

Pendampingan untuk Inisiasi Implementasi Konsep *Green Hotel* pada Entitas Bisnis Perhotelan

Aryan Agus Pratama^{1*}, Restu Alpriansah², Ika Yuliana³, L. Jatmiko Jati⁴, Rizal Ramdani⁵

aryan@universitasbumigora.ac.id¹, alpriansahrestu@universitasbumigora.ac.id²,
ika_yuliana@universitasbumigora.ac.id³, jatmiko@universitasbumigora.ac.id⁴,
rizal@universitasbumigora.ac.id⁵

^{1,2,3,4,5}Universitas Bumigora

Abstract: *Rascals Hotel Kuta Lombok is an accommodation business entity located in the Mandalika Special Economic Zone, Central Lombok. Facing increasingly competitive business competition, this hotel provides excellent service with a beautiful environment and authentic traditional interior design. To maintain competitiveness, this hotel adopts technology but is limited to operational efficiency. The purpose of this activity is to build employee understanding and strengthen management initiatives to implement the green hotel concept. This activity is carried out through a series of socializations, digital service observations, and consultation discussions. The results of this activity show the high enthusiasm and initiative of hotel management to implement the green hotel concept. Employees have a basic understanding of the green hotel concept that strengthens resource assets. As a follow-up, it is necessary to create a strong management policy to strengthen long-term joint commitment and can improve operational efficiency and overall hotel competitiveness.*

Keywords: *Green Hotel, Mandalika SEZ, Community service, Sustainability*

Pendahuluan

Realisasi Kawasan Ekonomi Khusus Mandalika di Lombok telah berkontribusi besar dalam membangkitkan perekonomian di sektor industri pariwisata. Ketersediaan fasilitas penunjang yang bertaraf internasional mampu memulihkan hingga menciptakan lingkungan bisnis yang kondusif (Damanik et al, 2022; Laksmi et al, 2023). Ini juga didukung dengan penguatan infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi sebagai penunjang tewujudnya digitalisasi destinasi super prioritas KEK Mandalika (Muis, 2022). Tentunya kondisi Ini menjadi magnet tersendiri bagi investor maupun pelaku usaha dalam mengembangkan bisnis

pariwisata. Pratama, et al. (2023) menyebut masifnya pertumbuhan bisnis di kawasan Mandalika ditunjukkan dengan jumlah ketersediaan akomodasi yang tinggi sehingga menimbulkan persaingan bisnis yang sangat kompetitif.

Keberadaan teknologi informasi telah memengaruhi dan mengubah sistem operasional di industri perhotelan secara signifikan (Pratama et al, 2024). Hotel kini memanfaatkan teknologi informasi tidak hanya untuk meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga untuk memperluas jangkauan pasar. Akyeampong & Nutsugbodo (2016) menekankan bahwa teknologi informasi telah merombak sistem kerja perhotelan, sementara Ezzaouia & Bulchand-Gidumal (2016) menunjukkan bahwa perubahan ini didorong oleh tekanan persaingan, kebutuhan pelanggan, dan kebijakan pemerintah. Selain itu, penerapan teknologi informasi dalam layanan perhotelan menjadi semakin beragam dan disesuaikan dengan segmentasi pasar untuk meningkatkan layanan pelanggan, operasional, serta pendapatan, sekaligus meminimalkan biaya operasional.

Sudirman (2023) menambahkan bahwa penerapan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) di industri pariwisata dapat meningkatkan efisiensi energi dan mengurangi polusi lingkungan, menjadikan TIK sebagai motor penggerak menuju masa depan industri pariwisata yang berkelanjutan. TIK juga telah diterapkan untuk menjaga kelangsungan bisnis di sektor perhotelan, dengan sistem terkomputerisasi yang di rekomendasikan oleh Claudia et al (2019) guna meningkatkan efisiensi waktu dan meminimalkan kesalahan dalam rekapitulasi laporan, terutama laporan keuangan. Sistem ini dinilai mendesak dan penting sebagai alat pengendalian internal yang dapat diintegrasikan dengan layanan web seperti sistem reservasi, manajemen properti, dan perangkat Point of Sale (Moyeenudin et al., 2018).

