

HOSPITALITY GREEN BUSINESS PRACTICES

Studi Kasus : Jaringan Hotel Hilton in Bali

I Ketut Budarma¹⁾, Ni Made Rai Erawati²⁾

^{1,2}Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali, Bukit Jimbaran, Bali 80361

ketutbudarma@pnb.ac.id

Abstract

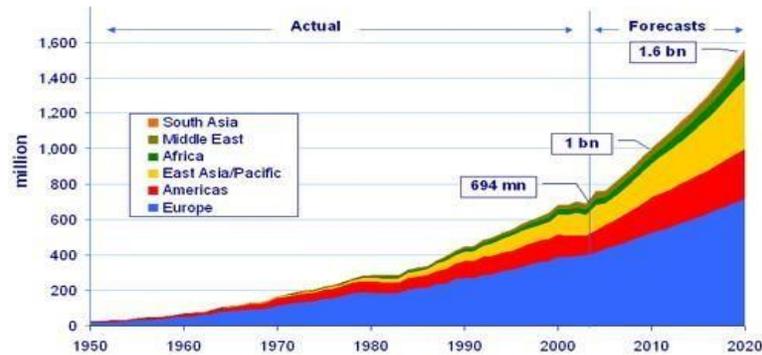
Hilton hotel chain operated in 103 countries, has a long experience in hospitality business globally. It creates international initiatives in its responsible business practices, based on the characteristics of the regions where it is located. Hilton hotel chain located in Bali has an obligation to contribute to the sustainability of the Balinese culture, nature, lifestyle and local economy development. It has practiced green tourism business models, recognized and certified by independent certification bodies. Green tourism business practices driven by the needs of clients, global and local stakeholders, global conventions, national laws and local regulations. The study examined how Hilton Hotel Chain in Bali integrates local genius and values into green tourism business practices that is by nature a global quest. This research aims at adopting green tourism business practices into curriculum, learning and teaching process. At the end, graduates of tourism colleges will possess two types of competencies, core professional and green competencies. This research deploys four methods; direct observation, focus group discussion, general stadium on green tourism business practices and questionnaire. The expected result of the research is a curriculum design integrating green tourism business practices, the application of the curriculum will result in Green Integrated Learning model.

Keywords: *hospitality business, green tourism business practices, green competency, local genius, sustainability of Bali.*

Pendahuluan

Dalam tahun-tahun terakhir, minat dalam green dan produk-produk dan jasa ramah lingkungan terus meningkat. Menurut Pforr (2001) saat ini "eco berarti usaha besar". Dalam bisnis pariwisata istilah seperti pariwisata berkelanjutan, ekoturisme dan wisata alternatif semakin populer. Segmen ekoturisme merupakan salah satu dari pasar yang berkembang pesat dalam sektor pariwisata. Dalam hal ini, pertanyaan apakah produk-produk ramah lingkungan diadakan hanya untuk mendapatkan uang atau para produser/penyedia layanan benar-benar ingin mendukung perlindungan lingkungan ?

Menurut World Tourism Organization, jumlah kunjungan internasional diperkirakan akan meningkat hingga tahun 2020. Jumlah kunjungan wisatawan mancanegara pada tahun 2020 diperkirakan mencapai 1.6 miliar. Lihat Gambar 1 untuk rinciannya. (UNWTO, n.d.)



Gambar 1: Visi Pariwisata 2020
Sumber: (UNWTO, n.d.)

Erdogan dan Baris (2007) berpendapat bahwa industri hotel ini merupakan elemen penting dalam industri pariwisata dan oleh karena itu memiliki posisi penting dalam melindungi dan melestarikan lingkungan, perusahaan hospitalitas seperti hotel menggunakan energi dalam jumlah besar, air dan sumber-sumber lain. Praktek Green Tourism tidak hanya membantu melestarikan lingkungan tetapi juga melestarikan budaya dan meningkatkan perekonomian masyarakat lokal.

