

Implementasi Konsep Keberlanjutan dalam Pelayanan Pelanggan Department Bar Melalui SOP Pengelolaan Sampah di Jambuluwuk Oceano Seminyak Hotel

Kadek Deva Wardana^{1*}, Trianasari², Nyoman Dini Andiani³

¹⁻³ Program Studi Manajemen, Universitas Pendidikan Ganesha, Indonesia

Email: deva.wardana@student.undiksha.ac.id^{1*}, nanatrianasari01@undiksha.ac.id²,
dini.andiani@undiksha.ac.id³

*Penulis Korespondensi: deva.wardana@student.undiksha.ac.id

Abstract. *This study aims to analyze the implementation of sustainability principles in customer service within the Bar Department through the application of the Standard Operating Procedure (SOP) for waste management, as well as to identify the challenges and strategies adopted by bar staff at Jambuluwuk Oceano Seminyak Hotel. Employing a descriptive qualitative approach, data were collected through semi-structured interviews, observations, and documentation involving informants from the HR Department, Bar Manager, and Bar Supervisor to obtain comprehensive insights from policy formulation to on-site operational practices. The findings indicate that sustainability efforts such as reducing single-use plastics, implementing a straw on request policy, and providing segregated waste bins have been introduced; however, these efforts are not fully integrated into formal SOPs, resulting in inconsistent implementation that largely depends on staff initiative, particularly during peak operational hours. Key challenges include limited supporting facilities, insufficient training on sustainability, and conflicts between rapid service demands and proper waste segregation. Nevertheless, bar staff have employed adaptive strategies such as end-of-shift waste sorting, reducing unnecessary plastic use, and maintaining internal communication to ensure compliance. This study highlights the need for a more comprehensive waste management SOP, continuous sustainability training, and improved facilities to strengthen consistent and systematic sustainability practices within bar service operations.*

Keywords: Bar Operations; Customer Service; Hospitality; Sustainability; Waste Management SOP.

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan konsep keberlanjutan dalam pelayanan pelanggan di Departemen Bar melalui implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) pengelolaan sampah serta mengidentifikasi tantangan dan strategi yang diterapkan oleh staf Bar di Jambuluwuk Oceano Seminyak Hotel. Menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, data dikumpulkan melalui wawancara semi-terstruktur, observasi, dan dokumentasi dengan melibatkan informan dari HR Department, Bar Manager, dan Bar Supervisor untuk memperoleh pemahaman menyeluruh pada level kebijakan hingga praktik lapangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa upaya keberlanjutan seperti pengurangan plastik sekali pakai, kebijakan straw on request, serta penyediaan tempat sampah terpilah telah diterapkan, namun belum sepenuhnya terintegrasi dalam SOP formal sehingga pelaksanaannya masih bergantung pada inisiatif staf dan belum berjalan konsisten, terutama pada jam operasional sibuk. Tantangan utama meliputi keterbatasan fasilitas pendukung, kurangnya pelatihan khusus mengenai sustainability, serta konflik antara tuntutan pelayanan cepat dan pemilahan sampah. Meski demikian, staf bar tetap menjalankan strategi adaptif seperti pemilahan sampah di akhir shift, pengurangan penggunaan plastik, serta komunikasi internal untuk saling mengingatkan. Penelitian ini menegaskan perlunya penyusunan SOP pengelolaan sampah yang lebih komprehensif, peningkatan pelatihan berkelanjutan, dan optimalisasi fasilitas untuk memperkuat implementasi konsep keberlanjutan dalam pelayanan bar secara konsisten dan berkesinambungan.

Kata kunci: Bar; Customer Service; Keberlanjutan; Perhotelan; SOP Pengelolaan Sampah.

1. LATAR BELAKANG

Industri pariwisata merupakan sektor strategis yang berkontribusi signifikan terhadap perekonomian, terutama di destinasi seperti Bali. Pertumbuhan sektor ini meningkatkan kebutuhan akomodasi yang tidak hanya menjunjung kualitas layanan, tetapi juga menerapkan praktik operasional berkelanjutan. Dalam beberapa dekade terakhir, isu keberlanjutan menjadi

sorotan di sektor perhotelan seiring meningkatnya kesadaran wisatawan terhadap dampak lingkungan dari aktivitas hospitality (Astawa & Budarma, 2021). Sebagai respons, konsep green hospitality dikembangkan untuk mengintegrasikan aspek lingkungan ke dalam operasional hotel, dengan tujuan meningkatkan daya saing sekaligus meminimalkan dampak negatif.

Perubahan preferensi wisatawan mendorong adopsi praktik ramah lingkungan pada tingkat kebijakan dan operasional. Laporan Booking.com Sustainable Travel Report menunjukkan lebih dari 70% wisatawan global cenderung memilih akomodasi yang menerapkan praktik tersebut, sehingga hotel didorong menerapkan strategi keberlanjutan dalam kegiatan sehari-hari. Departemen food and beverage, khususnya bar, menjadi kontributor signifikan limbah plastik operasional misalnya sedotan, stirrer, botol, kemasan garnish, dan kemasan bahan baku dan hal ini diperkuat oleh temuan United Nations Environment Programme (UNEP) terkait kontribusi sektor hospitality terhadap sampah plastik pada layanan makanan dan minuman.

