

**SKRIPSI**

**IMPLEMENTASI PRODUCT BERBASIS  
TRI HITA KARANA PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT  
UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU  
DI SANCTOO SUITES & VILLAS**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**I WAYAN YOWIN PERMANA**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2023**

**SKRIPSI**

**IMPLEMENTASI PRODUCT BERBASIS  
TRI HITA KARANA PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT  
UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU  
DI SANCTOO SUITES & VILLAS**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**I Wayan Yowin Permana  
NIM 2215854033**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2023**

**SKRIPSI**

**IMPLEMENTASI PRODUCT BERBASIS  
TRI HITA KARANA PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT  
UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU  
DI SANCTOO SUITES & VILLAS**

**Skripsi ini diusulkan sebagai salah satu syarat untuk menyusun skripsi  
Program Studi D-IV Manajemen Bisnis Pariwisata  
di Politeknik Negeri Bali**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**I WAYAN YOWIN PERMANA  
NIM 2215854033**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA  
JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2023**

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**  
**IMPLEMENTASI PRODUCT BERBASIS**  
**TRI HITA KARANA PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT**  
**UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU**  
**DI SANCTOO SUITES & VILLAS**

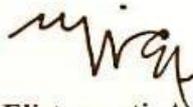
Skripsi ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan Ketua  
Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali pada tanggal 8 Agustus 2023.

Pembimbing I,



**I Gusti Agung Mas Krisna Komala Sari, S.Si.,M.Si**  
**NIP. 198809282014042001**

Pembimbing II,



**Ida Ayu Elistyawati, A.Par.,M.Par**  
**NIP. 196707141998032001**

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Pariwisata,



**Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D**  
**NIP. 196312281990102001**

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Judul Skripsi :

**IMPLEMENTASI PRODUCT BERBASIS TRI HITA KARANA PADA  
FRONT OFFICE DEPARTEMEN UNTUK MENINGKATKAN  
KEPUASAN TAMU DI SANCTOO SUITES & VILLAS**

Disusun oleh :

**I Wayan Yowin Permana**

**NIM 2215854033**

Telah dipertahankan dalam Sidang Skripsi di depan Tim Penguji pada hari

Selasa, tanggal 8 Agustus 2023

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
<b>Ketua</b>	I Gusti Agung Mas Krisna Komala Sari, S.Si.,M.Si NIP.198809282014042001	
<b>Anggota</b>	Drs. Dewa Made Suria Antara, M.Par NIP.196409151990031003	
<b>Anggota</b>	Dra. Ni Nyoman Triyuni, MM NIP.196212311990102001	

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Pariwisata  
Diponegoro, Negeri Bali

  
Prof. Ni Made Erniawati, M.ATM.,Ph.D  
NIP.196312281990102001



POLITEKNIK NEGERI BALI

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
**POLITEKNIK NEGERI BALI**  
Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten  
Badung, Bali – 80364  
Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128  
Laman: [www.pnb.ac.id](http://www.pnb.ac.id) Email: [poltek@pnb.ac.id](mailto:poltek@pnb.ac.id)

---

### PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : I Wayan Yowin Permana  
NIM : 2215854033  
Program Studi : Management Bisnis Pariwisata  
Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

**“Implementasi *Product* Berbasis Tri Hita Karana Pada *Front Office*  
*Department* Untuk Meningkatkan Kepuasan Tamu di Sanctoo Suites &  
Villas”**

benar bebas dari plagiat. Apabila pernyataan ini terbukti tidak benar, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Badung, 08 Agustus 2023



I Wayan Yowin Permana

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyusun skripsi yang berjudul “Implementasi *Product* Berbasis Tri Hita Karana Pada *Front Office Department* Untuk Meningkatkan Kepuasan Tamu di Sanctoo Suites & Villas” dalam keadaan tepat waktu. Penulisan skripsi ini adalah sebagai syarat untuk dapat menyelesaikan Pendidikan Terapan S1 Manajemen Bisnis Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.