Bali sebagai suatu entitas masyarakat telah memiliki prinsip-prinsip kultural kerkait dengan pelestarian alam secara ekologis, sosial budaya untuk membangun masyarakat Bali yang sejahtera dan bahagia. Prinsip-prinsip tersebut tertuang dalam filsafat tri hita karena yang menekankan pada kesejahteraan manusia melalui hubungan harmonis dengan Tuhan sebagai pencipta, sesama manusia dan lingkungan alam (Peters J. Hendrik & Wardana W 2013, Eiseman 1990). Ketiga komponen dalam filsafat tri hita karena ini di terapkan melalui *sad kertih yang* terdapat dalam *Lontar Purana Bali*, yang berfokus pada pelestarian terhadap 6 lingkungan yakni lingkungan spiritual (atma kertih), lingkungan sosial (jagat kertih), lingkungan micro-cosmos atau diri manusia itu sendiri (jenana kertih), lingkungan air tawar (danu kertih), lingkungan air asin (samudra kertih) dan lingkungan flora dan fauna (wana kertih) (Wiana Ketut, 2007, Budarma Ketut 2015).

Setelah memahami peranan penting dari perusahaan hospitalitas terhadap usaha kepariwisataan dan juga dampaknya terhadap sumber daya alam, sosial budaya dan pertumbuhan ekonomi maka timbul pertanyaan yang perlu dikaji lebih lanjut dalam penelitian ini, antara lain (a) Bagaimana Hilton mengadopsi dan mengadaptasi prinsip-prinsip pembangunan kepariwisataan berkelanjutan dalam green tourism business practices pada usaha hospitalitas di Bali?, (b) Bagaimana Hilton melalui penerapan green tourism business practices dapat secara nyata berkontribusi terhadap pelestarian alam, sosial budaya dan ekonomi dalam konteks budaya Bali?, dan (c) Apa dampak penerapan green tourism business practices terhadap keberlanjutan usaha hospitalitas Hilton?

Metode Penelitian

Penelitian Green Tourism Business Practices dilakukan pada tiga hotel jaringan Hilton di Bali. Conrad Bali, kompleks ITDC Nusa Dua, Hilton Nusa Dua dan Hilton Garden Inn Tuban. Penelitian dilakukan sejak awal Mei sampai Agustus 2018. Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi, studi pustaka dan FGD dengan stakeholder, seminar

green tourism business practice dan questionnaire. Data-data yang diperoleh dalam penelitian ini dianalisa secara kualitatif. Penelitian ini tidak mengkaji teknik yang digunakan oleh hotel untuk menerapkan green pada jaringan hotel Hilton Bali, tapi mengkaji kebijakan, visi misi dan penerapan green tourism business practices. Data primer merupakan data yang dikumpulkan langsung dari sumbernya melalui wawancara, kuisioner, observasi dan FGD (*Focus Group Discussion*) dengan melibatkan sebanyak mungkin *stake holder* HRD Manager, CSR Manager, Purchasing Manager, perwakilan masyarakat. Sementara data skunder diperoleh dari web-hotel, laporan audit CSR dan akreditasi THK. Analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif kualitatif, data yang diperoleh dipilah menjadi tiga klaster, klaster lingkungan ekologis, lingkungan sosial budaya dan lingkungan ekonomi. Data-data tersebut dikaji dengan menggunakan teori Resource Based, Institusional dan Planned Behavior. Ketiga teori ini digunakan untuk mengetahui peranan factor eksternal, peranan sumber dan kemampuan yang ada dan juga factor internal yang mendorong perusahaan melakukan green tourism business practice.

Hasil dan Pembahasan

Dalam bab ini akan diuraikan proses penelitian sesuai dengan metode yang telah ditepakan yaitu metode, wawancara, observasi, studi pustaka dan FGD dan questionnaire. Data-data yang diperoleh dalam penelitian ini akan dianalisa secara kualitatif hasil dari masing-masing penerapan metode tersebut akan disampaikan secara rinci.

