajemen hotel.

Struktur organisasi *Front Office Department* dirancang untuk mendukung efektivitas operasional dan kualitas layanan. Posisi tertinggi dipegang oleh *Front Office Manager* yang bertanggung jawab atas keseluruhan operasional departemen dan pencapaian target layanan. Di bawahnya, *Assistant Front Office Manager* membantu pengelolaan operasional harian dan implementasi standar layanan. *Supervisor* berperan dalam mengawasi kinerja shift dan memastikan kelancaran operasional, sementara *welcomer agent* bertanggung jawab langsung dalam penyambutan dan pelayanan tamu. Di Pullman Lombok Merujani Mandalika Beach Resort, struktur organisasi ini telah dimodifikasi untuk mengakomodasi implementasi *green practice*. Chen et al. (2021) mencatat bahwa integrasi praktik berkelanjutan ke dalam operasional *front office* memerlukan adaptasi struktur organisasi yang memungkinkan implementasi efektif dari inisiatif ramah lingkungan. Hal ini tercermin dalam penambahan tanggung jawab spesifik terkait

pengelolaan sistem *paperless check-in*, penggunaan *wooden key card*, dan digitalisasi informasi.

Standar operasional *Front Office Department* mencakup berbagai aspek yang saling terkait. Aspek pertama adalah standar layanan tamu yang meliputi prosedur penyambutan, protokol komunikasi, dan penanganan situasi khusus. Aspek kedua adalah standar administrasi yang mengatur prosedur reservasi, *check-in/check-out*, dan sistem pembayaran. Aspek ketiga adalah standar keamanan yang mencakup protokol keamanan data tamu dan prosedur penanganan situasi darurat. Dalam era keberlanjutan ini, standar operasional *Front Office Department* di Pullman Lombok telah diperkaya dengan elemen *green practice*. Penggunaan teknologi digital untuk mengurangi penggunaan kertas, implementasi sistem manajemen energi dalam area *front office*, dan protokol khusus untuk mendukung program konservasi lingkungan telah menjadi bagian integral dari standar operasional departemen. Integrasi ini mencerminkan komitmen hotel dalam menyeimbangkan kualitas layanan dengan tanggung jawab lingkungan.

2.1.4 Welcomer agent

Perkembangan industri perhotelan telah menghadirkan transformasi signifikan dalam peran dan fungsi *front office staff*, yang kini dikenal dengan istilah *welcomer agent*, khususnya di jaringan hotel internasional seperti Accor Group. Posisi ini tidak hanya mewakili evolusi terminologi, tetapi juga mencerminkan perluasan tanggung jawab dan ekspektasi dalam memberikan pelayanan kepada tamu.

Rahman dan Chen (2020) mendefinisikan *welcomer agent* sebagai profesional hospitalitas yang berperan sebagai garda terdepan hotel dalam menciptakan *first impression* dan mengelola seluruh aspek interaksi awal dengan tamu. Sementara itu, Kim et al. (2023) memperluas definisi tersebut dengan menggambarkan *welcomer agent* sebagai brand ambassador hotel yang mengintegrasikan fungsi pelayanan teknis, komunikasi interpersonal, dan representasi nilai-nilai keberlanjutan hotel dalam setiap interaksi dengan tamu. Wong et al. (2023) menambahkan dimensi baru dengan mendefinisikan *welcomer agent* sebagai katalisator pengalaman tamu yang memadukan keahlian teknis, sensitivitas kultural, dan pemahaman mendalam tentang praktik berkelanjutan dalam industri perhotelan.

Berdasarkan ketiga perspektif tersebut, dapat disintesis bahwa *welcomer agent* merupakan profesional hospitalitas multidimensi yang tidak hanya bertanggung jawab atas aspek teknis pelayanan tamu, tetapi juga berperan sebagai representasi nilai dan komitmen hotel, termasuk dalam konteks implementasi *green practice*. Peran ini menjadi semakin kompleks dengan adanya tuntutan untuk mengintegrasikan praktik keberlanjutan dalam setiap aspek pelayanan.

Liu dan Park (2022) mengidentifikasi bahwa standar kompetensi *welcomer agent* telah berkembang melampaui keterampilan tradisional *front office*. Kompetensi teknis seperti penguasaan sistem reservasi dan prosedur *check-in/check-out* kini harus diimbangi dengan pemahaman mendalam tentang teknologi digital dan sistem ramah lingkungan. Kompetensi interpersonal tidak lagi terbatas pada kemampuan komunikasi efektif, tetapi mencakup juga keterampilan dalam

mengedukasi tamu tentang praktik berkelanjutan hotel. Lebih lanjut, kemampuan adaptasi terhadap perubahan dan inovasi menjadi semakin crucial, terutama dalam menghadapi transformasi digital dan tuntutan keberlanjutan. Dalam mengukur efektivitas kinerja *welcomer agent*, Chen et al. (2021) menekankan pentingnya keseimbangan antara indikator pelayanan tradisional dan implementasi *green practice*. *Service accuracy* tidak hanya diukur dari ketepatan prosedur administratif, tetapi juga dari kemampuan mengintegrasikan sistem *paperless* dalam proses *check-in*. *Response time* kini mencakup efisiensi dalam menangani kendala teknis terkait penggunaan *wooden key card* dan sistem digital. *Knowledge proficiency* meluas hingga pemahaman mendalam tentang program keberlanjutan hotel dan kemampuan menjelaskannya kepada tamu secara efektif.

Kinerja *welcomer agent* di Pulman Lombok Merujani Mandalika Beach Resort dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling terkoneksi. Faktor internal seperti motivasi dan kemampuan adaptasi berinteraksi dengan faktor eksternal seperti kualitas pelatihan dan infrastruktur pendukung dalam menentukan efektivitas implementasi *green practice*. Desain lobi terbuka sebagai bagian dari konsep *green building*, misalnya, menciptakan tantangan tersendiri bagi *welcomer agent* dalam memberikan pelayanan optimal pada kondisi cuaca tertentu. Sistem digitalisasi informasi dan penggunaan *wooden key card* juga menuntut *welcomer agent* untuk mengembangkan pendekatan baru dalam melayani tamu dengan berbagai tingkat literasi teknologi. Transformasi peran *welcomer agent* ini mencerminkan evolusi industri perhotelan yang semakin mengedepankan aspek keberlanjutan. Pemahaman komprehensif tentang kompleksitas peran, standar

kompetensi, dan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja *welcomer agent* menjadi krusial dalam menganalisis efektivitas implementasi *green practice* di *front office* department. Keberhasilan dalam menyeimbangkan tuntutan pelayanan prima dengan komitmen terhadap praktik berkelanjutan akan menentukan masa depan industri perhotelan yang lebih ramah lingkungan.

2.1.5 Implementasi Green Practice di Front Office

Implementasi *green practice* di *front office* department mencerminkan transformasi fundamental dalam operasional perhotelan modern, terutama di properti premium seperti Pullman Lombok Merujani Mandalika Beach Resort. Chan et al. (2021) menekankan bahwa integrasi praktik berkelanjutan di *front office* tidak hanya menjadi tuntutan operasional, tetapi juga merupakan respon strategis terhadap meningkatnya kesadaran lingkungan di kalangan wisatawan global. Standar operasional *green practice* di front office telah mengalami evolusi signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Liu dan Park (2022) mengidentifikasi tiga pilar utama dalam standar operasional *green practice* di *front office*. Pilar pertama adalah digitalisasi layanan, yang mencakup implementasi sistem *paperless check-in*, penggunaan platform digital untuk komunikasi dengan tamu, dan manajemen dokumen elektronik. Pilar kedua fokus pada efisiensi energi, meliputi penggunaan pencahayaan LED, sistem pendingin berbasis sensor, dan optimalisasi ventilasi alami di area *front office*. Pilar ketiga berkaitan dengan pengelolaan material ramah lingkungan, termasuk penggunaan *wooden key card*, pengurangan penggunaan plastik sekali pakai, dan pemilahan limbah secara sistematis.

Welcomer agent memainkan peran krusial dalam keberhasilan implementasi *green practice*. Kim dan Lee (2023) menguraikan bahwa peran *welcomer agent* telah berkembang menjadi "*environmental ambassador*" yang tidak hanya melayani tamu tetapi juga mengedukasi mereka tentang komitmen keberlanjutan hotel. Dalam konteks Pullman Lombok, *welcomer agent* bertanggung jawab menjelaskan fitur *green building* kepada tamu, memandu penggunaan *wooden key card*, dan memfasilitasi proses *paperless check-in* dengan efektif. Wong et al. (2023) mengidentifikasi beberapa tantangan signifikan dalam implementasi *green practice* di *front office*. Tantangan pertama adalah resistensi tamu terhadap perubahan sistem konvensional ke digital, terutama dari segmen yang memiliki literasi teknologi terbatas. Tantangan kedua berkaitan dengan keterbatasan infrastruktur, seperti konektivitas internet yang tidak stabil yang dapat menghambat sistem *paperless*. Tantangan ketiga adalah kompleksitas dalam menyeimbangkan efisiensi layanan dengan praktik ramah lingkungan, terutama dalam situasi *peak season* atau ketika menghadapi tamu dengan kebutuhan khusus. Untuk mengatasi tantangan tersebut, Chen et al. (2021) memaparkan beberapa strategi adaptasi yang dapat diterapkan oleh *welcomer agent*. Strategi pertama adalah peningkatan kompetensi melalui pelatihan intensif tentang sistem digital dan praktik berkelanjutan. Strategi kedua fokus pada pengembangan pendekatan komunikasi yang efektif dalam mengedukasi tamu tentang *green practice*. Strategi ketiga melibatkan optimalisasi prosedur kerja untuk mengintegrasikan praktik ramah lingkungan tanpa mengorbankan kualitas layanan. Implementasi *green practice* di *front office* telah menghasilkan beberapa inovasi

adaptif. Sistem *check-in* digital dilengkapi dengan opsi bantuan manual untuk mengakomodasi tamu yang kurang familiar dengan teknologi. *Wooden key card* didesain dengan mempertimbangkan aspek durabilitas dan kemudahan penggunaan. Area *front office* dirancang dengan konsep *green building* yang tetap mempertahankan kenyamanan tamu dan efektivitas operasional. Keberhasilan implementasi ini, menurut Liu dan Park (2022), sangat bergantung pada kemampuan *welcomer agent* dalam mengadaptasi perubahan dan mengkomunikasikannya secara efektif kepada tamu. Pemahaman mendalam tentang prinsip keberlanjutan, keterampilan teknis dalam mengoperasikan sistem digital, dan kemampuan mengedukasi tamu menjadi kompetensi kunci yang harus dimiliki setiap *welcomer agent*.

2.1.6 Kinerja

Liu dan Park (2022) mendefinisikan kinerja sebagai "hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan." Sementara itu, Chen et al. (2021) memaparkan kinerja sebagai "manifestasi dari kemampuan, motivasi, dan kesempatan dalam mencapai target yang telah ditetapkan, yang dapat diukur melalui indikator-indikator spesifik sesuai dengan konteks pekerjaan." Wong et al. (2023) menambahkan dimensi baru dengan mendefinisikan kinerja sebagai "integrasi dari kompetensi teknis, *soft skills*, dan kesadaran terhadap nilai-nilai organisasi yang tercermin dalam pelaksanaan tugas sehari-hari." Mangkunegara (2021) mendefinisikan kinerja sebagai "hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan

tanggung jawab yang diberikan kepadanya." Sedangkan Wibowo (2022) menyatakan bahwa kinerja merupakan "implementasi dari rencana yang telah disusun melalui proses perencanaan strategis suatu organisasi yang melibatkan sumber daya manusia dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan." Hasibuan (2021) menambahkan bahwa kinerja adalah "suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan serta waktu."

Berdasarkan berbagai definisi yang ada, kinerja dapat disintesiskan sebagai hasil kerja yang terukur, mencakup aspek kualitatif dan kuantitatif, yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugas sesuai dengan standar, target, dan nilai-nilai organisasi. Dalam konteks *welcomer agent* yang menerapkan *green practice*, definisi kinerja ini menjadi semakin kompleks. Tuntutan untuk mengintegrasikan aspek keberlanjutan dalam setiap aktivitas kerja menambah dimensi baru dalam pengukuran kinerja. Tidak hanya kecakapan teknis yang diperlukan, tetapi juga kesadaran dan komitmen terhadap nilai-nilai lingkungan menjadi faktor penting dalam menilai kinerja tersebut.

Sejalan dengan hal ini, teori tentang kinerja secara umum mengidentifikasi beberapa dimensi utama dalam mengukur hasil kerja. Bernardin dan Russell (1993) misalnya, menjelaskan bahwa kinerja melibatkan kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, kemandirian, dan komitmen kerja.

2.1.7 Indikator Kinerja *welcomer agent*

Dalam penelitian oleh Kim dan Lee (2023), dalam jurnal *Journal of Sustainable Hospitality Management* ditemukan bahwa pengukuran kinerja

welcomer agent yang berbasis *green practice* perlu memperhitungkan lima indikator utama. Indikator-indikator ini menggabungkan dimensi tradisional kinerja dengan aspek keberlanjutan yang semakin relevan, seperti kesadaran lingkungan dalam pelayanan, penerapan praktik ramah lingkungan, efisiensi penggunaan sumber daya, kepuasan pelanggan terhadap layanan berkelanjutan, dan kepatuhan terhadap regulasi lingkungan.

Dengan memperhatikan hal tersebut, pengukuran kinerja *welcomer agent* yang berbasis *green practice* tidak hanya melihat pencapaian operasional, tetapi juga bagaimana praktik keberlanjutan diintegrasikan dalam pekerjaan sehari-hari, menjadikan kinerja tersebut lebih holistik dan mencerminkan tanggung jawab sosial serta lingkungan. Oleh karena itu, Kim dan Lee (2023) mengidentifikasi lima indikator utama dalam mengukur kinerja *welcomer agent* berbasis *green practice*, yang meliputi:

1. *Service accuracy*

Mencakup ketepatan dalam melaksanakan prosedur *check-in/check-out* digital dan akurasi dalam mengelola sistem *paperless*. Indikator ini menjadi krusial mengingat transisi dari sistem manual ke digital memerlukan presisi tinggi untuk menghindari kesalahan yang dapat mempengaruhi kepuasan tamu. Di Pullman Lombok, indikator ini terlihat dari kemampuan *welcomer agent* dalam menangani sistem digitalisasi informasi berbasis *barcode* dan pengelolaan *wooden key card* dengan tepat.

2. *Response time*

Mengukur kecepatan dan efektivitas *welcomer agent* dalam menangani berbagai situasi terkait implementasi *green practice*. Hal ini mencakup kecepatan dalam menyelesaikan proses *check-in digital*, responsivitas dalam menangani kendala teknis terkait penggunaan *wooden key card*, dan efisiensi dalam memberikan solusi ketika terjadi masalah dengan sistem ramah lingkungan. Wong et al. (2023) mencatat bahwa *response time* menjadi semakin kritis dalam konteks *green practice* karena adanya kompleksitas tambahan dalam penggunaan teknologi dan material ramah lingkungan.

3. *Product knowledge*

Mengukur pemahaman *welcomer agent* tentang seluruh aspek *green practice* yang diterapkan hotel. Chen et al. (2021) menekankan pentingnya penguasaan informasi mengenai fitur *green building*, sistem manajemen energi, program pengelolaan limbah, dan berbagai inisiatif keberlanjutan lainnya. Pemahaman ini menjadi fundamental dalam kemampuan *welcomer agent* untuk mengedukasi tamu dan mempromosikan komitmen keberlanjutan hotel.

4. *Problem-solving capability*

Menilai kemampuan *welcomer agent* dalam menangani berbagai tantangan yang muncul dari implementasi *green practice*. Liu dan Park (2022) mengidentifikasi bahwa kemampuan ini mencakup penanganan kendala teknis pada sistem digital, adaptasi terhadap preferensi tamu yang berbeda-beda terhadap praktik ramah lingkungan, dan pencarian solusi kreatif untuk menyeimbangkan aspek keberlanjutan dengan kepuasan tamu.

5. *Environmental awareness* sebagai indikator kelima mengukur kesadaran dan komitmen personal *welcomer agent* terhadap praktik berkelanjutan. Indikator ini tercermin dalam konsistensi mereka menerapkan prinsip-prinsip *green practice* dalam pekerjaan sehari-hari, kemampuan menginspirasi tamu untuk berpartisipasi dalam program keberlanjutan hotel, dan kontribusi mereka dalam menciptakan budaya ramah lingkungan di lingkungan kerja.

Implementasi *green practice* memberikan dampak signifikan terhadap kinerja *welcomer agent*. Kim et al. (2023) mencatat adanya peningkatan kompleksitas tugas yang mempengaruhi efisiensi pelayanan, terutama pada fase awal implementasi. Namun, seiring dengan adaptasi dan peningkatan kompetensi, *welcomer agent* menunjukkan perkembangan positif dalam hal profesionalisme, kemampuan teknis, dan kesadaran lingkungan. Optimalisasi kinerja *welcomer agent* dalam konteks *green practice* memerlukan pendekatan komprehensif. Chen et al. (2021) merekomendasikan strategi pengembangan yang mencakup pelatihan berkelanjutan, sistem pendampingan, evaluasi berkala, dan insentif berbasis kinerja *green practice*. Di Pullman Lombok, optimalisasi ini dilakukan melalui program pelatihan intensif tentang sistem digital ramah lingkungan, *workshop* regular tentang praktik berkelanjutan, dan sistem *reward* yang mengapresiasi kontribusi *welcomer agent* dalam implementasi *green practice*.

2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya

Penelitian terdahulu tentang implementasi *green practice* dan kinerja *front office* di industri perhotelan memberikan landasan penting bagi pengembangan

penelitian ini. Beberapa penelitian relevan telah mengeksplorasi berbagai aspek yang berkaitan dengan tema penelitian ini.