Dimulainya penulisan ini, sampai dapat terselesaikan, tidak lepas dari berbagai pihak yang selalu memberikan dukungan dan masukan kepada penulis, sehingga pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak tersebut, diantaranya sebagai berikut:

1. I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang memberikan fasilitas serta kesempatan pada penulis untuk melaksanakan perkuliahan di kampus Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM.,Ph.D selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan izin dalam melaksanakan perkuliahan pada Jurusan Pariwisata serta turut membantu kelancaran penulis dalam melakukan penyusunan Usulan Penelitian.
3. Dr. Drs. Gede Ginaya, M. Si selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata yang serta membantu memberikan kelancaran dan masukan bagi penulis.

4. Dra. Ni Nyoman Triyuni, MM selaku Ketua Prodi Manajemen Bisnis Pariwisata yang serta memberikan banyak panduan, dorongan, dan masukan dalam melaksanakan penyusunan skripsi ini.
5. I Gusti Agung Mas Krisna Komala Sari, S.Si.,M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang serta memberikan pandangan, arahan, motivasi dan telah meluangkan waktu untuk membimbing penulis demi kelancaran penyusunan skripsi ini dari tahap awal sampai akhir.
6. Ida Ayu Elistyawati, A.Par.,M.Par selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan saran, dukungan, dan bimbingan nya tanpa henti untuk membantu penulis agar dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu.
7. Bapak dan Ibu Dosen hebat Politeknik Negeri Bali yang tidak bisa disebutkan satu-persatu yang selalu mengajarkan ilmunya untuk penulis bisa lebih banyak tahu dalam hal menyusun skripsi dengan baik dan benar.
8. I Putu Subali Adi Putra S.Tr.Par selaku General Manager Sanctoo Suites & Villas yang selalu mendukung penuh agar penulis bisa melakukan penelitian dengan baik.
9. *Management* dan seluruh karyawan khususnya di bagian *Front Office* Sanctoo Suites & Villas yang sudah memberi ruang bagi penulis untuk melakukan penelitian di Sanctoo Suites & Villas.
10. Kedua orang tua dan istri tercinta serta seluruh anggota keluarga yang telah memberikan dukungan dan motivasi dalam bentuk fisik, materi maupun doa selama melakukan Penelitian.

11. Sahabat yang senantiasa memberikan dorongan motivasi, dukungan secara terus menerus sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.

Penelitian ini masih jauh dari kata sempurna mengingat keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki penulis, namun besar harapan penulis agar penelitian ini dapat bermanfaat untuk dijadikan acuan bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian selanjutnya, dan bagi *Management Sanctoo Suites & Villas* dalam implementasi *product* berbasis Tri Hita Karana. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih dan mohon maaf jika ada kesalahan dalam melakukan penulisan.



Penulis

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## ABSTRAK

Permana, I Wayan Yowin. 2023. Implementasi *Product* Berbasis Tri Hita Karana Pada *Front Office Department* Untuk Meningkatkan Kepuasan Tamu di Sanctoo Suites & Villas. Skripsi: Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Skripsi ini telah disetujui dan diperiksa oleh Pembimbing I: I Gusti Agung Mas Krisna Komala Sari, S.Si.,M.Si dan Pembimbing II: Ida Ayu Elistyawati, A.Par.,M.Par

Kata Kunci: front office, tri hita karana, implementasi

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi produk berbasis Tri Hita Karana di Front Office Department di Sanctoo Suites & Villas dan keterkaitan implementasi produk berbasis Tri Hita Karana di Front Office Department untuk meningkatkan kepuasan tamu di Sanctoo Suites & Villa. Data diperoleh langsung dari informan dan responden yang dipilih dengan metode purposive sampling, serta menggunakan data sekunder yaitu guest survey dan dokumen. Data yang terkumpul dianalisis dengan teknik analisis kualitatif dan statistika deskriptif sederhana yang menyajikan bagaimana peningkatan minat tamu terhadap produk berbasis keramahan lingkungan dan kearifan lokal, atau dalam hal ini meningkatkan minat tamu melalui produk aktivitas berbasis Tri Hita Karana pada Front Office Department di Sanctoo Suites & Villas. Hasil penelitian menemukan bahwa implementasi produk berbasis Tri Hita Karana di *Front Office Department* di Sanctoo Suites & Villas diimplementasikan dengan beberapa aktivitas produk. Keterkaitan antara implementasi produk berbasis Tri Hita Karana di Front Office Department dengan tingkat kepuasan tamu di Sanctoo Suites & Villas menyimpulkan bahwa keduanya sangat berkaitan.

