

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata global merupakan salah satu sektor ekonomi terbesar di dunia dengan kontribusi signifikan terhadap pertumbuhan ekonomi dan lapangan kerja. Pada tahun 2025, pariwisata menyumbang sekitar 10,3% dari PDB global, menunjukkan peran strategisnya dalam perekonomian dunia *Global Travel & Tourism to Reach New Heights in (2025)*. Menurut Lu, (2025), pengelolaan pariwisata yang berkelanjutan memerlukan keseimbangan antara pertumbuhan ekonomi, pelestarian lingkungan, dan kesejahteraan sosial agar tetap inklusif dan efektif.

Green tourism menjadi tren global karena wisatawan kini lebih peduli terhadap praktik ramah lingkungan yang diterapkan destinasi dan akomodasi. Chakraborty & Polisetty, (2024), Hal ini mendorong industri perhotelan untuk mengadopsi konsep green hotel, yang tidak hanya mengurangi dampak lingkungan tetapi juga meningkatkan daya saing bisnis. Abdou et al., (2020) mendefinisikan *green hotel* sebagai akomodasi yang mengimplementasikan praktik ramah lingkungan dalam operasionalnya, termasuk penghematan energi, pengelolaan limbah, dan penggunaan bahan-bahan ramah lingkungan. Konsep ini tidak hanya mengurangi jejak karbon hotel, tetapi juga meningkatkan citra dan reputasi mereka di kalangan wisatawan yang peduli terhadap lingkungan.

Konsep *green hotel* mulai berkembang seiring dengan meningkatnya kesadaran industri perhotelan terhadap keberlanjutan. Studi awal yang berfokus pada implementasi *green hotel* dilakukan oleh Han et al., (2010) yang meneliti bagaimana faktor lingkungan mempengaruhi keputusan wisatawan dalam memilih hotel ramah lingkungan. Penelitian ini menjadi landasan bagi studi-studi berikutnya yang membahas dampak kebijakan hijau terhadap kepuasan tamu dan loyalitas

pelanggan. Sementara itu, M.-F. Chen & Tung, (2014) memberikan bukti empiris bahwa praktik hijau berdampak positif pada kinerja hotel secara keseluruhan. Dengan demikian, penelitian-penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan konsep green hotel tidak hanya bermanfaat bagi lingkungan, tetapi juga dapat meningkatkan pengalaman dan kepuasan tamu. Selain itu, penelitian. Selain itu penelitian Velaoras et al., (2025) menemukan bahwa sertifikasi lingkungan seperti LEED dan *green key* tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional hotel, tetapi juga meningkatkan daya tarik hotel secara signifikan, khususnya bagi wisatawan yang memiliki kepedulian tinggi terhadap isu keberlanjutan.

Menurut Februadi et al., (2019) Kota Bandung merupakan salah satu destinasi wisata utama di Indonesia, dan sebagai salah satu destinasi wisata utama di Indonesia, Kota Bandung memiliki berbagai jenis daya tarik wisata maupun akomodasi, mulai dari hotel berbintang hingga penginapan berbasis ekowisata. Damaianti et al., (2023) menekankan bahwa banyak hotel di Jawa Barat, termasuk Kota Bandung, telah menerapkan praktik ramah lingkungan sebagai upaya meningkatkan daya saing industri dan memperkuat citra destinasi berkelanjutan.

Selain menawarkan keindahan alam dan suasana sejuk, Kota Bandung juga *green hotel* dapat menjadi strategi utama dalam meningkatkan daya tarik wisatawan, baik domestik maupun mancanegara, serta mendorong pertumbuhan industri perhotelan yang berkelanjutan.

**Tabel 1. 1 Tabel Jumlah Kunjungan Wisatawan Kota Bandung
Tahun 2022-2024**

Tahun	Total Wisatawan (Mancanegara & Domestik)
2022	5.388.292
2023	7.752.507
2024	8.554.688

Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Bandung
(<https://bandungkota.bps.go.id>)

Tabel 1.1 menunjukkan tren peningkatan jumlah wisatawan yang berkunjung ke Kota Bandung dalam tiga tahun terakhir. Pada tahun 2022, jumlah wisatawan domestik maupun mancanegara tercatat sebanyak 5.388.292 jiwa. Angka ini mengalami lonjakan signifikan pada tahun 2023, dengan jumlah pengunjung yang mencapai 7.752.507 jiwa. Tren positif ini terus berlanjut pada tahun 2024, di mana jumlah wisatawan yang berkunjung ke Kota Bandung meningkat menjadi 8.554.688 jiwa (Badan Pusat Statistik Kota Bandung). Peningkatan ini mencerminkan semakin tingginya daya tarik Kota Bandung sebagai destinasi wisata unggulan di Indonesia.