1) Observasi

Observasi dilakukan di semua outlet, dari kantor depan sampai back-office. Dalam observasi tersebut dilakukan pengamatan terkait dengan praktek green tourism businesses yang dilakukan pada jaringan hotel Hilton Bali. Dalam pengamatan tersebut peneliti berfokus pada pokok permasalahan penelitian, yakni bagaimana Hilton (a) melakukan adopsi dan adaptasi prinsip-prinsip pembangunan kepariwisataan berkelanjutan dalam green tourism business practices pada usaha hospitalitas di Bali, (b) menerapkan green tourism business practices dapat secara nyata berkontribusi terhadap pelestarian alam, sosial budaya dan ekonomi dalam konteks budaya Bali dan (c) dampak yang ditimbulkan terhadap keberlanjutan usaha hospitalitas Hilton? Ketiga pokok permasalahan tersebut dijabarkan ke dalam elements pengamatan dan berfokus pada aspek-aspek penting terkait dengan usaha jaringan hotel Hilton Bali dalam pengelolaan yang berbasis pada green tourism business practices. Pengamatan dilakukan dari front office, back office, kitchen, electricity, water conservation dan recycling plants.

2) Stadium Generale Green Tourism Business Practices dalam Usaha Hospitality

Dalam rangka mengkaji lebih mendalam praktek bisnis green di bidang hospitalitas pada tanggal 21 Mei 2018 diselenggarakan stadium generale dengan tema *Stadium Generale Green Tourism Business Practices in Hospitality Sector*. Untuk tujuan tersebut Politeknik Negeri Bali, yang telah ditetapkan oleh pemerintah sebagai pusat unggulan teknologi di bidang *green tourism* yang mencetak tenaga kerja trampil di sektor pariwisata perlu memberikan pengetahuan dan ketrampilan green, sehingga pengetahuan tersebut dapat diaplikasikan setelah mereka tamat dan bekerja di sektor pariwisata. Tujuan yang mau dicapai dalam kegiatan ini adalah agar dunia pendidikan memiliki pengetahuan yang komprehensif tentang green tourism serta mampu mengintegrasikan dalam proses pembelajaran.

Bali telah menetapkan peta jalan pembangunan kepariwisataan berkelanjutan mulai tahun 2012 sampai tahun 2050. Peta jalan kepariwisataan Bali ini berfokus pada

pelestarian sumber daya alam, budaya dan kehidupan spiritualitas masyarakat Bali yang menjadi jiwa pariwisata Budaya Bali. Dalam acara stadium generale yang diselenggarakan pada tanggal 21 Mei 2018, dihadirkan jaringan Hilton, Conrad Bali, Hilton Nusa Dua dan Hilton Garden Inn, juga hadir sebagai pembicara pimpinan Yayasan Wisnu Bali sebagai yayasan yang memelopori masalah lingkungan di Bali. Dari stadium general tersebut diambil sebuah rumusan oleh tim perumus sebagai berikut:

- a) Perusahaan hospitalitas seperti Hilton yang beroperasi di Bali memiliki peranan penting untuk menjadi pelopor dan pendorong pembangunan pariwisata berkelanjutan, mengingat Bali sebagai destinasi pulau memiliki sumber alam dan energy yang sangat terbatas.
- b) Perusahaan hospitalitas seperti Hilton yang beroperasi di Bali melibatkan masyarakat dalam operasionalnya sehingga dapat memberikan kesejahteraan bagi masyarakat lokal yang tinggal di sekitar hotel.
- c) Perusahaan hospitalitas seperti Hilton yang beroperasi di Bali dalam operasinya mengintegrasikan nilai-nilai lokal seperti tri hita karena sehingga dapat memperkuat peranan budaya lokal dalam jaringan internasional.
- d) Hubungan antara perusahaan dengan lembaga pendidikan perlu terus ditingkatkan agar konsep-konsep green tourism business practices dapat diintegrasikan dalam pendidikan.
- e) Lembaga pendidikan perlu mengadopsi green tourism dalam kurikulum.
- f) Moto besar HILTON adalah travel with purpose, yang di dalamnya terkandung pemberian kesempatan karir bagi generasi muda bekerja dalam perusahaan yang sangat professional, penguatan masyarakat dengan memberikan ketrampilan-ketrampilan yang diperlukan sehingga mereka dapat berpartisipasi dalam usaha pariwisata, yang terakhir adalah melestarikan lingkungan ekologis.

