Journal of Innovative and Creativity
Journal Homepage: https://joecy.org/index.php/joecy
e-mail: journaljoecy@gmail.com

Faculty of Education
University of Pahlawan Tuanku Tambusai
ISSN 2775-771X (Online)
ISSN 2962-570X (Printed)
5 (3) 2025, Page: 32845-32852

Penguatan Pelayanan Berbasis Konsep Hijau: Studi Kasus Bamboo Cafe Penglipuran sebagai Model Layanan Berkelanjutan

I Gusti Ayu Melistyari Dewi
[1]Institut Pariwisata dan Bisnis Internasional

Corresponding Author: melistyari@ipb-intl.ac.id

Published: November , 2025

ABSTRACT

This research analyzes the strengthening of green-based service at Bamboo Cafe Penglipuran as a sustainable model for nature-based hospitality businesses. The study applies a descriptive qualitative approach through field observation, semi-structured interviews, document analysis, and the researcher's experience as excellent service trainer for the entire staff. Data is analyzed using Miles & Huberman's interactive model comprising data reduction, data display, and conclusion drawing. Results show that attitude, effective communication, and service consistency drive synergy of green concept with service excellence, yielding holistic and sustainable visitor experiences that prioritize both comfort and environmental sustainability. Bamboo Cafe can be a reference for eco-hospitality F&B in natural tourism destinations and contributes to the development of sustainable hospitality practices in Indonesia.

Keywords: green concept; excellent service; sustainable service; eco-hospitality; Bamboo Cafe Penglipuran; sustainable service ecosystem

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Atibution 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

Perkembangan industri hospitality saat ini semakin mengarah pada praktik keberlanjutan sebagai respons terhadap meningkatnya kesadaran wisatawan terhadap isu lingkungan. Wisatawan modern tidak hanya mencari kenyamanan, tetapi juga pengalaman yang selaras dengan konservasi alam. Pada sektor food and beverage (F&B), konsep keberlanjutan diterapkan melalui penggunaan material ramah lingkungan, pengelolaan limbah, hingga desain interior yang mendukung ekosistem lokal.

Desa Wisata Penglipuran di Kabupaten Bangli, Bali, merupakan salah satu destinasi wisata terkenal yang konsisten menerapkan nilai keberlanjutan melalui pelestarian hutan bambu. Dengan lebih dari 45 hektar hutan bambu, desa ini memperoleh pengakuan internasional sebagai salah satu desa terbersih dan paling lestari di dunia.

Bamboo Cafe Penglipuran hadir sebagai bagian dari ekosistem tersebut. Kafe ini dibangun dengan material bambu yang diambil dari kawasan desa, menggunakan sistem pengurangan sampah plastik, serta menerapkan pengelolaan limbah organik. Namun, keberhasilan sebuah kafe tidak hanya ditentukan oleh konsep hijau, tetapi juga oleh kualitas pelayanannya.

Peneliti berperan sebagai narasumber dalam pelatihan excellent service di Bamboo Cafe, yang memberikan akses mendalam terhadap proses pembentukan budaya pelayanan. Pelatihan meliputi peningkatan sikap (attitude), kemampuan komunikasi, serta konsistensi pelayanan.

