

ANALISIS PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN LIMBAH BERDASARKAN SERTIFIKASI *ECO-HOTEL* DI SHERATON SURABAYA HOTEL AND TOWERS

Melisa Wibowo, Fransisca Andreani

Manajemen Perhotelan, Universitas Kristen Petra, Surabaya, Indonesia.

Abstrak: Sistem manajemen limbah menjadi hal yang perlu diperhatikan bagi pelaksana bisnis perhotelan. Sheraton Surabaya Hotel and Towers mendasarkan sistem manajemen limbah pada sertifikasi *Eco-Hotel*, yaitu sertifikasi yang didasarkan pada ISO 14001 tahun 2004 mengenai Standar Manajemen Lingkungan dan diaplikasikan pada bisnis dan operasional hotel. Dalam penelitian ini, penulis ingin mengetahui penerapan sistem manajemen limbah berdasarkan sertifikasi *Eco-Hotel* di Sheraton Surabaya Hotel and Towers. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang menggunakan wawancara, observasi, dokumentasi dan triangulasi sebagai teknik pengumpulan data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Sheraton Surabaya Hotel and Towers sudah melaksanakan lima syarat dari sertifikasi *Eco-Hotel* dengan baik, sedangkan enam syarat lainnya belum sepenuhnya terpenuhi.

Kata Kunci: Sistem Manajemen, Limbah, Sertifikasi *Eco-Hotel*

Abstract: *Waste management system had to be considered in hospitality business. Sheraton Surabaya Hotel and Towers uses the waste management system based on Eco-Hotel certification, the certification is based on ISO 14001 2004 about Environmental Management Standard and applied to the hotel business and operations. In this study, the author wanted to reveal the implementation of the waste management system based on Eco-Hotel certification in Sheraton Surabaya Hotel and Towers. This study is a qualitative research using interview, observation, documentation and triangulation as data collection techniques. The results show that Sheraton Surabaya Hotel and Towers has implemented five of Eco-Hotel certification's requirements well, while the other six requirements have not been fully met.*

Keyword : Management System, Waste, Eco-Hotel Certification

Pelaksanaan bisnis yang memperhatikan sistem manajemen lingkungan sudah semakin meningkat saat ini. Deloitte Report (*Deloitte Global Report: Environmental Sustainability*, 2012 , para. 2) menyatakan perusahaan anggota Deloitte yang memberikan laporan mengenai *Environmental Sustainability* telah meningkat sebanyak 50% dari tahun sebelumnya. Berdasarkan interview dengan Bapak Noviadi Suryadarma selaku Direktur *Operational Excellent* di Sheraton Surabaya Hotel and Towers, untuk mendapatkan klien Perusahaan Modal Asing (PMA) dalam mengajukan *Request for Proposal* (RFP) perlu memberikan informasi mengenai sistem manajemen lingkungan yang digunakan perusahaan. Berdasarkan alasan tersebut maka diperlukannya penerapan sistem manajemen lingkungan dalam perusahaan khususnya bisnis perhotelan.

Sheraton Surabaya Hotel and Towers sebagai salah satu *chain* hotel dari Starwood pun telah menerapkan sistem manajemen lingkungan dalam operasional hotel. Sheraton Surabaya Hotel and Towers pada tanggal 5 April 2012 telah mendapatkan sertifikasi *Eco-Hotel* dari TUV Rheinland. Penerapan sistem manajemen lingkungan Sheraton Surabaya Hotel and Towers berpedoman pada sertifikasi ini. Hal ini dilakukan sebagai wujud komitmen Sheraton Surabaya Hotel and Towers akan lingkungan hidup berdasarkan kebijakan yang ada. (TUV Rheinland Indonesia, 2010).

Dalam penerapannya, terdapat delapan elemen yang menjadi persyaratan sistem *Eco-Hotel* (TUV Rheinland Indonesia, 2010) yaitu:

1. Organisasi, kebijakan dan tujuan
2. Pembelian dan zat berbahaya
3. Manajemen air
4. Manajemen limbah
5. Perlengkapan kantor
6. Fasilitas eksternal dan lingkungan
7. Manajemen energi
8. Manajemen keselamatan

Menurut Fishbein (2008), secara global terjadi peningkatan populasi yang besar bersamaan dengan peningkatan gaya hidup dan konsumsi yang menyebabkan meningkatnya tekanan pada bumi sebagai sumber daya alam dan tempat penampung limbah. Terdapat pula penelitian yang menyatakan limbah organik yang dihasilkan oleh negara berkembang telah mencapai 75% dari seluruh total limbah yang dihasilkan. Sedangkan di negara maju limbah organik yang dihasilkan hanyalah 30% (*Managing Organic Municipal Waste*, 2010, para. 1). Dalam hal ini Indonesia sebagai salah satu negara berkembang memerlukan sistem pengelolaan sampah untuk dapat mengelola limbah tersebut.