1. Ni Wayan Desi Antari (2024) dengan judul "Implementation of *Green Practice* by Front Office Department Staff to Improve Sustainability at Conrad Bali" mengungkapkan bahwa penerapan *green practice* memiliki pengaruh positif signifikan terhadap keberlanjutan di Conrad Bali. *Green practice* yang dilakukan, seperti efisiensi energi dan pengurangan limbah, memberikan kontribusi sebesar 57% terhadap peningkatan keberlanjutan hotel. Penelitian ini memiliki persamaan dalam fokus implementasi *green practice* di *front office department*, namun berbeda dalam hal lokasi penelitian dan pendekatan analisis yang digunakan.
2. Ryan Suryadi (2022) dalam penelitiannya yang berjudul "Pengaruh Implementasi *Green Practice* Terhadap Kinerja Staf *Front Office* di Hilton Bali Resort" menemukan bahwa *green practice*, seperti penghematan energi dan promosi gaya hidup hijau kepada tamu, meningkatkan efisiensi kerja staf *front office* hingga 45% dan memperbaiki hubungan dengan tamu. Meskipun memiliki kesamaan dalam menganalisis dampak *green practice* terhadap kinerja *front office*, penelitian ini berbeda dalam hal variabel yang diukur dan metode pengumpulan data.
3. I Made Putra Adnyana (2023) dalam penelitiannya "Implementasi *Green Practice* untuk Mendukung Keberlanjutan Operasional di Front Office pada Hotel Berbintang di Bali" mengungkapkan bahwa edukasi kepada staf *front office* mengenai *green practice* membantu meningkatkan citra hotel dan

loyalitas tamu hingga 60%. Persamaan dengan penelitian ini terletak pada fokus implementasi *green practice* di *front office*, namun berbeda dalam hal cakupan penelitian yang lebih luas mencakup beberapa hotel berbintang.

4. Chen et al. (2022) dalam penelitian "Green Practices Implementation and Service Quality in Luxury Hotels: A Cross-Cultural Study" di Journal of Hospitality Management menganalisis hubungan antara implementasi green practice dan kualitas layanan di hotel mewah di Asia. Penelitian ini menemukan korelasi positif antara adopsi green practice dan peningkatan kepuasan tamu, dengan penekanan khusus pada peran front office staff. Persamaannya terletak pada analisis dampak green practice terhadap kinerja layanan, namun berbeda dalam pendekatan cross-cultural yang digunakan.
5. Kim dan Lee (2023) dalam penelitian mereka "Front Office Staff Performance in Green Hotels: Analysis of Adaptation Strategies and Service Excellence" yang dipublikasikan di International Journal of Sustainable Tourism mengeksplorasi strategi adaptasi staff *front office* dalam mengimplementasikan *green practice*. Studi ini mengidentifikasi faktor-faktor kunci dalam keberhasilan adaptasi staff terhadap sistem ramah lingkungan. Meskipun memiliki kesamaan dalam fokus pada kinerja *front office* dalam konteks *green practice*, penelitian tersebut berbeda dalam hal metodologi dan kerangka analisis yang digunakan.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Pullman Lombok Merujani Mandalika Beach Resort yang merupakan hotel bintang 5 di Kuta Mandalika. Pullman Lombok Merujani Mandalika Beach Resort yang berlokasi di ITDC Mandalika Tourism Complex, Kuta, Kec. Pujut, Kabupaten Lombok Tengah, Nusa Tenggara Bar. 83573. Penelitian ini dilakukan dari periode Oktober sampai Desember 2024.

3.2 Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah penerapan *Green Practice* pada *Front Office department* dalam mendukung kinerja *welcomer agent* di Pullman Lombok Merujani Beach Resort.

3.3 Identifikasi Variabel

Variabel penelitian adalah suatu ciri atau nilai yang membedakan suatu hal dengan hal lain yang akan diteliti, untuk diambil kesimpulannya (Sugiyono, 2021). Adapun variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *green practice* dan kinerja *welcomer agent*.

3.4 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional diperlukan agar variabel-variabel dalam penelitian ini dapat dipahami dan mudah dipahami. Menurut Sugiyono (2014), variabel dapat didefinisikan sebagai segala sesuatu yang peneliti putuskan untuk dipelajari guna mengumpulkan informasi dan mengembangkan kesimpulan.

Segala sesuatu yang akan menjadi subjek penyelidikan disebut sebagai variabel ini. Faktor-faktor yang dikenal sebagai variabel penelitian sangat penting dalam penelitian. Pentingnya untuk mendefinisikan variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini untuk mengurangi permasalahan yang mungkin timbul dan memperjelas variabel-variabel tersebut.

Variabel-variabel tersebut adalah sebagai berikut: (1) Penerapan *green practice* dan (2) Kinerja welcomer agent pada front office departement dalam mendukung kinerja pelayanan.

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi	Dimensi	Indikator
Green Practice, (Chan et al. (2021) Wang et al. (2020))	<i>Green practice</i> sebagai serangkaian inisiatif sistematis dalam operasional perhotelan yang dirancang untuk meminimalkan dampak lingkungan, mengoptimalkan penggunaan sumber daya, dan menciptakan nilai tambah bagi pemangku kepentingan melalui pendekatan berkelanjutan. Definisi ini menekankan aspek sistematis dan komprehensif dari praktik	<i>Green Action</i>	1. Manajemen Energi terbarukan 2. Sistem pengolahan limbah terpadu 3. Program konservasi air 4. Penerapan sistem pendingin berbasis sensor 5. Manajemen pencahayaan adaptif

	ramah lingkungan.		
Green Practice, (Chan et al. (2021) Wang et al. (2020)) Kinerja Welcomer Agent, Kim dan Lee (2023)	<i>Green practice</i> sebagai serangkaian inisiatif sistematis dalam operasional perhotelan yang dirancang untuk meminimalkan dampak lingkungan, mengoptimalkan penggunaan sumber daya, dan menciptakan nilai tambah bagi pemangku kepentingan melalui pendekatan berkelanjutan. Definisi ini menekankan aspek sistematis dan komprehensif dari praktik ramah lingkungan. suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan serta waktu.	1. <i>Green Products</i>	a. <i>System paperless office</i> b. Pemanfaatan produk biodegradable c. Digitalisasi informasi
		2. <i>Green Donation</i>	1. Program edukasi lingkungan kepada tamu 2. Kolaborasi dengan komunitas sekitar 3. Partisipasi aktif dalam inisiatif konservasi lingkungan
		1. <i>Service accuracy</i> 3.	1. Prosedur <i>check-in/check-out digital</i> 2. Akurasi dalam mengelola sistem <i>paperless</i> 3. Sistem digitalisasi informasi berbasis <i>barcode</i> 4. Pengelolaan <i>wooden key card</i> dengan tepat.
Kinerja Welcomer Agent, Kim dan Lee (2023)	suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang	2. <i>Response time</i>	1. Kecepatan dalam menyelesaikan proses <i>check-in digital</i> 2. Responsivitas dalam menangani kendala teknis terkait penggunaan material ramah lingkungan

	didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan serta waktu.		4. Efisiensi dalam memberikan solusi ketika terjadi masalah dengan sistem ramah lingkungan
		3. <i>Product knowledge</i>	1. Mengukur pemahaman <i>welcomer agent</i> tentang seluruh aspek <i>green practice</i> yang diterapkan hotel. 3. Menekankan pentingnya penguasaan informasi mengenai fitur green building , sistem manajemen energi, program pengelolaan limbah, dan berbagai inisiatif keberlanjutan lainnya.
		4. <i>Problem solving capability</i>	1. Menangani berbagai tantangan yang muncul dari implementasi green practice. 2. Penanganan kendala teknis pada sistem digital 3. Adaptasi terhadap preferensi tamu yang berbeda-beda terhadap praktik ramah lingkungan 2. pencarian solusi kreatif untuk menyeimbangkan aspek keberlanjutan dengan kepuasan tamu.
		<i>Environmental awareness</i>	1. Kesadaran dan komitmen personal <i>welcomer agent</i> terhadap praktik berkelanjutan. 2. Konsistensi <i>welcomer agent</i> dalam menerapkan prinsip-prinsip <i>green practice</i> dalam pekerjaan sehari-hari 3. Kemampuan menginspirasi tamu untuk berpartisipasi dalam program keberlanjutan hotel 4. Kontribusi <i>welcomer agent</i> dalam menciptakan budaya ramah lingkungan di lingkungan kerja

3.5. Jenis dan Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini dibagi menjadi dua, yaitu berdasarkan jenis dan berdasarkan sumber dimana data tersebut didapatkan antara lain :

3.5.1 Jenis Data

1. Data Kualitatif

Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data kualitatif, “Data yang hanya dapat diukur secara tidak langsung” (Hadi, 2015) diartikan sebagai data kualitatif. Yang dimaksud dengan data kualitatif adalah data yang disajikan dalam bentuk kata-kata lisan, bukan dalam bentuk angka. Dengan demikian, data kualitatif adalah data yang hanya dapat diukur secara tidak langsung dan biasanya diungkapkan secara verbal dibandingkan secara numerik seperti gambaran umum Pullman Lombok Merujani Mandalika Beach Resort.

3.5.2 Sumber Data

Pada penelitian ini metode pengumpulan data yang digunakan yaitu :

1. Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan langsung dari sumbernya melalui pengukuran, komputasi, dan metode lain seperti *survey*, wawancara, dan observasi (Ahyar et al., 2020). Sumber informasi utama penelitian ini adalah jawaban survei, wawancara langsung, dan observasi langsung terhadap pengenalan praktek ramah lingkungan oleh *welcomer agent* di Pullman Lombok Merujani Beach Resort. Sebelum terjun ke lapangan, peneliti mengidentifikasi

informan dan mengumpulkan data informan yang berkaitan dengan permasalahan tersebut.

2. Data Sekunder

Menurut Ahyar dkk. (2020), data sekunder mengacu pada informasi yang dikumpulkan dari lokasi penelitian secara tidak langsung. Bisa berupa laporan, profil, pedoman, atau literatur. Sejarah perusahaan, gambaran umum perusahaan, struktur organisasi dan tugas, statistik tingkat penjualan ruangan, dokumen, penelitian sebelumnya, dan referensi penelitian adalah contoh data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini.

3.6 Penentuan Informan

Penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu pemilihan informan secara sengaja berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan penelitian. Crossman, A. (2020): Dalam artikel "*Understanding Purposive Sampling*" yang diterbitkan di *ThoughtCo*, Crossman menjelaskan bahwa *purposive sampling* adalah metode di mana peneliti memilih peserta secara sengaja berdasarkan kualitas tertentu yang dimiliki peserta yang relevan dengan tujuan penelitian. Informan yang dipilih adalah individu yang memiliki pengetahuan, pengalaman, atau keterlibatan langsung dalam implementasi *green practice* di *front office department* Pullman Lombok Merujani Mandalika Beach Resort.

Kriteria informan dalam penelitian ini meliputi:

1. *Welcomer agent* yang bertugas di *front office department* dan terlibat langsung dalam pelaksanaan *green practice*.

2. *Supervisor* atau manajer *front office department* yang memiliki peran dalam pengawasan dan evaluasi kinerja *welcomer agent*.
3. *Environmental Office, Green Team Leader* yang terlibat dalam implementasi kebijakan *green practice* di area kerja *front office*.
4. *Hotel Manager* yang berperan sebagai pengarah strategi dengan memastikan implementasi *green practice* di area *front office* sesuai visi keberlanjutan hotel, melalui perumusan kebijakan, koordinasi lintas departemen, monitoring pelaksanaan, dan pemberian pelatihan serta motivasi kepada karyawan.
5. *Housekeeping Manager* yang bertanggung jawab pada aspek teknis operasional, seperti penyediaan material ramah lingkungan, pengelolaan kebersihan dan limbah, serta pelatihan teknis kepada staf *front office* mengenai prosedur *green practice*

3.7 Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan berbagai teknik untuk memperoleh data yang mendalam dan relevan, yaitu:

1. Observasi Partisipatif

Observasi partisipatif dilakukan dengan melibatkan peneliti secara langsung dalam aktivitas sehari-hari di *front office department* Pullman Lombok Merujani Mandalika Beach Resort. Menurut Sugiyono (2018), metode ini memungkinkan peneliti mengamati secara langsung situasi sosial yang diteliti. Peneliti mengamati implementasi *green practice* mulai dari

penggunaan bahan ramah lingkungan hingga prosedur operasional, kinerja *welcomer agent* dalam menerapkan kebijakan *green practice*, kondisi infrastruktur pendukung, serta tantangan yang dihadapi dalam implementasinya. Melalui observasi ini, peneliti dapat memahami secara mendalam penerapan *green practice* dalam operasional sehari-hari di *front office department*.

2. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data melalui tanya jawab langsung dengan informan. Menurut Sugiyono (2017), teknik ini efektif untuk menggali informasi mendalam terutama dengan jumlah responden yang terbatas. Penelitian ini mewawancarai *welcomer agent* sebagai informan utama untuk memahami penerapan *green practice* di *front office department* Pullman Lombok Merujani Mandalika Beach Resort, serta manajer dan supervisor untuk mendapatkan informasi tentang kebijakan, dukungan, dan evaluasi program tersebut.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data melalui dokumen-dokumen yang relevan dengan penelitian. Sugiyono (2018) menyebutkan bahwa studi dokumen merupakan cara memperoleh data berupa arsip, laporan, atau gambar yang mendukung penelitian. Dalam penelitian ini, data dokumentasi mencakup kebijakan hotel dan SOP terkait *green practice*, laporan program ramah lingkungan, data efisiensi energi dan pengelolaan limbah, serta foto kegiatan *green practice* oleh *welcomer agent* dan fasilitas pendukung

seperti tempat sampah terpisah. Selain itu, materi edukasi seperti brosur atau media pelatihan, struktur organisasi, profil hotel, catatan rapat, serta arsip pelatihan terkait *green practice* juga digunakan untuk menganalisis penerapan kebijakan lingkungan di *front office department*.

4. Studi Literatur

Studi literatur dalam penelitian ini mengacu pada kajian teoritis dan referensi yang berkaitan dengan nilai, budaya, dan norma dalam situasi sosial yang diteliti. Menurut Sugiyono (2018), pendekatan ini penting untuk memahami konteks teoritis dari fenomena yang diteliti. Dalam penelitian tentang implementasi *green practice* di Pullman Lombok Merujani Mandalika Beach Resort, studi literatur mencakup konsep *green practice* dalam industri perhotelan, teori kinerja *welcomer agent*, penelitian terdahulu tentang penerapan *green practice* di hotel, kebijakan pemerintah terkait praktik ramah lingkungan di sektor pariwisata, serta berbagai teori pendukung yang relevan dengan topik penelitian.

3.8 Analisis Data

Dalam penelitian ini, analisis data menggunakan model interaktif yang dikembangkan oleh Miles, Huberman, dan Saldana (2014) yang terdiri dari empat tahap yang saling terkait.

1. Pengumpulan data, yang dilakukan secara sistematis melalui tiga metode utama. Observasi partisipatif dilakukan dengan terlibat langsung dalam aktivitas sehari-hari di *front office department* Pullman Lombok Merujani Mandalika Beach Resort untuk mengamati implementasi *green practice*, interaksi

welcomer agent dengan tamu, dan penggunaan fasilitas ramah lingkungan. Wawancara mendalam dilakukan dengan *welcomer agent*, *supervisor*, dan pihak manajemen untuk mendapatkan informasi detail tentang kebijakan, pengalaman, dan tantangan dalam penerapan *green practice*. Studi dokumentasi dilakukan dengan mengkaji dokumen-dokumen terkait seperti standar operasional prosedur, pedoman *green practice*, dan laporan kinerja.

2. Kondensasi data, di mana data yang telah terkumpul diolah melalui proses seleksi, fokus, dan penyederhanaan. Pada tahap ini, peneliti melakukan pengkodean terhadap hasil wawancara, mencatat pola-pola yang muncul dari observasi, dan mengorganisir temuan-temuan penting dari dokumentasi. Proses ini tidak sekedar mereduksi data, tetapi memperkuat data dengan mengidentifikasi tema-tema utama dan mengembangkan kategori yang relevan dengan tujuan penelitian.
3. Penyajian data, di mana informasi yang telah dikondensasi disusun dalam format yang terorganisir dan mudah dipahami. Data disajikan dalam bentuk teks naratif yang menggambarkan implementasi *green practice* dan dampaknya terhadap kinerja *welcomer agent*. Selain itu, digunakan juga bagan dan matriks untuk menampilkan hubungan antar komponen dan pola-pola yang ditemukan dalam penelitian.
4. Penarikan dan verifikasi kesimpulan, di mana peneliti menganalisis makna dari keseluruhan data yang telah diolah. Pada tahap ini, peneliti mencatat keteraturan, pola-pola, penjelasan, dan hubungan sebab-akibat yang muncul dari data. Kesimpulan yang ditarik kemudian diverifikasi melalui peninjauan

ulang terhadap catatan lapangan, diskusi dengan informan kunci, dan triangulasi dengan berbagai sumber data untuk memastikan validitas dan kredibilitas hasil penelitian.



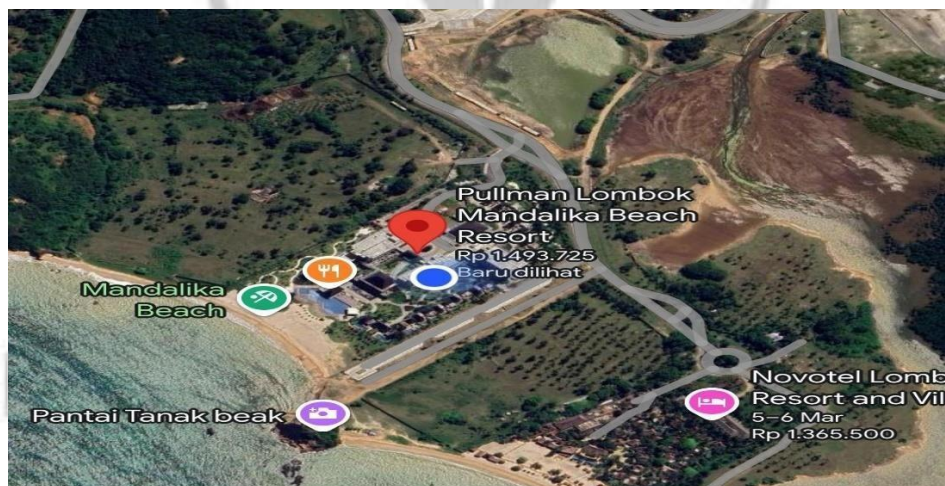
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian

Pullman Lombok Merujani Mandalika Beach Resort yang beroperasi di bawah manajemen Accor, adalah sebuah resort bintang 5 yang terletak di ITDC Mandalika Tourism Complex, Kuta, Kec. Pujut, Kabupaten Lombok Tengah, Nusa Tenggara Bar. 83573. Jarak Pullman Lombok Merujani Mandalika Beach Resort dari Pantai Kuta adalah 1,5 kilometer, sedangkan dari Sirkuit Mandalika sekitar 3 kilometer dan Bandar Udara Internasional Lombok berjarak 20 kilometer.



Gambar 4.1

Lokasi Pullman Lombok Merujani Mandalika Beach Resort

Sumber : Google Maps, 2025

4.1.1 Sejarah Pullman Lombok Merujani Mandalika Beach Resort

Pullman Lombok Merujani Mandalika Beach Resort merupakan salah satu properti unggulan dari jaringan internasional Accor, grup perhotelan ternama asal Prancis yang mengelola lebih dari 5.000 properti di lebih dari 110 negara.