Selain tekanan pasar, regulasi turut mendorong penerapan keberlanjutan di perhotelan. Di Bali, Pergub Nomor 97 Tahun 2018 tentang Pembatasan Timbulan Sampah Plastik Sekali Pakai mewajibkan sektor pariwisata, termasuk hotel, mengurangi penggunaan plastik dalam operasionalnya. Ketentuan tersebut menegaskan bahwa upaya keberlanjutan harus diimplementasikan secara nyata. Di praktik operasional, upaya keberlanjutan hotel sering difokuskan pada kebijakan makro seperti efisiensi energi, konservasi air, dan pengelolaan lingkungan umum, sementara integrasi prinsip keberlanjutan ke dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) layanan pelanggan terutama pada departemen bar masih terbatas. Padahal SOP berfungsi sebagai pedoman kerja yang memastikan konsistensi layanan, kualitas operasional, dan evaluasi kinerja karyawan (Suryawan, 2022). Ketiadaan integrasi tersebut menyebabkan praktik ramah lingkungan kerap bergantung pada inisiatif individu dan belum menjadi bagian sistemik layanan.

Jambuluwuk Oceano Seminyak Hotel, sebuah hotel berbintang di Seminyak, menunjukkan komitmen terhadap praktik keberlanjutan; namun integrasi prinsip tersebut ke dalam SOP pelayanan pelanggan di departemen bar perlu dikaji lebih jauh. Penelitian ini bertujuan menganalisis penerapan konsep keberlanjutan melalui SOP pengelolaan sampah di departemen bar, serta mengidentifikasi tantangan dan strategi karyawan untuk memberikan layanan ramah lingkungan tanpa mengurangi kualitas pelayanan tamu.

Kebaruan penelitian ini terletak pada fokusnya yang spesifik mengkaji integrasi prinsip keberlanjutan dalam SOP pelayanan pada unit operasional bar yang membedakan studi ini dari

penelitian sebelumnya yang umumnya membahas green hospitality pada tingkat hotel secara keseluruhan. Diharapkan temuan penelitian dapat memperkaya kajian green hospitality dan memberikan rekomendasi praktis bagi manajemen hotel dalam merancang SOP pelayanan yang selaras dengan prinsip keberlanjutan.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian berjudul “Implementasi Konsep Keberlanjutan dalam Pelayanan Pelanggan Departement Bar melalui SOP Pengelolaan Sampah Di Jambuluwuk Oceano Seminyak Hotel” menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menganalisis implementasi konsep keberlanjutan dalam pelayanan pelanggan Departemen Bar melalui SOP pengelolaan sampah di Jambuluwuk Oceano Seminyak Hotel. Hotel Jambuluwuk Oceano Seminyak merupakan hotel berbintang yang berlokasi di kawasan pariwisata Seminyak, Bali, dan menyediakan fasilitas akomodasi lengkap termasuk restoran, kolam renang, serta beberapa outlet bar yang melayani tamu domestik maupun internasional. Sebagai bagian dari jaringan hotel yang menempatkan pengalaman tamu sebagai prioritas, hotel ini menerapkan standar pelayanan yang menekankan kecepatan penyajian, keramahan staf, dan pemeliharaan kebersihan.

Di sisi lain, Jambuluwuk Oceano Seminyak juga telah memulai sejumlah inisiatif keberlanjutan yang relevan dengan fokus penelitian ini, seperti pengurangan penggunaan plastik sekali pakai dan kampanye internal pengelolaan limbah; namun implementasi praktik tersebut di unit-unit operasional, khususnya Departemen Bar, masih menunjukkan variasi praktik yang dipengaruhi oleh struktur SOP, fasilitas pendukung, dan tingkat pelatihan staf. Keunikan konteks operasional dan komitmen manajerial itulah yang menjadikan hotel ini lokasi penelitian dipilih secara purposive karena relevansi praktik keberlanjutan dengan fokus kajian.

Data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara semi-terstruktur dengan HR Department, Bar Manager, dan Bar Supervisor, serta observasi langsung terhadap aktivitas operasional Departemen Bar. Data sekunder diperoleh dari dokumen perusahaan, SOP pengelolaan sampah, laporan internal, dan literatur yang relevan. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Keabsahan data diuji menggunakan triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu untuk meningkatkan kredibilitas hasil penelitian. Analisis data menggunakan model interaktif yang meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Analisis dilakukan secara berkelanjutan untuk memperoleh pemahaman yang

mendalam mengenai penerapan konsep keberlanjutan, tantangan yang dihadapi, serta strategi yang diterapkan dalam pengelolaan sampah pada Departemen Bar.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Bar Jambuluwuk Oceano Seminyak Hotel

Bar di Jambuluwuk Oceano Seminyak merupakan salah satu fasilitas pelayanan penting yang melengkapi akomodasi hotel bintang di kawasan pariwisata Seminyak, Bali. Unit ini melayani beragam kebutuhan tamu, mulai dari penyajian minuman non-alkohol dan alkohol hingga layanan koktail dan hidangan ringan, serta menjadi ruang interaksi sosial bagi wisatawan dan tamu hotel. Dalam operasionalnya, bar menerapkan standar pelayanan yang menekankan kecepatan penyajian, keramahan staf, dan pemeliharaan kebersihan untuk memastikan pengalaman tamu yang optimal.