Penjelasan atas Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2008 tentang Pengelolaan Sampah menyatakan paradigma pengelolaan sampah yang bertumpu pada pendekatan akhir sudah saatnya ditinggalkan dan diganti dengan paradigma baru pengelolaan sampah. Paradigma baru memandang sampah sebagai sumber daya yang mempunyai nilai ekonomi dan dapat dimanfaatkan, misalnya, untuk energi, kompos, pupuk ataupun untuk bahan baku industri.

Pengelolaan sampah dengan paradigma baru ini diringkas menjadi suatu sistem manajemen limbah oleh *Eco-Hotel* yang akan diterapkan oleh hotel yang telah mendapatkan sertifikasi dari TUV Rheinland. Sistem manajemen limbah menjadi salah satu elemen yang mengambil peran penting dalam sistem manajemen lingkungan *Eco-Hotel*. Dalam pelaksanaannya perlu diberlakukan 3R yaitu *reduce* (pembatasan), *reuse* (penggunaan kembali) dan *recycle* (pendauran ulang). Manajemen limbah yang didasarkan pada *Eco-Hotel* diimplementasikan oleh Sheraton Surabaya Hotel and Towers dengan cara mengklasifikasikan sampah menjadi lima macam yaitu sampah kering, sampah basah, sampah kertas, sampah pecah belah dan sampah berbahaya. (Suryadarma, *personal communication*, September 20, 2012)

Dari keterangan di atas peneliti ingin menganalisa bagaimana penerapan sistem manajemen limbah *Eco-Hotel* di Sheraton Surabaya Hotel and Towers. Hal ini didukung pula oleh obersvasi singkat peneliti mengenai manajemen limbah terutama mengenai pemilahan sampah yang ternyata dinilai peneliti masih belum

bisa dilaksanakan dengan disiplin. Penulis mengharapkan dari penelitian ini akan menghasilkan temuan dan kesimpulan yang berguna untuk meningkatkan kinerja dalam memanajemen limbah yang ada di Sheraton Surabaya Hotel and Towers. Lebih tepatnya, akan memberikan kontribusi solusi terhadap masalah yang ditemui dari penelitian ini.

RANGKUMAN KAJIAN TEORITIK

Pengertian Dasar Manajemen

Di dalam sebuah organisasi dibutuhkan adanya tata kelola dan pemahaman mengenai limbah yang ada di industri perhotelan. Tata kelola yang dimaksud adalah penggunaan dan penerapan ilmu manajemen. Ada beberapa definisi tentang manajemen, antara lain:

1. Menurut Daft (2003):

Manajemen adalah pencapaian dari tujuan organisasional dengan melalui aktivitas yang efektif dan efisien, yang dapat melibatkan sumber-sumber organisasional yang utama dan pendukungnya.

2. Menurut Robbins (2007):

Manajemen adalah sebuah proses koordinasi dan pemantauan kinerja dari aktivitas-aktivitas secara menyeluruh, sehingga aktivitas-aktivitas yang dikerjakan tersebut dapat diselesaikan secara efektif dan efisien.

Melalui kedua definisi di atas dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah sebuah koordinasi dan pemantauan kinerja melalui aktivitas yang dikerjakan secara efektif dan efisien dan melibatkan sumber-sumber organisasional untuk mencapai tujuan organisasional.

Eco-Hotel

Berdasarkan data yang didapat dari lembaga TUV Rheinland Indonesia (2010), sistem manajemen *Eco-Hotel* adalah standar sistem manajemen lingkungan untuk usaha dan operasional hotel dengan tujuan mengurangi dampak lingkungan dari operasional hotel, seperti dampak dari pembuangan air, dampak dari emisi pemanasan dan dampak penggunaan kWh yang berkaitan dengan emisi gas rumah kaca. *Eco-Hotel* dibuat berdasarkan ISO 14.001 tahun 2004 mengenai *Environmental Management Standard* dan berlaku untuk usaha dan operasional hotel dengan menempatkan fokus khusus pada penghematan biaya dengan cara mengurangi konsumsi energi, air dan limbah (TUV Rheinland Indonesia, *Eco-Hotel Management*, 2010).

