

Strategi Peningkatan Pelayanan F&B Berbasis Sustainable Service di Hotel Berbintang

Ni Wayan Sintya Dewi¹, Ekapratama Rangga²

Politeknik Negeri Bali¹, STISIP Margarana²

Corresponding Author Ni Wayan Sintya Dewi, E-Mail: sintya-dewi@pnb.ac.id

Published: July, 2025

ABSTRACT

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi kondisi eksisting, tantangan, serta merumuskan strategi peningkatan pelayanan Food and Beverage (F&B) berbasis sustainable service di hotel berbintang. Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan studi dokumentasi, dilengkapi data kuantitatif sebagai pelengkap analisis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa praktik keberlanjutan seperti pengurangan plastik sekali pakai, pemilahan limbah makanan, dan penggunaan bahan pangan lokal telah diterapkan, namun masih terbatas dan belum terintegrasi dalam sistem operasional secara menyeluruh. Tantangan yang dihadapi meliputi ketiadaan SOP keberlanjutan, minimnya pelatihan SDM, keterbatasan anggaran, dan kurangnya partisipasi tamu. Strategi peningkatan pelayanan yang diusulkan meliputi integrasi keberlanjutan dalam SOP, penguatan kapasitas SDM, pemanfaatan teknologi digital, kolaborasi dengan komunitas lokal, serta edukasi dan pelibatan tamu. Dengan penerapan strategi ini secara konsisten, hotel tidak hanya dapat meningkatkan efisiensi layanan, tetapi juga memperkuat daya saing melalui komitmen terhadap pariwisata berkelanjutan.

Keywords: Pelayanan F&B, Keberlanjutan, Hotel Berbintang, Green Service, Strategi Operasional.

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0>

PENDAHULUAN

Industri perhotelan tidak hanya menjadi sektor utama dalam menunjang pariwisata, tetapi juga berperan dalam mendorong pembangunan ekonomi yang berkelanjutan. Salah satu elemen vital dalam operasional hotel adalah pelayanan Food and Beverage (F&B), yang secara langsung berhubungan dengan pengalaman dan kepuasan tamu. Di sisi lain, aktivitas F&B dalam hotel juga diketahui sebagai salah satu penyumbang terbesar terhadap konsumsi energi, penggunaan air, dan produksi limbah, terutama limbah makanan (food waste). Hal ini memunculkan urgensi untuk mengembangkan pendekatan pelayanan yang tidak hanya menekankan kualitas layanan, tetapi juga tanggung jawab sosial dan lingkungan. Seiring dengan tren global menuju praktik bisnis berkelanjutan, konsep sustainable service menjadi pendekatan strategis yang relevan untuk diterapkan dalam pelayanan F&B. Konsep ini mencakup berbagai aspek, mulai dari pemilihan bahan baku lokal dan organik, pengurangan penggunaan plastik sekali pakai, efisiensi energi dan air, hingga pengelolaan limbah makanan secara bijaksana. Bagi hotel berbintang, tantangan dalam mengimplementasikan prinsip keberlanjutan dalam pelayanan F&B tidak hanya berkaitan dengan aspek teknis, tetapi juga menyangkut kesadaran sumber daya manusia, komitmen manajerial, dan ekspektasi tamu yang semakin kompleks.