Seiring dengan kondisi ini, kebutuhan akan fasilitas akomodasi yang tidak hanya nyaman, tetapi juga ramah lingkungan, menjadi semakin relevan. Dalam konteks pariwisata berkelanjutan, industri perhotelan memiliki tanggung jawab untuk memastikan praktik ramah lingkungan dan mutu layanan, sebagaimana tercantum dalam Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor PM.53/HM.001/MPEK/2013 tentang Standar Usaha Hotel, yang menekankan pentingnya standar kualitas lingkungan dalam operasional hotel. Salah satu bentuk peran tersebut adalah melalui penerapan konsep *green hotel*, yang menekankan efisiensi energi, pengelolaan limbah, dan pengurangan dampak lingkungan dari aktivitas operasional hotel. Tabel berikut menyajikan beberapa contoh hotel di Kota Bandung yang telah mengimplementasikan berbagai praktik ramah lingkungan secara resmi dan terverifikasi melalui sumber-sumber terpercaya.

Tabel 1. 2 Hotel yang Menerapkan Konsep *Green Hotel*

Nama Hotel	Konsep Ramah Lingkungan	Sumber Resmi
Novotel Bandung	Menerima <i>National Green Hotel Award</i> dari Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif pada tahun 2013; menggunakan teknologi efisien energi dan pengelolaan limbah.	Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif RI; <i>Green Hotel Award Report</i> 2013
The Gaia Hotel Bandung	Mengusung desain arsitektur terbuka untuk sirkulasi udara alami, mengurangi penggunaan plastik dengan fasilitas botol air isi ulang, serta mengelola limbah organik menjadi pupuk dan pakan ternak.	Website Resmi: https://thegaiabandung.com/
Grand Tjokro Premiere Bandung	Menerapkan manajemen <i>zero waste</i> dengan budidaya maggot untuk limbah organik dan pembuatan kompos dari sampah daun dan rumput.	Website Resmi: https://grandtjokro.com/blog/go-green-hotel-grand-tjokro-premiere-bandung
Padma Hotel Bandung	Mengelola air secara efisien, menggunakan energi ramah lingkungan, dan memiliki program pengelolaan sampah yang baik.	Website Resmi: padmahotelbandung.com
Hilton Bandung	Menerapkan strategi <i>Travel with Purpose</i> untuk mengurangi jejak lingkungan hingga 50% pada tahun 2030; menggunakan sistem manajemen <i>LightStay</i> untuk pelaporan dampak lingkungan.	Website Resmi Hilton: travelwithpurpose.hilton.com
de Braga by Artotel	Menggunakan produk kelapa sawit berkelanjutan, sistem pendingin hemat energi, pencahayaan LED, dan daur	WWF Indonesia: "Hotel De Braga by Artotel, Bandung, Commits to Using Sustainable Palm Products"

Nama Hotel	Konsep Ramah Lingkungan	Sumber Resmi
	ulang air limbah untuk penyiraman tanaman.	
Ibis Styles Bandung Grand Central	Menggunakan lampu LED (>80%), tidak menggunakan sedotan plastik, botol air plastik, atau pengaduk kopi plastik; menyediakan opsi makanan vegan dan vegetarian; mendaur ulang limbah makanan; serta menginvestasikan minimal 10% keuntungan untuk komunitas dan keberlanjutan. Hotel ini pun memiliki <i>Sustainability Management Plan and Policy</i> .	Hotels.com: " Ibis Styles Bandung Grand Central " Website resmi Pullman & Ibis : https://www.pullman-bandung-grandcentral.com/pullman-ibis-styles-bandung-grand-central/sustainability-initiatives/?utm_source
Grand Mercure Bandung Setiabudi	Menerapkan inisiatif keberlanjutan melalui program Planet 21 dari jaringan Accor, seperti penggunaan lampu LED >80%, pengurangan plastik sekali pakai, fasilitas daur ulang limbah, pengolahan air limbah untuk kebutuhan non-konsumsi, serta penyediaan amenities isi ulang yang ramah lingkungan.	Accor Planet 21 Program; Website Resmi Grand Mercure Bandung Setiabudi " https://all.accor.com ";