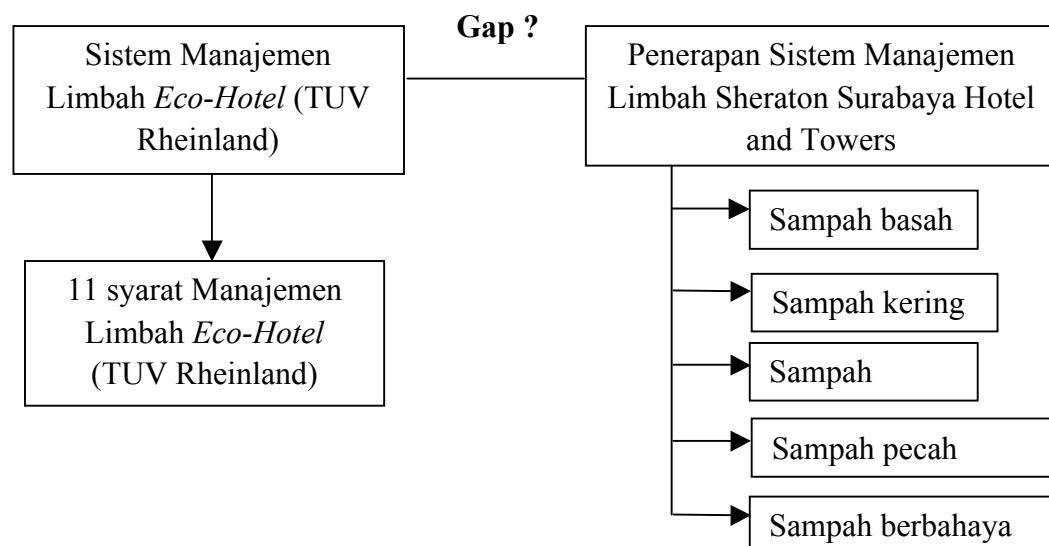
Manajemen Limbah Berdasarkan *Eco-Hotel*

Dalam sistem manajemen *Eco-Hotel* ditetapkan syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pihak Hotel dalam memanajemen limbah (TUV Rheinland, 2010). Syarat-syarat tersebut adalah:

1. Adanya instruksi khusus tentang pemisahan limbah dan manajemen limbah internal di lokasi tertentu seperti kamar, dapur, restoran, bar, lokasi *engineering*, sekitar taman, kolam renang, area parkir dan lain-lain.
2. Memastikan bahwa limbah dipisahkan mulai dari tempat asal limbah dihasilkan. Pemisahan limbah dilakukan dengan menyediakan tempat sampah dengan warna yang berbeda-beda berdasarkan klasifikasi limbah di kamar, dapur, restoran dan lain-lain.

3. Terdapat tempat penyimpanan limbah yang sesuai untuk setiap jenis-jenis limbah.
 4. Jenis dan jumlah limbah yang dihasilkan di hotel diukur dan dicatat secara teratur.
 5. Limbah organik hotel diolah menjadi kompos di lokasi hotel atau adanya fasilitas ekternal untuk pembuatan kompos tersebut.
 6. Penggunaan perangkat penghancur untuk pengurangan volume limbah (kaleng, *tetra pack* dan lain-lain).
 7. Limbah organik, kaca, kertas atau karton, bungkus metal dan tekstil dipisahkan dan dikirim kepada kolektor yang cocok untuk digunakan kembali atau didaur ulang.
 8. Limbah berbahaya disimpan, dicatat sesuai dengan peraturan yang berlaku dan dibuang melalui operator yang memiliki izin. Limbah berbahaya yang dimaksud adalah minyak goreng bekas pakai, baterai, lampu *fluorescent*, sisasisa cat, pelumas bekas pakai (oli mesin dan lain-lain), *toner* dan katrid tinta. Penanganan limbah berbahaya didasarkan pada Peraturan Pemerintah No.85 Tahun 1999.
 9. Mengambil langkah-langkah untuk mengurangi limbah, seperti meningkatkan kesadaran tamu dan pembelian produk menggunakan kemasan yang dapat dikembalikan atau penggunaan produk kemasan besar.
 10. Menghindari penggunaan wadah sekali pakai atau paket porsi untuk produk-produk seperti kaleng, susu untuk kopi, madu, gula, garam, keju, *mayonnaise*, *mustard*, kecap, sabun, *bath gel*, sampo.
 11. Menggunakan botol yang dapat dikembalikan sebagai pengganti botol sekali pakai atau kaleng.

Kerangka Pemikiran



Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui penerapan sistem manajemen limbah berdasarkan sertifikasi *Eco-Hotel* di Sheraton Surabaya Hotel and Towers.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan sebuah penelitian dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Satori dan Komariah (2009), penelitian kualitatif adalah penelitian yang menekankan pada kualitas atau menekankan pada hal yang terpenting dari sifat sesuatu yang diteliti. Dalam hal ini, hal yang terpenting yang dimaksud adalah kejadian, gejala sosial dan atau fenomena, yang dapat diambil maknanya dibalik kejadian tersebut untuk dijadikan sebuah pelajaran berharga bagi suatu pengembangan konsep teori. Penelitian kualitatif tersebut juga dapat didesain untuk berkontribusi sebagai dasar atau sumber praktis, kebijakan, masalah-masalah sosial dan untuk pengambilan tindakan.

Penentuan Informan

Menurut Satori dan Komariah (2009), dalam penelitian kualitatif ini tidak menggunakan istilah populasi. Hal tersebut dikarenakan penelitian kualitatif berangkat dari suatu kasus atau kejadian-kejadian tertentu yang berada pada sebuah situasi sosial tertentu, dimana hasil kajian dari kasus-kasus tersebut, nantinya tidak akan diterapkan dan atau diberlakukan pada populasi, melainkan ditransfer atau dialihkan ke tempat lain yang memiliki kesamaan situasi sosial dengan kasus atau kejadian yang dipelajari.