Meskipun demikian, bar juga menunjukkan potensi tinggi dalam menghasilkan limbah, khususnya plastik sekali pakai seperti sedotan, botol, dan kemasan lainnya. Permasalahan ini diperparah oleh kurangnya integrasi praktik keberlanjutan ke dalam SOP operasional; fokus SOP yang ada lebih banyak pada aspek teknis pelayanan dari kecepatan, kebersihan, dan etika interaksi sementara prosedur pengelolaan sampah serta penerapan prinsip *reduce*, *reuse*, dan *recycle* belum dirumuskan secara rinci dan sistematis. Akibatnya, inisiatif pengurangan penggunaan material sekali pakai banyak bergantung pada kesadaran individu karyawan dan arahan lisan dari atasan, sehingga pelaksanaan kebijakan ramah lingkungan relatif tidak konsisten, terutama pada saat tingkat kunjungan tinggi ketika prioritas layanan dipusatkan pada efisiensi dan kecepatan.

Peran staf bar dalam komunikasi program keberlanjutan cenderung reaktif; informasi terkait kebijakan ramah lingkungan umumnya disampaikan hanya jika tamu mengajukan pertanyaan. Kondisi ini menunjukkan adanya kebutuhan mendesak untuk merancang dan mengintegrasikan SOP pengelolaan sampah yang lebih komprehensif dan terstruktur, sehingga bar dapat mempertahankan standar layanan tinggi sekaligus mengurangi dampak lingkungan. Dengan fokus pada pengurangan plastik sekali pakai dan penguatan sistem waste management, bar Jambuluwuk Oceano Seminyak berpeluang menjadi contoh praktik layanan yang seimbang antara kualitas customer service dan komitmen keberlanjutan.

Sub-Section Integrasi Konsep Keberlanjutan dalam Pelayanan Bar

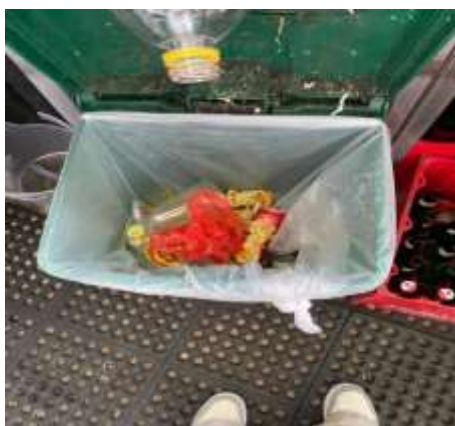
Hotel Jambuluwuk Oceano Seminyak adalah hotel berbintang yang berlokasi di kawasan pariwisata Seminyak, Bali, dan berfungsi sebagai akomodasi yang melayani kebutuhan wisatawan domestik maupun internasional. Selain menyediakan fasilitas penginapan, hotel ini

menawarkan layanan tambahan seperti restoran dan bar yang dirancang untuk meningkatkan kenyamanan serta kepuasan tamu. Sebagai bagian dari industri perhotelan yang mengalami persaingan ketat, Jambuluwuk Oceano Seminyak berupaya mempertahankan standar pelayanan tinggi melalui penekanan pada kecepatan penyajian, keramahan staf, kebersihan, dan etika interaksi dengan tamu.

Dalam konteks keberlanjutan, hotel menghadapi tantangan yang umum pada unit-unit hospitality, khususnya terkait penggunaan plastik sekali pakai dan pengelolaan limbah di area layanan seperti bar. Walaupun terdapat komitmen umum terhadap kualitas layanan, integrasi praktik ramah lingkungan ke dalam dokumen SOP operasional dinilai belum memadai; prosedur pengelolaan sampah dan penerapan prinsip *reduce*, *reuse*, dan *recycle* belum dirumuskan secara terperinci dan sistematis. Akibatnya, inisiatif lingkungan sering bergantung pada kesadaran individual karyawan dan instruksi lisan dari manajemen, sehingga konsistensi pelaksanaan kebijakan berkelanjutan masih dipengaruhi oleh kondisi operasional—mis. lonjakan kunjungan tamu yang memprioritaskan kecepatan layanan.