Model dampak penerapan teknologi informasi yang dikembangkan oleh Melian-Gonzalez & Bulchand-Gidumal (2016) memberikan kerangka kerja bagi para pelaku industri perhotelan untuk memahami dan mengevaluasi peran teknologi dalam memodernisasi dan meningkatkan layanan serta operasional perhotelan. Model ini membantu pengambil keputusan di industri untuk menginvestasikan teknologi secara lebih tepat dan mengembangkan strategi yang berorientasi masa depan. Keberlanjutan bisnis di masa mendatang bergantung pada integrasi TIK dalam operasional, khususnya di green hotel, untuk mengoptimalkan efisiensi energi dan menciptakan lingkungan ramah lingkungan.

Rascals Hotel Kuta Lombok merupakan salah satu entitas bisnis akomodasi yang terletak di Kawasan Ekonomi Khusus Mandalika, Lombok Tengah. Rascals Hotel dikenal

sebagai hotel yang sejak tahun 2015 telah tumbuh dan berkembang dengan menawarkan pelayanan prima dan oasis kecil yang autentik (Pratama et al, 2024). Tahun 2023 disebut sebagai pencapaian terbaik pasca pandemi, karena dalam 6 bulan tingkat penjualan kamar mencapai 95% dengan tingkat hunian rata-rata pertahun 85%. Selain itu, rating review wisatawan mencapai 9.8 atau diindikasikan sebagai respon yang baik di Booking.com.

Kelebihan utama yang ditawarkan Rascals Hotel Kuta Lombok adalah menyediakan arsitektur bangunan lokal, design interior tradisional dengan bahan alami, lingkungan dengan oasis yang asri sehingga memberikan nuansa alam dan syarat dengan budaya lokal (Pratama et al, 2024). Selain itu, operasional layanan hotel telah menggunakan basis digital atau terdigitalisasi sehingga memudahkan kerja-kerja operasional yang memudahkan interaksi dengan wisatawan (Buunk & Werf, 2019). Digitalisasi ini sangat membantu proses layanan yang cepat, tepat, transparan sesuai perilaku wisatawan masa kini dan mengurangi penggunaan kertas (paperless) (Pratama et al, 2024). Bahkan dengan digitalisasi membuat biaya operasional menjadi lebih efisien (Melian-Gonzalez & Bulchand-Gidumal, 2016). Kesemua itu dapat dijadikan modal kuat dalam mengimplementasikan konsep *green hotel* sebagai bentuk keberlanjutan.

Hal-hal baik yang telah berjalan di Rascals Hotel Kuta Lombok tentunya harus dikelola baik sebagai bentuk kontribusi dalam mewujudkan ekosistem pariwisata berkelanjutan (Pratama et al, 2024). Akan tetapi, tantangan yang sedang dihadapi adalah memastikan sumberdaya manusia yang ada memiliki pengetahuan dan kesadaran mengenai prinsip dan bentuk penerapan *green hotel*. Ini penting untuk menunjang kelangsungan operasional dan pengembangan hotel sesuai konsep pariwisata berkelanjutan.

Metode

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan selama bulan Pebruari 2024 dengan tiga kali pertemuan secara bertahap setiap minggunya. Pada pelaksanaan pendampingan ini terdapat 3 tahapan kegiatan untuk membangun inisiasi penerapan konsep *green hotel* yaitu (1) Sosialisasi untuk meningkatkan pengetahuan dan pemahaman mengenai prinsip dan bentuk *green hotel*. Kegiatan sosialisasi ini dilaksanakan pada tanggal 6 Pebruari 2024 secara online diluar jam kerja yang melibatkan 7 orang yang terdiri dari manajer hotel, manajer dan supervisor *front office*, manajer dan supervisor *back office*, manajer Restoran, dan manajer IT. (2) Observasi pada layanan basis digital dan manfaat yang dirasakan. Kegiatan ini dilaksanakan pada tanggal 18 Pebruari 2024 secara langsung atau kunjungan langsung

melihat operasional layanan yang menggunakan sistem digital. (3) Diskusi dan Konsultasi indikasi penerapan konsep *green* hotel di Rascals Hotel Kuta Lombok. Kegiatan ini dilakukan pada tanggal 27 Pebruari 2024 secara online dengan melibatkan manajer hotel dan diskusi lebih lanjut mengenai dampak atau implikasi dari penerapan digitalisasi dalam mendukung keberlanjutan.