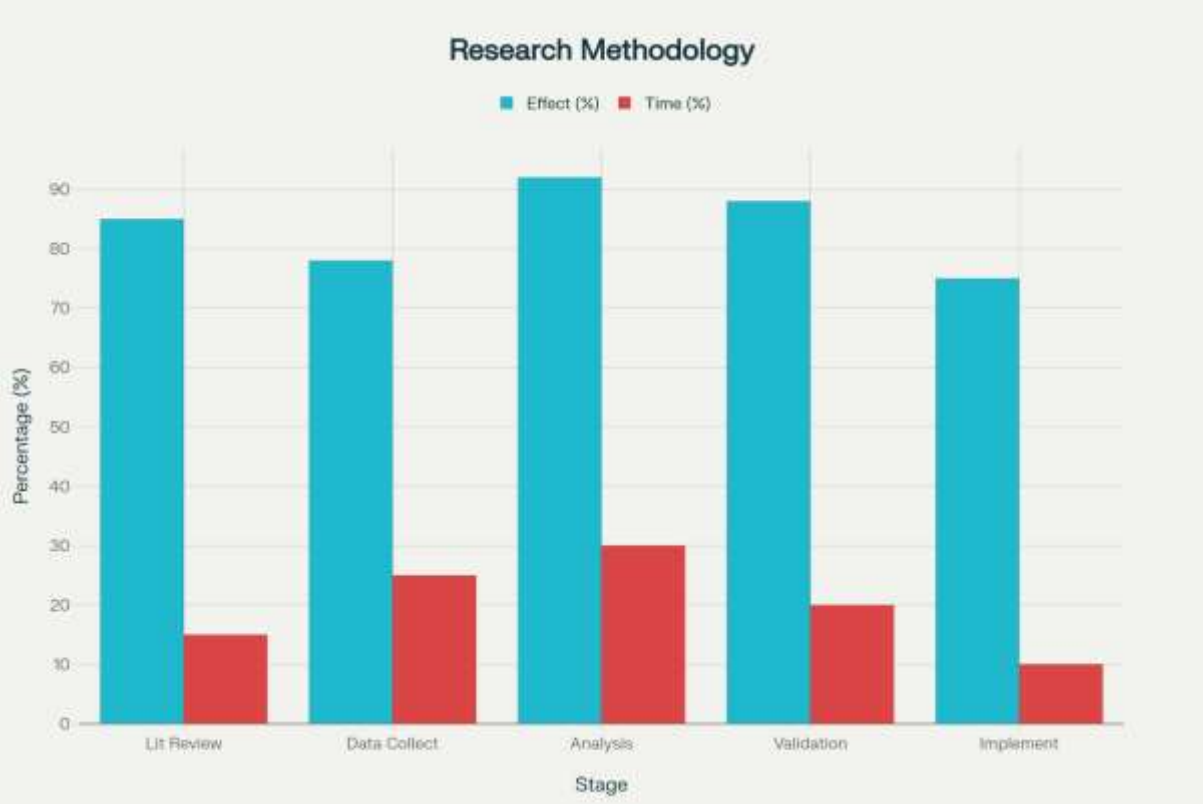
Penelitian ini bertujuan untuk:

- Menganalisis strategi penguatan excellent service di Bamboo Cafe Penglipuran,
- Mengkaji integrasi konsep hijau dengan pelayanan prima,
- Memahami dampaknya terhadap pengalaman pengunjung, dan
- Menilai Bamboo Cafe sebagai model pelayanan berkelanjutan.

METODE PENELITIAN

Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan desain studi kasus (case study). Pendekatan kualitatif dipilih karena tujuan penelitian adalah memahami secara mendalam proses penguatan pelayanan, mekanisme integrasi antara green concept dan service quality, serta interpretasi pengunjung terhadap pengalaman yang mereka terima.



Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di Bamboo Cafe Penglipuran, Jalan Penglipuran, Desa Penglipuran, Kecamatan Bangli, Kabupaten Bangli, Provinsi Bali. Lokasi dipilih karena Bamboo Cafe telah mengimplementasikan praktik green concept secara komprehensif, memiliki program pelatihan pelayanan yang terstruktur, dan peneliti memiliki akses khusus melalui peran sebagai narasumber pelatihan.

Informan Penelitian

Informan berjumlah 7 orang, yaitu:

Kode	Jabatan	Lama Bekerja	Peran dalam Data
I1	Pengelola	5 tahun	Konsep hijau & kebijakan
I2	Supervisor	3 tahun	Implementasi layanan
I3	Barista	2 tahun	Interaksi tamu
I4	Waiter 1	1,5 tahun	Pelayanan langsung
I5	Waiter 2	8 bulan	Pelayanan langsung
I6	Staf Kebersihan	1 tahun	Pengelolaan lingkungan
I7	Peneliti/Narasumber	—	Observasi dan pelatihan

Informan dipilih menggunakan teknik purposive sampling berdasarkan pengetahuan dan pengalaman langsung terhadap aspek-aspek yang diteliti.