Kondisi ini menciptakan peluang bagi manajemen untuk mengembangkan dan mengintegrasikan kebijakan keberlanjutan yang lebih formal, khususnya dalam unit-unit intensif sumber daya seperti bar. Dengan memperkuat SOP pengelolaan sampah, mengurangi ketergantungan pada plastik sekali pakai, dan meningkatkan komunikasi program keberlanjutan kepada tamu, Jambuluwuk Oceano Seminyak dapat meningkatkan reputasi sebagai bagian dari *eco-friendly hospitality* sekaligus mempertahankan daya saing dalam pasar pariwisata yang semakin menuntut praktik ramah lingkungan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa prinsip keberlanjutan telah mulai diimplementasikan dalam pelayanan Departemen Bar di Jambuluwuk Oceano Seminyak Hotel melalui berbagai praktik operasional ramah lingkungan, antara lain pengurangan penggunaan plastik sekali pakai dengan kebijakan *straw on request* dan penggantian sedotan plastik dengan alternatif ramah lingkungan, penyediaan tempat sampah terpilah untuk memisahkan sampah organik, anorganik, dan kaca, penggunaan gelas kaca, serta upaya pemilahan sampah (Wirayuda, 2024; Putranto, 2023).



Gambar 1. Pemilahan Sampah.

Berdasarkan Gambar 1 dijelaskan perhatian terhadap praktik keberlanjutan di sektor perhotelan telah meningkat seiring dengan kesadaran global terhadap isu lingkungan dan ekspektasi tamu yang semakin mengutamakan pengalaman yang ramah lingkungan. Hotel sebagai penyedia jasa layanan yang intensif sumber daya memainkan peran penting dalam mengurangi jejak lingkungan melalui kebijakan operasional, desain layanan, dan perilaku staf. Penelitian ini mengeksplorasi sejauh mana prinsip-prinsip reduce, reuse, dan recycle telah diintegrasikan ke dalam prosedur operasional standar (SOP) layanan bar, serta bagaimana implementasinya dipengaruhi oleh faktor struktural dan perilaku karyawan. Temuan berikut menjelaskan kondisi aktual praktik ramah lingkungan di tingkat operasional dan manajerial, hambatan dalam integrasi kebijakan formal, serta implikasinya terhadap konsistensi pelayanan ramah lingkungan di hotel.

Kesadaran lingkungan di kalangan karyawan, baik pada level operasional maupun manajerial, juga ditemukan meningkat sehingga beberapa pegawai secara sukarela mengurangi penggunaan material sekali pakai dan mengarahkan langkah alternatif yang lebih ramah lingkungan, meskipun 31 langkah tersebut belum diatur secara tertulis dalam SOP resmi (Widiastini, 2015). Namun demikian, integrasi praktik keberlanjutan ke dalam dokumen SOP pelayanan bar dinyatakan belum memadai SOP yang berlaku cenderung menitikberatkan aspek teknis pelayanan seperti kecepatan penyajian, standar kebersihan, dan etika interaksi dengan tamu, sementara prosedur pengelolaan sampah serta penerapan prinsip reduce, reuse, dan recycle belum dirumuskan secara rinci dan sistematis (Nugraha et al., 2022; Harsono, 2023). Akibatnya, pelaksanaan pelayanan ramah lingkungan masih sangat bergantung pada arahan lisan dari atasan dan inisiatif individu karyawan, sehingga inconsistency terjadi terutama pada saat tingkat kunjungan tinggi ketika prioritas diberikan pada kecepatan pelayanan; peran staf bar dalam menyampaikan informasi program keberlanjutan kepada tamu pun masih bersifat

reaktif, umumnya diberikan hanya jika tamu menanyakan secara langsung, sehingga komunikasi mengenai kebijakan ramah lingkungan belum menjadi bagian terintegrasi dalam pelayanan (Wirayuda, 2024; Putranto, 2023).

Kesenjangan antara SOP dan Praktik Lapangan

Perbedaan nyata antara kebijakan tertulis dan praktik di lapangan sering kali menjadi penghambat utama dalam upaya internalisasi prinsip keberlanjutan di lingkungan perhotelan. Pada unit pelayanan bar, meskipun terdapat kesadaran lingkungan di tingkat individu, lemahnya integrasi prinsip *reduce, reuse, and recycle* ke dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) menyebabkan pelaksanaan praktik ramah lingkungan bersifat sporadis dan bergantung pada inisiatif personal. Oleh karena itu, penyusunan SOP yang terstruktur dan mengikat menjadi langkah strategis yang penting bagi manajemen hotel untuk memastikan pengelolaan sampah menjadi bagian sistematis dari tugas operasional, sekaligus menyediakan kerangka bagi monitoring, evaluasi, dan perbaikan berkelanjutan (Anom & Suryasih, 2024).



Gambar 2. Wawancara tentang SOP dan Praktik Lapangan.