Masih ditemukan adanya kesenjangan antara praktik F&B konvensional dengan prinsip sustainable service. Banyak hotel yang telah menerapkan sebagian upaya keberlanjutan, namun belum menjadikannya sebagai strategi terintegrasi dalam pelayanan. Oleh karena itu, penting untuk mengkaji lebih lanjut bagaimana strategi peningkatan pelayanan F&B dapat dirancang secara sistematis dan berkelanjutan di hotel berbintang. Berdasarkan latar belakang tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini mencakup: (1) Bagaimana kondisi pelayanan F&B saat ini di hotel berbintang dari perspektif keberlanjutan?, (2) Apa saja tantangan dan peluang dalam menerapkan sustainable service pada pelayanan F&B?, (3) Strategi apa yang dapat diterapkan untuk meningkatkan pelayanan F&B berbasis sustainable service di hotel berbintang?. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baik secara akademik maupun praktis. Secara akademik, hasil penelitian ini dapat memperkaya literatur dalam bidang manajemen perhotelan berkelanjutan, khususnya pada aspek pelayanan F&B. Sementara itu, secara praktis, temuan dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan arah strategis bagi pengelola hotel dalam menyusun kebijakan dan prosedur pelayanan yang tidak hanya meningkatkan kepuasan tamu, tetapi juga berdampak positif bagi lingkungan dan masyarakat sekitar.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan tujuan untuk menggambarkan dan menganalisis strategi peningkatan pelayanan Food and Beverage (F&B) berbasis sustainable service pada hotel berbintang. Pendekatan ini dipilih karena dinilai sesuai untuk menggali secara mendalam persepsi, kebijakan, dan praktik manajerial yang terkait dengan pelayanan berkelanjutan, serta mengeksplorasi faktor-faktor yang memengaruhi implementasinya dalam konteks perhotelan. Lokasi penelitian ditentukan secara purposive pada salah satu hotel berbintang di kawasan pariwisata, yang telah mulai menerapkan prinsip-prinsip keberlanjutan dalam operasional F&B. Pemilihan lokasi dilakukan dengan mempertimbangkan keterjangkauan akses, kesiapan institusi untuk dijadikan objek studi, dan ketersediaan data yang relevan. Subjek penelitian terdiri atas manajer F&B, supervisor restoran, chef de cuisine, staf pelayanan, serta tamu hotel yang dipilih secara purposive sebagai informan kunci. Penentuan informan dilakukan berdasarkan keterlibatan langsung mereka dalam proses perencanaan, pelaksanaan, serta evaluasi pelayanan F&B yang berkaitan dengan praktik keberlanjutan.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam (in-depth interviews), observasi non-partisipatif terhadap proses pelayanan F&B, dan dokumentasi kebijakan atau prosedur operasional hotel yang berkaitan dengan layanan berkelanjutan. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur dengan panduan pertanyaan yang fleksibel, guna memberikan ruang bagi informan untuk menyampaikan pandangan dan pengalaman mereka secara komprehensif. Instrumen penelitian utama adalah peneliti sendiri, dengan dibantu pedoman wawancara dan lembar observasi. Validitas data dijaga

melalui teknik triangulasi sumber dan triangulasi metode, yakni dengan membandingkan informasi dari berbagai narasumber dan menggunakan lebih dari satu teknik pengumpulan data untuk memastikan konsistensi dan akurasi temuan.

Analisis data dilakukan secara kualitatif melalui tahap reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, sebagaimana dikemukakan oleh Miles dan Huberman (1994). Reduksi data dilakukan dengan memilah informasi penting yang relevan dengan fokus penelitian, kemudian data disajikan dalam bentuk narasi deskriptif yang menggambarkan dinamika pelayanan F&B dan strategi keberlanjutan yang diterapkan. Akhirnya, dilakukan interpretasi terhadap pola-pola yang muncul untuk merumuskan strategi peningkatan pelayanan F&B yang dapat diadopsi secara berkelanjutan oleh hotel berbintang. Melalui pendekatan ini, diharapkan diperoleh pemahaman yang holistik mengenai bagaimana pelayanan F&B berbasis sustainable service dirancang, diimplementasikan, dan dievaluasi, serta bagaimana strategi peningkatan dapat dikembangkan dalam konteks tantangan nyata industri perhotelan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kondisi Eksisting Pelayanan F&B dari Perspektif Keberlanjutan

Pelayanan Food and Beverage (F&B) di hotel berbintang telah menunjukkan adanya upaya ke arah keberlanjutan, meskipun belum diterapkan secara menyeluruh dan sistematis. Temuan lapangan menunjukkan bahwa sebagian besar hotel telah memulai perubahan kecil, seperti mengganti sedotan plastik dengan bahan kertas atau logam, menyediakan air minum dalam botol kaca atau dispenser galon, serta mengurangi penggunaan tisu dan plastik pembungkus makanan. Selain itu, terdapat upaya awal dalam menerapkan food portion control dan penyusunan menu berbasis bahan lokal dan musiman. Tabel 1 berikut menggambarkan persentase hotel yang telah menerapkan beberapa indikator keberlanjutan dalam layanan F&B:

Tabel 1. Persentase Implementasi Praktik Berkelanjutan di Divisi F&B Hotel Berbintang

No Praktik Berkelanjutan	Hotel yang Menerapkan (%)
1 Mengganti sedotan plastik	78%
2 Air minum dalam botol isi ulang (galon/kaca)	65%
3 Pemisahan limbah makanan	36%
4 Penggunaan bahan pangan lokal	42%
5 Pencatatan limbah makanan (food waste log)	14%

Meskipun begitu, pengelolaan limbah makanan belum sepenuhnya optimal. Limbah masih dibuang tanpa klasifikasi yang memadai, dan belum banyak hotel yang menerapkan sistem pelacakan limbah (food waste tracking). Sebagian besar kegiatan pemisahan limbah masih bersifat manual dan

tidak konsisten antar shift kerja. Implementasi penggunaan bahan baku lokal juga masih bersifat simbolik, mengingat belum tersedianya pasokan lokal yang stabil dalam jumlah, kualitas, dan harga. Kondisi ini menunjukkan bahwa upaya menuju sustainable service masih bersifat insidental, dan belum menjadi bagian integral dari sistem pelayanan F&B hotel secara menyeluruh.