Resor ini secara resmi mulai beroperasi pada bulan Februari 2022 dan melaksanakan grand opening pada bulan Juli 2022 sebagai penanda komitmen terhadap pelayanan berstandar internasional.

Resor ini berada di bawah pengelolaan Accor Group dan beroperasi di bawah naungan PT Indonesia Tourism Development Corporation (ITDC), yang merupakan badan usaha milik negara (BUMN) yang bertanggung jawab atas pengembangan kawasan Kawasan Ekonomi Khusus (KEK) Mandalika, sebuah destinasi strategis nasional yang terletak di Nusa Tenggara Barat.

Secara geografis, Pullman Lombok Merujani Mandalika Beach Resort terletak di Pantai Kuta Mandalika, Lombok Tengah—salah satu kawasan wisata prioritas nasional yang dikenal dengan keindahan alamnya yang memukau, termasuk pantai berpasir putih dan laut yang jernih. Berdiri di atas lahan seluas lebih dari 10 hektar, resor ini menawarkan atmosfer eksklusif dengan tingkat privasi tinggi, menjadikannya pilihan utama bagi wisatawan domestik maupun mancanegara yang menginginkan pengalaman menginap mewah di tengah lanskap tropis yang alami.

Sebagai bagian dari Pullman Hotels & Resorts, sebuah merek hotel premium dalam portofolio Accor, resor ini mengusung konsep desain arsitektur modern yang dipadukan dengan unsur lokal, menciptakan harmoni antara kenyamanan internasional dan kearifan lokal. Pelayanan yang diberikan didasarkan pada standar global, dengan pendekatan yang personal dan fleksibel sesuai dengan preferensi tamu modern, baik dalam konteks liburan keluarga,

perjalanan bisnis, maupun penyelenggaraan acara khusus seperti konferensi, rapat korporat, dan pernikahan.

Didukung oleh fasilitas lengkap seperti akomodasi dalam bentuk kamar dan vila mewah, restoran dengan sajian kuliner internasional dan lokal, pusat kebugaran berstandar tinggi, kolam renang dengan pemandangan laut, serta akses langsung ke pantai, Pullman Lombok Merujani Mandalika Beach Resort menjadi simbol dari sinergi antara kemewahan, kenyamanan, dan potensi pariwisata lokal. Keberadaan resor ini tidak hanya berkontribusi terhadap pertumbuhan sektor pariwisata di kawasan Mandalika, tetapi juga menjadi representasi nyata dari kemajuan industri perhotelan modern di Indonesia.

4.1.2 Fasilitas Pullman Lombok Merujani Mandalika Beach Resort

Pullman Lombok Merujani Mandalika Beach Resort menawarkan berbagai fasilitas mewah yang dirancang untuk memanjakan tamu dengan kenyamanan dan pengalaman yang tak terlupakan

1. Kamar Tamu

Resort ini menawarkan 257 kamar mewah, yang mencakup berbagai pilihan tipe seperti Deluxe Room, Ocean View Room, Executive room, Deluxe suite, Garden suite sundex, Garden suite courtyard, Garden villa, Beach Front Pool Villa. Setiap kamar dirancang dengan gaya elegan dan modern, dilengkapi dengan fasilitas premium dan pemandangan luar biasa, baik itu ke arah pantai yang eksotis ataupun taman tropis yang asri. Tipe-tipe kamar yang tersedia memberikan fleksibilitas bagi para tamu untuk memilih sesuai dengan preferensi dan kebutuhan mereka.

a. Deluxe Room Garden & Ocean View



Gambar 4.2 Deluxe garden & Ocean room
Sumber : Pullman Lombok Beach Resort, 2025

Tipe kamar Deluxe Room memiliki luas 40 m² dengan pilihan tempat tidur king dan twin, serta menyajikan pemandangan taman dan laut. Fasilitas yang tersedia meliputi balkon pribadi, akses wifi gratis, fasilitas pembuat kopi dan teh, serta kamar mandi dengan rain shower. Jenis kamar yang termasuk dalam kategori ini adalah Deluxe Room King Garden, Deluxe Room Twin Garden, Deluxe Room King Ocean View, dan Deluxe Room Twin Ocean View.

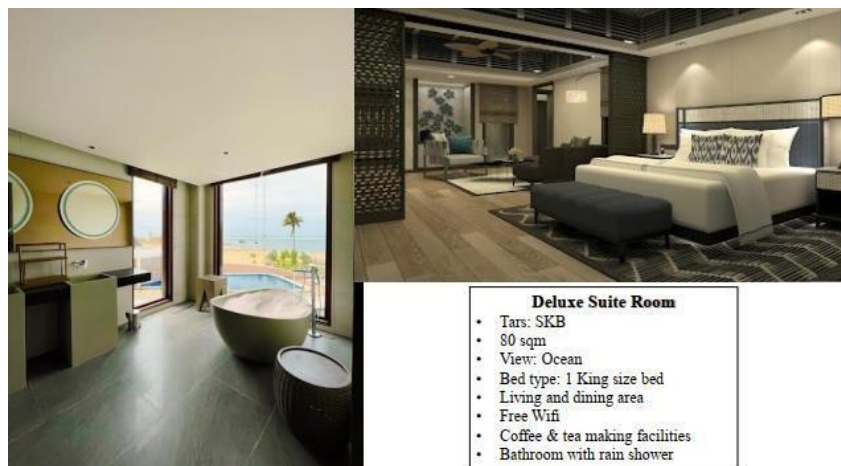
b. Executive room



Gambar 4.3 Executive Room
Sumber : Pullman Lombok Beach Resort, 2025

Tipe kamar Executive Room memiliki luas 60 m² dengan tempat tidur king size serta pemandangan taman dan laut. Fasilitas yang tersedia dalam kamar ini meliputi balkon pribadi, akses wifi gratis, fasilitas pembuat kopi dan teh, serta kamar mandi dengan rain shower. Kode tipe kamar ini adalah KGAEF.

c. Deluxe suite



Gambar 4.4 Deluxe Suite Room
Sumber : Pullman Lombok Mandalika Beach Resort

Deluxe Suite Room dirancang dengan luas 80 m² dan menghadirkan pemandangan laut yang menenangkan. Kamar ini dilengkapi dengan tempat tidur king size serta area ruang tamu dan ruang makan yang terpisah.

Fasilitas penunjang kenyamanan mencakup akses wifi gratis, pembuat kopi dan teh, serta kamar mandi yang dilengkapi *rain shower*. Kode tipe kamar ini adalah SKB.

d. Garden suite sundex & courtyard



Gambar 4.5 Garden suite sundex & courtyard
Sumber : Pullman Lombok Mandalika Beach Resort

Menawarkan pengalaman menginap yang lebih privat, Garden Suite memiliki luas 185 m² dan dilengkapi dengan tempat tidur king size, ruang tamu dan ruang makan terpisah yang luas, serta area *sundeck*. Kamar ini juga menyediakan *plunge pool* pribadi dengan ukuran 2,60 m x 2,60 m dan kedalaman 0,60 m. Fasilitas tambahan meliputi akses wifi gratis, pembuat kopi dan teh, serta kamar mandi lengkap dengan bathtub dan *rain shower* terpisah. Kode tipe kamar ini adalah BKAGS dan BKALG.

e. Garden villa



Gambar 4.6 Garden Villa
Sumber : Pullman Lombok Mandalika Beach Resort

Garden Villa with Swimming Pool menghadirkan akomodasi eksklusif dengan pilihan satu atau dua kamar tidur, masing-masing seluas 185 m² dan 386 m², serta menghadap ke taman. Kamar ini dilengkapi tempat tidur king size, ruang tamu dan ruang makan yang luas, *sundeck*, serta kolam renang pribadi dengan ukuran 7,25 m × 3,55 m (untuk 1 kamar) dan 14,25 m × 5,60 m (untuk 2 kamar) dengan kedalaman 1,20 m. Fasilitas lainnya termasuk akses wifi gratis, pembuat kopi dan teh, serta kamar mandi dengan bathtub dan *rain shower* terpisah. Kode tipe kamar ini adalah V1A dan V2A.

f. Beach Front Pool Villa



Gambar 4.7 Beach Villa

Sumber : Pullman Lombok Mandalika Beach Resort,2025

Sebagai pilihan ideal untuk keluarga atau grup, Beach Villa 2 Bedroom memiliki luas 386 m² dan menawarkan pemandangan langsung ke pantai. Vila ini terdiri dari satu tempat tidur king size dan dua tempat tidur single, ruang tamu dan ruang makan yang luas, serta area *sundeck* untuk bersantai. Dilengkapi kolam renang pribadi berukuran 14,25 m × 5,60 m dengan kedalaman 1,20 m, kamar ini juga menyediakan fasilitas seperti wifi gratis, pembuat kopi dan teh, serta kamar mandi dengan bathtub dan *rain shower* terpisah. Kode tipe kamar ini adalah V2COV.

2. Lalo Bar

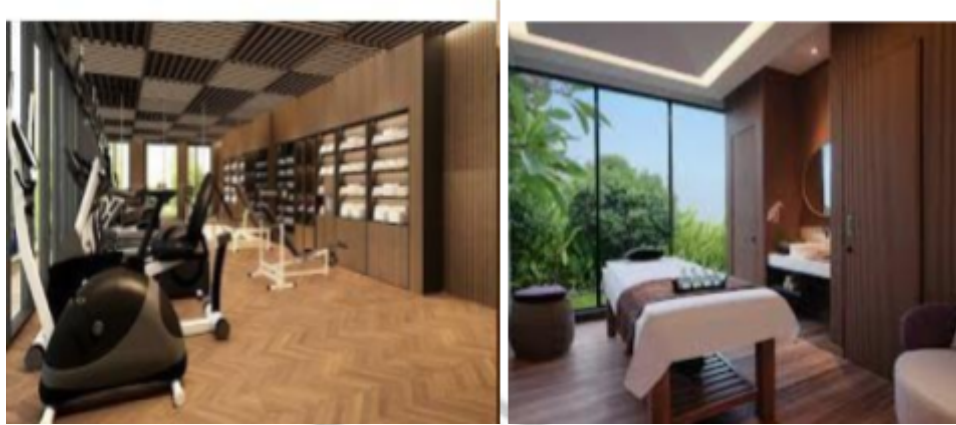


Gambar 4.8 Lalo Pool Swim up Bar
Sumber : pullman-lombok-mandalika.com

Lalo Pool Bar merupakan fasilitas unggulan di Pullman Lombok Mandalika yang terletak di tepi kolam renang utama dengan panorama langsung ke Pantai Mandalika. Tempat ini menawarkan aneka minuman segar dan camilan ringan dalam suasana tropis yang santai. Dilengkapi area duduk outdoor berkapasitas sekitar 30 orang, Lalo menjadi lokasi ideal untuk bersantai sambil menikmati sunset.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

3. Fit Gym & Spa



Gambar 4.9 Fit Gym & Spa
Sumber : pullman-lombok-mandalika.com

Fit Gym & Spa merupakan fasilitas kebugaran dan relaksasi yang disediakan oleh Pullman Lombok Mandalika untuk menunjang kesehatan dan kenyamanan tamu. Area gym dilengkapi dengan peralatan modern seperti treadmill, elliptical trainer, sepeda statis, dumbbell set, cable machine, serta yoga mat. Sementara area spa menawarkan layanan pijat tradisional, aromaterapi, dan perawatan tubuh dalam suasana yang tenang dan eksklusif. Fasilitas ini cocok untuk tamu yang ingin menjaga kebugaran maupun bersantai setelah beraktivitas.

4. Segara Restaurant



Gambar 4.10 Segara Restaurant
Sumber : pullman-lombok-mandalika.com

Segara Restaurant merupakan restoran utama di Pullman Lombok Mandalika yang menyajikan berbagai hidangan lokal dan internasional dengan konsep dapur terbuka. Terletak di area strategis dengan pemandangan langsung ke pantai, restoran ini memiliki area makan indoor dan outdoor yang dapat menampung sekitar 100 hingga 120 tamu. Menu yang ditawarkan meliputi prasmanan dan à la carte, cocok untuk makan siang, maupun makan malam dalam suasana tropis yang nyaman.

5. Aer Restaurant



Gambar 4.11 Aer Restaurant
Sumber : pullman-lombok-mandalika.com

Aer Restaurant adalah restoran utama di Pullman Lombok Mandalika yang menyajikan hidangan sepanjang hari dengan konsep dapur terbuka dan pemandangan langsung ke kolam renang. Restoran ini menawarkan berbagai pilihan kuliner, mulai dari masakan lokal seperti sate hingga hidangan internasional seperti risotto, yang disiapkan langsung oleh koki di stasiun memasak interaktif. Aer Restaurant memiliki kapasitas yang luas, mampu menampung lebih dari 100 tamu, dan dilengkapi dengan dua ruang makan privat yang masing-masing dapat menampung hingga 10 orang.

6. Lobby Lounge



Gambar 4.12 Lobby Lounge
Sumber : pullman-lombok-mandalika.com

Lobby Lounge di Pullman Lombok Mandalika merupakan ruang terbuka yang menggabungkan desain modern dengan sentuhan budaya lokal. Terinspirasi dari berugak, gazebo tradisional Sasak, lounge ini menawarkan suasana santai dengan sirkulasi udara tropis dan pemandangan laut yang memukau. Didekorasi dengan mural karya seniman lokal Indra Karya, tempat ini menjadi lokasi ideal untuk bersantai, bekerja, atau menikmati berbagai pilihan minuman dan camilan ringan dalam suasana yang hangat dan artistik. Lobby Lounge memiliki kapasitas yang luas, mampu menampung hingga 300 tamu.

7. Kids Playground



Gambar 4.13 Kids Playground
Sumber : pullman-lombok-mandalika.com

Kids Playground di Pullman Lombok Mandalika merupakan area bermain yang dirancang khusus untuk anak-anak, menawarkan berbagai aktivitas edukatif dan menyenangkan. Terletak di area resort dengan pemandangan langsung ke laut, playground ini menyediakan fasilitas seperti perosotan, ayunan, dan area bermain pasir. Selain itu, tersedia juga program kegiatan seperti dekorasi cupcake, origami, dan mini bartender yang dipandu oleh staf profesional. Dengan kapasitas yang dapat menampung hingga 20 anak secara bersamaan, Kids Playground ini menjadi tempat ideal bagi anak-anak untuk bermain dan belajar selama menginap di resort.

8. Function Room

a. Mandalika Ballroom

MANDALIKA BALLROOM



Gambar 4.14 Mandalika Ballroom
Sumber : pullman-lombok-mandalika.com

Mandalika Ballroom adalah ruang serbaguna yang elegan dengan desain modern yang terinspirasi oleh budaya lokal. Dengan luas 230 m² dan tinggi plafon 8,8 meter, ballroom ini dapat menampung hingga 300 tamu dalam format resepsi. Dilengkapi dengan teknologi canggih seperti layar LCD 200 inci dan area pre-function yang luas dengan pencahayaan alami, Mandalika Ballroom ideal untuk konferensi, pernikahan, dan acara besar lainnya.

b. Meeting Rooms



Gambar 4.15 Meeting Room
Sumber : pullman-lombok-mandalika.com

Pullman Lombok Mandalika menawarkan empat ruang pertemuan fleksibel yang dirancang untuk kinerja optimal. Setiap ruang memiliki pencahayaan alami, teras dengan pemandangan taman, dan dilengkapi dengan TV LCD 55 inci serta konektivitas nirkabel berkecepatan tinggi. Ruang-ruang ini, seperti Tunak (45 m²), Serenting (52 m²), Merese (61 m²), dan Seger (62 m²), dapat menampung hingga 70 peserta dan dapat dikombinasikan untuk acara berskala lebih besar.

c. Chill Out



CHILL OUT

Gambar 4.16 Chill Out
Sumber : pullman-lombok-mandalika.com

Chill Out Space adalah area lounge yang artistik dan santai, terletak di sebelah ruang pertemuan. Dilengkapi dengan bar musiman, tempat ini dirancang untuk memberikan kenyamanan bagi penyelenggara atau peserta acara untuk bersantai selama istirahat. Dengan suasana yang tenang dan pemandangan yang menyegarkan, Chill Out Space menjadi tempat ideal untuk melepas penat di antara jadwal acara yang padat.

9. Musholla



Gambar 4.17 Musholla

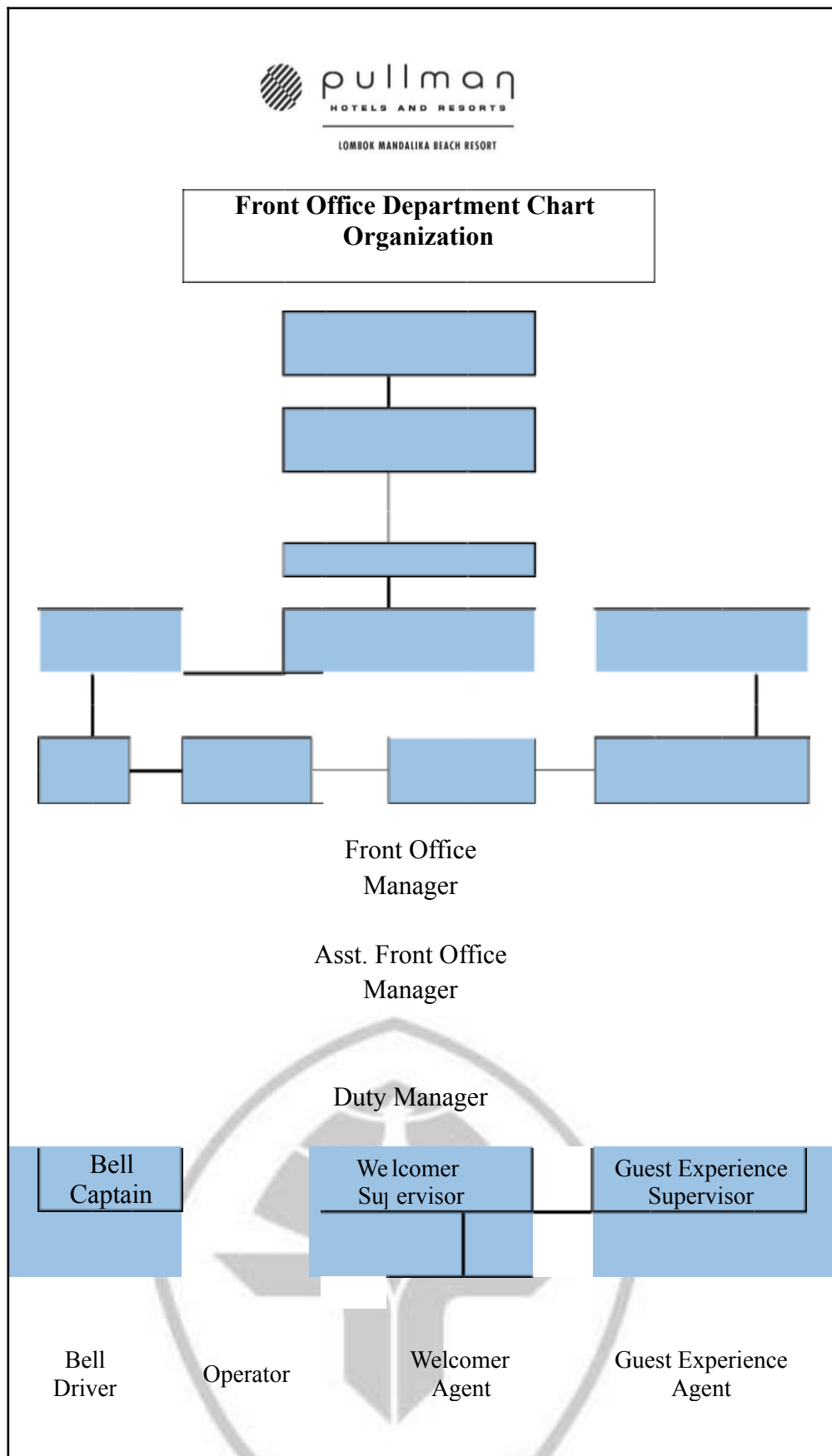
Sumber : pullman-lombok-mandalika.com

Musholla di Pullman Lombok Mandalika merupakan ruang ibadah yang tenang dan nyaman, terletak di dekat Mandalika Ballroom. Dirancang untuk memenuhi kebutuhan spiritual tamu Muslim, musholla ini menyediakan area wudhu dan ruang shalat yang bersih serta terpisah untuk pria dan wanita. Dengan kapasitas yang memadai, musholla ini dapat menampung hingga 20 jamaah secara bersamaan, menjadikannya fasilitas penting bagi tamu yang ingin menjalankan ibadah dengan khusyuk selama menginap di resort.