Gambar 1. Tahapan Pendampingan

Pembahasan

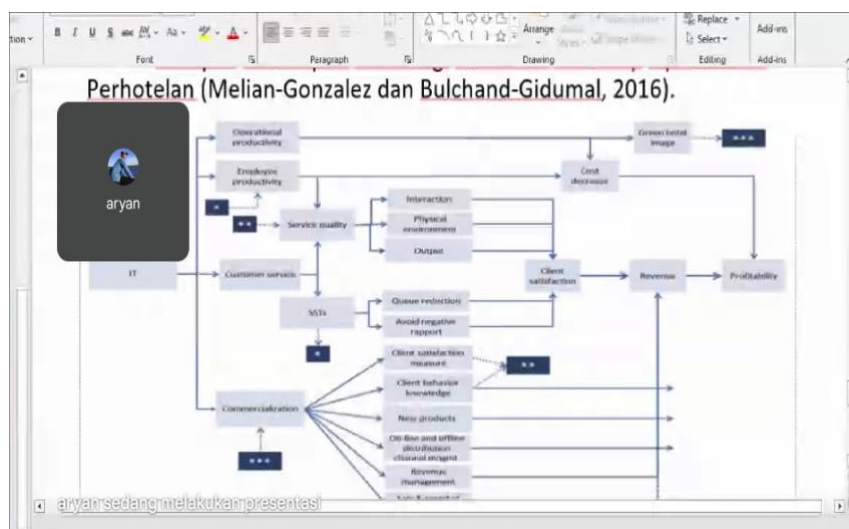
Kegiatan Sosialisasi

Untuk menerapkan dan melaksanakan usaha perhotelan yang berkelanjutan diperlukan pengetahuan yang komprehensif mengenai konsep dan indikator penerapan *green hotel*. Sosialisasi ini menekankan dua pokok bahasan untuk membangun pemahaman dan mendorong inisiasi Rascals Hotel Kuta Lombok yaitu konsep *green hotel*; dan digitalisasi operasional sebagai salah satu indikator penerapan *green hotel*.

Konsep *green hotel* muncul sebagai alternatif ramah lingkungan untuk properti. *Green Hotel Association* (2009) menyebut *green hotel* sebagai properti penginapan yang telah menggabungkan dan mengikuti praktik ramah lingkungan yang melingkupi penghematan energi dan air, pengurangan limbah, kegiatan daur ulang, dan mengurangi biaya operasional. Pemahaman ini mengklasifikasikan kriteria *green hotel* menjadi enam dimensi yang harus diperhatikan, yaitu: (1) *Green Design*. Hotel memiliki pertimbangan terhadap lingkungan sekitar dalam perencanaan dan desain-nya, sehingga tidak menyebabkan kemerosotan terhadap sistem ekologi lokal seperti arsitektur, energi baru dan terbarukan serta konservasi air; (2) *Energy Management*. Hotel mengimplementasikan metode baru penghematan energi terbarukan; (3) *Environmental Protection*. Hotel menggunakan interior dan dekorasi yang ramah lingkungan; (4) *Reduce Consumption*. Hotel mengoptimalkan penggunaan peralatan

tidak sekali pakai. Bahan pembersih yang ramah lingkungan serta penghematan kertas (*paperless*); (5) *Green Products and Services*. Hotel menyediakan layanan basis digital, ruang kamar dengan design ramah lingkungan, bebas rokok, termasuk menghias kamar dengan tanaman. Selain itu, untuk bahan makanan diupayakan sayuran segar; dan (6) *Socio-economic and environmental benefits*. Memberikan pelatihan mengenai green program untuk karyawan hotel.

Selanjutnya, digitalisasi operasional layanan sebagai indicator penerapan *green hotel*. Pemahaman ini mulai dibangun dari pendapat (Pratama et al, 2024) (Ham, Kim, dan Jeong, 2005) pernah mengungkapkan keberadaan teknologi informasi menjadi sumber penting bagi keunggulan kompetitif yang berkelanjutan pada industri perhotelan. Disebutkan juga peranan teknologi informasi mampu menyempurnakan layanan pelanggan, meningkatkan operasi, meningkatkan pendapatan, dan meminimalkan biaya operasional. Pemahaman ini mengarah pada produktivitas hotel. Kemudian (Melian-Gonzalez & Bulchand-Gidumal, 2016) memastikan penerapan sistem teknologi dalam operasional layanan memberikan kontribusinya terhadap tanggung jawab sosial dan membangun citra *green hotel*.