Sampel dalam penelitian kualitatif bukan dinamakan responden. Menurut Satori dan Komariah (2009), sampel dalam penelitian tersebut dapat berupa nara sumber, partisipan, informan, teman dan atau konsultan dalam sebuah penelitian. Sedangkan dalam penelitian ini sampel yang dimaksud peneliti adalah anggota *Environmental Sustainability Policy* yang terkait dengan manajemen limbah di Sheraton Hotel Surabaya sebagai informan.

Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2008), terdapat empat teknik pengumpulan data pada penelitian kualitatif. Keempat teknik ini meliputi wawancara, observasi, dokumentasi dan triangulasi.

1. Wawancara

Wawancara menurut Satori dan Komariah (2009), adalah suatu teknik pengumpulan data untuk mendapatkan informasi yang digali dari sumber data langsung melalui percakapan atau tanya jawab terhadap informan. Dalam penelitian ini, informan yang dimaksud adalah ketua tim *Environmental Sustainability Program*, anggota *program coordinator waste management*, dan asosiasi terkait dengan sistem manajemen limbah seperti *engineering* dan *stewarding*. Sedangkan untuk sifat dari wawancara yang dipakai adalah wawancara mendalam, yang artinya adalah suatu proses untuk mendapatkan informasi terkait dengan kepentingan penelitian dengan cara dialog antara peneliti sebagai pewawancara dengan informan atau yang member informasi dalam konteks observasi partisipasi. Jadi dengan wawancara, maka peneliti akan mengetahui hal-hal yang lebih mendalam tentang partisipan dalam menginterpretasikan situasi dan fenomena yang terjadi, dimana hal ini tidak bisa ditemukan melalui observasi.

Macam wawancara yang digunakan peneliti adalah *standardized interview*. Menurut Satori dan Komariah (2009, pp. 133-137), wawancara terstandar (*standardized interview*) dalam istilah *Esterberg* (2003), disebut

dengan wawancara terstruktur yang adalah wawancara dengan menggunakan sejumlah pertanyaan yang terstandar secara baku. Dalam wawancara terstruktur ini setiap informan memperoleh pertanyaan yang sama, mulai dari urutan pertanyaan, kata-kata, cara penyajian dan pengumpulan datanya.

Penggunaan jenis wawancara terstandar dipilih mengingat penelitian yang akan diteliti sangat berkaitan dengan data internal atau rahasia perusahaan. Dengan wawancara terstandar peneliti akan mendapatkan informasi-informasi yang lebih detail, lengkap dan akurat untuk penerapan pada beberapa macam situasi pada saat melakukan wawancara.

2. Observasi

Observasi adalah pengamatan terhadap suatu obyek yang diteliti baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memperoleh data yang harus dikumpulkan dalam penelitian (Satori dan Komariah,2009). Secara langsung maksudnya adalah dengan langsung terjun ke lapangan serta melibatkan seluruh panca indera. Secara tidak langsung adalah pengamatan yang dibantu melalui media visual atau audio visual. Misalnya *recorder*, *handycam*, dan lain-lain. Namun observasi tidak langsung dalam penelitian kualitatif berfungsi sebagai alat bantu karena yang sesungguhnya diobservasi adalah pengamatan langsung pada *natural setting* bukan *setting* yang sudah direkayasa. Dengan demikian pengertian observasi penelitian kualitatif adalah pengamatan langsung terhadap obyek, situasi, konteks dan maknanya dalam upaya mengumpulkan data penelitian.

3. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2008) dokumen merupakan sumber data yang digunakan untuk melengkapi penelitian, baik berupa sumber tertulis, film, gambar (foto), dan karya-karya monumental, yang semua itu memberikan informasi bagi proses penelitian. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode obsevasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Bahkan kredibilitas hasil penelitian kualitatif ini akan semakin tinggi jika menggunakan studi dokumen ini dalam metode penelitian kualitatif.

Ada beberapa keuntungan dari penggunaan studi dokumen dalam penelitian kualitatif, seperti yang dikemukakan Nasution (2003);

- a. bahan dokumenter itu telah ada, telah tersedia, dan siap pakai;
- b. penggunaan bahan ini tidak meminta biaya, hanya memerlukan waktu untuk mempelajarinya;
- c. banyak yang dapat ditimba pengetahuan dari bahan itu bila dianalisis dengan cermat, yang berguna bagi penelitian yang dijalankan;
- d. dapat memberikan latar belakang yang lebih luas mengenai pokok penelitian;
- e. dapat dijadikan bahan triangulasi untuk mengecek kesesuaian data; dan
- f. merupakan bahan utama dalam penelitian historis.