4.1.3 Struktur Organisasi Front Office Departement

Struktur organisasi merupakan elemen krusial dalam operasional sebuah departemen, termasuk *Front Office*. Dengan adanya struktur organisasi yang jelas, setiap anggota tim memahami tanggung jawab dan peran masing-masing, serta mengetahui kepada siapa mereka harus melapor. Hal ini membantu menciptakan koordinasi kerja yang efisien, meminimalisir tumpang tindih tugas, dan mempermudah pengambilan keputusan. Selain itu, struktur organisasi yang tertata memungkinkan pengawasan dan evaluasi kinerja dilakukan secara lebih terarah, sehingga kualitas pelayanan terhadap tamu dapat terus ditingkatkan.

Di lingkungan kerja hotel yang menuntut pelayanan prima dan respons cepat terhadap kebutuhan tamu, struktur organisasi berperan dalam menjaga kesinambungan operasional. Di Pullman Lombok Merujani Mandalika Beach Resort, struktur *Front Office* yang melibatkan berbagai posisi seperti *duty manager*, *welcomer supervisor*, *guest experience supervisor*, hingga *belldriver*, menunjukkan pembagian tugas yang terperinci demi mendukung kelancaran aktivitas harian. Setiap posisi memiliki fungsi khusus yang saling melengkapi, sehingga seluruh proses pelayanan – mulai dari penyambutan hingga penanganan keluhan – dapat dilaksanakan secara profesional dan efisien.



Gambar 4.18 Struktur Organisasi *Front Office Department* di Pullman Lombok Merujani Mandalika Beach Resort
Sumber: *Front Office Department* Pullman Lombok Merujani Mandalika Beach Resort, 2025

Adapun struktur organisasi *front office department* di Pullman Lombok Mandalika Merujani Beach Resort terdapat pada gambar 4.1 dapat dilihat bahwa total petugas pada *front office department* adalah 23 orang, terdiri dari 1 orang *assistant front office manager*, 2 orang *duty manager*, 4 orang *welcomer supervisor*, 2 orang *guest experience supervisor*, 1 orang *bell captain*, 4 orang *welcomer agent*, 2 orang Telepon Operator serta 6 orang *belldriver*.

4.1.4 Uraian Tugas /Job Description

a. *Front Office Manager*

1. Mengawasi dan memimpin tim *Front Office*, termasuk *Reception*, *Concierge*, *Bell Desk*, *Guest Relations*, dan Reservasi.
2. Merekrut, melatih, dan mengembangkan anggota tim untuk mencapai standar layanan yang tinggi.
3. Melakukan evaluasi kinerja secara berkala dan memberikan umpan balik konstruktif.
4. Memastikan proses *check-in* dan *check-out* berjalan lancar dan sesuai prosedur.
5. Menangani keluhan dan permintaan tamu dengan cepat dan profesional.
6. Memastikan pengalaman tamu mencerminkan nilai-nilai merek Pullman, seperti "*Our World is Your Playground*".
7. Mengelola jadwal shift dan memastikan ketersediaan staf yang memadai.
8. Memastikan area *Front Office* selalu bersih, rapi, dan siap menyambut tamu.
9. Berkoordinasi dengan departemen lain untuk memastikan kelancaran operasional hotel.
10. Mengawasi penggunaan sistem *Property Management System* (PMS) seperti Opera untuk memastikan akurasi data.
11. Menyusun dan menganalisis laporan harian, termasuk tingkat hunian, pendapatan, dan *feedback* tamu.

12. Memastikan semua transaksi dan dokumentasi sesuai dengan kebijakan dan prosedur hotel.
 13. Memastikan semua prosedur dan layanan sesuai dengan standar Pullman dan Accor.
 14. Mengimplementasikan program loyalitas ALL - *Accor Live Limitless* dan memastikan tim memahami manfaatnya bagi tamu.
 15. Menjaga kepatuhan terhadap peraturan keselamatan, keamanan, dan kebijakan lingkungan hotel.
 16. Mengidentifikasi peluang untuk meningkatkan layanan dan efisiensi operasional.
 17. Mengadakan pelatihan dan *workshop* untuk meningkatkan keterampilan tim.
 18. Berpartisipasi dalam rapat manajemen dan memberikan masukan strategis untuk pengembangan hotel.
- b. *Assistant Front Office Manager*
1. Mengawasi area *Reception, Concierge, Bell Desk, Guest Relations*, dan diperlukan Reservasi.
 2. Memastikan shift pagi, sore, dan malam berjalan sesuai dengan prosedur standar.
 3. Menggantikan peran *Front Office Manager* saat tidak hadir.
 4. Menangani tamu VIP, VVIP, dan tamu *loyalty member, reepeater guest*.
 5. Menindaklanjuti keluhan atau komplain tamu secara cepat dan efektif.

6. Memastikan standar program loyalitas ALL - *Accor Live Limitless* diterapkan.
7. Memberikan pengalaman pelayanan kepada tamu yang sesuai dengan nilai “Heartist®”, yaitu pelayanan dengan hati sesuai nilai-nilai Accor.
8. Membimbing dan memberikan pelatihan kepada tim *Front Office*.
9. Membantu dalam proses perekrutan, pelatihan, dan evaluasi kinerja staf *Front Office*.
10. Memastikan tim menjaga penampilan, etika kerja, dan profesionalisme.
11. Bekerja sama dengan *Housekeeping, F&B, Engineering, dan Security* untuk kelancaran pengalaman tamu.
12. Ikut serta dalam rapat operasional harian atau *briefing* manajerial.
13. Membuat laporan harian operasional.
14. Meninjau laporan okupansi, kedatangan, keberangkatan, dan *No Show*.
15. Memastikan penggunaan sistem PMS (seperti Opera) sesuai standar.
16. Memahami dan mengawasi penerapan SOP keselamatan dan keamanan tamu serta properti.
17. Bertindak sebagai pemimpin respons darurat jika terjadi situasi darurat saat shift malam atau saat *Front Office Manager* tidak ada.
18. Memastikan implementasi standar merek Pullman dan Accor.
19. Menjaga nilai-nilai Pullman seperti “*Our World is Your Playground*”, menghadirkan pengalaman yang energik, elegan, dan inspiratif.

c. *Duty Manager*

1. Melaksanakan *briefing* harian dan memastikan seluruh informasi penting diterima dengan baik oleh anggota tim.
2. Mengelola dan mengawasi seluruh tugas staf untuk memastikan pelayanan berkualitas tinggi diberikan dan standar departemen terpenuhi.
3. Meninjau, menganalisis, dan memberikan saran perbaikan terhadap alur kerja dan standar di *Front Desk*.
4. Menganalisis laporan perbedaan tarif untuk memastikan pengendalian pendapatan kamar, serta menyetujui diskon dan potongan harga.
5. Berkomunikasi dengan *Front Office Manager* mengenai seluruh hal yang berkaitan dengan layanan tamu dan operasional hotel.
6. Memastikan dokumentasi seluruh permasalahan terkait tamu tercatat dalam *logbook*.
7. Menandatangani media operasional dan mengawasi prosedur serah terima shift.
8. Berkoordinasi dan berkomunikasi dengan departemen hotel lainnya terkait administrasi umum dan permasalahan operasional.
9. Memberikan kehadiran manajemen di area publik untuk membantu menangani kebutuhan dan keluhan tamu dengan bijaksana dan efisien.
10. Membantu *Guest Relations* dalam menyambut, mengantar ke kamar, dan melepas kepergian tamu.
11. Memeriksa area depan dan belakang *Front Office* secara rutin untuk memastikan kebersihan dan kerapian.

12. Memastikan staf garis depan menerapkan teknik pemasaran dan memaksimalkan penjualan.
13. Memeriksa instruksi penagihan, memantau kredit tamu, dan menangani segala ketidaksesuaian.
14. Mengkoordinasikan situasi *full house* dan membuat seluruh pengaturan yang diperlukan untuk menangani kelebihan reservasi dan relokasi tamu.
15. Memastikan prosedur pada meja *Valet On-Call* dan area *driveway* selalu dijalankan dan beroperasi dengan efisien.
16. Memastikan seluruh kebijakan dan prosedur terkait Keamanan, Keselamatan, dan Pencegahan Kerugian dipatuhi di area lobi dan *driveway*. Menangani dan mengelola situasi darurat hotel.
17. Melaksanakan proses *Night Audit* untuk hotel.
18. Memberikan orientasi dan pelatihan departemen terkait standar layanan hotel, prosedur, dan program kerja.
19. Secara konsisten memantau penampilan, sikap, dan tingkat profesionalisme anggota tim.
20. Memotivasi dan menciptakan lingkungan kerja yang mendukung agar anggota tim dapat menunjukkan performa terbaiknya.
21. Mengetahui secara lengkap semua layanan makanan & minuman, outlet, dan fasilitas/fitur hotel.
22. Memahami secara menyeluruh prosedur keselamatan dan tanggap darurat hotel.

23. Menghadiri semua *briefing*, rapat, dan pelatihan yang ditugaskan oleh manajemen.
24. Masuk kerja tepat waktu dengan seragam yang lengkap dan bersih setiap saat.
25. Menjaga standar tinggi dalam penampilan pribadi dan kebersihan diri.
26. Melaksanakan tugas-tugas wajar lainnya yang diberikan oleh Manajemen Hotel.

d. *Welcomer Supervisor*

1. Menyambut tamu dengan hangat, menggunakan nama mereka jika memungkinkan, dan memastikan proses *check-in/check-out* berjalan lancar.
2. Memberikan informasi mengenai fasilitas hotel, layanan, dan atraksi lokal.
3. Menangani permintaan dan keluhan tamu dengan cepat dan profesional, memastikan kepuasan tamu.
4. Mengawasi kinerja tim *Welcomer*, memberikan pelatihan dan bimbingan untuk memastikan standar layanan terpenuhi.
5. Mengadakan *briefing* harian untuk menyampaikan informasi penting dan memastikan komunikasi yang efektif dalam tim.
6. Berkoordinasi dengan departemen lain seperti *Housekeeping*, *F&B*, dan *Engineering* untuk memenuhi kebutuhan tamu.
7. Memastikan informasi tamu, terutama VIP dan tamu dengan kebutuhan khusus, disampaikan dengan tepat ke departemen terkait.

8. Memastikan area lobi dan resepsionis selalu bersih dan rapi.
9. Memantau umpan balik tamu melalui *survei* atau *platform online*, dan mengambil tindakan perbaikan jika diperlukan.
10. Mencatat dan melaporkan insiden atau keluhan tamu secara akurat.
11. Menyusun laporan harian mengenai aktivitas dan kinerja tim *Welcomer*.

e. *Guest Experience Supervisor*

1. Menyambut tamu dengan hangat, menggunakan nama mereka jika memungkinkan, dan memastikan proses *check-in/check-out* berjalan lancar.
2. Memberikan informasi mengenai fasilitas hotel, layanan, dan atraksi lokal.
3. Menangani permintaan dan keluhan tamu dengan cepat dan profesional, memastikan kepuasan tamu.
4. Mengawasi kinerja tim *Guest Experience*, memberikan pelatihan dan bimbingan untuk memastikan standar layanan terpenuhi.
5. Mengadakan briefing harian untuk menyampaikan informasi penting dan memastikan komunikasi yang efektif dalam tim.
6. Berkoordinasi dengan departemen lain seperti *Housekeeping*, *F&B*, dan *Engineering* untuk memenuhi kebutuhan tamu.
7. Memastikan informasi tamu, terutama VIP dan tamu dengan kebutuhan khusus, disampaikan dengan tepat ke departemen terkait.
8. Memastikan area lobi dan resepsionis selalu bersih dan rapi.

9. Memantau umpan balik tamu melalui *survei* atau *platform online*, dan mengambil tindakan perbaikan jika diperlukan.
10. Mencatat dan melaporkan insiden atau keluhan tamu secara akurat.
11. Menyusun laporan harian mengenai aktivitas dan kinerja tim *Guest Experience*.

f. Bell Captain

- a. Membantu tamu dengan semua pertanyaan, baik yang terkait dengan hotel maupun non-hotel.
- b. Menghadiri *briefing shift* untuk memastikan aktivitas hotel dan kebutuhan operasional diketahui.
- c. Menjaga hubungan baik dengan *Concierge* Bandara, pengecer, dan penyedia layanan lain di sekitar, serta memastikan informasi tentang promosi mereka selalu diperbarui.
- d. Memiliki pengetahuan mendetail tentang aktivitas harian dan kejadian penting di kota/lokasi Anda, termasuk arah ke tempat-tempat menarik, restoran, teater, pusat perbelanjaan, bioskop, fasilitas olahraga dan rekreasi, bank, konsulat, sistem transportasi, dan acara khusus.
- e. Memastikan ketersediaan formulir dan brosur yang memadai, serta memastikan bahwa mereka disajikan sesuai dengan standar operasional hotel.
- f. Mengelola surat, pesan, layanan kurir, dan pengiriman paket untuk tamu sesuai permintaan.

- g. Menjaga ketertiban dan keamanan kunci tamu serta kunci tertentu yang disimpan di *Front Office*, memastikan kebijakan pengeluaran kunci diikuti.
 - h. Menerima panggilan telepon dan mengambil pesan untuk tamu yang sedang tidak berada di tempat.
 - i. Berkoordinasi dan berkomunikasi dengan departemen hotel lain sesuai kebutuhan terkait administrasi umum dan masalah operasional.
 - j. Menjaga saluran komunikasi dengan semua departemen hotel.
 - k. Memberikan kehadiran manajemen setiap saat dengan membantu menangani kebutuhan dan keluhan tamu secara bijaksana dan efisien.
 - l. Menjaga pengetahuan lengkap tentang semua layanan makanan & minuman, *outlet*, dan layanan/fasilitas hotel.
 - m. Memahami sepenuhnya prosedur keselamatan kebakaran & kehidupan/darurat hotel.
 - n. Menghadiri semua *briefing*, rapat, dan pelatihan yang ditugaskan oleh manajemen.
 - o. Melapor untuk bertugas tepat waktu dengan mengenakan seragam yang bersih dan lengkap setiap saat.
 - p. Menjaga standar tinggi penampilan pribadi dan kebersihan setiap saat.
 - q. Melaksanakan tugas wajar lainnya yang ditugaskan oleh Manajemen Hotel.
- g. *Welcomer agent*
- 1. Menyambut tamu segera setelah mereka tiba dengan perhatian dan kepedulian yang layak

2. Membantu meningkatkan loyalitas pelanggan dengan menjalin hubungan yang ramah dan personal
3. Mengantisipasi kebutuhan tamu dan memperhatikannya
4. Menangani keluhan dan/atau masukan dari tamu; memberikan respons secepat mungkin
5. Membantu mewujudkan konsep merek tertentu dalam aktivitas sehari-hari (misalnya: “*All the keys to the city*”, *A/Club*, dll.)
6. Mematuhi sepenuhnya komitmen terkait reservasi
7. Menjaga citra hotel dengan profesionalisme
8. Melaksanakan semua prosedur terkait kedatangan dan keberangkatan tamu sesuai dengan prosedur internal
9. Memberikan informasi kepada tamu mengenai formalitas, ketentuan khusus selama masa inap, dan layanan yang tersedia
10. Menangani panggilan telepon
11. Menerapkan prosedur audit internal
12. Meneruskan informasi yang diperlukan kepada departemen lain (seperti housekeeping, teknisi, dll.) serta tim resepsionis lainnya
13. Memastikan semua dokumen tamu diperbarui dan tersedia
14. Melakukan pembaruan informasi yang terdapat di lectern dan *e-lectern*
15. Mempromosikan berbagai layanan hotel guna meningkatkan penjualan
16. Menerapkan dan secara aktif mendukung kebijakan harga hotel untuk meningkatkan REVPAR (*Revenue Per Available Room*)

17. Mempromosikan program loyalitas merek dan/atau grup, serta menyesuaikan pendekatan penjualan sesuai kebutuhan tamu
18. Mendorong sinergi di pasar dengan menerapkan kebijakan koordinasi antar-hotel.
19. Mematuhi prosedur yang mengatur penagihan dan transaksi tunai
20. Mengelola kas yang menjadi tanggung jawabnya
21. Dapat diminta untuk menyiapkan dan mengirimkan tagihan pengingat kepada debitur
22. Memastikan tempat kerja tetap bersih dan rapi
23. Mengetahui dan menerapkan peraturan keamanan hotel (misalnya: dalam keadaan kebakaran)
24. Menjaga keselamatan orang dan properti
25. Mematuhi komitmen hotel terhadap “Piagam Lingkungan” (seperti penghematan energi, daur ulang, pemilahan sampah, dll.)

h. Telepon Operator

1. Memproses semua panggilan masuk dan keluar secara akurat dan sopan
2. Memastikan komunikasi internal berjalan lancar sesuai dengan Standar Hotel
3. Mencatat dan mengontrol layanan panggilan bangun (*wake-up call*) dengan tepat
4. Membantu tamu dengan panggilan internasional dan pertanyaan direktori; menyapa tamu dengan nama jika memungkinkan
5. Menagih biaya panggilan dengan benar

6. Menangani permintaan tamu dengan cepat, melaporkan keluhan dan ketidakteraturan kepada Supervisor Telepon
7. Secara ketat mematuhi kebijakan dan prosedur standar yang mengatur keadaan darurat seperti kebakaran, ancaman bom, dan situasi kritis lainnya
8. Mencari anggota staf melalui paging saat diminta
9. Menjaga prinsip privasi tamu
10. Mengetahui daftar nomor telepon lokal dan nomor-nomor yang sering dihubungi
11. Memberitahukan kerusakan pada peralatan *switchboard* kepada Supervisor
12. Menjaga lingkungan kerja tetap bersih dan rapi
13. Mengetahui secara lengkap semua layanan makanan & minuman, outlet, serta layanan/fasilitas hotel
14. Memahami sepenuhnya prosedur keselamatan kebakaran & keselamatan hidup/darurat hotel
15. Menghadiri semua *briefing*, rapat, dan pelatihan yang ditugaskan oleh manajemen
16. Melapor untuk bertugas tepat waktu dengan mengenakan seragam yang bersih dan lengkap setiap saat
17. Menjaga standar tinggi dalam penampilan pribadi dan kebersihan setiap saat

18. Melaksanakan tugas lain yang wajar sebagaimana ditugaskan oleh Manajemen Hotel

i. Bell Driver

1. Menyambut tamu dengan ramah saat kedatangan dan keberangkatan, serta membantu memuat dan membongkar barang bawaan dengan hati-hati.
2. Mengemudikan kendaraan hotel dengan aman sesuai standar operasional untuk antar-jemput tamu ke/dari bandara, stasiun, tempat wisata, dan lokasi lain sesuai permintaan.
3. Memberikan informasi dasar mengenai hotel, fasilitas, serta tempat wisata atau kebutuhan tamu selama perjalanan jika diperlukan.
4. Membantu tamu dengan semua pertanyaan, baik yang berhubungan dengan hotel maupun aktivitas di luar hotel.
5. Menjaga hubungan baik dengan *Airport Concierge*, toko, dan penyedia layanan lokal serta memperbarui informasi promosi mereka secara berkala.
6. Memiliki pengetahuan yang mendalam tentang aktivitas dan kejadian penting di sekitar kota, termasuk lokasi restoran, pusat perbelanjaan, tempat wisata, transportasi umum, dan acara khusus.
7. Memastikan kebersihan dan kondisi kendaraan selalu prima melalui pemeriksaan rutin, serta melaporkan kerusakan atau kebutuhan perawatan kepada atasan.
8. Memastikan jadwal antar-jemput tamu berjalan tepat waktu dan efisien.