Gambar 2. Pemaparan Materi dalam Kegiatan Sosialisasi Konsep *Green Hotel*

Mengacu dari materi paparan (gambar 1) dalam kegiatan sosialisasi ini, menggambarkan bahwa layanan yang ada di Rascals Hotel Kuta Lombok secara tidak langsung telah menerapkan konsep *green hotel*. Artinya Rascals Hotel Kuta Lombok memiliki aset yang kuat untuk menerapkan dan membangun *branding* sebagai *green hotel*. Oleh karena itu, setiap elemen dan sumber daya hingga manajemen harus memiliki pemahaman yang sama, visi yang satu dan komitmen bersama dalam penerapannya.

Observasi Layanan Digital

Keberadaan teknologi informasi telah mempengaruhi dan mengubah sistem operasi di Rascals Hotel Kuta Lombok. Chirchir (2019) pernah mengungkapkan bahwa penggunaan teknologi sistem POS di hotel mampu menjamin efisiensi operasional hotel. Kegiatan observasi dilakukan untuk memastikan layanan operasional hotel mengaplikasikan sistem digital. Observasi ini dilakukan pada bagian *front office*, *back office*, dan restoran. Adapun system teknologi yang umum digunakan dalam industri perhotelan adalah *system Point of Sales (POS)* dan aplikasi digital.



Gambar 3. Observasi Layanan Digital *Front Office*

Point of Sale (POS) ini sistem kasir berbasis teknologi atau kasir digital. Sistem POS yang digunakan berbasis web sehingga menjadi lebih praktis. Penggunaan sistem ini berada di layanan *front office* (gambar 2) dan restoran (gambar 3). Keduanya menggunakan sistem POS yang berbeda namun diintegrasikan atau terkoneksi antara *front office* dan restoran. Koneksi kedua layanan ini menggunakan bantuan *share barcode* dan atau kode transaksi. Bukti transaksi dibagi melalui WhatsApp Group Hotel yang kemudian diinput kedalam sistem.

Aplikasi digital merupakan sebuah alat yang dapat membantu dan mempermudah kerja manusia. Aplikasi ini digunakan untuk layanan *back office* yang terfokus pada kegiatan penyajian data dan pembuatan laporan kinerja. Data *input* yang diproses di aplikasi digital diperoleh melalui laporan system POS di *front office* dan restoran. Aplikasi digital memberikan kemudahan dalam penyesuaian fitur yang dapat disesuaikan dengan komponen laporan dari POS. Hal ini dirasa jauh lebih memudahkan proses kerja dan akurasi pelaporan.

Umumnya, penggunaan sistem teknologi properti dalam menunjang operasional yang terintegrasi harus dengan satu sistem. Misalnya sistem POS digunakan disemua layanan dengan jenis yang sama, sehingga bisa menunjang efisiensi kerja maupun menunjang produktivitas kerja. Namun, di Rascals Hotel karena keterbatasan biaya sehingga ada alternatif yang dikembangkan yakni mengoptimalkan teknologi yang dimiliki untuk penghubung atau pengintegrasian antar sistem. Ini dirasa jauh lebih hemat serta mampu menekan biaya *printing* yang artinya telah terealisasi program *paperless*. Ini tentunya menjadi indikator penting dalam menunjang penerapan *green hotel*.

Diskusi dan Konsultasi Indikator *Green Hotel*. Pada kegiatan pengabdian kepada Masyarakat ini, membuka kesempatan diskusi dan konsultasi terkait indentifikasi indikator *green hotel* di Rascals Hotel Kuta Lombok. Kegiatan diskusi dan konsultasi ini berlangsung dengan suasana lebih terbuka dari aspek manajemen. Pihak manajemen setelah mendapatkan pemaparan materi tentang konsep *green hotel* dan digitalisasi sebagai salah satu indikator penerapannya membuka wawasan dan cara pandang untuk masa depan Rascals Hotel. Pada kesempatan ini, pengelola memastikan kembali mengenai keterhubungan otomatisasi layanan *front office*, *back office* dan restoran dengan konsep *green hotel*.