4. Triangulasi

Menurut Sugiyono (2008) dalam teknik pengumpulan data, triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Bila peneliti melakukan pengumpulan data dengan triangulasi, maka sebenarnya peneliti mengumpulkan data yang sekaligus menguji kredibilitas data, yaitu

mengecek kredibilitas data dengan berbagai teknik pengumpulan data dan berbagai sumber.

Salah satu jenis triangulasi yaitu triangulasi sumber. Menurut Sugiyono (2008) triangulasi sumber menggali kebenaran informasi tertentu melalui berbagai metode dan sumber perolehan data. Baik melalui wawancara dan observasi, dokumen tertulis, arsip, catatan resmi, catatan atau tulisan pribadi dan gambar atau foto. Tentu masing-masing cara itu akan menghasilkan bukti atau data yang berbeda, yang selanjutnya akan memberikan pandangan yang berbeda pula mengenai fenomena yang diteliti. Berbagai pandangan itu akan melahirkan keluasan pengetahuan untuk memperoleh kebenaran handal.

Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2008) analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang telah diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah difahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Sugiyono (2008) mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas sehingga data mencapai kejemuhan. Sugiyono (2008) menyatakan bahwa analisis data adalah proses mencari dan menyusun data secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan pada orang lain.

Menurut Moleong (2007) langkah analisis data yang penulis lakukan adalah sebagai berikut:

- a. Menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber yaitu wawancara, pengamatan yang sudah dituliskan dalam catatan lapangan, dokumen resmi seperti laporan keuangan, gambar, foto, dan lain sebagainya.
- b. Menyusun data dalam satuan-satuan.
- c. Memeriksa keabsahan data, melakukan penafsiran data dan mengolah hasil sementara data menjadi sebuah kesimpulan.

Pembahasan

Peneliti akan memaparkan pembahasan mengenai gap yang terjadi antara standard *Eco-Hotel* dengan implementasi sistem manajemen limbah di Sheraton Surabaya Hotel and Towers.

Syarat 1 : Instruksi khusus tentang pemisahan limbah dan manajemen limbah internal di lokasi tertentu seperti kamar, dapur, restoran, bar, lokasi engineering, taman, kolam renang, area parkir dan lain-lain.

Berdasarkan tabel triangulasi, Sheraton Surabaya Hotel and Towers membuat instruksi khusus mengenai pemilahan sampah yang tercantum pada *Standard Operational Procedure* (SOP) mengenai penanganan pemisahan sampah untuk karyawan yang bertugas dan juga pada setiap tempat sampah yang ada di area *back of the house* dan *front of the house*. Namun masih ada instruksi mengenai pemilahan sampah yang terlewatkan, yaitu di area taman sehingga pemilahan sampah di area taman masih belum berjalan dengan baik. Tempat

sampah yang ada di area taman hanya satu macam dan tidak diberi label mengenai pemilahan sampah. Dalam hal ini peneliti menilai bahwa Sheraton Surabaya Hotel and Towers belum sepenuhnya mengimplementasikan syarat ini.

Syarat 2 : Memastikan bahwa limbah dipisahkan mulai dari tempat asal limbah dihasilkan. Pemisahan limbah dilakukan dengan menyediakan tempat sampah dengan warna yang berbeda-beda berdasarkan klasifikasi limbah di kamar, dapur, restoran dan lain-lain.

Pemilahan limbah di area *front of the house* dibagi menjadi 2 yaitu *recycle* dan *trash*. Sedangkan pemilahan limbah di area *back of the house* dibagi menjadi 5 yaitu sampah basah, sampah kering, sampah kertas, sampah berbahaya dan sampah pecah belah. Walaupun pemilahan di area *front of the house* lebih sedikit, sampah tersebut ketika dibawa ke area *back of the house* akan mengalami proses pemilahan lagi menjadi lima bagian sesuai dengan klasifikasi sampah yang ada di Sheraton Surabaya Hotel and Towers. Namun peneliti menemukan bahwa pemilahan sampah ini belum berjalan dengan baik, terutama pada pemilahan sampah kering dan sampah basah. Masih banyak dijumpai dalam tempat sampah basah seperti plastik, karton, dan kaleng di area *back of the house*.

Berdasarkan data yang diperoleh oleh peneliti, hal ini menunjukkan bahwa pemilahan yang terjadi di area *front of the house* sudah berjalan lancar namun pemilahan di area *back of the house* masih belum diimplementasikan dengan baik. Hal ini terbukti dengan ditemukannya campuran sampah kertas dan sampah plastik di dalam tempat sampah basah yang ada di salah satu *pantry* hotel.