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## ABSTRACT

*Permana, I Wayan Yowin. 2023. Implementation of Tri Hita Karana-based Products in the Front Office Department at Sanctoo Suites & Villas. Undergraduate Thesis: Tourism Business Management, Tourism Department, Politeknik Negeri Bali.*

*This undergraduate thesis has been supervised and approved by supervisor I: I Gusti Agung Mas Krisna Komala Sari, S.Si.,M.Si dan Pembimbing II: Ida Ayu Elistyawati, A.Par.,M.Par*

*Keywords: front office, tri hita karana, implementation*

*This study aims to analyze the implementation of Tri Hita Karana-based products in the Front Office Department at Sanctoo Suites & Villas and the relationship between the implementation of Tri Hita Karana-based products in the Front Office Department to increase guest satisfaction at Sanctoo Suites & Villas. Data were obtained directly from informants and respondents selected by purposive sampling method and also by secondary data which is guest survey and documents. The collected data is analyzed with qualitative analysis techniques and simple descriptive statistics that provide how guest interest increases towards products based on environmental friendliness and local wisdom, or in this case, increases customer interest through Tri Hita Karana-based product activities at the Front Office Department at Sanctoo Suites & Villas. The results found that the implementation of Tri Hita Karana-based products in the Front Office Department at Sanctoo Suites & Villas is implemented with several products in the form of activities. The link between the implementation of Tri Hita Karana-based products in the Front Office Department and the level of guest satisfaction at Sanctoo Suites & Villas concludes that the results are highly related.*

## DAFTAR ISI

Isi	halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAM PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK.....	viii
ABSTACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
<b>BAB I. PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	4
1.4.2 Manfaat Praktis.....	4
<b>BAB II. KAJIAN PUSTAKA</b>	
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 Pengertian Hotel.....	7
2.1.2 Front Office.....	9
2.1.3 Produk.....	10
2.1.4 Jenis Produk.....	10
2.1.5 Implementasi.....	11
2.1.6 Tri Hita Karana.....	12
2.1.7 Bagian-Bagian Tri Hita Karana.....	14
2.1.8 Implementasi Unsur Tri Hita Karana.....	15
2.1.9 Tamu.....	18
2.1.10 Kepuasan Tamu.....	19
2.1.11 Penelitian Terdahulu.....	20

<b>BAB III. METODE PENELITIAN .....</b>	<b>26</b>
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian. ....	26
3.2 Objek Penelitian. ....	26
3.3 Identifikasi Variabel. ....	27
3.4 Definisi Operasional Variabel. ....	27
3.5 Jenis dan Sumber Data .....	28
3.5.1 Jenis Data. ....	28
3.5.2 Sumber Data. ....	29
3.6 Metode Penentuan Sampel. ....	29
3.7 Metode Pengumpulan Data. ....	30
3.8 Teknik Analisis Data. ....	31
3.8.1 Analisis Kualitatif. ....	31
3.8.2 Analisis Kuantitatif. ....	32
<b>BAB IV. PEMBAHASAN.....</b>	<b>34</b>
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	34
4.1.2 Sejarah Perusahaan.....	35
4.1.3 Struktur Organisasi.....	41
4.2 Hasil Penelitian... ..	42
4.2.1 Implementasi Product Berbasis Tri Hita Karana Pada Front Office Departmen di Sanctoo Suites & Villas. ....	42
4.2.2 Keterkaitan antara implementasi product berbasis Tri Hita Karana pada Front Office Department dengan kepuasan tamu di Sanctoo Suites & Villas .....	56
<b>BABA V. KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>65</b>
5.1 Kesimpulan. ....	65
5.2 Saran.....	66
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>68</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>71</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Devinisi oprasional variabel.....	27
Tabel 3.2 Guest Survey product berbasis Tri Hita Karana pada Front Office Department di Sanctoo Suites & Villas .....	32
Tabel 4.1 Penghitungan tingkat kepuasan tamu terhadap <i>product “Balinese Blessing &amp; Cleansing Ceremony”</i> .....	57
Tabel 4.2 Penghitungan tingkat kepuasan tamu terhadap <i>product “Temple Presentation”</i> .....	58
Tabel 4.3 Penghitungan tingkat kepuasan tamu terhadap <i>product “Village Presentation”</i> .....	60
Tabel 4.4 Penghitungan tingkat kepuasan tamu terhadap <i>product “Rice Paddy’s Presentation”</i> .....	60