Kegiatan diskusi ini memiliki point yang mengarah pada implikasi digitalisasi terhadap efisiensi biaya operasional. Dalam hal ini, implikasi yang paling nyata terlihat dan telah dirasakan adalah penurunan biaya *printing* dan *stationary* yang sangat signifikan. Ini perlu dicek kembali laporan perencanaan dan belanja untuk *printing* dan *stationary* tersebut. Selain itu, biaya instalasi sistem teknologi yang digunakan pada *front office*, *back office* dan restoran masih terjangkau dan tidak ada biaya *maintenance*, sehingga dirasa tidak mengganggu perencanaan biaya operasional yang sudah ada. Pengadaan device penunjang system juga terbatas pada tablet dan printer portable untuk di restaurant saja, selebihnya tidak ada. *Device* yang digunakanpun terbilang standar dan tidak memakan biaya besar.

Optimalisasi pengaplikasian teknologi dalam konteks operasional penting untuk dilakukan karena memberikan implikasi terhadap penguatan nilai-nilai *green hotel* untuk keberlanjutan. Hasil penelitian (Pratama et al, 2024) juga mengemukakan bahwa kemampuan adaptasi teknologi entitas bisnis perhotelan ditunjukkan dengan adopsi teknologi atau penerapan teknologi yang didorong atas keinginan untuk *automasi* operasional dan ketangkasan pasar yang dimiliki hotel. Adopsi teknologi ini merangsang daya saing hotel untuk memenangkan pasar dengan mengoptimalkan efisiensi biaya operasional. Ini yang

menegaskan dan mengarahkan Manajemen untuk dapat segera mengambil sikap untuk menindaklanjuti potensi sumber daya yang sudah tersedia untuk menunjang dan memastikan implementasi digitalisasi layanan untuk memperkuat prinsip pariwisata berkelanjutan.

Kesimpulan

Dari keseluruhan kegiatan sosialisasi, pendampingan observasi serta diskusi dan konsultasi menggambarkan antusiasme dan keinginan kuat untuk menerapkan konsep *green hotel* di Rascals Hotel Kuta Lombok. Aset sumber daya yang sudah ada sangat jelas menggambarkan penerapan maupun implikasi dari konsep *green hotel*. Akan tetapi hal tersebut belum dapat di klaim sebelum ada komitmen manajemen hotel itu sendiri. Kebijakan pun harus ditunjang dengan kesiapan sumber daya manusia terkait penerapan konsep ini. Untuk itu ini perlu dituangkan dalam bentuk kebijakan manajemen sehingga memperkuat komitmen bersama.

Melalui kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini juga dapat dijadikan sebagai langkah awal dalam peningkatan kapasitas yang dilakukan manajemen untuk karyawannya. Untuk itu, perlu dikuatkan komitmen dan dapat ditindaklanjuti dengan penguatan pada perencanaan pengembangan *green hotel* dengan mengacu pada ketentuan *green hotel associate* sehingga bisa mendapatkan pengakuan atau legalitas sebagai hotel yang menerapkan *green hotel*.

Ucapan Terima Kasih

Saya ucapkan terima kasih kepada tim pengabdian sehingga pelaksanaan kegiatan dapat berjalan lancar sampai tahap evaluasi. Tidak lupa pula, kami ucapkan terima kasih kepada karyawan Hotel yang kooperatif dalam memberikan informasi dan mengikuti proses kegiatan pengabdian sampai selesai.

Daftar Pustaka

- Akyeampong, O. and Nutsugbodo, R. (2016). Adoption of Information and Communication Technologies by Hotels. pages 89–109.
- Buckley, R. 2012. Sustainable tourism: Research and reality. *Annals of Tourism Research*, 39, 528–546
- Buunk, E., & Werf, E.V.D. (2019). Adopters versus Non-Adopters of the Green Key Ecolabel in the Dutch Accommodation Sector. *Sustainability*, 11(3563), 1-18.