Berdasarkan Gambar 2 dapat dijelaskan dengan menjadi bagian dari upaya meningkatkan kualitas layanan dan daya saing, hotel modern dituntut tidak hanya mempertahankan standar hospitality tetapi juga menerapkan praktik keberlanjutan yang nyata dalam operasional sehari-hari. Di unit-unit layanan seperti bar, kebijakan yang jelas mengenai pemilahan sampah, penggunaan material ramah lingkungan, dan alur kerja efisien menjadi krusial untuk menjamin konsistensi praktik ramah lingkungan tanpa mengorbankan kenyamanan tamu.

Pengaturan yang jelas mengenai pemilahan sampah, penggunaan material ramah lingkungan, dan alur kerja yang efisien, diharapkan konsistensi pelaksanaan pengelolaan sampah meningkat dan karyawan, khususnya customer service dan bartender dapat didorong berperan sebagai agen edukasi lingkungan kepada tamu melalui komunikasi persuasif tentang kebijakan seperti *straw on request* tanpa mengurangi kualitas pelayanan (Widiantara & Trianasari, 2021; Andiani & Widiastini, 2015). Namun demikian, penelitian ini menemukan

kesenjangan antara SOP yang ada dan praktik operasional di lapangan: SOP pengelolaan sampah belum merinci prosedur pemilahan maupun pengurangan limbah plastik di Departemen Bar sehingga penerapan praktik keberlanjutan berbeda antar staf dan antar shift, sedangkan keterbatasan fasilitas pendukung, misalnya penempatan tempat sampah terpilah yang belum strategis menyebabkan proses pemilahan sering tidak dilakukan secara optimal saat layanan padat dan baru dilakukan kembali setelah jam operasional berakhir. Oleh karena itu, pengembangan SOP pelayanan bar yang mengintegrasikan prinsip keberlanjutan perlu dipandang sebagai investasi jangka panjang yang harus didukung dengan pelatihan berkelanjutan, fasilitas memadai, serta komitmen manajemen untuk pengawasan dan evaluasi rutin agar praktik ramah lingkungan dapat diterapkan secara konsisten, efektif, dan berkelanjutan (Sugiyono & Noeraini, 2019; Anom & Suryasih, 2024).

Tantangan Penerapan Sustainability dalam Operasional Bar

Komitmen terhadap kualitas layanan dan citra destinasi, Hotel Jambuluwuk Oceano Seminyak berhadapan dengan tantangan penerapan praktik keberlanjutan yang khas pada unit operasional intensif seperti bar. Kendala utama tercatat pada aspek pembekalan dan fasilitas: pelatihan tentang pengelolaan sampah dan prinsip *reduce-reuse-recycle* belum disesuaikan secara khusus untuk dinamika kerja bar yang cepat, sementara fasilitas pemilahan yang terbatas dan penempatan yang kurang strategis menyulitkan pelaksanaan saat jam sibuk. Tekanan operasional untuk mempertahankan kecepatan dan standar pelayanan seringkali menempatkan prosedur pemilahan di posisi sekunder, sehingga upaya informal oleh staf seperti pemilahan akhir shift dan pengurangan penggunaan plastik secara sukarela muncul sebagai solusi sementara. Kondisi ini menegaskan perlunya intervensi manajerial berupa SOP yang terintegrasi, pelatihan terstruktur, dan penyediaan fasilitas memadai agar praktik ramah lingkungan dapat diterapkan secara konsisten tanpa mengurangi kualitas layanan.



Gambar 3. Penerapan Sustainability dalam Operasional Bar.

Pada Gambar 3 dapat dijelaskan tantangan utama dalam penerapan pelayanan ramah lingkungan di Departemen Bar Jambuluwuk Oceano Seminyak Hotel diidentifikasi berkaitan dengan keterbatasan pelatihan khusus mengenai keberlanjutan dan fasilitas pendukung yang belum memadai sebagian karyawan dilaporkan belum memperoleh pembekalan terstruktur mengenai pengelolaan sampah berkelanjutan yang terintegrasi dengan prosedur pelayanan bar, karena pelatihan yang diberikan masih bersifat umum dan belum menyesuaikan karakteristik area bar yang cepat dan dinamis sehingga pemahaman serta keterampilan penerapan prinsip keberlanjutan menjadi tidak merata dan sangat bergantung pada pengalaman serta kesadaran individu (Widiastini, 2017).