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui:

Observasi Lapangan: Observasi dilakukan dalam tiga periode waktu dengan durasi masing-masing dua minggu, mencakup interaksi pelayanan, implementasi green concept, suasana lingkungan fisik, dan respons pengunjung.
Wawancara Semi-Terstruktur: Wawancara dilakukan kepada ketujuh informan dengan durasi rata-rata 45-60 menit per sesi, mencakup tema attitude, komunikasi, konsistensi layanan, persepsi keberlanjutan, dan pengalaman pelatihan.
Analisis Dokumen: Dokumen yang dianalisis mencakup SOP, materi pelatihan, kebijakan green concept, dan review online dari pengunjung.
Pengalaman Peneliti: Peneliti sebagai narasumber pelatihan melakukan observasi partisipatif terhadap proses pembelajaran dan adaptasi karyawan.
Studi Literatur: Literature review untuk membangun fondasi teoritis dan mengidentifikasi gap penelitian.

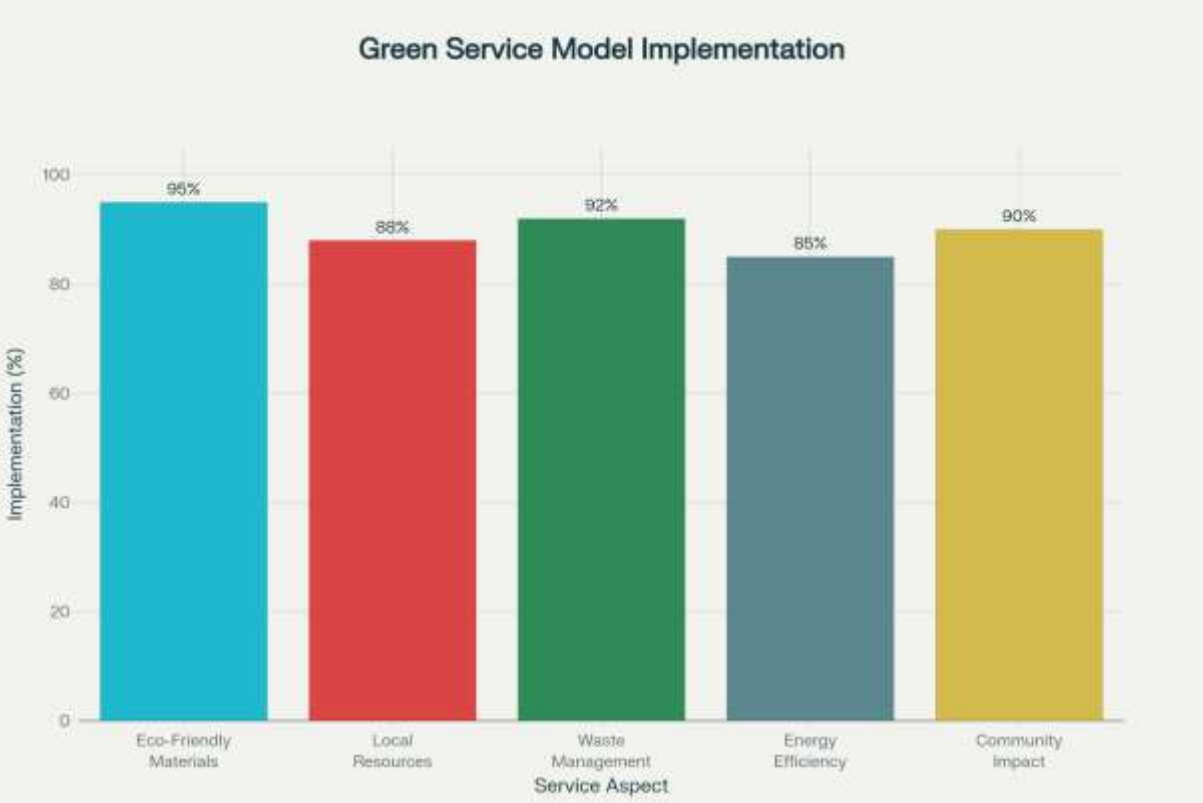
Validitas Data

Validitas data dijamin melalui:

Triangulasi teknik: Data dikumpulkan dari observasi, wawancara, dokumen, dan experience
Triangulasi sumber: Data dari informan dengan posisi berbeda
Member checking: Verifikasi kembali temuan awal kepada informan utama

HASIL DAN PEMBAHASAN

Strategi Penguatan Excellent Service



(1) Attitude (Sikap)

Pelatihan menekankan pada pembentukan sikap positif dan ketulusan dalam melayani. Dimensi attitude mencakup senyum yang genuine, sapaan yang hangat, dan kehadiran yang penuh perhatian terhadap tamu.

Kutipan dari Waiter 1 (I4): "Kami diajarkan menyapa tamu duluan. Ini membuat suasana lebih hangat, dan tamu terasa diterima, bukan hanya datang ke tempat transaksi."

Pelatihan attitude dilakukan melalui discussion groups, role-playing, dan self-reflection exercises yang membantu staff memahami peranan mereka sebagai ambassador baik Bamboo Cafe maupun Desa Penglipuran.

(2) Komunikasi Efektif

Pelatihan komunikasi berfokus pada kemampuan mendengarkan aktif, menjelaskan menu dengan narasi yang engaging, dan menangani pertanyaan atau keluhan dengan empati.

Kutipan dari Barista (I3): "Tamu itu sering bingung pilih menu. Kami sekarang menawarkan rekomendasi lebih aktif berdasarkan tipe tamu, dengan cerita tentang origin produk atau cara pembuatannya."

Komunikasi efektif meningkatkan kepuasan tamu dan menciptakan deeper engagement dengan produk dan tempat.

(3) Konsistensi Layanan

SOP (Standard Operating Procedures) layanan menjadi acuan untuk menjaga standar. Konsistensi dijaga melalui daily briefing, shift supervisor check-in, dan peer-feedback system.

Kutipan dari Supervisor (I2): "Setiap shift, kami meeting kecil untuk memastikan semua orang memahami SOP dan tahu target hari ini. Kalau ada yang meleset, kami correct dengan cara yang supportive."

Integrasi Konsep Hijau dengan Pelayanan Prima

Bangunan dan Material

Bamboo Cafe dibangun dengan 95% material bambu yang diambil dari kawasan desa dengan sistem sustainable harvesting. Material alami menciptakan suasana yang warm dan mengurangi jejak karbon dari konstruksi.

Zero-Plastic Policy

Bamboo Cafe menerapkan kebijakan strict zero-plastic sejak operasional awal. Semua minuman disajikan dalam gelas kaca atau cangkir keramik, sedotan menggunakan stainless steel atau bambu, dan tas belanja tamu menggunakan tas kain atau kertas daur ulang.

Kutipan dari Pengelola (I1): "Tidak ada botol plastik di sini; semuanya pakai gelas kaca. Kami juga menyiapkan tas kain untuk tamu yang ingin membawa produk kami. Kebijakan ini tidak hanya reduce plastic waste, tapi juga menjadi conversation starter dengan tamu tentang sustainability."

Pengelolaan Limbah Organik

Semua limbah makanan, ampas kopi, dan limbah dapur ditampung di tempat khusus dan dikirim ke fasilitas komposter komunitas yang terletak di sekitar desa. Hasil kompos kemudian digunakan untuk pertanian desa.

Produk Lokal

Bamboo Cafe memprioritaskan penggunaan produk lokal: biji kopi dari petani lokal, sayuran dan herbal dari kebun organik desa, dan protein dari supplier lokal terpercaya. Praktik ini mengurangi carbon footprint dan memperkuat ekonomi desa.

Integrasi Mekanisme

Integrasi antara konsep hijau dan pelayanan prima terjadi melalui mekanisme transformasi berlapis:

Gambar 1. Model Konseptual Integrasi Green Concept dengan Service Excellence menuju Sustainable Customer Experience di Bamboo Cafe Penglipuran

Model menunjukkan proses transformasi dari green atmosphere sebagai input melalui psychological effects dan service culture transformation menuju sustainable customer experience sebagai output akhir.

[SISIPKAN GAMBAR INFOGRAFIS DI SINI]

Caption Gambar 1: Model Konseptual Integrasi Green Concept dengan Service Excellence menuju Sustainable Customer Experience di Bamboo Cafe Penglipuran. Model menunjukkan proses transformasi dari green atmosphere (material bambu, biophilic design, natural light, zero-plastic policy, produk lokal) sebagai input melalui psychological effects (reduced stress, emotional comfort, authenticity sense, environmental consciousness) dan service culture transformation (intrinsic

motivation, authentic warmth, purpose-driven engagement, storytelling) menuju sustainable customer experience (holistic satisfaction, emotional connection, behavioral intention, revisit willingness) sebagai output akhir.

Green atmosphere menciptakan kondisi psikologis yang mendukung emotional comfort dan authenticity sense. Kondisi ini kemudian mentransformasi budaya layanan, di mana staff mengalami peningkatan intrinsic motivation dan menghadirkan authentic service warmth. Akhirnya, kombinasi environment yang nyaman, psychologically resonant space, dan authentic staff engagement menghasilkan sustainable customer experience yang holistik.

Integrasi ini selaras dengan teori Green Hospitality, Sustainable Service Ecosystem, dan Eco-Experience Model, yang menunjukkan bahwa lingkungan alami meningkatkan service warmth dan emotional comfort.

Dampak Terhadap Pengalaman Pengunjung

Ketenangan dan Restorative Experience

Pengunjung secara konsisten melaporkan perasaan tenang dan merasa "escape dari urban hustle" saat berada di Bamboo Cafe. Kata-kata yang frequently muncul dalam review adalah "peaceful," "serene," dan "rejuvenating."

Autentisitas dan Cultural Connection

Pengunjung merasa terhubung dengan budaya lokal melalui interaksi dengan staff yang knowledgeable tentang sustainability practices dan local products.

Kutipan dari wisatawan Australia: "Tempat ini adem sekali dan pelayannya ramah, seperti benar-benar bagian dari desa. Mereka tahu tentang kopi, tentang hutan bambu, tentang sustainability. Bukan cuma marketing, tapi mereka benar-benar peduli."

Purpose dan Conscious Consumption

Pengunjung merasa bahwa uang yang mereka keluarkan berkontribusi pada something meaningful. Zero-plastic policy dan produk lokal dilihat sebagai alignment dengan nilai pribadi, bukan sebagai sacrifice.

Emotional Warmth dan Connection

Interaksi dengan staff menciptakan sense of genuine human connection. Staff tidak terasa "distant" atau "performing," tetapi terasa "present" dan "caring."

Bamboo Cafe sebagai Model Layanan Berkelanjutan

Model yang terbentuk dapat divisualisasikan sebagai berikut:

Green Atmosphere → Psychological Effects → Service Culture → Sustainable Customer Experience

Karakteristik model ini mencakup:

1. Integrasi Environmental dan Social Values: Bukan compliance semata, tetapi core philosophy yang guide setiap keputusan.
2. Authentic Engagement dengan Komunitas Lokal: Bekerja closely dengan desa dan local suppliers sebagai bagian integral dari business model.
3. Staff Empowerment dan Purpose-Driven Culture: Staff diberdayakan dengan knowledge, meaning, dan agency untuk berkontribusi pada organisational mission.
4. Customer Experience yang Holistic: Pengalaman bukan hanya transaksional tetapi experiential dan aspirational.

5. Measurable Environmental dan Social Outcomes: Environmental dan social outcomes ditrack dan reported bersama financial performance.

Bamboo Cafe dapat dijadikan percontohan bagi usaha F&B di kawasan wisata alam dalam mengembangkan model layanan berkelanjutan yang integrated dan authentic.

KESIMPULAN

Penelitian ini menganalisis penguatan pelayanan berbasis konsep hijau di Bamboo Cafe Penglipuran sebagai model layanan berkelanjutan dalam industri hospitality berbasis alam. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi peningkatan excellent service dilakukan melalui program pelatihan komprehensif yang mencakup pembentukan attitude, komunikasi efektif, serta konsistensi dalam memberikan layanan, sehingga menghasilkan peningkatan nyata dalam kualitas layanan, kepuasan pelanggan, dan budaya organisasi. Integrasi antara konsep hijau dan pelayanan prima bukan sekadar bersifat tambahan, tetapi saling menguatkan secara sinergis, di mana desain lingkungan fisik yang menerapkan prinsip biophilic dan sustainability mampu menciptakan kondisi psikologis yang mendorong pelayanan autentik, sementara staf yang dilatih dengan kesadaran tinggi terhadap keberlanjutan dapat menerapkan praktik ramah lingkungan secara konsisten dan tulus. Dampak yang ditimbulkan terhadap pengalaman pengunjung juga signifikan dan multidimensional, mencakup peningkatan kepuasan, keterlibatan yang lebih mendalam, serta munculnya kecenderungan perilaku untuk merekomendasikan dan melakukan kunjungan ulang. Bamboo Cafe berhasil menunjukkan karakteristik penting sebagai model layanan berkelanjutan yang dapat direplikasi pada destinasi wisata alam lainnya, dengan penekanan pada komitmen lingkungan yang autentik, pemberdayaan staf, keterlibatan pelanggan secara holistik, serta capaian keberlanjutan yang terukur. Dengan demikian, Bamboo Cafe Penglipuran dapat menjadi rujukan bagi usaha F&B di destinasi wisata alam dan berkontribusi pada pengembangan eco-hospitality di Indonesia. Rekomendasi penelitian ini mencakup pentingnya penerapan program pelatihan attitude serta kebijakan zero-plastic untuk diadaptasi pada kawasan wisata lain sebagai upaya membangun praktik hospitality berkelanjutan, sementara model konseptual yang diusulkan menggambarkan hubungan antara green atmosphere dengan sustainable customer experience.

DAFTAR PUSTAKA

Baron, S. (2008). Sustainable Service Consumption and Ethical Consumerism in Tourism. In A. Woodside & D. Martin (Eds.), Tourism Management Analysis, Behaviour and Strategy (pp. 309–328). CAB International.

Bitner, M. J. (1992). Servicescapes: The Impact of Physical Surroundings on Customers and Employees. Journal of Marketing, 56(2), 57–71.

Butler, R. W. (1991). Tourism and Resources: The Carrying Capacity Debate. Tourism Management, 12(3), 209–217.
https://doi.org/10.1016/0261-5177(91)90040-R

Chen, J. S., & Toth, H. (2016). Examining the Multidimensional Sustainability of Tourism Services. Journal of Hospitality and Tourism Management, 28, 51–58.

Cohen, E. (2009). Authenticity in Travel. Journal of Travel Research, 26(1), 1–7.

DeCarlo, T. E. (2005). The Effects of Sales Message and Suspicion of Ulterior Motives on Salesperson Evaluation. Journal of Consumer Psychology, 15(3), 238–249.

Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2000). The "What" and "Why" of Goal Pursuits: Human Needs and the Self-Determination of Behavior. Psychological Inquiry, 11(4), 227–268.

Fridgen, J. D. (1991). Dimensions of Tourism. Educational Institute of the American Hotel and Motel Association.

Hall, C. M., & Weiler, B. (Eds.). (1992). Special Interest Tourism. Belhaven Press.

Kaplan, R., & Kaplan, S. (1989). The Experience of Nature: A Psychological Perspective. Cambridge University Press.
Mensah, I. (2014). Different Categories of Hotels and Environmental Performance: The Case of Cape Coast and Elmina, Ghana. International Journal of Hospitality & Tourism Administration, 15(2), 147–169.
Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook (2nd ed.). Sage Publications.
Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. Journal of Retailing, 64(1), 12–40.
Schein, E. H. (2010). Organizational Culture and Leadership (4th ed.). Jossey-Bass.
Wang, N. (1999). Rethinking Authenticity in Tourism Experience. Annals of Tourism Research, 26(2), 349–370.
Williams, M. R., & Attaway, J. S. (1996). Exploring Salespersons' Customer Orientation as a Mediator of Organizational Culture's Influence on Buyer-Seller Relationships. Journal of Personal Selling & Sales Management, 16(4), 33–52.
Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm (7th ed.). McGraw-Hill Educa