Konsep *lightstay* yang diterapkan oleh Hilton memiliki beberapa misi diantaranya mengukur dampak lingkungan daripada perusahaan, termasuk operasional tata graha, penggunaan kertas, limbah makanan, penyimpanan bahan kimia, kualitas udara dan transportasi. Light stay telah terbukti dapat menghemat sampai 1 miliar dolar melalui pengelolaan energy, karbon air dan limbah. Konsep ini digunakan sebagai factor pendorong operasional yang efisien dan perbaikan berkesinambungan terhadap operasional hotel jaringan Hilton, khususnya di Bali. Kebijakan The lightstay policy telah mampu melakukan efisiensi di bidang energi, penurunan emisi karbon, penurunan konsumsi air, penurunan produksi limbah, meningkatkan produksi daur ulang sabun yang dibagikan kepada masyarakat, menurunkan jumlah limbah makanan dan limbah secara umum. Policy ini juga dilakukan di Bali dengan mengintegrasikan pendekatan pendekatan berbasis kearifan lokal. Dengan Pendekatan kearifan lokal ini diharapkan Hilton Bali dapat memperkuat pondasi konsep green tourism business practices mengakar pada budaya Bali. Hilton mereapkan konsep *blue energy*. Kegiatannya sesuai dengan konsep tri hita karena yaitu *parahyangan* yang mengintegrasikan aspek-aspek spiritualitas, sehingga praktek green tourism business practices tidak saja difahami sebagai kewajiban perusahaan tetapi sebagai bakti kepada Tuhan untuk memelihara ciptaanNya yang sering disebut *karma yoga*. Pendekatan kedua adalah pawongan atau dari aspek manusianya. Hotel juga mengikuti ketentuan-ketentuan penggunaan tanah sesuai dengan ketentuan Tri Hita Karana Award (Sylvine Pickel-Chevalier, Budarma Ketut, 2016).

3) Questionnaire

Dalam questionnaire tersebut ada tiga hal yang digali, yakni bagaimana green tourism business practices dapat meningkatkan keuntungan, meningkatkan kualitas lingkungan, memperkuat budaya dan spiritualitas masyarakat Bali. Dari hasil questionnaire yang disampaikan kepada ketiga jaringan Hilton Bali menunjukkan bahwa Green Tourism business practices merupakan strategi perusahaan untuk meningkatkan keuntungan, karena praktek bisnis green ini dapat melakukan efisiensi khususnya di bidang energy dan air serta mengurangi limbah. Green Tourism business practices juga meningkatkan peranan perusahaan dalam usaha Bali dan juga konvensi internasional untuk menjadi tujuan wisata yang berkelanjutan. Pelaksanaan Green Tourism business practices sangat membutuhkan tenaga atau SDM yang sangat professional dan memiliki kecakapan green, lulusan sekolah pendidikan Pariwisata perlu memiliki kecakapan green sehingga dapat dengan cepat beradaptasi dengan kebutuhan ketenaga kerjaan perusahaan yang tidak saja membutuhkan tenaga kerja yang cakap di bidang keahlian tertentu saja, namun harus memiliki kecakapan green sesuai dengan tuntutan perusahaan yaitu kecakapan spiritual, sosial dan ekologis.

Pembahasan Hasil Penelitian

Jaringan Hotel Hilton memiliki 5000 property di seluruh dunia dengan jumlah kamar 812000, beroperasi di 103 negara. Jaringan hotel ini sangat berpengaruh secara internasional, sehingga pada tahun 2017 Jaringan Hilton secara resmi menandatangani perjanjian dengan UNWTO sebagai mitra tahun Internasional Pembangunan Kepariwisata Berkelanjutan atau *International Year of Sustainable Tourism for Development*. Hilton dipilih tentu karena memiliki visi yang jelas dalam operasionalnya dan telah lama dapat dipercaya secara internasional.

Hilton mengusung tema *Travel with purpose*, tema ini memiliki dampak positif secara global dengan berfokus pada tiga aspek, menciptakan kesempatan bagi masyarakat, memberdayakan masyarakat dan melestarikan lingkungan alam. Tema ini digerakkan oleh 5000 hotel yang beroperasi di 103 negara, sehingga Hilton dapat melakukan bisnisnya secara bertanggungjawab dan berkelanjutan. Sementara tahun Internasional Pembangunan Kepariwisata Berkelanjutan atau *International Year of Sustainable Tourism for Development* menggalang peranan pariwisata di 5 bidang kunci yakni (1) pertumbuhan ekonomi berkelanjutan yang inklusif, (2) inklusifitas sosial, ketenaga kerjaan dan pengentasan kemiskinan, (3) efisiensi sumber daya, perlindungan lingkungan dan climate change (4) nilai-nilai budaya, keberagaman dan warisan budaya yang terakhir (5) saling pemahaman, perdamaian dan keamanan.