Syarat 3 : Tempat penyimpanan limbah yang sesuai untuk setiap jenis-jenis limbah

Tempat penyimpanan limbah sementara yang berada di lantai *Lower Ground* (LG) sudah sesuai untuk setiap jenis-jenis limbah. Ketiga ruangan yang ada untuk menyimpan setiap jenis limbah sudah disesuaikan dengan fungsi dan jenisnya. Seperti tempat penyimpanan limbah kering dan kertas yang diletakkan dalam satu ruangan dikarenakan sampah tersebut diambil oleh kolektor yang sama. Pemisahan sampah berdasarkan jenis-jenis dari sampah kertas dan kering pun mempermudah *steward* dalam meletakkan sampah dan menjaga kerapian ruangan dan mempermudah kolektor dalam pengambilan sampah. Serta sampah berbahaya dan pecah belah yang juga dijadikan dalam satu ruangan dikarenakan kedua sampah ini memerlukan perhatian khusus dan menimbulkan potensi terjadinya hal berbahaya yang lebih besar dari pada jenis sampah lain. Penanganan yang dilakukan pun lebih khusus dan prosedur keselamatan dibuat untuk menghindari hal yang tidak diinginkan. Semua penanganan terdapat pada SOP mengenai penanganan limbah berbahaya yang selalu ada dalam ruangan tersebut.

Peralatan keselamatan seperti masker dan sarung tangan selalu ada untuk mencegah terjadinya kecelakaan. Untuk penanggulangan terjadinya kecelakaan terdapat tabung pemadam kebakaran, wastafel dan alat pencuci mata darurat. Dalam ruangan tersebut terdapat pula kotak obat PPPK, namun kotak obat tersebut kosong. Hal ini sangat disayangkan sebab dalam ruang penyimpanan limbah sementara rawan akan terjadinya kecelakaan.

Berdasarkan data yang diperoleh peneliti, dapat diambil kesimpulan bahwa Sheraton sudah menyediakan tempat penyimpanan limbah sementara yang sesuai namun pihak hotel masih belum memperhatikan sepenuhnya mengenai perlengkapan penanggulangan kecelakaan yang dapat terjadi di ruangan itu. Hal ini terbukti dengan adanya kotak PPPK yang kosong.

Syarat 4 : Pengukuran dan pencatatan jenis dan jumlah limbah secara teratur di hotel.

Pengukuran dan pencatatan jenis dan jumlah limbah dilakukan di tempat penyimpanan sampah sementara. Limbah diukur menggunakan timbangan dengan satuan kilogram. Setiap *steward* yang bertugas mencatat seluruh limbah yang dihasilkan pada hari itu sesuai dengan jenisnya. Pencatatan dilakukan setiap hari dan pada akhir bulan *chief steward* akan mengumpulkan catatan itu dan dirangkum menjadi sebuah laporan yang akan dilaporkan pada koordinator *waste management*. Jumlah sampah yang diambil oleh kolektor yang bekerja sama dengan pihak hotel akan dicatat pula untuk dilaporkan pada koordinator *waste management*. Berdasarkan data yang sudah diperoleh peneliti, dapat disimpulkan bahwa Sheraton Surabaya Hotel and Towers sudah mengimplementasikan syarat mengenai pengukuran dan pencatatan limbah secara teratur dengan baik.

Syarat 5: Pengolahan limbah organik menjadi kompos di lokasi hotel atau adanya fasilitas eksternal untuk pembuatan kompos tersebut.

Sheraton Surabaya Hotel and Towers belum melakukan pengomposan karena tidak mempunyai tempat yang memadai. Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti, Sheraton sedang mencari *partnership* yang dapat membantu dalam hal pengomposan. Pihak Sheraton pun menyatakan bahwa pemerintah Surabaya belum mempunyai area untuk pengomposan sampah organik. Saat ini sampah organik hanya di buang langsung ke Tempat Pembuangan Akhir (TPA) Benowo, Surabaya. Dalam hal ini peneliti menyimpulkan bahwa Sheraton Surabaya Hotel and Towers belum melakukan syarat kelima ini.

Syarat 6: Penggunaan perangkat penghancur untuk mengurangi volume limbah.

Sheraton Surabaya Hotel and Towers tidak memiliki alat penghancur untuk mengurangi volume sampah. Sampah hanya dipilah saja, penghancuran sampah ada di tempat kolektor. Alat penghancur memerlukan tempat yang besar dan mengakibatkan polusi suara sehingga Sheraton Surabaya Hotel and Towers menyerahkan pada tangan kolektor yang mengambil sampah di hotel Sheraton. Dalam hal ini peneliti menyimpulkan bahwa Sheraton Surabaya Hotel and Towers belum melakukan syarat kelima ini.

Syarat 7: Limbah organik, kaca, kertas, bungkus metal dan tekstil dipisahkan dan dikirim kepada kolektor yang cocok untuk digunakan kembali atau didaur ulang.

Pada syarat ini limbah organik tidak diserahkan pada kolektor untuk digunakan kembali atau didaur ulang, melainkan langsung dibuang ke TPA Benowo melalui badan pemerintah yang bekerja sama dengan pihak hotel.