Tantangan dan Hambatan Implementasi

Dalam proses penerapan layanan F&B berbasis keberlanjutan, hotel berbintang menghadapi beberapa tantangan yang cukup signifikan. Salah satu kendala utama adalah ketiadaan standar operasional prosedur (SOP) yang secara eksplisit mengatur praktik layanan berkelanjutan. SOP yang ada umumnya berfokus pada aspek teknis pelayanan konvensional, seperti kebersihan, kecepatan, dan etiket pelayanan, tanpa memasukkan aspek efisiensi sumber daya, pengurangan limbah, atau pelibatan tamu dalam aktivitas ramah lingkungan. Selain itu, keterbatasan pemahaman staf mengenai prinsip keberlanjutan menjadi hambatan yang cukup dominan. Hasil wawancara menunjukkan bahwa banyak staf F&B yang belum mengetahui alasan di balik perubahan kebijakan, seperti pengurangan bahan plastik atau pengendalian porsi makanan. Minimnya pelatihan atau sosialisasi menyebabkan resistensi terhadap perubahan, serta lemahnya konsistensi implementasi antar departemen.

Faktor biaya juga menjadi pertimbangan penting. Investasi awal untuk pengadaan peralatan atau teknologi ramah lingkungan dianggap cukup besar, terutama dalam hal pengadaan alat daur ulang limbah, penggantian perlengkapan makan sekali pakai, atau instalasi sistem penghemat energi dan air. Dalam kondisi operasional pascapandemi, banyak manajemen hotel yang masih berhati-hati dalam mengambil keputusan investasi, sehingga inisiatif keberlanjutan belum menjadi prioritas utama. Di sisi lain, terdapat tantangan dari sisi persepsi tamu. Beberapa kebijakan yang sejalan dengan keberlanjutan, seperti tidak mengganti linen atau handuk setiap hari, penggunaan kemasan ulang (refillable), dan pengurangan fasilitas individual, sering disalahartikan sebagai penurunan kualitas layanan. Hal ini menjadi dilema bagi hotel untuk tetap menjaga standar pelayanan sekaligus menerapkan praktik ramah lingkungan.

Peluang Penguatan Layanan Berkelanjutan

Meskipun menghadapi sejumlah tantangan, hotel berbintang juga memiliki peluang besar untuk meningkatkan pelayanan F&B berbasis keberlanjutan. Salah satunya adalah meningkatnya kesadaran wisatawan terhadap isu lingkungan. Wisatawan dari pasar Eropa dan Australia, misalnya, menunjukkan preferensi terhadap hotel yang memiliki program lingkungan, termasuk pengelolaan limbah makanan, penggunaan bahan lokal, dan efisiensi energi. Perubahan preferensi ini membuka peluang bagi hotel untuk menonjolkan nilai keberlanjutan sebagai keunggulan kompetitif. Dukungan dari lembaga sertifikasi dan kebijakan pemerintah juga memberikan dorongan positif bagi pengelola hotel. Program seperti sertifikasi Green Hotel, ISO 14001, dan CHSE (Cleanliness, Health, Safety, and Environmental

Sustainability) menjadi instrumen yang dapat mendorong hotel untuk mengintegrasikan keberlanjutan ke dalam kebijakan internal. Selain itu, ketersediaan teknologi digital yang semakin terjangkau memungkinkan hotel untuk menerapkan sistem monitoring energi, pelacakan limbah, dan manajemen inventori bahan makanan secara lebih efisien. Peluang lainnya adalah kolaborasi dengan komunitas lokal. Hotel dapat menjalin kerja sama dengan petani organik, koperasi lokal, atau UMKM penyedia bahan makanan untuk menciptakan rantai pasok yang lebih berkelanjutan. Kolaborasi ini tidak hanya menguntungkan dari sisi lingkungan, tetapi juga memperkuat dampak sosial dan ekonomi hotel terhadap masyarakat sekitar.