Hasil penelitian dengan pendekatan keempat metode di atas menunjukkan bahwa jaringan Hilton di Bali telah melakukan misi globalnya dengan pendekatan inklusifitas, dengan mengadopsi nilai-nilai yang terkandung dalam Tri Hita Karana kedalam Green Tourism Business Practicenya. Data yang diperoleh tersebut digunakan untuk menjawab tiga pokok permasalahan penelitian yang telah diajukan serta dikaji dengan teori resource based (Peteraf, 1993), teori institusional (Hirsch, 1975), Teori Prilaku Terencana (Ajzen 1991), serta konsep green tourism dan tri hita karana.

1) Adopsi dan adaptasi prinsip-prinsip pembangunan kepariwisataan berkelanjutan dalam green tourism business practices pada usaha hospitalitas di Bali oleh jaringan hotel Hilton

Jaringan Hilton Bali dalam menerapkan green tourism business practices berpedoman pada ketentuan Hilton Worldwide, yang disesuaikan dengan kondisi lokal Bali. Prinsip-prinsip global diintegrasikan dengan prinsip-prinsip lokal. Tiga prinsip yang diusung dalam tema Travel with Purpose yakni *creating opportunities for people, strengthening communities, and preserving the*

environment. Dalam konteks global Hilton berfokus pada dua aspek saja yakni manusia dan lingkungannya. Menciptakan kesempatan kepada masyarakat dan penguatan masyarakat dituangkan dalam berbagai kegiatan seperti memberikan pendidikan dan pelatihan, mengentaskan kemiskinan, bersinergi dengan lembaga pendidikan, merekrut tenaga lokal dan kemitraan dengan lembaga adat yang ada di lingkungan hotel. Sementara dalam konteks pelestarian lingkungan Hilton Bali melakukan gerakan penghijauan, pembersihan pantai dan pendidikan lingkungan kepada masyarakat.

Secara tradisional orang Bali tidak bisa dilepaskan dari aspek-aspek spiritual, artinya pendekatan pembangunan pariwisata berkelanjutan di Bali tidak bisa dipisahkan dengan hubungan manusia Bali dengan Tuhannya. Cara pandang sosial, budaya dan ekologi manusia Bali tidak bisa lepas dari teori kosmos mereka yakni aspek spiritualitas, sosial budaya dan lingkungan. Dalam konteks lingkungan spasial ada kawasan suci (utama mandala), kawasan pemukiman (madya mandala) dan kawasan pembuangan atau daur sampah (nista mandala). Hilton telah mengadopsi kearifan lokal ini sehingga visi internasionalnya dapat menjadi lebih kuat (Picard M. 1992).

Dikaji dari teori resource based, Hilton Bali menyadari betul bahwa sumber-sumber yang ada menjadi modal utama bagi keberlangsungan perusahaan Hilton di Bali. Budaya yang hidup di Bali (Balinese living culture), warisan budaya yang merupakan cakar budaya, keindahan alam yang sebagian merupakan hasil dari intervensi pertanian Bali (subak dan sawah). Sumber-sumber ini harus dipelihara sebagai modal perusahaan. Adopsi dan adaptasi penerapan green tourism business practices dilakukan karena kewajiban hukum dan peraturan, semua hotel di Bali diwajibkan ikut skema sertifikasi Tri Hita Karana Award, juga dilakukan sebagai panggilan sosial secara normative perusahaan serta mau menjadi the best model. Pelaksanaan green tourism business practices ini sesuai dengan teori institusional yang terdiri dari tiga isomorfik yaitu isomorfik koersif; perusahaan melakukan green tourism business practices karena ketentuan hukum. Isomorfik normatif karena adanya norma adat atau budaya yang harus ditaati, yang terakhir adalah isomorfik mimetik dimana perusahaan dituntut untuk menjadi *best practices* (Hirsch, 1975). Teori institusi tersebut di atas mengacu pada faktor-faktor eksternal yang mempengaruhi keputusan perusahaan.