Sumber: Peneliti (2025)

Tabel 1.2 menunjukkan beberapa hotel di Kota Bandung yang telah mengadopsi konsep *green hotel* melalui berbagai praktik keberlanjutan yang terdokumentasi secara resmi. Novotel Bandung, misalnya, merupakan salah satu penerima *National Green Hotel Award* dari Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif pada tahun 2013 dan diketahui telah menerapkan teknologi efisiensi energi serta sistem pengelolaan limbah (Kemenparekraf RI, 2013). The Gaia Hotel Bandung menonjolkan desain arsitektur terbuka untuk memaksimalkan sirkulasi udara alami

serta menjalankan program daur ulang limbah organik menjadi pupuk dan pakan ternak (The Gaia Hotel Bandung, 2024). Grand Tjokro Premiere Bandung mengembangkan sistem pengelolaan sampah berbasis *zero waste* dengan budidaya maggot dan pengomposan alami (Grand Tjokro Premiere Bandung, 2020).

Selain itu, Padma Hotel Bandung diketahui mengimplementasikan efisiensi air dan energi terbarukan serta sistem pengelolaan sampah yang komprehensif (Padma Hotel Bandung, 2024). Hilton Bandung sebagai bagian dari jaringan internasional Hilton menerapkan strategi global bertajuk *Travel with Purpose*, yang menargetkan pengurangan jejak lingkungan sebesar 50% pada tahun 2030 melalui sistem pelaporan lingkungan *LightStay* (Hilton Worldwide, 2024). Hotel de Braga by Artotel juga menunjukkan komitmennya dengan penggunaan produk berbahan dasar kelapa sawit berkelanjutan serta efisiensi energi dan daur ulang air (WWF Indonesia, 2021). Sementara itu, Ibis Styles Bandung Grand Central menunjukkan pendekatan holistik dengan menghilangkan plastik sekali pakai, menyediakan opsi makanan berbasis nabati, mendaur ulang limbah makanan, serta mengalokasikan minimal 10% keuntungan untuk program keberlanjutan dan komunitas (Hotels.com, 2024).

Kota Bandung memiliki potensi besar dalam pengembangan *green hotel* berkat dukungan pemerintah daerah dan meningkatnya kesadaran lingkungan di kalangan masyarakat (OECD, 2016). Menurut Yuliana et al. (2024), beberapa hotel di Kota Bandung telah mengadopsi praktik ramah lingkungan untuk meningkatkan daya saing dan kepuasan tamu. Implementasi *green hotel* di Kota Bandung juga dapat menjadi model bagi kota lain di Indonesia yang ingin mengembangkan industri pariwisata berkelanjutan.

Tabel 1. 3 Tabel Infografis Review Positif & Negatif Penerapan Konsep *Green Hotel*

Aspek Green Hotel	Review Positif 🌿	Review Negatif ⚠️
Pengurangan Plastik	☑️ <i>Complimentary</i> minuman dalam botol kaca → dianggap <i>eco-friendly</i>	⚠️ Botol kaca dirasa berbahaya untuk anak (Ibis Styles)
Air Minum	☑️ Dispenser air galon per lantai → mengurangi botol plastik	⚠️ Kurang praktis bagi tamu, dianggap merepotkan (Novotel, Hilton)
Makanan Ramah Lingkungan	☑️ Menu organik & sehat, banyak pilihan (Hilton)	
Efisiensi Energi & Fasilitas	☑️ Ruangan modern dengan pencahayaan & desain hemat energi (Padma, Ibis)	
Lingkungan & Suasana	☑️ Hotel menyatu dengan alam, udara segar, suasana nyaman (Padma)	
Amenitas	☑️ <i>Amenities</i> lengkap tapi tetap <i>eco</i> (tempat sabun refil, laundry bag, pulpen/pensil ramah lingkungan)	