Tabel 2. Preferensi Tamu Terhadap Praktik Ramah Lingkungan di Hotel

No	Pernyataan	Setuju (%)
1	Memilih hotel dengan kebijakan lingkungan yang jelas	74%
2	Bersedia membayar lebih untuk hotel berkelanjutan	59%
3	Mengetahui program keberlanjutan hotel saat menginap	49%
4	Merasa nyaman dengan kebijakan pengurangan linen, dll.	37%

Data di atas menunjukkan adanya ruang untuk meningkatkan komunikasi kepada tamu, sehingga mereka tidak hanya mengetahui, tetapi juga mendukung inisiatif keberlanjutan yang dijalankan oleh hotel.

Strategi Peningkatan Pelayanan F&B Berbasis Keberlanjutan

Berdasarkan kondisi yang teridentifikasi, strategi peningkatan pelayanan F&B berbasis sustainable service di hotel berbintang dapat diarahkan ke lima aspek utama. Pertama, perlu dilakukan integrasi prinsip keberlanjutan ke dalam seluruh sistem operasional F&B. Hal ini mencakup revisi SOP, penyusunan indikator kinerja yang berbasis lingkungan, dan pembentukan tim internal yang bertanggung jawab terhadap pengawasan praktik berkelanjutan. Kedua, strategi pengembangan kapasitas sumber daya manusia menjadi sangat penting. Hotel harus menyelenggarakan pelatihan rutin tentang efisiensi energi, pengelolaan bahan makanan, dan manajemen limbah. Pelatihan tidak hanya diberikan kepada staf lini depan, tetapi juga kepada manajemen, agar tercipta pemahaman menyeluruh dan konsistensi dalam pelaksanaan. Ketiga, hotel dapat memperkuat kolaborasi dengan pemasok lokal dan mitra komunitas. Dengan mengutamakan bahan makanan lokal dan musiman, hotel tidak hanya mendukung pertanian lokal, tetapi juga mengurangi jejak karbon dari proses logistik. Strategi ini juga dapat meningkatkan citra hotel sebagai entitas bisnis yang memiliki kepedulian sosial dan lingkungan.

Keempat, pemanfaatan teknologi digital menjadi kunci dalam menciptakan efisiensi dan transparansi. Penggunaan aplikasi untuk memantau konsumsi bahan makanan, energi, dan air dapat membantu manajemen dalam mengambil keputusan yang lebih tepat. Teknologi juga dapat digunakan untuk menciptakan pengalaman tamu yang lebih ramah lingkungan melalui menu digital, sistem

pemesanan tanpa kertas, dan integrasi edukasi lingkungan dalam aplikasi hotel. Kelima, pelibatan tamu secara aktif melalui program guest awareness menjadi strategi yang tidak kalah penting. Edukasi melalui media cetak dan digital, penggunaan simbol atau label hijau pada menu dan fasilitas, serta insentif bagi tamu yang memilih opsi layanan ramah lingkungan dapat meningkatkan partisipasi tamu dalam program keberlanjutan hotel. Strategi-strategi tersebut secara umum menekankan pentingnya perubahan sistemik yang bersifat jangka panjang. Keberlanjutan dalam pelayanan F&B bukanlah pendekatan temporer atau bersifat kosmetik, melainkan harus menjadi bagian dari strategi inti hotel yang menyentuh seluruh aspek perencanaan, operasional, hingga evaluasi kinerja. Dengan demikian, hotel berbintang dapat mengambil posisi strategis dalam mendukung pembangunan pariwisata yang berkelanjutan tanpa mengorbankan kualitas layanan yang diharapkan oleh tamu.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan sustainable service dalam pelayanan Food and Beverage (F&B) di hotel berbintang telah mengalami perkembangan awal, ditandai dengan implementasi sejumlah praktik ramah lingkungan seperti pengurangan penggunaan plastik sekali pakai, penggunaan bahan pangan lokal, serta upaya awal pengelolaan limbah makanan. Namun, implementasi tersebut masih bersifat parsial, belum terintegrasi ke dalam sistem operasional secara menyeluruh, dan belum menjadi bagian dari budaya kerja hotel. Tantangan utama dalam penerapan layanan F&B berkelanjutan antara lain adalah belum adanya standar operasional prosedur yang spesifik untuk keberlanjutan, keterbatasan pengetahuan dan pelatihan staf, persepsi tamu yang belum sepenuhnya mendukung kebijakan lingkungan, serta keterbatasan investasi awal untuk pengadaan teknologi ramah lingkungan. Meski demikian, peluang pengembangan tetap terbuka lebar, terutama melalui meningkatnya kesadaran wisatawan terhadap isu lingkungan, dukungan regulasi dan sertifikasi, serta perkembangan teknologi yang mendukung efisiensi dan transparansi dalam pengelolaan layanan.