Sedangkan kaca, kertas, bungkus metal tekstil serta jenis sampah kering dan kertas lainnya diserahkan pada Ibu Sunah sebagai kolektor jenis sampah tersebut untuk digunakan kembali atau didaur ulang. Ibu Sunah mengambil sampah tersebut setiap dua hari sekali dan membayar pada pihak hotel sesuai dengan jumlah sampah yang diambilnya. Sedangkan untuk sampah berbahaya dan pecah belah diserahkan pada PT. PPLI untuk digunakan kembali, didaur ulang dan juga ditimbun.

Berdasarkan data yang diperoleh peneliti, Sheraton Surabaya Hotel and Towers sudah melakukan penyerahan sebagian limbah pada kolektor untuk didaur ulang atau digunakan kembali. Hanya saja hal ini tidak dilakukan pada limbah organik dikarenakan belum adanya kolektor yang bekerjasama dengan pihak hotel.

Syarat 8: Limbah berbahaya disimpan, dicatat sesuai dengan peraturan yang berlaku dan dibuang melalui operator yang memiliki izin. Limbah berbahaya yang dimaksud adalah minyak goreng bekas pakai, baterai, lampu fluorescent, sisa-sisa cat, pelumas bekas pakai (oli mesin dan lain-lain), toner dan katrid tinta. Penanganan limbah berbahaya didasarkan pada Peraturan Pemerintah no 85 Tahun 1999.

Berdasarkan tabel triangulasi, peneliti menilai bahwa Sheraton Surabaya Hotel and Towers sudah melaksanakan syarat ke 10 dengan baik. Hal ini terbukti dengan penyimpanan limbah B3 di tempat yang aman dan selalu memperhatikan keselamatan dari pengelolanya, dilihat dari fasilitas yang ada seperti masker, sarung tangan, instruksi penanganan, kemasan limbah yang aman dan lain-lain.

Sheraton Surabaya Hotel and Towers juga memperhatikan dengan baik mengenai pencatatan limbah B3 yang dihasilkan. Pencatatan limbah B3 dilaksanakan secara teratur dan disimpan untuk dilaporkan pada pemerintah kota Surabaya setiap tiga bulan sekali. Dalam pemilihan operator untuk mengelola dan membuang limbah B3 ini, Sheraton Surabaya Hotel and Towers memilih badan yang bersertifikasi dari pemerintah yaitu PT. Prasadha Pamunah Limbah Industri (PPLI) yang berpusat di Bogor.

Syarat 9: Langkah-langkah yang diambil untuk mengurangi limbah, seperti meningkatkan kesadaran tamu dan pembelian produk menggunakan kemasan yang dapat dikembalikan atau menggunakan produk kemasan besar.

Berdasarkan tabel triangulasi, Sheraton Surabaya Hotel and Towers sudah melakukan langkah-langkah untuk mengurangi limbah, baik dengan cara meningkatkan kesadaran tamu melalui pemasangan instruksi pemilahan sampah pada tempat sampah, menggunakan program *Make a Green Choice* untuk mengurangi limbah air dan deterjen yang dihasilkan ketika mencuci *bed sheet* dan handuk, dan menawarkan program *sustainable meeting practice* yang menerapkan sistem *linenless* dan pengurangan penggunaan botol plastik. Peningkatan kesadaran karyawan hotel pun dilakukan dengan cara membiasakan untuk menggunakan kertas bekas cetak untuk fotokopi dan adanya himbauan untuk tidak mencetak email. Sheraton Surabaya Hotel and Towers juga menggunakan produk kemasan besar pada produk *Food and Beverage*. Dari data yang diperoleh peneliti didapatkan bahwa Sheraton Surabaya Hotel and Towers sudah

mengimplementasikan langkah-langkah untuk mengurangi jumlah limbah dengan baik.

Syarat 10: Menghindari penggunaan wadah sekali pakai atau kemasan porsi kecil

Berdasarkan tabel triangulasi, Sheraton Surabaya Hotel and Towers sudah melakukan langkah untuk menghindari wadah sekali pakai atau kemasan porsi kecil. Hal ini dilihat dari penggunaan kemasan besar untuk produk *food and baverage*. Namun penggunaan kemasan porsi kecil belum dapat dihindari secara menyeluruh sebab masih adanya pengaruh *brand standard* dalam penggunaan kemasan sampo dan sabun di setiap kamar dan kebutuhan individual dalam konsumsi *butter* dan *yoghurt*. Pihak hotel sudah menggunakan wadah yang dikembalikan pada produk saus, kecap, botol kaca minuman bersoda, galon air mineral, dan tempat telur.

Data di atas menyatakan bahwa Sheraton Surabaya Hotel and Towers sudah melakukan langkah penghindaran dalam penggunaan wadah sekali pakai atau kemasan porsi kecil walaupun masih banyak terdapat penggunaan wadah sekali pakai dikarenakan produk yang ada di Indonesia sebagian besar dikemas menggunakan wadah sekali pakai.

Syarat 11: Menggunakan botol yang dapat dikembalikan sebagai pengganti botol sekali pakai atau kaleng.