Sumber: Google Review & TripAdvisor

Tabel 1.3 menampilkan tanggapan tamu terhadap implementasi *green hotel* di Bandung. Berdasarkan ulasan tamu yang diperoleh melalui Tripadvisor dan Google Review, penerapan konsep *green hotel* menunjukkan adanya apresiasi yang cukup tinggi dari pengunjung. Hal ini tercermin dari penilaian positif terhadap upaya pengurangan penggunaan plastik, seperti penyediaan botol kaca dan dispenser air di setiap lantai, serta tersedianya menu makanan organik yang dinilai sehat dan ramah lingkungan. Selain itu, desain fasilitas yang modern dengan penerapan pencahayaan hemat energi, ditambah suasana alami yang nyaman dan menyegarkan, turut memberikan pengalaman menginap yang berkesan bagi para tamu. (Google Review & TripAdvisor, 2023–2025).

Namun demikian, terdapat pula kritik terkait kenyamanan, seperti keterbatasan dispenser isi ulang air yang dianggap menyulitkan tamu, serta penggunaan botol

kaca yang dinilai kurang praktis dan berisiko bagi anak-anak (Google Review, 2022–2025). Temuan ini menunjukkan adanya kesenjangan antara kebijakan ramah lingkungan dan persepsi kenyamanan tamu. Menurut Moise et al. (2021), praktik ramah lingkungan memang dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas, namun keberhasilannya sangat bergantung pada nilai yang dirasakan tamu.

Memorable experience atau pengalaman yang berkesan merupakan faktor kunci dalam kepuasan wisatawan Tung & Ritchie, (2011). Pengalaman yang berkesan tidak hanya meningkatkan loyalitas pelanggan, tetapi juga mendorong rekomendasi positif kepada orang lain. Hotel yang menerapkan praktik ramah lingkungan mampu menciptakan kesan positif yang berdampak pada loyalitas pelanggan. Chang et al., (2024) menemukan bahwa *green practices* seperti efisiensi energi dan pengelolaan limbah memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan tamu dan niat kunjung ulang (*revisit intention*) melalui peningkatan persepsi nilai dan pengalaman tamu yang menyenangkan. Studi ini menunjukkan bahwa keberlanjutan bukan hanya tren operasional, tetapi juga instrumen strategis untuk memperkuat loyalitas pelanggan di sektor perhotelan.

Kepuasan tamu merupakan indikator utama dalam kesuksesan industri perhotelan, karena tamu yang puas cenderung kembali dan merekomendasikan hotel tersebut kepada orang lain (A. A.-T. Hasan & Rahman, 2023). *Green hotel* dapat meningkatkan kepuasan tamu melalui praktik ramah lingkungan yang sesuai dengan nilai-nilai mereka. Menurut Yang et al., (2024) beberapa faktor utama yang mempengaruhi kepuasan tamu meliputi kualitas layanan, fasilitas, kebersihan, dan penerapan praktik hijau dalam operasional hotel.

Selain meningkatkan kepuasan tamu, *green hotel* juga berkontribusi terhadap loyalitas pelanggan. Han & Yoon, (2015) menunjukkan bahwa tamu yang merasa terlibat dalam upaya pelestarian lingkungan cenderung memiliki ikatan emosional yang lebih kuat dengan hotel, yang dapat mendorong mereka untuk kembali dan merekomendasikan hotel tersebut kepada orang lain. Implementasi praktik berkelanjutan, seperti program daur ulang dan penghematan energi, meningkatkan

keterlibatan tamu dan menciptakan pengalaman yang lebih mendalam serta berkesan (Chang et al., 2024).

Menurut Wang et al., (2018), citra hotel yang kuat dalam keberlanjutan dapat meningkatkan kepuasan tamu secara signifikan, terutama pada segmen wisatawan yang peduli lingkungan. Selain memperkuat reputasi hotel, citra ini juga memperbesar kemungkinan pilihan akomodasi berulang dari tamu yang peduli dengan lingkungan.