Selain itu, fasilitas pemilahan sampah yang tersedia dinilai terbatas dari segi jumlah dan penempatan sehingga kurang praktis digunakan saat operasional bar padat, sehingga proses pemilahan sering ditunda atau tidak dilakukan secara optimal pada jam sibuk dan berpotensi mengurangi efektivitas pengelolaan limbah (Waitt & Gibson, 2014; Hendra et al., 2024). Tekanan operasional dan tingginya intensitas layanan pada periode kunjungan puncak menyebabkan staf cenderung memprioritaskan kecepatan pelayanan dibandingkan prosedur pemilahan, sehingga konflik antara tuntutan pelayanan prima dan tujuan keberlanjutan muncul apabila tidak diatur melalui SOP yang jelas (Wulandari, 2013). Tingkat partisipasi tamu dalam program keberlanjutan juga ditemukan bervariasi; sebagian tamu menunjukkan kepedulian lingkungan sementara sebagian lain belum memahami tujuan pengurangan sampah yang diterapkan hotel. Sebagai respons adaptif, strategi informal dikembangkan oleh karyawan, antara lain pemilahan sampah pada akhir shift, pengurangan penggunaan plastik sekali pakai yang tidak esensial, serta peningkatan komunikasi internal antarstaf untuk saling mengingatkan pentingnya praktik keberlanjutan; meskipun belum tertulis dalam SOP, langkah-langkah ini mencerminkan komitmen staf dan menandakan bahwa dengan dukungan kebijakan terstruktur, pelatihan rutin, dan fasilitas memadai, praktik pelayanan ramah lingkungan di departemen bar berpotensi diterapkan lebih konsisten dan efektif (Nusraningrum & Pratama, 2019).

Strategi Adaptif Karyawan dalam Mendukung Pelayanan Ramah Lingkungan

Di tengah tekanan operasional dan tantangan fasilitas, Departemen Bar di Hotel Jambuluwuk Oceano Seminyak menunjukkan upaya adaptif yang nyata dalam menerapkan praktik keberlanjutan tanpa mengorbankan kualitas layanan. Salah satu inisiatif yang menonjol adalah kebijakan "straw on request", yang dipadukan dengan komunikasi persuasif kepada tamu dan pelatihan front-line staff, sehingga penggunaan sedotan plastik berkurang secara substansial sementara pengalaman tamu tetap terjaga. Selain itu, praktik pemilahan sampah pada akhir shift dan komunikasi internal antar staf memperlihatkan komitmen kolektif

meskipun masih bersifat informal; hasil awal menunjukkan penurunan limbah plastik dan efisiensi biaya, menandakan bahwa dengan dukungan prosedur yang terstruktur dan monitoring berkala, pendekatan pragmatis ini berpotensi dikembangkan menjadi praktik keberlanjutan yang lebih konsisten dan terintegrasi di lingkungan hotel.



Gambar 4. Penempatan Tempat Sampah Pada salah satu Outlet Bar di Jambuluwuk Oceano Seminyak Hotel.

Pada Gambar 4 dapat dijelaskan bahwa meskipun menghadapi berbagai kendala, karyawan Departemen Bar tetap berupaya menerapkan praktik keberlanjutan melalui berbagai strategi adaptif. Salah satu strategi yang diterapkan adalah kebijakan "straw on request", yaitu pemberian sedotan hanya apabila diminta oleh tamu. Kebijakan ini berhasil mengurangi penggunaan plastik sekali pakai tanpa mengurangi kualitas pelayanan.

Selain itu, staf juga melakukan pemilahan sampah pada akhir shift kerja ketika kondisi operasional lebih memungkinkan. Komunikasi internal antar karyawan juga menjadi salah satu strategi penting dalam menjaga konsistensi penerapan praktik ramah lingkungan, di mana staf saling mengingatkan terkait penggunaan plastik dan pemilahan sampah. Penerapan kebijakan "straw on request" dilengkapi dengan komunikasi halus kepada tamu melalui menu dan pelatihan front-line staff, sehingga perubahan perilaku konsumen berlangsung secara bertahap dan menerima legitimasi sosial. Evaluasi awal menunjukkan penurunan limbah plastik dan efisiensi biaya operasional, sementara tantangan tersisa seperti resistensi sebagian tamu dan kebutuhan logistik pengadaan alternatif diatasi melalui monitoring berkala dan penyesuaian prosedur. Secara keseluruhan, pendekatan "straw on request" di Departemen Bar menggambarkan praktik keberlanjutan pragmatis yang menggabungkan tujuan lingkungan dengan aspek pengalaman tamu dan keberlanjutan operasional.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi konsep keberlanjutan di Departemen Bar masih berada pada tahap pengembangan menuju sistem yang lebih terstruktur. Praktik-praktik ramah lingkungan yang telah diterapkan menunjukkan adanya komitmen hotel dalam mendukung sustainability, namun belum sepenuhnya didukung oleh SOP yang komprehensif. Temuan ini sejalan dengan pendapat Rahayu (2019) yang menyatakan bahwa SOP berfungsi sebagai pedoman kerja yang mampu menciptakan konsistensi dalam pelaksanaan tugas dan menjaga standar pelayanan.

Temuan mengenai peran staf yang masih bersifat reaktif dalam menyampaikan informasi terkait program keberlanjutan menunjukkan bahwa konsep sustainability belum sepenuhnya terintegrasi ke dalam pelayanan pelanggan. Kondisi ini bertentangan dengan teori Service-Dominant Logic yang dikemukakan oleh Vargo dan Lusch (2004), yang menekankan bahwa nilai layanan tercipta melalui interaksi aktif antara penyedia layanan dan pelanggan. Dalam konteks penelitian ini, staf seharusnya tidak hanya berperan sebagai pelaksana pelayanan, tetapi juga sebagai agen yang mengomunikasikan nilai-nilai keberlanjutan kepada tamu.

Kesenjangan antara SOP dan praktik lapangan yang ditemukan dalam penelitian memperlihatkan bahwa keberhasilan implementasi sustainability tidak hanya ditentukan oleh kebijakan tertulis, tetapi juga oleh dukungan fasilitas dan budaya kerja yang terbentuk di lingkungan organisasi. Temuan ini mendukung pendapat Ikawati (2019) yang menyatakan bahwa SOP tidak hanya berfungsi sebagai dokumen administratif, tetapi juga sebagai alat koordinasi dan pengendalian kualitas kerja.

Tantangan berupa tingginya tekanan operasional dan keterbatasan pelatihan menunjukkan bahwa aspek sumber daya manusia memiliki peran penting dalam keberhasilan implementasi sustainability. Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan Aditya dan Kurniawati (2023) yang menyatakan bahwa rendahnya kesadaran dan pemahaman staf menjadi salah satu hambatan utama dalam pengelolaan sampah di industri perhotelan. Selain itu, penelitian Christina Susanti dan Wiryanata (2023) juga menunjukkan bahwa keberhasilan program pengelolaan limbah sangat dipengaruhi oleh keterlibatan seluruh pihak yang terlibat dalam operasional hotel.

Strategi adaptif yang dilakukan oleh karyawan, seperti penerapan kebijakan straw on request dan pemilahan sampah pada akhir shift, menunjukkan adanya komitmen individu terhadap praktik keberlanjutan meskipun belum didukung oleh sistem yang sepenuhnya terstruktur. Temuan ini memperlihatkan bahwa budaya kerja yang mendukung sustainability telah mulai terbentuk secara informal melalui komunikasi dan pembelajaran antar karyawan.

Kondisi tersebut dapat menjadi modal penting dalam pengembangan SOP pengelolaan sampah yang lebih komprehensif di masa mendatang.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menegaskan bahwa implementasi sustainability dalam pelayanan Bar tidak hanya berkaitan dengan pengelolaan sampah, tetapi juga mencakup aspek pelayanan pelanggan, kompetensi sumber daya manusia, fasilitas pendukung, serta komitmen organisasi dalam membangun budaya kerja yang berorientasi pada keberlanjutan. Oleh karena itu, penyusunan SOP pengelolaan sampah berbasis sustainability yang lebih terstruktur, disertai pelatihan berkala dan peningkatan fasilitas pendukung, menjadi langkah penting untuk memperkuat praktik green hospitality di Jambuluwuk Oceano Seminyak Hotel.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan konsep keberlanjutan dalam pelayanan pelanggan di Departemen Bar Jambuluwuk Oceano Seminyak Hotel telah berjalan melalui berbagai upaya, seperti pengurangan penggunaan plastik sekali pakai, kebijakan *straw on request*, dan pemilahan sampah. Namun, implementasi tersebut belum sepenuhnya terintegrasi ke dalam SOP yang terstruktur sehingga pelaksanaannya masih bergantung pada kesadaran dan inisiatif karyawan. Selain itu, keterbatasan pelatihan, fasilitas pendukung, dan tingginya tekanan operasional menjadi tantangan dalam penerapan sustainability secara konsisten. Meskipun demikian, komitmen karyawan dalam menerapkan praktik ramah lingkungan menunjukkan potensi yang kuat untuk mendukung pengembangan SOP pengelolaan sampah berbasis sustainability yang lebih efektif dan berkelanjutan.

Pihak hotel disarankan untuk menyusun SOP pengelolaan sampah yang lebih komprehensif dan spesifik bagi Departemen Bar, didukung dengan pelatihan sustainability secara berkala serta penyediaan fasilitas pendukung yang memadai. Selain itu, keterlibatan tamu dalam program keberlanjutan perlu ditingkatkan melalui edukasi dan komunikasi yang lebih efektif. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengkaji efektivitas implementasi sustainability menggunakan pendekatan kuantitatif atau memperluas objek penelitian pada departemen maupun hotel yang berbeda.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak Jambuluwuk Oceano Seminyak Hotel atas kesempatan yang diberikan untuk meneliti pada perusahaan atas izin, arahan, bimbingan serta kepada karyawan Jambuluwuk Oceano Seminyak Hotel yang telah meluangkan waktu dalam proses penelitian ini. Ucapan terimakasih juga diucapkan kepada dosen pembimbing

atas bimbingan dan arahnya serta kepada Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha atas dukungan dan fasilitas yang diberikan kepada peneliti untuk penelitian ini. Semoga penelitian ini bermanfaat, dan segala bentuk saran sangat diharapkan untuk menyempurnakan penelitian ini.

DAFTAR REFERENSI

- Adinugraha, H. H., & Mashudi, M. (2018). Al-Maslahah Al-Mursalah dalam penentuan hukum Islam. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 4(1), 63. <https://doi.org/10.29040/jiei.v4i1.140>
- Aditya, I. W. P., Suwena, I. K., & Sudana, I. P. (2016). Studi eksplorasi pariwisata spiritual di sentra pariwisata Ubud, Gianyar (Studi kasus di Ubud Bodywork Centre dan Yoga Barn). *Jurnal IPTA*, 4(2), 1–8.
- Alreahi, M., Bujdos, Z., David, L. D., & Gyenge, B. (2023). Green supply chain management in hotel industry: A systematic review. *Sustainability*, 15(7), 5622. <https://doi.org/10.3390/su15075622>
- Andiani, N. D., & Widiastini, N. M. A. (2015). Pengembangan pariwisata alternatif melalui pemanfaatan potensi budaya di Kabupaten Buleleng. *Jurnal Ilmiah Pariwisata*, 20(3), 6.
- Ary Widiastini, N. M. (2015). Strategi pemasaran pariwisata di Kabupaten Buleleng, Bali. *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 1(1), 1–19. <https://doi.org/10.23887/jish-undiksha.v1i1.4492>
- Astawa, I. K., Budarma, I. K., & Widhari, C. I. S. (2021). *Manajemen supervisi hotel: Orientasi green hospitality business practices*. Penerbit NEM.
- Hendra, A., Setiawan, I., & Handayani, N. (2024). *Collaborative governance: Suatu studi pengelolaan sampah dalam mewujudkan zero waste zero emission di Kota Malang Provinsi Jawa Timur*.
- Ikawati, I. (2019). *Penerapan standar operasional prosedur smart solution customer service dalam meningkatkan pelayanan nasabah*. Universitas Mercu Buana Jakarta.
- Jyoti, D. M. C. R., Rashid, M. C., & Dash, M. (2024). Waste management and recycle practices in the hotel industry. <https://doi.org/10.48165/pjhas.2024.10.2.8>
- Kattiyapornpong, U., Ditta-Apichai, M., & Chuntamara, C. (2023). Sustainable food waste management practices: Perspectives from five-star hotels in Thailand. *Sustainability*, 15(13), 10213. <https://doi.org/10.3390/su151310213>
- Migdadi, Y. K. A.-A. (2024). Typologies of hotel green supply chain management strategy. *Current Issues in Tourism*, 27(9), 1399–1420. <https://doi.org/10.1080/13683500.2023.2205113>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2020). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (4th ed.). SAGE Publications.
- Rahayu, S. (2019). *Pelaksanaan standar operasional prosedur (SOP) customer service sebagai pendukung kinerja customer service pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Pekanbaru Nangka*. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

- Santos-Peñate, D. R., Suárez-Vega, R. R., & de la Nuez, C. F. (2023). A location-allocation model for bio-waste management in the hospitality sector. *Networks and Spatial Economics*, 23(3), 611–639. <https://doi.org/10.1007/s11067-023-09593-0>
- Suryawan, P. (2022). Penerapan standar operasional prosedur (SOP) berdasarkan protokol cleanliness, health, safety & environmental sustainability oleh pramusaji di Finns Beach Club: Implementation of standard operating procedures (SOP) based on cleanliness, health, safety & environmental sustainability protocols by waiters at Finns Beach Club. *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis*, 1(2), 361–376. <https://doi.org/10.22334/paris.v1i2.26>
- Susanti, C., & Wiryanata, I. (2024). Implementasi corporate social responsibility berlandaskan Tri Hita Karana di hotel jaringan internasional. *Pariwisata Budaya: Jurnal Ilmiah Agama dan Budaya*, 9(1), 93–100. <https://doi.org/10.25078/pariwisata.v9i1.3556>
- Torres, V., Romero Lopez, R., Gutiérrez Vázquez, A. de los A., & Roldán Castellanos, F. A. (2024). *Sustainability indicators in the hotel industry: A systematic review and multiple criteria decision analysis*. Instituto de Ingeniería y Tecnología. <https://doi.org/10.36677/elperiplo.v0i47.20992>
- Vargo, S. L., & Lusch, R. F. (2014). Evolving to a new dominant logic for marketing. In *The service-dominant logic of marketing* (pp. 3–28). Routledge. <https://doi.org/10.1177/1470593114534339>
- Widiantara, I. W., & Trianasari, T. (2021). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Toyota Avanza di Singaraja. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 7(1), 122. <https://doi.org/10.23887/bjm.v7i1.30525>
- Widiastini, N. M. A. (2017). Pengembangan dan pengelolaan objek wisata Desa Batur Tengah, Kintamani berbasis masyarakat lokal. *Jurnal Widya Laksana*, 2(2), 42. <https://doi.org/10.23887/jwl.v2i2.9139>
- Wirayuda, I. (2024). *Implementasi green practice pada food and beverage department dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di The Seminyak Beach Resort and Spa*. Politeknik Negeri Bali. <http://repository.pnb.ac.id/14910/>