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 <i>Villa Bed Setup</i> .....	36
Gambar 4.2 <i>Suite Area</i> .....	37
Gambar 4.3 <i>Suite Room</i> .....	38
Gambar 4.4 <i>Cassowary Restaurant</i> .....	38
Gambar 4.5 <i>Spa Room</i> .....	39
Gambar 4.6 <i>Wedding Setup at Jaba Pura</i> .....	40
Gambar 4.7 <i>Meeting Setup at Wantilan</i> .....	40
Gambar 4.8 <i>Lawn</i> .....	41
Gambar 4.9 <i>Produc Balinesse Blessing &amp; Cleansing Ceremony</i> .....	43
Gambar 4.10 <i>Prosesi Melukat</i> .....	44
Gambar 4.11 Pemuda Bali memainkan alat musik <i>rindik</i> dan <i>seruling</i> .....	44
Gambar 4.12 Tamu dan Penari berfoto bersama.....	45
Gambar 4.13 Tamu saat mengikuti <i>Temple Presentation</i> .....	46
Gambar 4.14 Tamu dalam program <i>Temple Presentation di Pura Desa, Desa Batuan, Sukawati</i> .....	47
Gambar 4.15 Tamu ikut bergotong-royong dengan warga lokal. ....	50
Gambar 4.16 Tamu bersama anak-anak lokal.....	50
Gambar 4.17 Tamu memasak dengan <i>Cangkem Paon</i> .....	51
Gambar 4.18 Lansia di rumah Bali mempersiapkan <i>banten saiban</i> .....	52
Gambar 4.19 Tamu berdonasi pada warga lokal yang membutuhkan. ....	53
Gambar 4.20 Tamu mengikuti program <i>Rice Paddy's Presentation</i> .....	54
Gambar 4.21 Tamu menyaksikan kegiatan <i>metekap</i> dan menanam padi. ....	55

Gambar 4.22 Tamu dijelaskan tentang rempah-rempah dan hasil panen.....	56
Gambar 4.23 dan 4.24 <i>Feedback</i> tentang kepuasan tamu .....	62
Gambar 4.25 dan 4.26 <i>Chat</i> tentang kepuasan tamu yang ingin kembali lagi ke Sanctoo Suites & Villas. ....	63



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR LAMPIRAN

**Lampiran 1** Guest Survey Product Balinese Blessing & Cleansing Ceremony

**Lampiran 2** Guest Survey Product Temple Presentation

**Lampiran 3** Guest Survey Product Village Presentation

**Lampiran 4** Guest Survey Product Rice Paddy's Presentation



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Lingkungan sangat berpengaruh terhadap pariwisata, dimana pada lingkungan yang kurang baik bisa berdampak penurunan jumlah wisatawan yang berkunjung ke daerah tersebut. Selanjutnya menurut Rahmafritria (2014), sebagian wisatawan sudah menjadikan konsep ramah lingkungan sebagai salah satu tolak ukur dalam memilih akomodasi dan tempat tujuan wisatanya. Kesadaran tentang pentingnya lingkungan dan pengimplementasian konsep-konsep yang ramah lingkungan merupakan keharusan bagi para pengelola hotel ataupun penegelola Daerah Tujuan Wisata (DTW) untuk menjalankan bisnis tersebut. Implementasi konsep-konsep yang ramah lingkungan merupakan suatu investasi jangka panjang yang sangat besar dan dapat menciptakan penghematan *operational cost* dikemudian hari, secara langsung dapat menjalin hubungan yang baik dengan *local community*, menghasilkan kualitas pelayanan yang lebih baik, serta terciptanya *management* yang sehat.