9. Mengelola surat, pesan, layanan kurir, dan pengiriman paket tamu sesuai permintaan.
10. Menjaga keamanan dan ketertiban kunci tamu serta kunci operasional lainnya, sesuai dengan kebijakan hotel.
11. Menerima dan mencatat pesan untuk tamu yang sedang tidak berada di tempat.
12. Menjaga persediaan brosur dan formulir informasi wisata, serta menyajikannya sesuai standar hotel.
13. Mematuhi semua peraturan lalu lintas serta prosedur keselamatan kerja dan hukum setempat.
14. Mengikuti *briefing shift* dan membaca *Log Book* untuk memastikan kelancaran operasional dan menindaklanjuti permintaan tamu.
15. Memberi tahu petugas keamanan atau *Duty Manager* jika menemukan orang atau barang mencurigakan.
16. Menjaga sikap profesional, sopan, dan ramah dalam setiap interaksi dengan tamu.
17. Membantu tamu dalam hal kebutuhan transportasi tambahan selama menginap.
18. Melaporkan setiap kejadian, keluhan, atau permintaan khusus tamu kepada atasan atau *Front Office*.
19. Bekerja sama dengan departemen lain untuk menciptakan pengalaman menginap yang lancar dan menyenangkan bagi tamu.
20. Memahami prosedur keselamatan kebakaran dan keadaan darurat hotel.

21. Menghadiri *briefing*, rapat, dan pelatihan sesuai instruksi manajemen.
22. Hadir tepat waktu dengan seragam yang rapi, menjaga kebersihan dan penampilan pribadi setiap saat.
23. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Manajemen Hotel secara wajar dan profesional.

4.2 Penyajian Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan penulis di Pullman Lombok Merujani Mandalika Beach Resort, penelitian ini mengkaji implementasi *green practice* dalam mendukung kinerja *Welcomer agent* pada Departemen Front Office. Terdapat dua fokus utama dalam pembahasan ini, yaitu (1) bentuk implementasi *green practice*, serta (2) dampak penerapannya terhadap kinerja pelayanan *Welcomer agent* di hotel tersebut.

4.2.1 Implementasi Green Practice dalam mendukung kinerja Welcomer agent pada Front Office Department di Pullman Lombok Merujani Mandalika Beach Resort

Green practice merupakan elemen penting dalam operasional industri perhotelan modern yang menitikberatkan pada integrasi prinsip keberlanjutan dalam setiap aktivitas kerja. Praktik ini tidak hanya bertujuan untuk mengurangi dampak negatif terhadap lingkungan, tetapi juga mengedepankan efisiensi sumber daya serta edukasi kepada seluruh pemangku kepentingan. Pullman Lombok Merujani Mandalika Beach Resort telah mengadopsi pendekatan ini di berbagai lini operasional, termasuk pada *Front Office Department*, sebagai bagian dari

komitmen terhadap pengelolaan hotel yang bertanggung jawab dan berorientasi masa depan.

Dalam mendukung pelaksanaan *green practice* secara sistematis, Wang et al. (2020) mengklasifikasikan praktik ini ke dalam tiga dimensi utama, yakni aspek operasional, edukatif, dan partisipatif. Ketiga dimensi ini saling melengkapi dan menjadi kerangka dasar dalam pengembangan kebijakan keberlanjutan hotel. Di Pullman Lombok, penerapan konsep tersebut tercermin melalui berbagai inisiatif yang melibatkan tim *Front Office*, khususnya *welcomer agent*, dalam menjalankan tugas operasional sehari-hari yang mendukung efisiensi energi, pengelolaan limbah, edukasi tamu, hingga keterlibatan dalam kegiatan sosial lingkungan. Implementasi ini sekaligus mendukung pencapaian standar pelayanan hotel yang ramah lingkungan dan profesional.

1. *Green action*

a. Manajemen Energi terbarukan

Manajemen energi terbarukan di Pullman Lombok Merujani Mandalika Beach Resort belum diterapkan secara langsung dalam operasional hotel, termasuk di area *Front Office*. Hingga saat ini, sumber energi yang digunakan masih sepenuhnya bergantung pada pasokan listrik dari PLN, tanpa dukungan dari sistem energi alternatif seperti panel surya atau sumber daya terbarukan lainnya.

Meskipun belum menerapkan energi terbarukan secara teknis, pihak hotel tetap menunjukkan kesadaran terhadap pentingnya praktik ramah

lingkungan melalui langkah-langkah efisiensi energi dan kebijakan internal lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa Pullman Lombok masih berada dalam tahap awal menuju pengembangan sistem energi yang lebih berkelanjutan di masa depan, sejalan dengan komitmen jangka panjang grup Accor terhadap keberlanjutan lingkungan.

b. Sistem pengolahan limbah terpadu



Gambar 4.18 Tempat sampah Front Office office

Sumber : pullman-lombok-mandalika.com

Pengelolaan limbah di area *Front Office* Pullman Lombok Mandalika Beach Resort masih dilakukan secara sederhana. Tempat sampah yang digunakan belum dibedakan berdasarkan jenis limbah, baik organik maupun anorganik, melainkan masih berupa tempat sampah umum. Hal ini disebabkan oleh karakteristik limbah yang dihasilkan di area tersebut yang

relatif sedikit dan sebagian besar bersifat administratif, seperti kertas atau sampah ringan lainnya.

Tim kantor depan bersama tim *housekeeping* menjalankan prosedur pengumpulan limbah kertas secara kolektif sesuai jadwal kebersihan rutin. Kertas yang sudah diamankan dan dihancurkan dikumpulkan oleh *housekeeping* untuk kemudian diteruskan ke tahap pengelolaan selanjutnya, yakni pengiriman ke pusat daur ulang yang telah bekerja sama dengan hotel. Pendekatan ini mencerminkan kolaborasi antar departemen dalam meningkatkan keamanan informasi dan menerapkan prinsip keberlanjutan, sekaligus memperkuat reputasi Pullman Lombok sebagai institusi yang profesional dalam pengelolaan limbah.



Gambar 4.19 paper shredder Front Office office

Sumber : pullman-lombok-mandalika.com

Mesin *paper shredder* digunakan oleh tim *Front Office* untuk menghancurkan limbah kertas secara aman dan ramah lingkungan. Proses ini memastikan bahwa dokumen yang berisi informasi sensitif tidak dapat dibaca kembali, sehingga meminimalisir risiko kebocoran data dan

melindungi privasi tamu maupun institusi . Kertas yang telah dihancurkan menjadi potongan kecil lebih mudah untuk didaur ulang, mendukung efektivitas daur ulang dan konservasi sumber daya seperti kayu, air, dan energi, serta membantu mengurangi emisi gas rumah kaca yang biasanya dihasilkan dari proses pembuangan kertas utuh ke tempat pembuangan

c. Program konservasi air

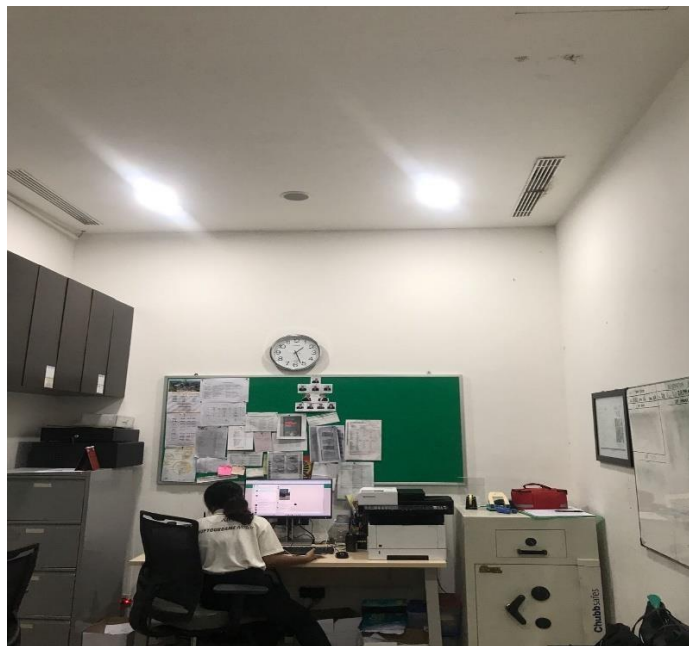
Di area *Front Office* sendiri, konsumsi air tergolong sangat minim karena tidak terdapat aktivitas operasional yang memerlukan penggunaan air secara intensif. Meskipun demikian, upaya penghematan tetap dilakukan dengan memastikan tidak terjadi pemborosan, seperti kebocoran air. Setiap indikasi adanya kebocoran atau penggunaan air yang tidak efisien segera dilaporkan kepada pihak terkait untuk ditindaklanjuti. Tindakan ini mencerminkan komitmen hotel dalam mendukung program konservasi air, meskipun dari ruang kerja yang memiliki keterbatasan dalam kontribusi langsung terhadap konsumsi air.

d. Penerapan sistem pendingin



Gambar 4.20 Balcony deluxe garden room
Sumber : pullman-lombok-mandalika.com

Penggunaan sistem pendingin berbasis sensor di Pullman Lombok Mandalika Beach Resort diterapkan terutama di area kamar tamu, sementara di area *Front Office* tidak menggunakan sistem pendingin udara karena desain lobi yang mengusung konsep terbuka. Sistem sensor yang digunakan pada kamar tamu memungkinkan AC mati secara otomatis ketika pintu balkon dibuka. Hal ini bertujuan untuk mencegah pemborosan energi akibat masuknya udara luar ke dalam ruangan berpendingin. Dengan demikian, meskipun tidak diterapkan secara langsung di area *Front Office*, pemahaman dan dukungan terhadap sistem ini tetap menjadi bagian dari komitmen hotel dalam menerapkan teknologi efisiensi energi berbasis sensor guna mendukung operasional yang ramah lingkungan.



Gambar 4.21 Back Office Front Office
 Sumber : pullman-lombok-mandalika.com

Di area kerja seperti *back office*, sistem pendingin udara yang digunakan berupa AC sentral yang telah dikendalikan secara otomatis untuk mengatur suhu secara efisien. Penggunaan sistem otomatis ini bertujuan untuk mengurangi konsumsi energi berlebih dan meningkatkan efisiensi operasional. Upaya efisiensi energi juga diterapkan di area kamar tamu melalui pemasangan sensor otomatis pada perangkat AC. Sensor ini berfungsi untuk mematikan AC secara otomatis apabila pintu balkon terbuka, sehingga energi tidak terbuang percuma.

Kebijakan tersebut merupakan bagian dari implementasi *green practice* yang mendukung penghematan energi serta memperkuat komitmen hotel dalam menjalankan operasional yang ramah lingkungan. Selain itu, desain area lobi hotel yang mengusung konsep *open space* turut mendukung

efisiensi energi dengan memaksimalkan sirkulasi udara alami, sehingga tidak memerlukan penggunaan pendingin udara buatan (AC) di area tersebut.

e. Manajemen pencahayaan adaptif



Gambar 4.22 Light Control FO back office

Sumber : pullman-lombok-mandalika.com

Penerapan manajemen pencahayaan adaptif di area *Front Office* Pullman Lombok Mandalika Beach Resort menghadapi tantangan tersendiri, khususnya pada malam hari. Pada siang hari, area lobi memanfaatkan pencahayaan alami secara optimal, sehingga penggunaan lampu buatan dapat diminimalisir. Hal ini sejalan dengan prinsip efisiensi energi dan pemanfaatan sumber daya alam yang ramah lingkungan. Namun demikian, di malam hari serta di area *back office*, tantangan muncul karena

sistem pencahayaan masih bersifat manual. Hal ini mengharuskan staf untuk secara disiplin mematikan lampu secara mandiri setelah menyelesaikan shift kerja. Keterlibatan aktif dan kesadaran individu dalam penghematan energi menjadi kunci utama dalam menjaga efektivitas manajemen pencahayaan di area yang belum terintegrasi dengan sistem otomatis.

2. *Green products*

a. *System paperless office*

Salah satu bentuk implementasi *green practice* di lingkungan hotel adalah penerapan *sistem paperless office*, khususnya dalam proses *check-in* dan *check-out*. Di Pullman Lombok Merujani Mandalika Beach Resort, sistem *check-in* dan *check-out* telah memanfaatkan perangkat komputer untuk mencatat data tamu dan memproses transaksi. Namun demikian, dalam pelaksanaannya masih diperlukan formulir berbasis kertas untuk keperluan tanda tangan dan dokumentasi data tamu secara manual. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan sistem *paperless* belum sepenuhnya optimal. Pihak hotel menyadari pentingnya efisiensi dan pengurangan penggunaan kertas, sehingga ke depannya diharapkan dapat beralih ke sistem tanda tangan digital (*digital signature*) guna mendukung praktik ramah lingkungan yang lebih maksimal.

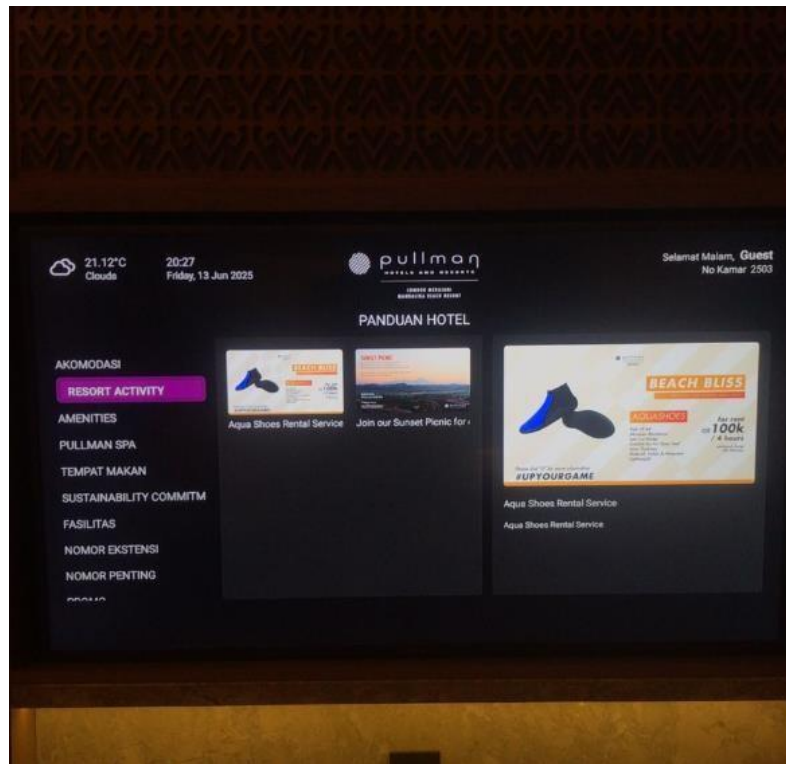
b. Pemanfaatan produk *biodegradable*



Gambar 4.23 Wooden Key Card
Sumber : pullman-lombok-mandalika.com

Selain upaya digitalisasi, implementasi *green product* di Pullman Lombok Merujani Mandalika Beach Resort juga terlihat dari penggunaan *wooden key card* sebagai pengganti kartu plastik konvensional. *Wooden key card* dipilih karena lebih ramah lingkungan dan mendukung pengurangan limbah plastik. Namun dalam praktiknya, penggunaan *wooden key card* masih menghadapi beberapa kendala. Material kayu yang digunakan cenderung lebih rentan rusak apabila terkena air atau terjatuh, sehingga mengurangi ketahanannya dibandingkan dengan *key card* berbahan plastik. Selain itu, sebagian tamu merasa bahwa penggunaan *wooden key card* kurang praktis. Meskipun demikian, pihak hotel tetap berkomitmen memberikan edukasi kepada tamu mengenai pentingnya pengurangan penggunaan plastik sebagai bagian dari tanggung jawab lingkungan.

c. Digitalisasi informasi



Gambar 4.24 TV display at guest room

Sumber : pullman-lombok-mandalika.com

Digitalisasi informasi merupakan bagian penting dalam penerapan green practice di industri perhotelan, termasuk di Pullman Lombok Merujani Mandalika Beach Resort. Dalam upaya mengurangi penggunaan kertas, pihak hotel telah mengintegrasikan TV interaktif di setiap kamar tamu untuk menampilkan informasi terkait hotel dan fasilitas yang tersedia.



Gambar 4.25 QR code display stand
Sumber : pullman-lombok-mandalika.com

Area lobby juga disediakan QR *code* yang dapat dipindai oleh tamu untuk mengakses berbagai informasi digital seperti jadwal aktivitas hotel, peta *resort*, hingga menu restoran. Inisiatif ini secara efektif membantu mengurangi ketergantungan terhadap brosur fisik sekaligus meningkatkan efisiensi dan kenyamanan dalam pelayanan informasi bagi tamu.

3. *Green donation*

a. konservasi lingkungan



Gambar 4.26 General Cleaning Front Office team

Sumber : pullman-lombok-mandalika.com

Welcomer front di Pullman Lombok Mandalika Beach Resort turut berperan aktif dalam mendukung inisiatif konservasi lingkungan yang dijalankan oleh pihak hotel. Salah satu bentuk konkret dari partisipasi tersebut adalah keterlibatan dalam kegiatan *general cleaning* mingguan yang dilaksanakan setiap hari Jumat. Kegiatan ini melibatkan kolaborasi lintas departemen dan difokuskan pada pembersihan area publik di sekitar hotel, seperti pantai di depan properti serta taman-taman sekitar.

Melalui kegiatan ini, *welcomer agent* secara langsung berkontribusi dalam menjaga kebersihan dan kelestarian lingkungan sekitar hotel. Kegiatan ini tidak hanya menjadi wujud kepedulian terhadap lingkungan, tetapi juga memperkuat semangat kebersamaan antar karyawan dalam mendukung program tanggung jawab sosial perusahaan (*corporate social*

responsibility). Dengan berpartisipasi aktif dalam kegiatan konservasi ini, *welcomer agent* turut mencerminkan nilai-nilai keberlanjutan (*sustainability*) yang menjadi bagian penting dari standar operasional hotel berbasis *green practice*.

b. Program edukasi lingkungan kepada tamu

Upaya edukasi lingkungan kepada tamu merupakan bagian dari komitmen hotel dalam menerapkan *green practice*. Namun, hingga saat ini Pullman Lombok Merujani Mandalika Beach Resort belum memiliki rutinitas khusus dalam memberikan edukasi secara langsung kepada tamu, terutama pada saat proses *check-in*. Informasi mengenai program lingkungan seperti reuse handuk atau proses daur ulang belum disampaikan secara verbal maupun melalui media khusus. Meskipun demikian, hotel telah berupaya memberikan pemahaman umum tentang konsep keberlanjutan (*sustainability*) melalui informasi digital yang tersedia di kamar tamu dan area tertentu. Penyediaan informasi ini diharapkan dapat meningkatkan kesadaran tamu terhadap praktik ramah lingkungan yang diterapkan oleh hotel, meskipun belum dalam bentuk edukasi aktif.

c. Kolaborasi dengan komunitas sekitar

Peran *Front Office* dalam program kolaborasi antara hotel dan komunitas sekitar masih terbatas. Meskipun hotel secara umum mendukung keberadaan produk lokal dan pelaku UMKM, namun hingga saat ini belum terdapat pelibatan langsung dari staf *Front Office* dalam kegiatan promosi produk lokal kepada tamu. Selain itu, belum tersedia SOP

atau materi khusus yang harus disampaikan kepada tamu terkait promosi UMKM atau kolaborasi komunitas. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat peluang pengembangan peran *Front Office* dalam mendukung program keberlanjutan sosial melalui keterlibatan aktif dengan komunitas lokal.

d. Partisipasi aktif dalam inisiatif



Gambar 4.27 General Cleaning
Sumber : pullman-lombok-mandalika.com

Partisipasi dalam inisiatif konservasi lingkungan dilakukan secara rutin oleh staf *Front Office* melalui kegiatan dengan stake holder. Setiap staf dari berbagai departemen, termasuk *Front Office*, secara bersama-sama melakukan pembersihan area publik di sekitar hotel, seperti pantai depan hotel dan taman. Kegiatan ini merupakan bentuk kontribusi langsung dalam menjaga kebersihan dan kelestarian lingkungan sekitar hotel, serta mencerminkan komitmen terhadap praktik keberlanjutan lingkungan.

4.2.2 Dampak implementasi Green Practice dalam mendukung kinerja *welcomer agent* pada Front Office Department di Pullman Lombok Merujani Mandalika Beach Resort.

1. Kinerja welcomer agent Sebelum Implementasi green practice

Sebelum penerapan prinsip *green practice*, kinerja *welcomer agent* di Pullman Lombok Merujani Mandalika Beach Resort masih berfokus pada sistem operasional konvensional tanpa pendekatan keberlanjutan yang terstruktur. Seluruh proses layanan tamu, seperti *check-in*, pengisian data tamu, dan penyampaian informasi, dilakukan secara manual menggunakan dokumen cetak, termasuk penggunaan registration card berbahan kertas dan brosur promosi fisik. Selain itu, mayoritas perlengkapan penunjang layanan, seperti *key card* dan *key holder*, masih berbahan dasar plastik sekali pakai yang tidak ramah lingkungan.

Pemanfaatan teknologi digital belum dioptimalkan secara menyeluruh, sehingga terjadi ketergantungan tinggi terhadap dokumen fisik. *Respons* terhadap kendala teknis pun masih bersifat reaktif, tanpa adanya standar operasional prosedur (SOP) terkait produk ramah lingkungan, karena infrastruktur penunjang keberlanjutan belum tersedia. *Welcomer Agent* menjalankan tugasnya berdasarkan standar pelayanan dasar, tanpa pembekalan khusus mengenai prinsip-prinsip pariwisata berkelanjutan ataupun tanggung jawab lingkungan. Kesadaran terhadap isu lingkungan masih terbatas pada inisiatif individual, bukan bagian dari budaya kerja yang sistematis.

2. Kinerja Welcomer Agent Setelah Implementasi Green Practice

Setelah implementasi green practice, terjadi perubahan signifikan dalam pendekatan kerja *Welcomer Agent*, baik secara sistem operasional, sikap profesional, maupun pemahaman terhadap keberlanjutan. Resort mulai mengadopsi sistem *check-in hybrid* berbasis OPERA *Property Management System* (PMS) yang menggabungkan transformasi digital dan layanan tatap muka. Pendekatan ini mengedepankan prinsip “*Digital First, Paper Minimal*”, di mana pencetakan dokumen hanya dilakukan dalam kondisi terbatas. Hal ini diikuti dengan penggunaan produk ramah lingkungan seperti *wooden key card*, *biodegradable bag*, serta penyediaan informasi hotel melalui *QR code* dan media digital lainnya.

Welcomer Agent dibekali pelatihan berkala mengenai praktik keberlanjutan, termasuk pengelolaan energi, sistem bangunan hijau (*green building*), serta program daur ulang internal. Mereka juga berperan aktif dalam memberikan edukasi kepada tamu mengenai program ramah lingkungan yang dijalankan hotel, sehingga turut berkontribusi dalam menciptakan pengalaman otentik yang mengedepankan nilai tanggung jawab lingkungan. Selain itu, kemampuan dalam menyelesaikan kendala teknis dan penyesuaian terhadap preferensi tamu semakin ditingkatkan melalui forum inovasi internal dan SOP responsif berbasis sistem pelaporan terpadu.

Welcomer Agent kini tidak hanya menjalankan tugas administratif, tetapi juga menjadi komunikator nilai-nilai keberlanjutan kepada tamu, serta teladan dalam membangun budaya kerja yang selaras dengan prinsip ekowisata modern.

a. Analisis Dampak Implementasi Green Practice terhadap Kinerja *Welcomer Agent*

Lima aspek utama diamati untuk menggambarkan bagaimana peran dan cara kerja Welcomer Agent berkembang, baik dalam menjalankan tanggung jawab pelayanan maupun dalam beradaptasi dengan nilai-nilai keberlanjutan yang diterapkan di area *Front Office* melalui lima indikator utama:

1. *Service accuracy*

a. System paperless office

Pullman Lombok Merujani Mandalika Beach Resort sebagai properti berbintang lima di Kawasan Ekonomi Khusus Mandalika telah menerapkan sistem *check-in hybrid* yang mengintegrasikan teknologi *OPERA Property Management System* dengan pelayanan konvensional. Sistem ini dirancang untuk meningkatkan ketepatan layanan melalui pendekatan tiga lapis yang mencakup sistem digital terpusat, dokumen fisik terbatas, dan protokol operasional yang ketat. Sistem ini menggunakan OPERA PMS untuk mengelola data tamu dan penugasan kamar secara digital, sementara tetap menyediakan *registration card* fisik berbahan ramah lingkungan untuk kebutuhan tertentu. Protokol "*Digital First, Paper Minimal*" membatasi pencetakan dokumen hanya pada situasi yang benar-benar diperlukan, seperti untuk tamu mancanegara sesuai peraturan atau saat sistem mengalami gangguan.

Mekanisme penjaminan mutu dilaksanakan melalui pemeriksaan berkala yang ketat. *Assistant Front Office Manager* melakukan verifikasi silang data digital dan fisik setiap hari dengan mengambil sampel transaksi acak, sementara *Rooms Division Manager* melaksanakan evaluasi menyeluruh setiap bulan untuk memastikan kepatuhan terhadap standar operasional. Implementasi sistem ini telah

menunjukkan peningkatan nyata dalam ketepatan layanan, dengan penurunan kesalahan yang signifikan dalam pengelolaan data tamu dan penugasan kamar. Parameter pengukuran mencakup kecocokan data identitas, ketepatan alokasi kamar, pemenuhan permintaan khusus, serta waktu proses dan tingkat kepuasan tamu.

Keunikan implementasi di Pullman Lombok terletak pada paduan yang seimbang antara teknologi modern dan budaya pelayanan lokal. Staf yang terlatih dalam sistem OPERA PMS tetap mempertahankan keramahan khas Lombok dalam setiap interaksi dengan tamu, menciptakan pengalaman menginap yang berkesan. Dari sisi keberlanjutan, sistem ini mendukung komitmen lingkungan melalui berbagai praktik seperti pencetakan dua sisi, penyimpanan arsip digital, dan penggunaan teknologi *QR code* dalam proses registrasi. Infrastruktur berbasis cloud dan pengelolaan daya perangkat turut mendukung efisiensi energi properti.

Keberhasilan model hybrid ini menunjukkan bagaimana perubahan pelayanan berbasis ke system digital dapat dilaksanakan tanpa mengorbankan kualitas pelayanan manusiawi. Pullman Lombok terus mengembangkan sistem ini dengan rencana integrasi teknologi verifikasi biometrik dan sistem deteksi kesalahan berbasis kecerdasan buatan untuk penyempurnaan lebih lanjut. Dengan penerapan sistem hybrid dan pendekatan ramah lingkungan tersebut, aspek akurasi pelayanan Welcomer Agent dapat tetap terjaga tanpa mengurangi nilai keberlanjutan.

b. Pemanfaatan produk *biodegradable*

Pullman Lombok telah mengambil langkah progresif dalam menerapkan konsep keberlanjutan melalui pemanfaatan produk *biodegradable*, seperti tas rotan untuk tamu yang dapat digunakan gratis selama menginap. Tas rotan ini tidak hanya ramah lingkungan karena terbuat dari bahan alami yang mudah terurai, tetapi juga menjadi nilai tambah bagi tamu sebagai oleh-oleh yang berkesan. Selain itu, penggunaan key holder berbahan kayu atau bambu serta *wooden key card* turut mengurangi ketergantungan pada plastik, sekaligus memperkuat citra hotel sebagai destinasi yang peduli terhadap kelestarian alam. Langkah ini sejalan dengan komitmen Accor Group dalam mendukung pariwisata berkelanjutan dan memberikan pengalaman menginap yang lebih autentik bagi tamu.

Keberhasilan inisiatif ini juga terlihat dari respons positif tamu yang mengapresiasi upaya hotel dalam mengurangi jejak karbon. Namun, untuk memaksimalkan dampaknya, Pullman Lombok dapat memperluas penggunaan produk *biodegradable* ke area lain, seperti peralatan makan di restoran atau kemasan amenitas kamar. Sosialisasi kepada tamu mengenai manfaat produk-produk tersebut juga penting untuk meningkatkan kesadaran akan pentingnya pelestarian lingkungan. Dengan demikian, Pullman Lombok tidak hanya menjadi pionir dalam praktik berkelanjutan di Lombok, tetapi juga menginspirasi tamu untuk menerapkan gaya hidup ramah lingkungan di kehidupan sehari-hari.

c. Digitalisasi informasi

Pullman Lombok telah mengimplementasikan beberapa inisiatif digitalisasi informasi sebagai bagian dari transisi menuju sistem *paperless*. Salah satu terobosan utama adalah penggunaan *QR code* strategis di area lobby yang berfungsi

sebagai titik akses informasi digital bagi tamu. Melalui pemindaian *QR code* tersebut, tamu dapat mengakses berbagai informasi hotel termasuk jadwal aktivitas, denah fasilitas, menu restoran, dan panduan area sekitar dalam format digital. Selain itu, hotel telah memanfaatkan layar televisi in-room sebagai media promosi digital untuk menampilkan informasi fasilitas dan program khusus, menggantikan fungsi brosur konvensional. Implementasi teknologi digital ini tidak hanya mengurangi ketergantungan terhadap kertas tetapi juga meningkatkan kenyamanan tamu melalui akses informasi yang lebih cepat dan interaktif.

Untuk mengoptimalkan digitalisasi informasi, diperlukan pengembangan sistem terintegrasi yang mencakup seluruh aspek layanan hotel. Rencana pengembangan mencakup pembuatan platform digital terpadu berbasis aplikasi mobile yang memfasilitasi berbagai kebutuhan tamu mulai dari *check-in/check-out digital*, pemesanan layanan, akses informasi, hingga pembayaran elektronik. Integrasi dengan sistem *Property Management System* (PMS) yang ada akan memastikan sinkronisasi data dan efisiensi operasional. Analisis data penggunaan sistem dapat dimanfaatkan untuk evaluasi efektivitas dan pengembangan fitur berbasis kebutuhan tamu. Tantangan implementasi meliputi kebutuhan investasi teknologi, pelatihan SDM, dan perubahan pola interaksi tamu. Namun, dengan perencanaan matang dan implementasi bertahap, sistem ini akan memperkuat positioning Pullman Lombok sebagai pelopor eco-hospitality di Lombok sekaligus meningkatkan kualitas layanan secara menyeluruh.

2. *Response time*

- a. Efisiensi dalam memberikan solusi ketika terjadi masalah dengan sistem ramah lingkungan.

Welcomer Agent di Pullman Lombok telah menunjukkan kemampuan dalam memberikan solusi cepat untuk masalah terkait sistem ramah lingkungan. Ketika terjadi kendala seperti *wooden key card* yang tidak berfungsi atau kebingungan tamu terhadap sistem sensor AC, staf biasanya dapat menyelesaikan dalam waktu 3-5 menit untuk kasus-kasus dasar. Penyelesaian masalah dilakukan melalui beberapa pendekatan langsung seperti reset kartu, penggantian unit, atau penjelasan operasional sistem kepada tamu.

Efisiensi ini masih dapat ditingkatkan dengan pengembangan sistem pendukung yang lebih baik. Pembuatan database solusi cepat dan standar operasional prosedur untuk masalah-masalah yang sering muncul akan membantu staf dalam memberikan respon yang lebih konsisten. Pelatihan khusus tentang *troubleshooting* produk ramah lingkungan juga diperlukan untuk memastikan semua staf memiliki pemahaman yang sama dalam menangani berbagai jenis kendala teknis yang mungkin terjadi.

- b. Kecepatan dalam menyelesaikan proses *check-in digital*

Pullman Lombok saat ini mengoperasikan sistem *check-in hybrid* yang mengombinasikan verifikasi digital melalui PMS dengan pengisian formulir fisik, menghasilkan waktu rata-rata 5-10 menit per tamu. Hasil wawancara dengan staf *Front Office Welcomer agent* mengungkapkan

bahwa sistem ini menghadapi beberapa tantangan operasional, termasuk duplikasi input data, ketergantungan pada stabilitas jaringan internet, dan kebutuhan pelatihan ganda bagi staf. Meskipun sistem *hybrid* memberikan fleksibilitas dengan mempertahankan opsi manual sebagai backup, prosesnya dinilai kurang optimal karena masih menciptakan bottleneck dalam alur kerja, terutama saat konversi data dari formulir fisik ke sistem digital.

Pengembangan sistem *check-in* terintegrasi yang menggantikan formulir fisik dengan solusi digital seperti *e-signature* dan *document scanning*, sangat direkomendasikan untuk meningkatkan efisiensi, sambil tetap mempertahankan kompatibilitas dengan proses manual. Implementasi harus dilakukan secara bertahap, dimulai dari digitalisasi komponen paling sederhana, disertai pelatihan menyeluruh bagi staf dan evaluasi berkala untuk mengukur dampaknya terhadap kecepatan layanan dan kepuasan tamu. Pendekatan ini diharapkan dapat mengurangi waktu *check-in* secara signifikan sekaligus mempersiapkan transisi penuh menuju sistem digital di masa depan.

- c. *Responsivitas* dalam menangani kendala teknis terkait penggunaan material ramah lingkungan.

Pullman Lombok menggunakan berbagai fasilitas ramah lingkungan termasuk *wooden key card*, *key holder* kayu, dan produk *biodegradable*. *Welcomer Agent* bertugas menangani langsung kendala teknis seperti kartu yang tidak terbaca atau penjelasan sistem sensor AC,

meskipun pencatatan masalah masih dilakukan secara informal tanpa dokumentasi terstruktur.

Pengembangan sistem pelaporan terpadu akan memudahkan pelacakan dan evaluasi kendala teknis yang terjadi. Pelatihan staf tentang fitur produk ramah lingkungan dan penyediaan panduan tamu dapat meningkatkan pemahaman sekaligus mengurangi frekuensi masalah yang sama terulang. Implementasi ini mendukung komitmen hotel dalam menerapkan praktik berkelanjutan secara konsisten. Responsivitas *Welcomer Agent* menjadi faktor penting dalam memastikan pengalaman tamu tetap optimal meskipun dalam lingkungan yang mengutamakan keberlanjutan.

3. *Product knowledge*

- a. Mengukur pemahaman *welcomer agent* tentang seluruh aspek *green practice* yang diterapkan hotel.

Pullman Lombok telah menyadari pentingnya meningkatkan kapasitas *Welcomer Agent* dalam memahami dan mengkomunikasikan praktik keberlanjutan yang diimplementasikan oleh hotel. Saat ini, pengetahuan mengenai *green practice* disampaikan melalui forum internal seperti morning *briefing* dan kegiatan CSR, yang menjadi dasar pengenalan awal bagi staf. Namun, untuk memastikan konsistensi dan kedalaman pemahaman, diperlukan pengembangan program pelatihan yang lebih terstruktur dan berkelanjutan.

Hotel dapat mempertimbangkan penyusunan modul pelatihan khusus yang mencakup aspek-aspek utama, seperti fitur green building, sistem pengelolaan energi, dan program daur ulang limbah. Pelatihan ini dapat dirancang dengan pendekatan interaktif, termasuk simulasi interaksi dengan tamu dan studi kasus nyata, sehingga *Welcomer Agent* tidak hanya memahami teori tetapi juga mampu menerapkannya dalam pelayanan sehari-hari. Langkah ini akan memperkuat positioning Pullman Lombok sebagai hotel yang berkomitmen terhadap keberlanjutan.

- b. Menekankan pentingnya penguasaan informasi mengenai fitur *green building*, sistem manajemen energi, program pengelolaan limbah, dan berbagai inisiatif keberlanjutan lainnya.

Pemahaman *Welcomer Agent* terhadap program *green practice* dilakukan melalui observasi langsung oleh atasan serta masukan dari tamu dan rekan kerja. Metode ini memberikan gambaran awal tentang keterlibatan staf, namun untuk mengukur pemahaman secara lebih komprehensif, diperlukan instrumen penilaian yang terstandarisasi.

Pullman Lombok berencana mengembangkan sistem evaluasi yang lebih holistik, mencakup tes pengetahuan tertulis, penilaian keterampilan melalui simulasi, serta survei kepuasan tamu yang spesifik. Dengan pendekatan ini, hotel dapat mengidentifikasi area perbaikan sekaligus memastikan bahwa seluruh staf memiliki pemahaman yang memadai tentang inisiatif keberlanjutan. Sistem ini

juga akan mendukung pengembangan profesionalisme *Welcomer Agent* dalam memberikan pelayanan yang selaras dengan nilai-nilai keberlanjutan hotel. Pengetahuan mendalam mengenai *green practice* tidak hanya memperkuat kompetensi individu, tetapi juga menjadi nilai tambah yang membentuk citra Pullman Lombok sebagai eco-friendly premium resort.

4. *Problem-solving capability*

- a. Menangani berbagai tantangan yang muncul dari implementasi *green practice*.

Pullman Lombok memberikan perhatian pada keterlibatan aktif *Welcomer Agent* dalam membangun kesadaran lingkungan. Strategi ini diwujudkan melalui kegiatan *general cleaning* mingguan setiap Jumat yang melibatkan seluruh departemen, termasuk *Front Office*, untuk menciptakan budaya kerja yang peduli terhadap lingkungan. Selain itu, penyuluhan singkat selama momen seperti *Earth Hour* dan Hari Lingkungan Hidup juga dilakukan untuk mengedukasi staf mengenai pentingnya penghematan energi dan pengelolaan limbah. Keterlibatan langsung dalam kegiatan tersebut berkontribusi dalam memahami tantangan nyata, seperti keengganan staf mengubah kebiasaan maupun kendala teknis, yang membutuhkan pendekatan penuh empati dan pemahaman kontekstual agar *green practice* dapat berjalan efektif tanpa menimbulkan resistansi.

- b. Penanganan kendala teknis pada sistem digital

Selain kendala budaya dan kebiasaan kerja, tantangan teknis juga menjadi perhatian penting dalam implementasi *green practice*. Tantangan teknis dalam penerapan *green practice* dapat muncul pada sistem digital seperti sensor AC otomatis atau *QR code* informasi aktivitas lingkungan. Pullman Lombok memperkuat kesiapan teknis staf melalui pemahaman cara kerja perangkat dan fungsi digital tersebut. *Supervisor* memonitor penggunaan perangkat secara langsung dan memberikan pelatihan singkat jika terdapat kesalahan pengoperasian. Pendekatan ini memastikan bahwa kendala teknis dapat ditangani secara responsif, membantu staf merasa nyaman menggunakan teknologi, serta meminimalisir gangguan terhadap pelayanan tamu.

- c. Adaptasi terhadap preferensi tamu yang berbeda-beda terhadap praktik ramah lingkungan

Preferensi tamu terhadap aspek keberlanjutan sangat bervariasi. Pullman Lombok membekali *Welcomer Agent* dengan keterampilan adaptatif melalui simulasi interaksi pelayanan. Staf dilatih untuk mendengarkan kebutuhan tamu dan menawarkan pilihan layanan ramah lingkungan secara persuasif namun fleksibel, misalnya memberi opsi penggunaan ulang handuk atau pengelolaan sampah khusus hanya jika tamu menyetujuinya. Pendekatan ini menghormati pilihan tamu sambil tetap mendorong budaya berkelanjutan, menjaga keseimbangan antara komitmen hotel dan kenyamanan tamu.

- d. pencarian solusi kreatif untuk menyeimbangkan aspek keberlanjutan dengan kepuasan tamu

Tidak hanya penyelesaian masalah, kemampuan berpikir kreatif juga menjadi elemen penting dalam menyeimbangkan antara keberlanjutan dan kenyamanan tamu. Pullman Lombok mendorong *Welcomer Agent* untuk berpikir kreatif dalam menghadapi dilema antara *green practice* dan harapan tamu. Contohnya, saat opsi tertentu dianggap merepotkan, staf dapat menawarkan alternatif seperti *voucher* diskon kecil untuk tamu yang memilih opsi hemat energi atau menggunakan produk daur ulang. Tim juga rutin mengadakan forum inovasi kecil untuk berbagi pengalaman dan ide inovatif di antara staf. Praktik ini tidak hanya meningkatkan keterlibatan staf, tetapi juga menghasilkan solusi yang memenuhi kebutuhan tamu sekaligus mendukung agenda keberlanjutan hotel.

5. *Environmental awareness*

- a. Kontribusi *welcomer agent* dalam menciptakan budaya ramah lingkungan di lingkungan kerja

Welcomer Agent berperan aktif dalam menciptakan budaya ramah lingkungan di lingkungan kerja melalui keterlibatan secara langsung dalam kegiatan hotel. Setiap hari Jumat, staf lintas departemen, termasuk *Front Office*, mengikuti kegiatan *general cleaning* mingguan. Kegiatan ini tidak hanya meningkatkan kebersihan lingkungan kerja, tetapi juga menumbuhkan kebiasaan peduli lingkungan di antara staf. Penyuluhan

singkat pada saat momen penting seperti *Earth Hour* atau Hari Lingkungan Hidup memberikan pemahaman tambahan mengenai penghematan energi dan pengelolaan limbah, yang memperkuat nilai-nilai keberlanjutan dalam budaya operasional harian.

- b. Kesadaran dan komitmen personal *welcomer agent* terhadap praktik berkelanjutan.

Welcomer Agent menunjukkan kesadaran dan komitmen personal yang kuat terhadap penerapan praktik berkelanjutan melalui partisipasi aktif dalam kegiatan kebersihan rutin. Dorongan komitmen ini terlihat dari keterlibatan mereka dalam aktivitas seperti beach clean-up atau program edukasi lingkungan di sekolah-sekolah sekitar Mandalika, yang dijalankan sebagai bagian dari program CSR. Aktivitas tersebut tidak hanya menanamkan rasa peduli pribadi terhadap kelestarian lingkungan, tetapi juga membentuk budaya kerja yang menghargai kolaborasi dan tanggung jawab sosial.

- c. Konsistensi *welcomer agent* dalam menerapkan prinsip-prinsip *green practice* dalam pekerjaan sehari-hari

Konsistensi *Welcomer Agent* dalam menerapkan prinsip *green practice* tercermin dari kebiasaan sehari-hari seperti mematikan peralatan listrik saat tidak digunakan dan menggunakan kertas seminimal mungkin. Staf juga secara aktif mengajak tamu untuk berpartisipasi dalam kegiatan ramah lingkungan hotel. *Front office supervisor* melakukan pengamatan langsung untuk memantau perilaku staf dan mencatat area yang perlu

diperbaiki. Penggunaan checklist bulanan direncanakan sebagai acuan evaluasi berkelanjutan, sehingga penerapan *green practice* dapat dipertahankan dan ditingkatkan seiring waktu.

- d. Kemampuan menginspirasi tamu untuk berpartisipasi dalam program keberlanjutan hotel

Welcomer Agent dilatih untuk menyampaikan inisiatif keberlanjutan kepada tamu dengan cara yang persuasif dan informatif. Praktik ini mencakup penggunaan *wooden key card* yang ramah lingkungan, amenities bebas plastik, dan fasilitas seperti lobby AC otomatis, yang semuanya dijelaskan kepada tamu sebagai bagian dari komitmen hotel terhadap *sustainability*. Pendekatan ini efektif dalam membangun kesadaran tamu, mendorong mereka untuk mengadopsi kebiasaan ramah lingkungan selama menginap, dan memperkuat reputasi Pullman Lombok sebagai hotel yang inspiratif dalam hal keberlanjutan.

Integrasi lima indikator kinerja berbasis *green practice* menunjukkan bahwa *Welcomer Agent* di Pullman Lombok Merujani Mandalika Beach Resort memiliki peran strategis dalam mendukung operasional yang ramah lingkungan. Setiap indikator, seperti ketepatan layanan, kecepatan respon, pemahaman produk, kemampuan menyelesaikan masalah, hingga kesadaran lingkungan, mencerminkan pendekatan menyeluruh yang menyeimbangkan efisiensi kerja dengan nilai keberlanjutan.

Penerapan *green practice* memperkuat citra Pullman Lombok sebagai pelopor *eco-hospitality* di kawasan Mandalika serta meningkatkan kualitas pelayanan dan pengalaman tamu. Praktik keberlanjutan yang dijalankan terbukti dapat diintegrasikan tanpa mengorbankan kenyamanan tamu, sekaligus membentuk budaya kerja yang mencerminkan tanggung jawab sosial dan lingkungan di lingkungan hotel.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil yang telah diperoleh, dapat disimpulkan bahwa implementasi *green practice* pada Departemen *Front Office*, khususnya oleh *Welcomer Agent* di Pullman Lombok Merujani Mandalika Beach Resort, dilakukan melalui berbagai langkah nyata yang mendukung prinsip keberlanjutan. Langkah tersebut mencakup efisiensi energi, pengelolaan limbah, penggunaan produk ramah lingkungan, serta penerapan digitalisasi dalam pelayanan untuk mengurangi penggunaan kertas. *Welcomer Agent* memegang peran strategis sebagai garda terdepan dalam penerapan nilai-nilai *green practice*. Peran tersebut diwujudkan melalui penerapan sistem tanpa kertas (*paperless*), penggunaan produk yang dapat terurai secara hayati (*biodegradable*), serta partisipasi aktif dalam kegiatan pelestarian lingkungan dan edukasi kepada tamu. Kinerja *Welcomer Agent* dapat dilihat melalui lima indikator utama yang sejalan dengan prinsip ramah lingkungan, yaitu ketepatan dalam memberikan layanan, kecepatan respons terhadap permintaan tamu, pemahaman yang mendalam terhadap produk dan layanan hotel, kemampuan dalam menyelesaikan permasalahan, serta kesadaran dan kepedulian terhadap lingkungan.

Dampak dari implementasi *green practice* dalam mendukung kinerja *Welcomer Agent* terlihat dalam peningkatan efisiensi kerja, kualitas pelayanan yang semakin berorientasi pada keberlanjutan, serta kontribusi terhadap citra

hotel sebagai *pelopor eco-hospitality*. Selain memperkuat identitas hotel yang peduli lingkungan, penerapan ini juga mendorong terbentuknya budaya kerja yang bertanggung jawab secara sosial dan ekologis.

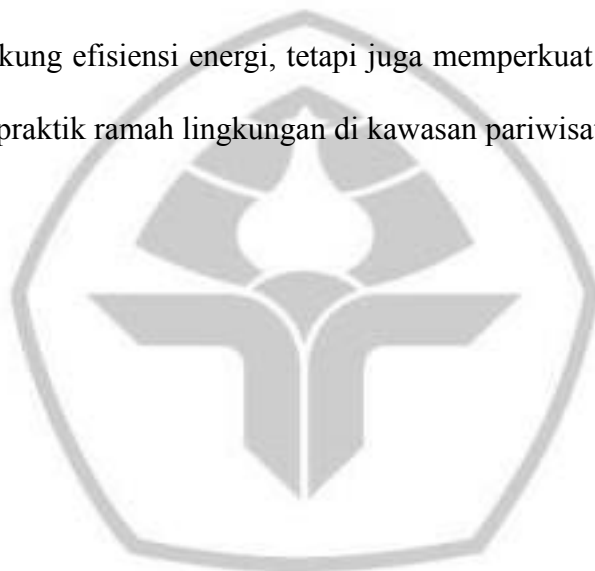
5.2 Saran

Sebagai upaya peningkatan implementasi *green practice* ke depannya, penulis menyarankan agar pihak manajemen hotel melakukan optimalisasi sistem digital secara menyeluruh dalam pelayanan *Front Office*. Peralihan menuju sistem *paperless* yang lebih komprehensif, seperti penggunaan tanda tangan digital (*e-signature*) dan dokumen elektronik, sangat dianjurkan guna mengurangi ketergantungan terhadap penggunaan kertas. Selain mendukung efisiensi kerja, langkah ini juga sejalan dengan prinsip pelestarian lingkungan yang menjadi komitmen hotel.

Pengembangan kapasitas sumber daya manusia menjadi aspek penting dalam menjaga keberlangsungan praktik ramah lingkungan. Diperlukan pelatihan khusus yang berkelanjutan bagi *Welcomer Agent* agar memiliki pemahaman mendalam mengenai sistem keberlanjutan hotel, termasuk pengelolaan energi, fitur *green building*, serta teknik komunikasi program lingkungan kepada tamu secara persuasif dan informatif.

Penguatan kolaborasi dengan komunitas lokal dan pengembangan SOP keberlanjutan dalam pelayanan *Front Office* merupakan langkah lanjutan yang perlu diprioritaskan. Peran *Welcomer Agent* sebagai penyampai nilai-nilai keberlanjutan kepada tamu akan lebih optimal apabila didukung dengan pedoman yang jelas, materi komunikasi yang memadai, serta program

keterlibatan langsung dengan masyarakat sekitar yang berbasis nilai-nilai sosial dan lingkungan, Selain itu, penulis juga merekomendasikan agar hotel mulai mempertimbangkan penerapan sistem energi terbarukan, seperti panel surya (solar panel) atau penggunaan lampu tenaga surya untuk area luar ruangan, guna mengurangi ketergantungan terhadap pasokan listrik konvensional dari PLN. Meskipun saat ini sistem energi terbarukan belum diterapkan, langkah ini dapat menjadi investasi jangka panjang yang tidak hanya mendukung efisiensi energi, tetapi juga memperkuat citra hotel sebagai pionir dalam praktik ramah lingkungan di kawasan pariwisata Mandalika.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Adnyana, I. M. P. (2023). Implementasi green practice untuk mendukung keberlanjutan operasional di front office pada hotel berbintang di Bali.
- Antasari, N. W. D. (2023). Pengaruh implementasi green practice terhadap kinerja staf front office di Hilton Bali Resort.
- Armoni, N. L. E. (2024). Implementation of green practice by front office department staff to improve sustainability at Conrad Bali.
- Bernardin, H. J., & Russell, J. E. A. (1993). Human resource management: An experiential approach. McGraw-Hill.
- Chan, A., Wong, T., & Lam, J. (2021). Critical factors for successful implementation of green practices in the hospitality industry. *Journal of Sustainable Tourism*, 29(3), 456-472. <https://doi.org/xxxx>
- Chan, W., Lam, T., & Yang, F. (2021). Sustainability in the hospitality industry: Implementing green practices in front office departments. *Hospitality Review Journal*, 25(2), 45-62.
- Chen, J., & Lee, H. (2021). Green practices implementation and service quality in luxury hotels: A cross-cultural study. *Journal of Hospitality Management*, XX(X), XX-XX.
- Chen, L., Wang, Y., & Zhou, X. (2021). Sustainability certifications in global hospitality: A review of standards and their impact on hotel operations. *International Journal of Hospitality Management*, 34(2), 345-361. <https://doi.org/xxxx>
- Lombok Merujani Mandalika Beach Resort. Google and Tripadvisor.
- Hasibuan, M. S. P. (2021). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kim, J., Lee, S., & Park, H. (2020). The evolving role of front office in hospitality operations. *Journal of Hospitality Operations*, 12(4), 123-139. <https://doi.org/xxxx>
- Kim, S., & Lee, J. (2023). Strategic implementation and sustainability in the hospitality industry: An integrated framework. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 42(1), 78-95. <https://doi.org/xxxx>

- Kim, Y., & Lee, S. (2023). Front office staff performance in green hotels: Analysis of adaptation strategies and service excellence. *International Journal of Sustainable Tourism*, 12(4), 78-92.
- Kotler, P., & Keller, K. (2021). *Marketing management* (15th ed.). New York: Pearson Education.
- Liu, Q., & Park, M. (2022). Green practices in hospitality: Benefits and challenges. *Sustainability in Hospitality*, 10(5), 221-237. <https://doi.org/xxxx>
- Liu, T., & Park, S. (2022). The role of front office in driving green practices: Standards and implications. *Journal of Sustainable Tourism*, 30(8), 1123-1137.
- Mangkunegara, A. P. (2021). *Manajemen sumber daya manusia: Strategi dan kinerja*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Pullman Lombok Merujani Mandalika Beach Resort. (2022). Innovations and sustainable tourism practices at Pullman Lombok. Retrieved from <https://www.pullmanlombok.com>
- Rahman, A., & Chen, W. (2020). The nerve center of hotels: Front office management in modern hospitality. *Journal of Hotel Administration*, 18(2), 98-110. <https://doi.org/xxxx>
- Wang, T., Lee, H., & Park, S. (2020). Harmonizing technology, human resources, and operations for sustainable hospitality practices. *Journal of Tourism and Hospitality Innovation*, 25(3), 56-74. <https://doi.org/xxxx>
- Wibowo, A. (2022). *Kinerja dan keberlanjutan operasional dalam organisasi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Wong, J., Chen, L., & Zhang, M. (2023). Challenges in green practice implementation at the front office: Insights from luxury resorts. *Asian Journal of Tourism Research*, 15(6), 204-220.
- Wong, K., Chan, T., & Ho, L. (2023). The multidimensional role of front office departments in sustainable hospitality operations. *Journal of Hospitality Research*, 46(1), 67-85. <https://doi.org/xxxx>

LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara

"Implementasi Green Practice dalam Mendukung Kinerja Welcomer Agent di Front Office Department pada Pullman Lombok Merujani Mandalika Beach Resort"

a. Identitas Informan

- Nama :
- Jabatan :
- Lama Bekerja :
- Tanggal Wawancara :

b. Pertanyaan untuk Welcomer Agent:

1. Green Action

a. Bagaimana Anda menerapkan sistem manajemen energi dalam kegiatan operasional sehari-hari?

b. Apa saja prosedur pengolahan limbah yang Anda terapkan di area front office?

c. Bagaimana Anda mengimplementasikan program konservasi air di area kerja?

- d. Bagaimana pengalaman Anda dalam menggunakan sistem pendingin berbasis sensor?
- e. Apa tantangan yang Anda hadapi dalam menerapkan manajemen pencahayaan adaptif?



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

2. Green Products

- a. Bagaimana Anda menerapkan sistem paperless office dalam proses check-in/check-out?
- b. Apa kendala yang Anda hadapi dalam penggunaan wooden key card?
- c. Bagaimana cara Anda mengoptimalkan digitalisasi informasi dalam pelayanan tamu?

3. Green Donation

- a. Bagaimana cara Anda mengedukasi tamu tentang program lingkungan hotel?
- b. Apa peran Anda dalam program kolaborasi hotel dengan komunitas sekitar?
- c. Bagaimana Anda berpartisipasi dalam inisiatif konservasi lingkungan?

c. Pertanyaan untuk Front Office Manager/Supervisor:

1. Service Accuracy

- a. Bagaimana prosedur pengawasan terhadap akurasi check- in/check-out digital?

- b. Apa standar yang ditetapkan dalam pengelolaan sistem paperless?
- c. Bagaimana evaluasi terhadap pengelolaan wooden key card oleh welcomer agent?

2. Response Time

- a. Bagaimana standar waktu yang ditetapkan untuk proses check-in digital?
- b. Bagaimana sistem penanganan kendala teknis terkait fasilitas ramah lingkungan?
- c. Apa strategi untuk meningkatkan efisiensi pelayanan dalam konteks green practice?

d. Pertanyaan untuk Environmental Officer/Green Team Leader:

1. Product Knowledge

- a. Bagaimana program pelatihan green practice untuk welcomer agent?
- b. Apa indikator pemahaman welcomer agent terhadap program keberlanjutan?
- c. Bagaimana sistem evaluasi pengetahuan welcomer agent tentang green practice?

2. Environmental Awareness

- a. Bagaimana cara membangun kesadaran lingkungan di kalangan welcomer agent?
- b. Apa program untuk meningkatkan komitmen welcomer agent terhadap green practice?
- c. Bagaimana mengukur konsistensi welcomer agent dalam menerapkan green practice?

e. Pertanyaan untuk Hotel Manager:

1. Problem Solving Capability

- a. Bagaimana kebijakan hotel dalam menangani kendala implementasi green practice?
- b. Apa strategi adaptasi yang diterapkan untuk menghadapi resistensi tamu?
- c. Bagaimana sistem evaluasi efektivitas solusi yang diterapkan?

g. Pertanyaan untuk Housekeeping Manager:

1. Technical Support

- a. Bagaimana koordinasi dengan front office dalam penyediaan material ramah lingkungan?

- b. Apa prosedur pengelolaan limbah yang melibatkan front office?
- c. Bagaimana sistem pelatihan teknis untuk welcomer agent terkait prosedur green practice?



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Lampiran 2 transkrip jawaban wawancara

Jawaban atas pertanyaan-pertanyaan dalam pedoman wawancara terkait Implementasi Green Practice dalam Mendukung Kinerja Welcomer Agent di Front Office Department pada Pullman Lombok Merujani Mandalika Beach Resort Oleh Welcomer agent

:

1. Green Action

- a. Bagaimana Anda menerapkan sistem manajemen energi dalam kegiatan operasional sehari-hari?

”Saya menerapkan manajemen energi dengan mengurangi penggunaan penerangan khususnya di area front office karena untuk loby memang terbuka jadi tidak menggunakan banyak lampu manual dan kami juga tidak menggunakan ac untuk di meja penyambutan, untuk back office kami memang memakai AC, tetapi AC sentral jadi kami tdk ada kontrol untuk itu, selain itu setiap selesai gantian shift jika komputer tdk dipakai kami disiplin untuk mematikan dan menggunakannya seperlunya saja”

- b. Apa saja prosedur pengolahan limbah yang Anda terapkan di area front office?

”Pengelolaan limbah masih sangat sederhana, kami semua menggunakan satu tempat sampah umum untuk semua sampah, dan tidak ada pemisahan sampah karena hanya ada sampah kertas dokumen tissue dan sejenisnya, dan sampahnya juga jumlahnya sedikit untuk kertas yang hvs langsung dihancurkan menggunakan mesin penghancur kertas jadi sampah semakin sedikit, sampah setiap hari di kumpulkan oleh team housekeeping sesuai jadwal pembersihan rutin , untuk membantu menjaga kami melaporkan ke team housekeeping kalau ada penumpukan sampah yang berlebih”

c. Bagaimana Anda mengimplementasikan program konservasi air di area kerja?

”Kami secara tidak langsung membantu menghemat penggunaan air di area publik dan toilet. Di area kerja front office, penggunaan air sangat minim ,kami tetap memastikan supaya tidak ada pemborosan air ,contohnya kalau ada kebocoran kami langsung melaporkan ke technical team”

d. Bagaimana pengalaman Anda dalam menggunakan sistem pendingin berbasis sensor?

”Saya tidak menggunakan langsung sistem itu di Front office karena lobby tidak menggunakan AC ,tapi saya cukup sangat memahami bahwa dikamar tamu AC akan otomatis mati jika pintu balkon dibuka,sehingga tidak terjadi pemborosan energi saat udara luar masuk ke kamar”

- e. Apa tantangan yang Anda hadapi dalam menerapkan manajemen pencahayaan adaptif?

”Karena area lobby memanfaatkan cahaya alami,penggunaan lampu di siang hari sangat minim tapi tantangannya justru dimalam hari dan back office,karena sistem pencahayaan masih manual jadi kami harus disiplin mematikan lampu saat shift berakhir”

2. Green Products

- a. Bagaimana Anda menerapkan sistem paperless office dalam proses check-in/check-out?

“Proses check in dan check out masih menggunakan system digital dan tetap menggunakan kertas dalam prosesnya untuk formulir kartu registrasi di print semalam sebelumnya untuk tamu yang akan check in hari ini,seangkan untuk registrasi check out jika tamu ingin meminta bill payment dan invoice,kami

menyarankan untuk dikirimkan via email atau whats app untuk mengurangi penggunaan kertas”

- b. Apa kendala yang Anda hadapi dalam penggunaan wooden key card?

”Wooden key card memang sangat ramah lingkungan tetapi terkadang mudah rusak jika terkena air atau jatuh,dan beberapa tamu merasa kurang praktis,walaupun begitu kami tetap mengedukasi mereka bahwa ini adalah salah satu upaya untuk mengurangi penggunaan plastik”

- c. Bagaimana cara Anda mengoptimalkan digitalisasi informasi dalam pelayanan tamu?

”Di beberapa area seperti meja kerja welcomer agent sudah tersedia QR code stand yang dapat diakses oleh tamu untuk melihat jadwal ,aktivitas hotel,peta hotel,hingga menu restoran,dan juga sudah ada tersedia di TV interaktif di kamar tamu untuk juga menampilkan informasi hotel dan fasilitas yang disediakan untuk tamu. Ini membantu kami mengurangi penggunaan brosur fisik”

3. Green Donation

- a. Bagaimana cara Anda mengedukasi tamu tentang program lingkungan hotel?

”Untuk sekarang kami masih belum memiliki rutinitas edukasi langsung kepada tamu saat check in tentang program ramah lingkungan seperti reuse handuk dan daur ulang . kami belum menyampaikan info tersebut secara verbal atau melalui media khusus,namun tetapi informasi tersebut sudah terpasang langsung berupa Information letter yang berisi tentang environmental linen yang terletak di table side kamar tamu”

- b. Apa peran Anda dalam program kolaborasi hotel dengan komunitas sekitar?

”saya masih belum dilibatkan secara langsung dalam promosi produk lokal atau UMKM kepada tamu. Meskipun hotel mendukung produk lokal,kami di front office belum memiliki SOP atau materi yang harus disampaikan ke tamu mengenai hal tersebut”

- c. Bagaimana Anda berpartisipasi dalam inisiatif konservasi lingkungan?

”Saya rutin mengikuti kegiatan general cleaning mingguan setiap hari jumat bersama rekan-rekan dari berbagai departemen. Kami

membersihkan area publik seperti pantai depan hotel dan taman. Ini menjadi bentuk partisipasi langsung dalam menjaga lingkungan sekitar hotel”

Lampiran : hasil wawancara

Jawaban atas pertanyaan-pertanyaan dalam pedoman wawancara terkait Implementasi Green Practice dalam Mendukung Kinerja Welcomer Agent di Front Office Department pada Pullman Lombok Merujani Mandalika Beach Resort Oleh Front Office Supervisor:

1. Service Accuracy

- a. Bagaimana prosedur pengawasan terhadap akurasi check-in/check-out digital?

”Meskipun belum menggunakan system check-in digital penuh,kami menggunakan sistem komputerisasi (Opera) untuk memproses data tamu. Supervisor melakukan pemeriksaan harian untuk memastikan data tamu yang dimaksud sudah akurat dan sesuai dengan identitas serta booking details. Proses pengawasanini dilakukan melalui pengecekan registration card fisik dan laporan sistem”

- b. Apa standar yang ditetapkan dalam pengelolaan sistem paperless?

”Saat ini, sistem paperless belum sepenuhnya berjalan di From Office. Proses seperti check-in, check-out, dan pencetakan faktur masih menggunakan kertas. Namun, untuk mengurangi limbah kertas, kami mengarahkan tamu untuk menggunakan QR code di lobby untuk mengakses informasi aktivitas, serta memanfaatkan layar TV di kamar untuk promosi fasilitas hotel. Belum ada standar tertulis khusus, tetapi kami terus mendorong tamu untuk mengurangi pencetakan yang tidak perlu”

- c. Bagaimana evaluasi terhadap pengelolaan wooden key card oleh welcomer agent?

“Untuk saat ini, belum ada pelaporan formal maupun evaluasi rutin terkait kerusakan atau kehilangan wooden key card. Jika ada kartu yang tidak berfungsi, biasanya langsung di ganti tanpa pencetakan khusus. Kami menyadari pentingnya pelaporan ini untuk mendukung efisiensi dan keberlanjutan, dan menjadikan ini sebagai catatan untuk perbaikan ke depan”

2. Response Time

- a. Bagaimana standar waktu yang ditetapkan untuk proses check-in digital?

“Proses check-in masih dilakukan secara manual menggunakan computer dan formular fisik. Meskipun belum digital, kami menargetkan waktu check-in maksimal 5 menit per tamu. Jika tamu sudah melakukan reservasi sebelumnya, biasanya proses lebih cepat karena informasi sudah tersedia di sistem

- b. Bagaimana sistem penanganan kendala teknis terkait fasilitas ramah lingkungan?

”Untuk kendala teknis seperti sensor AC di kamar yang mati saat pintu balkon dibuka, tim Front Office akan langsung menjelaskan kepada tamu bahwa itu adalah bagian dari sistem hemat energi. Pelaporan dilakukan melalui komunikasi langsung ke engineering melalui panggilan telepon atau sistem internal, namun belum menggunakan sistem pelaporan otomatis”

- c. Apa strategi untuk meningkatkan efisiensi pelayanan dalam konteks green practice?

“Saat ini, belum ada strategi formal atau training rutin terkait green practice di Front Office. Namun, kami mulai membiasakan tim untuk mengarahkan tamu menggunakan QR

code yang tersedia di lobby untuk melihat jadwal aktivitas dan promosi hotel, serta memaksimalkan penggunaan TV kamar untuk mengurangi brosur cetak. Ke depannya, pelatihan khusus akan dibutuhkan agar staff lebih percaya diri dalam menyampaikan nilai-nilai sustainability kepada tamu”

D. Pertanyaan untuk Environmental Officer/Green Team Leader:

1. Product Knowledge

- a. Bagaimana program pelatihan green practice untuk welcomer agent?

“Saat ini belum tersedia pelatihan khusus dan rutin yang secara spesifik ditunjukan untuk welcomer agent terkait green practice. Namun, informasi mengenai praktik ramah lingkungan disampaikan secara umum dalam kegiatan seperti morning briefing lintas departemen atau saat kegiatan CSR dan kampanye kebersihan. Kami menyadari perlunya pelatihan terstruktur agar welcomer agent lebih percaya diri dalam menjelaskan inisiatif keberlanjutan kepada tamu.

- b. Apa indikator pemahaman welcomer agent terhadap program keberlanjutan?

“Indikator yang kami gunakan sejauh ini bersifat observasional, seperti bagaimana mereka menjelaskan fitur ramah lingkungan hotel kepada tamu, seperti sensor AC yang mati otomatis saat pintu balkoni dibuka, serta QR code untuk informasi aktivitas hotel. Partisipasi aktif dalam kegiatan general cleaning dan kesadaran pribadi mereka dalam menjaga area kerja juga menjadi tolak ukur dasar”

- c. Bagaimana sistem evaluasi pengetahuan welcomer agent tentang green practice?

“Saat ini belum ada sistem evaluasi formal atau berbentuk ujian tertulis untuk welcomer agent. Evaluasi dilakukan secara informal oleh atasan langsung mereka melalui observasi dan feedback dari tamu maupun rekan kerja. Dalam waktu kedepan, kami memiliki rencana untuk membuat modul dasar green practice lengkap dengan evaluasi sederhana sebagai bagian dari pelatihan pengembangan staff”

2. Environmental Awareness

- a. Bagaimana cara membangun kesadaran lingkungan di kalangan welcomer agent?

”Kesadaran mereka akan lingkungan dibangun melalui keterlibatan aktif dalam kegiatan hotel seperti general cleaning mingguan setiap hari jumat, dan juga kegiatan general cleaning destinasi wisata sekitar hotel yang melibatkan seluruh departemen, termasuk Front Office, selain itu kami juga melakukan penyuluhan singkat saat event seperti earth hour atau hari lingkungan hidup dengan mengedukasi pentingnya penghematan energi dan pengelolaan limbah”

- b. Apa program untuk meningkatkan komitmen welcomer agent terhadap green practice?

”Kami mendorong komitmen melalui keterlibatan langsung dalam kegiatan kebersihan rutin, serta penekanan pada budaya kerja yang peduli lingkungan. Kami juga mengajak mereka dalam kegiatan kolaborasi seperti beach clean-up atau edukasi langsung di sekolah-sekolah sekitar mandalika saat program CSR berlangsung”

- c. Bagaimana mengukur konsistensi welcomer agent dalam menerapkan green practice?

”Konsistensi diukur dari kebiasaan harian mereka, seperti mematikan perangkat listrik saat digunakan menggunakan

kertas seminimal mungkin, dan aktif mengajak tamu mengikuti aktivitas ramah lingkungan. Supervisor juga turut memantau konsistensi perilaku tersebut. Kedepannya kami ingin menyusun checklist bulanan yang bisa dijadikan acuan evaluasi berkelanjutan”

E. Pertanyaan untuk Hotel Manager:

1. Problem Solving Capability

- a. Bagaimana kebijakan hotel dalam menangani kendala implementasi green practice?

”Kami menyadari bahwa tidak semua green practice dapat diterapkan dengan sempurna sejak awal. Oleh karena itu kebijakan kami lebih fleksibel namun tetap bertahap. Contohnya, kami tetap menggunakan dokumen cetak untuk kebutuhan operasional karena sistem paperless penuh belum berjalan optimal kami juga memfokuskan kebijakan pada edukasi internal terlebih dahulu sebelum mendorong kampanye kepada tamu secara luas”

- b. Apa strategi adaptasi yang diterapkan untuk menghadapi resistensi tamu?

”Kami berusaha memberikan pengalaman yang tetap nyaman bagi tamu sambil perlahan mengenalkan aspek ramah lingkungan. Misalnya, meskipun kami memiliki sistem AC sensor dikamar, kami tidak memaksakan tamu untuk tidak menggunakan handuk bersih setiap hari karena belum ada sistem reuse handuk yang aktif diinformasikan kami menghormati preferensi tamu namun terus menyisipkan edukasi melalui fasilitas kamar seperti channel informasi dan QR code”

c. Bagaimana sistem evaluasi efektivitas solusi yang diterapkan?

”Evaluasi dilakukan secara berkala melalui koordinasi lintas departemen, baik saat briefing maupun monthly management meeting. Kami melihat feedback dari tamu, laporan, dan observasi dari front office dan housekeeping. Beberapa indikator sederhana seperti efisiensi penggunaan listrik dan keterlibatan staf dalam kegiatan CSR juga menjadi bahan evaluasi informal kami”.

F. Pertanyaan untuk Housekeeping Manager:

1. Technical Support

- a. Bagaimana koordinasi dengan front office dalam penyediaan material ramah lingkungan?

“Koordinasi dengan Front Office dilakukan secara langsung, terutama terkait kebutuhan wooden key card dan amenities yang mendukung konsep sustainability. Meskipun belum semua material bersifat ramah lingkungan, kami berupaya menjaga konsistensi pengadaan barang sesuai standar Accor dan terus menyediakan produk yang lebih eco-friendly”

- b. Apa prosedur pengelolaan limbah yang melibatkan front office?

“Di area front office saat ini hanya tersedia satu tempat sampah umum, dan belum ada pemilahan limbah secara aktif. Housekeeping bertanggung jawab mengumpulkan sampah dari area front office secara rutin walaupun memang belum ada tetapi kami menyadari pentingnya edukasi dan sistem pemilahan di level front office, dan ini menjadi salah satu target perbaikan untuk kedepannya”.

- c. Bagaimana sistem pelatihan teknis untuk welcomer agent terkait prosedur green practice?

“Sejauh ini masih belum ada pelatihan teknis rutin yang dikhususkan untuk welcomer agent terkait green practice, namun saat kegiatan general cleaning mingguan staff front office dilibatkan sebagai bentuk pembiasaan tetapi kedepannya kami melihat memang perlu adanya sesi khusus agar mereka tidak hanya mengerti teknisnya tetapi juga mampu mengkomunikasikan nilai-nilai keberlanjutan kepada tamu dengan lebih percaya diri”



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Lampiran 3 Dokumentasi Penelitian



Dokumentasi kegiatan Wawancara dengan director of housekeeping Pullman Lombok Merujani Mandalika Beach Resort.



Dokumentasi kegiatan Wawancara dengan Duty Manager Pullman Lombok Merujani Mandalika Beach Resort.