<https://doi.org/10.3390/su11133563>

- Chirchir, L. K., Nyaoga, R. B., Tanui, J., and Njenga, G. (2019). Effect of Electronic Point of Sale System on Operational Efficiency of Hotels in Nakuru County. *Kabarak University: Education in Biblical Perspective*, 3(6):1–12.
- Claudia, S. S. D., Pontoh, W., and Walandouw, S. K. (2019). Analisis Sistem Pengendalian InternPenerimaan Kas pada Hotel Gran Puri Manado.*Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 7(2):1121-1130.<https://doi.org/10.35794/emba.v7i2.23253>
- Damanik, F.K, et al. (2022). Smart Tourism Destination: A Comparative Study for Five Super Priority Destinations in Indonesia. *Proceedings of the 3rd South American International Industrial Engineering and Operations Management Conference*, Asuncion, Paraguay, July 19-21, 2022.
- Ezzaouia, I. and Bulchand-Gidumal, J. (2020). Factors influencing the adoption of information technology in the hotel industry. An analysis in a developing country.*Tourism Management Perspectives*,34:100675.<https://doi.org/10.1016/j.tmp.2020.100675>
- Green Hotel Associate. (2009). “What are Green Hotels?” <http://www.greenhotels.com>. (akses tanggal 18 Januari 2024).
- Ham, S., Kim, W. G., and Jeong, S. (2005). “Effect of Information Technology on Performance in Upscale Hotels”. *Hospitality Management* 24, 281-294. Doi:10.1016/j.ijhm.2004.06.010.
- Hunter, C.J. 1995. On the Need to Re-Conceptualise Sustainable Tourism Development. *Journal of Sustainable Tourism* 3 (3), 155-165.
- Laksmi, P.A.S., Arjawa, I.G.W., and Pulawan, I.M. (2023). Community Participation to Improve Tourism Industry Performance: A Case Study in Mandalika Lombok Tourist Area. *International Journal of Social Health* 2(6): 377-348. DOI: 10.58860/ijsh.v2i6.63
- Melian-Gonzalez, S., and Bulchand-Gidumal, J. 2016. “A model that connects information technology and hotel performance”. *Tourism Management* 53, 30-37. <http://dx.doi.org/10.1016/j.tourman.2015.09.005>.
- Moyeenudin, H., Javed Parvez, S., Anandan, R., and Narayanan, K. (2018). Data management with PMS in hotel industry.*International Journal of Engineering & Technology*, 7(2.21):327.<https://doi.org/10.14419/ijet.v7i2.21.12396>
- Muis, T. (2022). “Enterprise Digital Solution Magazine: KEK Mandalika Destinasi Wisata Kelas Dunia yang Menjadi Perhelatan MotoGP Internasional”. *Telkom Digital Solution*. Diakses pada 8 Maret 2024 melalui https://www.telkomdigitalsolution.com/uploads/2022/04/Majalah-Enterprise-Vol-16_Web.pdf
- Pratama, A.A., Yuliana, I., dan Alpiansah, R. (2023). “Brand Loyalty Ditinjau dari Brand Experience, Brand Authenticity dan Brand Love”. *Ganec Swara*, Vol. 17, No. 3. <https://doi.org/10.35327/gara.v17i3.563>.
- Pratama, A. A., Jumadi, M., Ramdani, R., & Bakarim, N. A. A. A. (2024). Investigation of Technology Adaptation in the Hospitality Industry in Mandalika Special Economic Zone. *Target: Jurnal Manajemen Bisnis*, 6(1), 11-18. DOI: 10.30812/target.v6i1.4057
- Sharpley, R. 2000. Tourism and Sustainable Development: Exploring the Theoretical Divide. *Journal Of Sustainable Tourism* 8 (1).

- Sudirman, F. A. (2023). Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dan SDGD: Review Literatur Sistematis. *Jurnal Ilmu Komunikasi UHO: Jurnal Penelitian Kajian Ilmu Komunikasi dan Informasi*, 8(2):273–288. <https://doi.org/10.52423/jikuho.v8i2.56>
- Zolfani, S.H., Sedaghat, M., Maknoon, R., and Zavodskas, E.K. 2015. Sustainable tourism: a comprehensive literature review on frameworks and applications. *Economic Research-Ekonomska Istraživanja*. 28 (1) : 1 –30, <http://dx.doi.org/10.1080/1331677X.2014.995895>.