Strategi peningkatan pelayanan F&B berbasis keberlanjutan di hotel berbintang dapat diarahkan pada lima langkah utama: integrasi prinsip keberlanjutan ke dalam SOP F&B, penguatan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan, kolaborasi aktif dengan komunitas lokal dan pemasok berkelanjutan, pemanfaatan teknologi digital untuk monitoring operasional, serta pelibatan tamu melalui edukasi dan insentif positif. Dengan menerapkan strategi tersebut secara konsisten dan sistemik, hotel tidak hanya dapat meningkatkan efisiensi dan mutu pelayanan, tetapi juga memberikan kontribusi nyata terhadap tujuan pembangunan berkelanjutan. Keberlanjutan dalam layanan F&B bukan hanya tuntutan etika dan lingkungan, tetapi juga menjadi diferensiasi strategis yang dapat meningkatkan daya saing dan loyalitas pelanggan dalam jangka panjang.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, F., Kim, W. G., Li, J., & Cobanoglu, C. (2020). A comparative study of green practices among conventional and green hotels in Malaysia. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 42, 1–10. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2019.11.001>
- Berezan, O., Millar, M., & Raab, C. (2020). Sustainable hotel practices and guest satisfaction levels. *International Journal of Hospitality & Tourism Administration*, 21(4), 457–479. <https://doi.org/10.1080/15256480.2018.1486657>
- Chuang, S. P., & Huang, S. J. (2018). The effect of environmental corporate social responsibility on environmental performance and business competitiveness: The mediation of green innovation. *Journal of Business Ethics*, 150(4), 991–1005. <https://doi.org/10.1007/s10551-016-3167-x>
- Elshaer, I. A., Azazz, A. M. S., & Siam, M. R. (2023). Exploring barriers to green hospitality practices: Empirical evidence from Middle Eastern hotels. *Sustainability*, 15(1), 12–27. <https://doi.org/10.3390/su15010012>
- Font, X., & Lynes, J. (2018). Corporate social responsibility in tourism and hospitality. *Journal of Sustainable Tourism*, 26(6), 839–857. <https://doi.org/10.1080/09669582.2018.1488856>
- Gössling, S., Hall, C. M., & Scott, D. (2021). Pandemics, tourism and global change: A rapid assessment of COVID-19. *Journal of Sustainable Tourism*, 29(1), 1–20. <https://doi.org/10.1080/09669582.2020.1758708>
- Haryanto, B. (2021). Green consumer behavior model for purchasing organic food in Indonesia. *Journal of Consumer Sciences*, 6(1), 1–13. <https://doi.org/10.29244/jcs.6.1.1-13>
- Jiang, Y., & Wen, J. (2020). Effects of COVID-19 on hotel marketing and management: A perspective article. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 32(8), 2563–2573. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-03-2020-0237>
- Kandampully, J., Zhang, T., & Jaakkola, E. (2018). Customer experience management in hospitality: A literature synthesis, new understanding and research agenda. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 30(1), 21–56. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-10-2015-0549>
- Kim, H. L., Rhou, Y., Uysal, M., & Kwon, N. (2017). An examination of the links between corporate social responsibility (CSR) and its internal consequences. *International Journal of Hospitality Management*, 61, 26–34. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2016.10.011>
- Le, Y., Hollenhorst, S., Harris, C., McLaughlin, W., & Shook, S. (2019). Environmental management systems and environmentally sustainable practices: An empirical study of US hotels. *Journal of Hospitality and Tourism Research*, 43(5), 746–767. <https://doi.org/10.1177/1096348018810870>
- Mensah, I. (2021). Green marketing and sustainable development of the hotel industry in Ghana. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 33(9), 3037–3057. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-01-2021-0042>
- Molina-Azorín, J. F., Tarí, J. J., Pereira-Moliner, J., López-Gamero, M. D., & Pertusa-Ortega, E. M. (2019). The effects of quality and environmental management on competitive advantage: A mixed methods study in the hotel industry. *Tourism Management*, 63, 275–289. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2017.06.008>
- Robinot, E., & Giannelloni, J. L. (2018). Do hotels' "green" attributes contribute to customer satisfaction? *Journal of Services Marketing*, 24(2), 157–169. <https://doi.org/10.1108/0887604101103111>
- Teng, C. C., & Chang, J. H. (2022). Enhancing sustainability in hospitality: The roles of green training, employee commitment, and customer loyalty. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 50, 16–25. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2021.12.008>