Sheraton Surabaya Hotel and Towers sudah mengimplementasikan syarat untuk menggunakan botol yang dapat digantikan dengan langkah menggunakan produk botol seperti gallon air mineral, botol minuman soda, tempat telur, botol saus seperti kecap, saus tomat, serta botol minyak goreng 18 liter.

Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, peneliti menyimpulkan sebagai berikut:

1. Syarat dari sertifikasi *Eco-Hotel* yang sudah terpenuhi dengan baik adalah syarat 4, syarat 8, syarat 9, syarat 10, dan syarat 11.
2. Syarat dari sertifikasi *Eco-Hotel* yang belum sepenuhnya terpenuhi adalah syarat 1, syarat 2, syarat 3, syarat 5, syarat 6, dan syarat 7.

Bila kesebelas syarat ini dinilai dalam bentuk prosentase, penulis menyimpulkan bahwa Sheraton Surabaya Hotel and Towers sudah melaksanakan syarat dari sertifikasi *Eco-Hotel* dengan baik sebesar $5/11 \times 100\% = 45,5\%$ dan syarat dari *Eco-Hotel* yang belum sepenuhnya terpenuhi sebesar $6/11 \times 100\% = 54,5\%$.

Saran

Dari hasil penelitian, peneliti memberikan saran untuk dapat mengatasi gap yang ada antara standar yang ditetapkan berdasarkan sertifikasi *Eco-Hotel* dengan implementasi manajemen limbah di Sheraton Surabaya Hotel and Towers. Adapun saran-saran tersebut adalah sebagai berikut:

1. Untuk syarat 1, pihak Sheraton Surabaya Hotel and Towers sebaiknya menyediakan dua macam tempat sampah yaitu tempat sampah *recycle* dan *trash* yang disesuaikan dengan *brand standard* Sheraton di area taman.

2. Untuk syarat 2, pihak Sheraton Surabaya Hotel and Towers khususnya koordinator *waste management* sebaiknya melakukan pemantauan secara berkala mengenai pemilahan sampah terutama sampah basah, kering dan kertas. Selain itu dapat dilakukan pula pemberian *reward* untuk divisi yang dapat melakukan pemilahan sampah secara disiplin guna meningkatkan motivasi dan kesadaran karyawan dalam memilah sampah.
3. Untuk syarat 3, pihak Sheraton Surabaya Hotel and Towers sebaiknya mengisi kotak PPPK yang terdapat pada ruang penyimpanan limbah sementara untuk dapat mengantisipasi apabila terjadi kecelakaan di dalam ruangan tersebut.
4. Untuk syarat 5, pihak Sheraton Surabaya Hotel and Towers sebaiknya bekerja sama dengan Super Depo Sukorejo yaitu badan yang dibentuk pemerintah kota Surabaya untuk pemilahan sampah. Setelah dipilah sampah tersebut akan dibawa oleh petugas pemerintah kota ke Rumah Kompos yang ada di Surabaya.
5. Untuk syarat 6, pihak Sheraton Surabaya Hotel and Towers sebaiknya melakukan pengurangan volume sampah dengan cara pencacahan sampah. Proses ini dapat dikerjakan dengan bekerja sama dengan pihak ketiga yaitu Super Depo Sukorejo yang melakukan proses pencacahan sampah menggunakan teknologi modern.
6. Untuk syarat 7, pihak Sheraton Surabaya Hotel and Towers sebaiknya bekerja sama dengan Rumah Kompos yang ada di Surabaya dalam pengelolaan kembali limbah organik yang dihasilkan oleh pihak hotel.

DAFTAR REFERENSI

- Daft,R.L. (2003). *Management* (6th ed.). South-Western a division of Thomson learning, Nashville, Tennessee: DPS Associates,Inc.
- Deloitte Global Report. (2012). *Environmental sustainability*. Retrieved March 13,2013, from www.deloitte.com
- Kapoor, R. (2011). *Standard operational procedures: waste management handling procedure*. Indonesia
- Moleong, Lexy J.2007. *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia. (1999). *Peraturan pemerintah republik indonesia nomor 18 tahun 1999 tentang pengelolaan limbah bahan berbahaya dan beracun*. Indonesia.
- Robbins,S.P. and Coulter, M. (2007). *Management* (9th ed.). USA: Pearson International Edition.
- Satori, D. dan Komariah, A. (2009). *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung: Alfabeta C.V.
- Sugiyono, (2008). *Metode penelitian kuantitatife, kualitatife, dan r & d*. Bandung: ALFABETA.
- Suryadarma,N. (2011). *Environmental sustainability program*. Paper presented at the meeting of the Eco-Hotel Project Meeting, Bali, Indonesia.
- Sutopo, HB. (2006), *Metode penelitian kualitatif*, Surakarta: UNS Press.
- TUV Rheinland Indonesia. (2010). *Eco-hotel management system*. Indonesia:TUV.

Undang-Undang Republik Indonesia. (2008). *Undang-undang republik indonesia nomor 18 tahun 2008 tentang pengelolaan sampah*. Indonesia.