Dalam implementasi konsep ramah lingkungan, masyarakat Bali memiliki sosialisasi yang sangat tinggi dan juga didukung oleh perkembangan zaman globalisasi dan digitalisasi teknologi. (Tia Sastriana, 2022). Dalam hal ini masyarakat Bali menurut Tia sangat berpotensi untuk dapat menegembangkan dan memperkenalkan keberagaman budaya Bali yang belum seluruhnya dikenal oleh wisatawan luas. Setiap daerah di Bali memiliki beberapa nilai kearifan lokal yang dijadikan sebagai panutan oleh para masyarakatnya dengan menjaga dan merawat

tradisi adat istiadat serta kearifan lokal yang beragam tersebut. Masyarakat Bali mengimplementasikan beberapa budaya lokal yang masih relevan dalam praktek kehidupan sosial sehari-hari. Salah satu tradisi budaya yang berkembang di Bali adalah Tri Hita Karana dan *Menyama Braya*. (Tia Sastrina, 2022).

Tri Hita Karana berarti “Tiga penyebab terciptanya kebahagiaan” (Parmajaya, 2018), serta *Menyama Braya* merupakan istilah dalam bahasa Bali yang dapat diartikan sebagai bersosialisasi, gotong-royong, atau yang lebih sering kita dengar dalam pekerjaan yaitu “*Team Work*”. Konsep Tri Hita Karana dan *Menyama Braya* ini telah diimplementasikan di Sanctoo Suites & Villas yang merupakan salah satu Perusahaan Akomodasi Perhotelan bintang 5 (lima) yang berlokasi di Desa Singapadu, Kecamatan Sukawati, Kabupaten Gianyar – Bali. Dengan visi – misi dan komitmen untuk tetap menjaga kelestarian alam dan budaya setempat, Sanctoo dalam hal ini telah meraih beberapa penghargaan, salah satunya adalah penghargaan Tri Hita Karana (THK) Award dari tahun ke tahun sejak pertama dibuka.

Pada Departemen Kantor Depan, atau yang lebih dikenal dengan *Front Office Department* di Sanctoo Suites & Villas, sejak awal telah menerapkan budaya kerja berbasis Tri Hita Karana tersebut dan banyak sekali potensi-potensi dari alam dan budaya sekitar yang bisa dimanfaatkan untuk dijadikan produk aktivitas yang menarik dan digemari sekaligus bisa ikut mendukung program pelestarian budaya lokal, pelestarian alam dan lingkungan sekitar. Banyak *product* yang tersedia dan dijual di *Front Office Department* dan memberikan pengalaman tambahan bagi tamu.

Menurut salah satu komentar tamu yang ditulis di salah satu jejaring sosial milik hotel, tamu tersebut mengatakan bahwa; “Kepuasan tamu hanya sebatas pengalaman biasa yang tidak memberikan kesan tersendiri yang melekat dan unik pada liburan tamu. Belum banyak produk yang benar–benar berbasis kearifan lokal yang bisa betul–betul membuat tamu puas dengan kesan mendalam dan turut menjaga kelestarian alam dan budaya lokal sekitar”. Adapun dari survey yang dilakukan di Sanctoo sendiri, menunjukkan tamu–tamu sangat puas dengan *product* berbasis Tri Hita Karana yang mereka ikuti di Sanctoo. Dari latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Implementasi *product* berbasis Tri Hita Karana pada *Front Office Department* untuk meningkatkan kepuasan tamu di Sanctoo Suites & Villas”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Sesuai dengan Latar Belakang diatas, maka rumusan masalah yang di buat antara lain:

1. Bagaimanakah implementasi *product* berbasis Trihita Karana pada *Front Office Department* di Sanctoo Suites & Villas?
2. Bagaimanakah keterkaitan antara implementasi *product* berbasis Tri Hita Karana pada Front Office Department terhadap kepuasan tamu di Sanctoo Suites & Villas?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis implementasi *product* berbasis Trihita Karana pada *Front Office Department* di Sanctoo Suites & Villas
2. Untuk menganalisis keterkaitan implementasi *product* berbasis Tri Hita Karana pada *Front Office Department* terhadap kepuasan tamu di Sanctoo Suites & Villas.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini dibagi menjadi dua, yaitu teoritis dan praktis.

##### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan bisa memperkaya wawasan ilmu pengetahuan bagi mahasiswa Manajemen Bisnis Pariwisata di Politeknik Negeri Bali (PNB) khususnya, dan dapat menggugah minat sektor pariwisata di Bali dalam hal ini industri akomodasi perhotelan untuk selalu mengimplementasikan Tri Hita Karana dalam setiap inovasi baik secara visi dan misi pada umumnya. Adapun manfaat lain secara teori adalah dapat berkontribusi sebagai referensi bagi penelitian di masa mendatang yang berhubungan dengan kepuasan tamu dengan *product* yang berbasis Tri Hita Karana.

##### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini secara praktis adalah sebagai berikut:

1. Terhadap Politeknik Negeri Bali

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi referensi untuk pembelajaran di kampus Politeknik Negeri Bali, serta sebagai bahan masukan untuk penelitian

selanjutnya agar dapat diperoleh hasil penelitian yang lebih baik.

2. Terhadap Industri Pariwisata :

Untuk industri pariwisata khususnya Sanctoo Suites & Villas, hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sumber informasi untuk dapat mengembangkan produk-produk berbasis kearifan lokal yang secara langsung menerapkan konsep Tri Hita Karana dalam meningkatkan mutu pelayanan dan kepuasan tamu. Dengan berkembangnya *product* berbasis Tri Hita Karana, diharapkan dapat meningkatkan pendapatan hotel, serta secara langsung berdampak positif bagi pelestarian lingkungan yang berkesinambungan di Sanctoo Suites & Villas.

3. Terhadap Petugas Pariwisata :

Petugas atau karyawan di sektor pariwisata dalam bidang perhotelan khususnya *Front Office* di Sanctoo Suites & Villas, diharapkan dapat berinovasi dalam mengembangkan produk unggulan yang berbasis Tri Hita Karana dengan perpaduan standar internasional untuk selalu memberikan pelayanan dan pengalaman terbaik bagi tamu yang tinggal dan beraktivitas di Sanctoo Suites & Villas.

4. Terhadap Penulis :

Bermanfaat bagi penulis dalam mengaplikasikan ilmu dan pengetahuan pada karya tulis ilmiah, serta sebagai bahan evaluasi untuk *Front Office Department* di Sanctoo Suites & Villas agar tetap mempertahankan tradisi budaya lokal dengan berlandaskan Tri Hita Karana, sehingga dapat

secara berkesinambungan menjaga dan melestarikan warisan budaya lokal tersebut.



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian tentang implementasi product berbasis Tri Hita Karana pada *Front Office Department* untuk meningkatkan kepuasan tamu di Sanctoo Suites & Villas, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Implementasi *product* berbasis Tri Hita Karana pada *Front Office Department* di Sanctoo Suites & Villas diterapkan dengan beberapa *product* berupa *activity*. *Product* tersebut mencerminkan bahwa Sanctoo Suites & Villas sangat serius untuk mengimplementasikan Tri Hita Karana ke dalam *product* yang ada di *Front Office Department*. *Product* yang berbasis Tri Hita Karana tersebut diantaranya *Balinese Blessing & Cleansing Ceremony, Temple Presentation, Village Presentation*, dan *Rice Paddy's Presentation*. Hasil *guest survey* dari keempat *product* tersebut didapati bahwa *product Rice Paddy's Presentation* yang paling digemari oleh tamu. Jumlah tamu yang mengikuti *Rice Paddy's Presentation* lebih banyak dari *product* yang lain yaitu 123 (seratus dua puluh tiga) orang tamu. Sedangkan tamu yang tertarik mengikuti *activity* lain paling banyak hanya mencapai 101 (seratus satu) orang tamu.
- 2) Keterkaitan antara implementasi *product* berbasis Tri Hita Karana pada *Front Office Department* dengan tingkat kepuasan tamu di Sanctoo Suites & Villas sangat terkait. Hal ini dilihat dari penilaian tamu pada *product* berbasis Tri Hita Karana sangat tinggi yaitu di angka rata-rata 4,7 (empat

koma tujuh), dimana angka tersebut dikategorikan *excellent* atau sangat puas. Dari semua hasil tabel penghitungan tingkat kepuasan tamu, yang paling membuat tamu merasa puas adalah *experience* dari *product Rice Paddy's Presentation*, *experience* dan *staff* dari *product Village Presentation* yaitu masing-masing dengan nilai rata-rata 4,9 (empat koma sembilan). Nilai yang hampir sempurna ini sudah pasti dikategorikan *excellent* atau sangat puas. Adapun dari variabel kepuasan tamu melingkupi 3 (tiga) indikator yaitu *revenue*, *review*, dan *repeater*. Dari hasil penelitian bahwa ketiga indikator kepuasan tamu telah terpenuhi sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa tamu sangat puas dengan implementasi *product* berbasis Tri Hita Karana pada *Front Office Department* di Sanctoo Suites & Villas.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Sanctoo Suites & Villas pada *Front Office Department* terkait implementasi *product* berbasis Tri Hita Karana untuk meningkatkan kepuasan tamu, maka ada beberapa saran yang ingin disampaikan penulis sebagai berikut:

- 1) Bagi *Management* Sanctoo Suites & Villas, agar tetap mempertahankan implementasi Tri Hita Karana di Sanctoo Suites & Villas untuk kelestarian alam, budaya dan lingkungan, serta selalu tercipta keharmonisan antara masyarakat lokal dan *staff* ataupun perusahaan.

- 2) Bagi *Front Office Department* di Sanctoo Suites & Villas, perlu diperhatikan hasil *guest survey* tentang "value for money" terhadap *product* berbasis Tri Hita Karana tersebut. Pada kolom "value for money" terdapat nilai paling rendah dari kolom-kolom lainya pada tabel perhitungan tingkat kepuasan tamu. Perlu dilakukan penelitian selanjutnya apakah tamu merasa *product* tersebut terlalu mahal atau kurang sesuai antara harga yang tinggi dengan pengalaman atau fasilitas yang didapat, sehingga selanjutnya tamu bisa lebih puas dengan *product* yang dibelinya.
- 3) Bagi *Front Office Department* di Sanctoo Suites & Villas, alangkah baiknya jika bukan hanya *product* yang berbasis Tri Hita Karana saja yang dijual di *front office*, namun bisa ditambahkan *product* berupa barang atau *item product* yang juga berbasis Tri Hita Karana atau kearifan lokal, seperti kerajinan-kerajinan budaya lokal setempat yang menarik, sehingga secara tidak langsung kerajinan lokal tersebut bisa diperkenalkan kepada tamu, dan terjadi pertumbuhan ekonomi untuk masyarakat pengrajin lokal yang berkesinambungan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adisaputro, Gunawan, 2010. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta : Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Adnyana, Ida Bagus Rai. 2011. *Mimbar Hindu*. www.p2tel.pusat.or.id. Diakses, 12 Mei 2017.
- Agusnawar. (2013). *Pengantar Operasional Kantor Depan Hotel*. Jakarta: PT. PERCA.
- Agusnawar. (2014). *Resepsionis Hotel*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur penelitian tindakan kelas*. Bumi aksara, 136(2), 2-3.
- Bagyono. (2012a). *Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung: Alfabeta.
- Bagyono. (2012b). *Teori dan Praktek Hotel Front Office*. Bandung: Alfabeta.
- Bagyono. (2012c). *Teori dan Praktik Hotel Front Office*. Bandung: ALFABETA.
- Budiantara, D. (2016). *IMPLEMENTASI AJARAN TRI HITA KARANA PADA MASYARAKAT HINDU DI DESA SENGKIDU KECAMATAN MANGGIS KABUPATEN KARANGASEM*. 3.
- Dewi, E., Rosita. (2022). Implementasi Tri Hita Karaa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office di Pullman Bali Legian Beach Hotel & Resort. *Jurnal*.
- Gulla, R., Oroh, S. G., & Roring, F. (2015). Analisis Harga, Promosi, dan Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan konsumen pada hotel Manado Grace inn. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 3(1).
- Gunawan, K. (2009). Pengaruh Budaya Organisasi, Kepuasan Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Gaya Kepemimpinan dan Kinerja Organisasi (Studi pada Lembaga Perkreditan Desa (LPD) di Bali). *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 7(2), 441-449.
- Insani, Y. D., & Setiyariski, R. (2020). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office Department Melalui Tugas dan Tanggung Jawab Concierge Pada Hotel Savoy Homann. *Jurnal Kajian Pariwisata*, 2(1).
- Jazuli, M., Samanhudi, D., & Handoyo, H. (2020). Analisis kualitas pelayanan dengan menggunakan metode service quality (Servqual) dan importance performance analysis (IPA) di PT. XYZ. *JUMINTEN*, 1(1), 67-75.
- KBBI. (n.d.). <https://kbbi.web.id/hotel>.