Secara internal perusahaan sangat nampak bahwa Hilton mau melakukan operasi perusahaannya di 103 negara secara bertanggung jawab dan berkelanjutan. Secara korporasi Hilton telah mengambil keputusan global secara konseptual, terencana, terstruktur dan terukur dengan lembaga-lembaga sertifikasi independent. Motivasi perusahaan ini sesuai dengan teori perilaku terencana yang diungkapkan oleh Ajzen (Ajzen 1991). Dalam teori tersebut dijelaskan bahwa perusahaan memiliki tiga keyakinan untuk melakukan suatu tindakan yakni keyakinan perilaku. Hilton yakin bahwa dengan mengembangkan perilaku green akan berdampak positif terhadap kinerja keuangan, sosial dan lingkungan perusahaan.

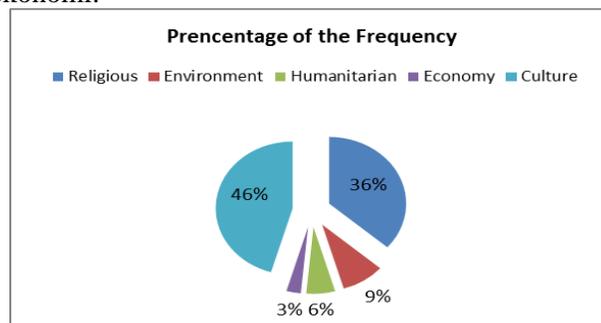
2) Penerapan green tourism business practices oleh jaringan hotel Hilton guna berkontribusi nyata terhadap pelestarian alam, sosial budaya dan ekonomi dalam konteks budaya Bali

Praktek green tourism yang dilakukan oleh Hilton di Bali dikaji dari pendekatan kearifan lokal yaitu tri hita karana. Praktek yang menyentuh tiga aspek kehidupan orang Bali akan dirasakan oleh masyarakat lokal Bali secara langsung. Ketiga aspek tersebut adalah aspek spiritualitas, aspek pawongan atau terkait dengan kehidupan manusia Bali dan lingkungan.

Conrad Bali sebagai salah satu hotel jaringan Hilton di Bali memiliki tiga kebijakan penting untuk berkontribusi kepada masyarakat. Bagaimana hotel bisa mendukung perekonomian masyarakat Bali melalui pekerjaan langsung di hotel maupun secara tidak langsung. Hal ini

dilaksanakan oleh Conrad Bali melalui kemitraan misalnya pengelolaan sampah hotel diserahkan kepada masyarakat lokal, penjemputan dan juga kebutuhan transportasi dibangun kemitraan dengan pengusaha masyarakat lokal. Hotel membeli produk-produk lokal untuk kebutuhan permakanan di hotel. Hotel sangat peduli dengan lingkungan, khususnya di mana hotel itu berada. Mereka mengadakan pembersihan pantai secara berkala, penanaman pohon, pendidikan lingkungan bekerjasama dengan desa adat dan desa dinas:

Penelitian yang dilakukan sebelumnya (2014) menunjukkan bahwa Conrad Bali melakukan kegiatan-kegiatan rutin untuk mendukung visi dan misinya terutama dalam kebijakan sosial ekonomi dan lingkungan. Praktek Green Tourism yang dilakukan oleh hotel selama setahun menunjukkan bahwa frekwensi kegiatannya paling banyak di lakukan di bidang budaya, yang kedua adalah bidang keagamaan, ketiga bidang lingkungan selanjutnya kemanusiaan dan terakhir adalah bidang ekonomi.



Gambar 1. Prosentase frekuensi kegiatan sosial Hilton Hotel Chain di Bali

Dari grafik di atas dapat difahami bahwa Hilton Bali sangat peduli dengan pengembangan dan pemberdayaan budaya sebagai modal utama kepariwisataan Bali. Hilton bekerjasama dengan desa memberikan dukungan terhadap pengembangan seni budaya, Hilton juga memberikan kesempatan kepada masyarakat lokal untuk menampilkan karya-karya seni mereka di Hotel. Hotel juga mengikuti ritme kegiatan keagamaan yang terjadi di masyarakat, sebagai kepedulian hotel juga berkontribusi baik secara material maupun tenaga. Kegiatan keagamaan di dalam hotel juga rutin dilakukan, khususnya terkait dengan hari-hari suci seperti galungan, kuningan dan Nyepi. Di pura atau tempat peribadahan Hindu Bali dilakukan upacara rutin yang didukung oleh manajemen dan karyawan hotel. Hilton menunjukkan komitmen bahwa keberadaannya di pulau Bali sebagai agen pelestari budaya melalui program *community involvement* projectnya, ini sesuai dengan konvensi agenda 21 dan juga Tourism Global Code and Ethic (Boniface, P. 1999).

Lingkungan menduduki peringkat ketiga, karena kegiatan rutin pembersihan lingkungan sudah menjadi bagian dari operasional hotel. Namun kegiatan lingkungan dengan skala yang lebih luas dilakukan bersama di bawah asosiasi hotel atau PHRI Bali. Kemanusiaan dilakukan dengan memberikan bantuan kepada desa Munti Gunung yang sejak lama sebagai desa asal para pengemis di Bali. Mereka diberikan bantuan dan pendidikan dan ketrampilan sehingga mereka bisa mandiri. Conrad Bali juga mempunyai Panti Asuhan untuk membantu anak-anak miskin dari desa untuk bisa bersekolah dan bekerja di sektor perhotelan atau usaha pariwisata lainnya.

3) Dampak penerapan green tourism business practices terhadap keberlanjutan usaha hospitalitas Hilton

Jaringan Hilton Internasional mengadakan survey terkait dengan visi, misi perusahaan kepada 72000 tamu yang tinggal di jaringan Hilton. Survei dilakukan pada bulan Mei 2018.

Yang disurvei adalah apakah tamu mencari tahu tentang usaha hotel untuk melestarikan alam dan membangun ekonomi masyarakat. Hasilnya adalah sebagai berikut :

- 1) 33% tamu mencari informasi terkait dengan isu ini sebelum melakukan pemesanan.
- 2) 44% tamu dengan usia 25 tahun secara aktif mencari informasi ini.
- 3) 36% tamu yang tinggal untuk tujuan berlibur secara aktif mencari informasi ini, sementara 29% tamu bisnis mencari hal yang sama.
- 4) 39% tamu wanita mencari info ini sementara tamu laki-laki hanya 29%
- 5) 41% tamu yang tinggal di kawasan Asia Pasifik mencari info ini sebelum memesan.

Survei yang dilakukan oleh jaringan Hilton menunjukkan bahwa praktek Green Tourism Business Practices dengan jelas menunjukkan bahwa praktek ini dilakukan karena permintaan tamu yang tinggal di hotel tersebut. Hasil survey di atas setelah dilakukan kajian kembali pada tiga hotel jaringan Hilton di Bali terkonfirmasi sama. Para tamu yang tinggal pada jaringan hotel tersebut adalah mereka yang peduli dengan dampak positif hotel terhadap lingkungan dan masyarakat, informasi komitmen hotel mereka peroleh dari kampanye pemasaran produk mereka. Kebutuhan akan *green product* tersebut mendorong perusahaan dan karyawan hotel bekerja secara profesional untuk memenuhi tuntutan klien mereka (Chan, E. S. W., Hon, A. H. Y., Chan, W., & Okumus, F. (2014).

Simpulan dan Saran

Dalam penelitian ini dikaji praktek Green Tourism yang dilakukan oleh jaringan Hilton yang ada di Bali (Hilton Bali, Conrad Bali dan Garden Inn hotel). Hilton mempraktekan Green Business dengan mengkombinasikan dua pendekatan yakni pendekatan global, karena Hilton harus mentaati konvensi-konvensi internasional yang sudah diratifikasinya. Ketaatan terhadap konvensi internasional ini diakreditasi oleh lembaga akreditasi independen internasional seperti EarthCheck. Sementara pendekatan lokal, Hilton menggunakan kearifan lokal tri hita karena, yakni mendorong pelestarian budaya baik yang sacral maupun yang profane. Hilton menyadari bahwa budaya adalah modal kepariwisataan Bali. Dalam hal pelestarian lingkungan, Hilton menekan jumlah limbah padat dan cair, mengefisienkan penggunaan air dan listrik. Sementara untuk lingkungan di luar hotel, Hilton ambil bagian aktif dalam usaha pelestarian penyusutan, pembersihan pantai, penghijauan dan sebagainya. Hilton memberikan perhatian khusus bagi generasi muda yang mau berkarir di dunia Hospitality namun kurang mampu secara ekonomi, Hilton menampung mereka dalam asrama disekolahkan di Politeknik Negeri Bali, serta diberikan pelatihan secara intensif di hotel-hotel jaringan Hilton. Model Green Business Practice yang dikembangkan oleh Hilton dapat diadopsi oleh Jurusan Pariwisata PNB untuk menjadi salah satu kompetensi lulusannya.

Daftar Pustaka

- Adi Wirawan Made (2011). Tri Hita Karana: Study of Theology, Ecology and Sociology
- Ajzen, I. (1991) The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50: 179-211. Paramita, Surabaya.
- Byczek, C. (2011). Blessings for All? Community-Based Ecotourism in Bali Between Global, National, and Local Interests – A Case Study. *ASEAS - Austrian Journal of South-East Asian Studies*, 4(1), 81-106.
- Bohdanowicz, P., Zientara, P. & Novatna, E., (2011), 'International hotel chains and Environmental protection: An analysis of Hilton's we care programme (Europe, 2006–2008)', *Journal of Sustainable Tourism* 19(7), 797–816. <http://dx.doi.org/10.1080/09669582.2010.549566>.

- Boniface, P. (1999). Tourism and cultures: consensus in the making? In A.L. Theocharous, M.W.
- Nutall & H.R. Seddighi, (eds) Political instability and tourism: a cross-cultural examination. University of Sunderland: UK. 1999.
- Cole Stroma (2012). A Political Ecology of Water Equity and Tourism A Case Study from Bali. West of England University, UK.
- Chan, E. S. W., Hon, A. H. Y., Chan, W., & Okumus, F. (2014). What drives employees' intentions to implement green practices in hotels? The role of knowledge, awareness, concern and ecological behavior [Versão eletrônica], *International Journal of Hospitality Management*, 20, 20-28.
- Chen, V.C. & Chen Y.T., (2012), 'The advantages of green management for hotel competitiveness of green management for hotel competitiveness in Taiwan: In the viewpoint of senior hotel managers', *Journal of Management and Sustainability* 2(2), 211–218. <http://dx.doi.org/10.5539/jms.v2n2p211>
- Eiseman (1990). Bali: Sekala and Niskala. Berkeley, California: Periplus Editions, Inc
- Hirsch, P.M., 1975. Organizational effectiveness and the institutional environment. *Administrative Science Quarterly* 20 (3), 327–344
- Miller, M., Mayer, K.J. & Baloglu, S., (2012), 'Importance of green hotel attributes to business and leisure travellers', *Journal of Hospitality Marketing & Management* 21(4), 395–413. <http://dx.doi.org/10.1080/19368623.2012.624294>
- Peters J. Hendrik & Wardana W (2013). *Tri Hita Karana: The Spirit of Bali*. Gramedia, Jakarta.
- Picard M. 1992, Bali : tourisme culturel et culture touristique, L'Harmattan, Paris.
- Peteraf. (1993). The corner stone of competitive advantage: Resource Based View. *Strategic Management Journal*, V. 4/3. John Wiley & Son Ltd.
- Sylvine Pickel-Chevalier, Budarma Ketut (2016). Towards sustainable tourism in Bali? A Western paradigm in the face of Balinese cultural uniqueness. *Mondes du tourisme, Éditions touristiques européennes*, 2016, La Troisième Révolution Touristique, Hors-série, pp.1-32. <<http://tourisme.revues.org/1187>> <10.4000/tourisme.1187> <hal-01571660>
- Wiana Ketut, (2007). Local Wisdom in managing environment. Udayana University, Denpasar.