Meskipun telah banyak penelitian yang membahas hubungan antara *green hotel* dan kepuasan tamu, masih terdapat keterbatasan dalam pemahaman mengenai bagaimana praktik keberlanjutan secara spesifik mempengaruhi pengalaman berkesan tamu, terutama dalam konteks lokal seperti Kota Bandung. Sebagian besar studi sebelumnya, seperti yang dilakukan oleh Han et al., (2010) lebih berfokus pada dampak umum praktik hijau terhadap kepuasan dan loyalitas tamu, sementara M.-F. Chen & Tung, (2014) menyoroti pengaruh faktor lingkungan dan strategi hijau terhadap preferensi tamu dan kinerja hotel. Namun, belum ada studi yang secara mendalam menganalisis hubungan antara implementasi *green hotel*, *memorable experience*, dan kepuasan tamu di Kota Bandung. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengisi kesenjangan tersebut dan memberikan wawasan baru yang dapat dimanfaatkan oleh pengelola hotel untuk meningkatkan kualitas layanan mereka.

Berdasarkan permasalahan di atas, maka perlu dilakukan penelitian mengenai **“Implementasi Konsep *Green Hotel* Terhadap *Memorable Experience* dan Kepuasan Tamu di Kota Bandung”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh implementasi konsep *green hotel* terhadap *memorable experience* pada tamu di Kota Bandung?

2. Bagaimana pengaruh *memorable experience* terhadap kepuasan tamu di Kota Bandung?
3. Bagaimana pengaruh implementasi konsep *green hotel* terhadap kepuasan tamu di Kota Bandung?
4. Apakah *memorable experience* berperan sebagai mediator dalam hubungan antara konsep *green hotel* dengan kepuasan tamu di Kota Bandung?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh konsep *green hotel* terhadap *memorable experience* tamu di Kota Bandung.
2. Untuk menganalisis pengaruh *memorable experience* terhadap kepuasan tamu di Kota Bandung
3. Untuk menganalisis pengaruh konsep *green hotel* terhadap kepuasan tamu di Kota Bandung.
4. Untuk menguji peran *memorable experience* sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara *green hotel* dengan kepuasan tamu di Kota Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian, diharapkan hasil penelitian memiliki kegunaan baik secara teoritis maupun praktis sebagai berikut:

1. Secara Teoritis
 - a) Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah literatur terkait hubungan antara konsep *green hotel*, *memorable experience*, dan kepuasan tamu.
 - b) Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan baru bagi penelitian di bidang pariwisata dan perhotelan, terutama dalam konteks keberlanjutan.
2. Secara Praktis

- a) Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi bagi para pengelola hotel dalam meningkatkan pengalaman menginap tamu melalui implementasi konsep *green hotel*.
- b) Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu para pengelola hotel dalam mengembangkan strategi keberlanjutan yang dapat meningkatkan kepuasan tamu dan daya saing bisnis mereka.

1.5 Sistematika Penulisan

Penelitian ini terdiri dari 5 (lima) bab, berikut uraian yang disajikan dalam setiap bab sebagai berikut:

1. Bab I Pendahuluan Bab ini merupakan bagian awal dari skripsi yang terdiri dari Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, dan Sistematika Penelitian.
2. Bab II Kajian Pustaka dan Hipotesis Penelitian Bab ini berisi uraian tentang kajian pustaka dan hipotesis penelitian. Kajian pustaka memiliki peran penting dalam penulisan penelitian, berisikan dasar teoritis yang mendukung topik penelitian dengan merujuk pada penelitian terdahulu yang relevan. Bab ini terdiri dari pembahasan teori-teori, penelitian terdahulu yang relevan, dan hipotesis penelitian.
3. Bab III Metode Penelitian Bab ini berisi penjabaran yang rinci mengenai metode penelitian yang digunakan. Penjelasan dalam bab ini mencakup Metode Penelitian, Populasi dan Sampel, Instrumen Penelitian, Teknik Pengumpulan Data, dan Teknik Analisis Data.
4. Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan Bab ini berisi tentang hasil penelitian dan pembahasannya. Bab ini mencakup pengelolaan dan analisis data, pemaparan data kualitatif maupun kuantitatif, serta pembahasan hasil penelitian.
5. Bab V Penutup Bab ini menyajikan interpretasi dan pengertian yang dilakukan peneliti terhadap hasil analisis temuan penelitian. Bab ini terdiri dari Kesimpulan dan Saran.