- Kotler, P. (1999) *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian, Vol 2, Edisi Ketujuh, Terjemahan*, Jakarta : Lembaga Penerbit FE-UI
- Kotler, P. dan Armstrong, G., (1998), *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, Penerbit: Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Alih bahasa oleh Bob Sabran. Edisi 13. Jakarta: Erlangga.
- Kusuma, I. W. A., Ariana, I. N. J., Par, M., Putra, A. M., & Par, S. S. T. Persepsi karyawan terhadap implementasi konsep tri hita karena di sudamala suites & villas sanur, bali.
- Mappasere, S. A., & Suyuti, N. (2019). Pengertian Penelitian Pendekatan Kualitatif. *Metode Penelitian Sosial*, 33.
- Muhammad, Bams. (2003). *Villa Sebagai Alternatif untuk Bermusyawarah*. Jakarta : Satya Wacana.
- No, M. S. M. P. STRATEGI PELAYANAN PRIMA BAGI PELANGGAN VILLA AIR BALI BOUTIQUE RESORT AND SPA Oleh Anak Agung Sasmita Dewi1), Budi Susanto2) & I Putu Budiarta3).
- Parmajaya, I. P. G. (2018). *Implementasi Konsep Tri Hita Karana Dalam Perspektif Kehidupan Global : Berpikir Global Berperilaku Lokal*. *Purwadita*, 2(2), 27–33.
- Philip Kotler, 1999, *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian, Vol 2, Edisi Ketujuh, Terjemahan*, Jakarta : Lembaga Penerbit FE-UI
- Pradana, P. (2021). *Implementasi Standard Operating Procedure dalam meningkatkan kualitas pelayanan oleh Guest Service Assistant hotel The One Legian*".
- Purwanto, Nfn. 2019. "Variabel Dalam Penelitian Pendidikan." *Jurnal Teknodik* 6115: 196–215.
- Puspitadewi, I., Windia, W., & Sri Astiti, N. (2015). Analisis Pengaruh Penerapan Tri Hita Karana terhadap Tingkat Kepuasan Wisatawan di Kawasan Agrowisata Ceking, Kecamatan Tegallalang, Kabupaten Gianyar. *Jurnal Manajemen Agribisnis*, 3(1), 26292.
- Putri, L. H. (2020). Kebijakan manajemen dan reaksi customer terhadap penerapan green hotel (Studi Kasus pada Harris Hotel & Conventions di Kota Malang). *Profit: Jurnal Administrasi Bisnis*, 14(2), 1-12.
- Rahmafritria, F. (2014). ECO-RESORT DAN GREEN HOTEL DI INDONESIA : MODEL SARANA AKOMODASI YANG BERKELANJUTAN. *Model Sarana Akomodasi Yang Berkelanjutan*, 11.

- Sastriana, Tia. (2022). *Menyemai Kerukunan dan Menjaga Keajegan Budaya Bali*. Kontributor: <https://www.kemeneg.go.id/author/20/kontributor>. Kamis, 7 April 2022 21:38 WIB
- Sekaran. (2006). *Research Methods for Business: A skill building approach* (4th ed.). US: Wiley
- Soleh, I., & Luthfiyah, S. N. A. (2018). Konsep Tri Hita Karana dalam Pandangan Masyarakat Hindu Tengger. *Fenomena*, 17(1), 161–174.
- Sugiyono. 2012. *Tinjauan Pustaka*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2013a). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Manajemen, Cetakan ke tiga*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan* (22nd ed.). Bandung: Alfabeta.
- Tenaya, G. A. I. (2007). Analisis Falsafah dan Konsep Akuntansi dalam Perspektif Filsafat Kultur Bali Tri Hita Karana dan Kesadaran Internal Lembaga terhadap Hukum Perusahaan. *Malang: Tesis Program Pascasarjana Universitas Brawijaya Malang*.
- Tjiptono, F., (2002/2007), *Strategi Pemasaran*, Penerbit: Andi Offset, Yogyakarta.
- Usman, N. (2002). *Konteks implementasi berbasis Kurikulum*.
- Wirawan, I. (2015). Made Adi. *Tri Hita Karana: Kajian Teologi, Sosiologi dan Ekologi Menurut Veda*.

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI