

**SKRIPSI**

**PENERAPAN TRI HITA KARANA  
UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN  
PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT  
SOFITEL BALI NUSA DUA BEACH RESORT**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Ni Putu Eka Mediana Putri**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2024**

**SKRIPSI**

**PENERAPAN TRI HITA KARANA  
UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN  
PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT  
SOFITEL BALI NUSA DUA BEACH RESORT**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Ni Putu Eka Mediana Putri  
NIM 2015834149**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2024**

**SKRIPSI**

**PENERAPAN TRI HITA KARANA  
UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN  
PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT  
SOFITEL BALI NUSA DUA BEACH RESORT**

**Skripsi ini diusulkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Sarjana Terapan Manajemen Bisnis Pariwisata  
di Politeknik Negeri Bali**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Ni Putu Eka Mediana Putri  
NIM 2015834149**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA  
JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2024**

## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

### PENERAPAN TRI HITA KARANA UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT SOFITEL BALI NUSA DUA BEACH RESORT

Skripsi ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan  
Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali  
pada Jumat, 28 Juni 2024

Pembimbing I,



**Dra. Ni Nyoman Triyuni, MM**  
NIP. 96212311990102001

Pembimbing II,



**Dr. Ni Putu Wiwiek Ary Susyarini, SE., MM**  
NIP. 198009032008122002

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Pariwisata,  
Politeknik Negeri Bali

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI



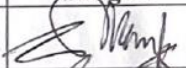
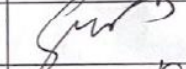
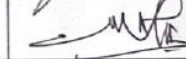
**Dr. Ni Nyoman Sji Astuti, S.ST.Par., M.Par**  
NIP. 19840908200122004

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi berjudul :

**PENERAPAN TRI HITA KARANA UNTUK MENINGKATKAN  
KUALITAS PELAYANAN PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT  
SOFITEL BALI NUSA DUA BEACH RESORT**

Yang disusun oleh **Ni Putu Eka Mediana Putri (NIM 2015834149)**  
telah dipertahankan dalam **Sidang Skripsi** di depan Tim Penguji  
pada hari Kamis, tanggal 18 Juli 2024

	<b>Nama Tim Penguji</b>	<b>Tanda Tangan</b>
<b>Ketua</b>	Dra. Ni Nyoman Triyuni, MM NIP. 96212311990102001	
<b>Anggota</b>	Dr. Made Satria Pramanda Putra, S.H., S.E., M.M. NIP. 198912302022031003	
<b>Anggota</b>	Dra. Cokorda Istri Sri Widhari, MM NIP. 196801171993032001	

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

Mengetahui,

Ketua Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali,



  
**Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, S.ST.Par., M.Par**  
NIP. 19840908200122004

## HALAMAN PERSYARATAN TIDAK PLAGIAT

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ni Putu Eka Mediana Putri

NIM : 2015834149

Program Studi : D-IV Manajemen Bisnis Pariwisata

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**PENERAPAN TRI HITA KARANA UNTUK MENINGKATKAN  
KUALITAS PELAYANAN PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT  
SOFITEL BALI NUSA DUA BEACH RESORT**

yang ditulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Manajemen Bisnis Pariwisata merupakan hasil karya saya. Semua informasi yang tercantum dalam skripsi yang berasal dari karya orang lain telah diberikan penghargaan dengan mencantumkan nama sumber penulis dengan benar sesuai norma, kaidah, dan etika akademik.

Apabila di kemudian hari diketahui bahwa sebagian atau keseluruhan tesis tersebut bukan karya asli saya atau terdapat kasus plagiarisme, saya dengan rela menerima konsekuensi pencabutan gelar akademik saya dan sanksi lainnya sebagaimana didalilkan oleh Hukum Nasional Indonesia.

Badung, 18 Juli 2024



Ni Putu Eka Mediana Putri

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan Astungkara puja dan puji syukur penulis haturkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, Ida Sang Hyang Widhi Wasa, karena atas berkat-Nyalah penyusunan Skripsi yang berjudul “Penerapan Tri Hita Karana Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Front Office Department Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort” dalam keadaan baik dan semestinya. Penulisan skripsi ini penulis buat sebagai salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Terapan D4 Manajemen Bisnis Pariwisata di Politeknik Negeri Bali. Adapun tujuan lainnya dalam penyusunan skripsi ini yaitu sebagai wujud penerapan ilmu yang sudah penulis dapatkan selama masa perkuliahan dan masa praktek kerja lapangan.

Dari awal penyusunan hingga dapat terselesaikannya skripsi ini tentunya tidak lepas dari bimbingan, serta masukan dari berbagai pihak yang diberikan kepada penulis. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak tersebut, diantaranya sebagai berikut:

1. I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh perkuliahan dan memberikan fasilitas yang memadai di kampus Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, S.ST.Par., M.Par, selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan izin dalam melaksanakan perkuliahan serta turut membantu kelancaran penulisan skripsi ini.
3. Made Satria Pramanda Putra, S.H., S.E., M.M, selaku Ketua Prodi Manajemen Bisnis Pariwisata yang turut memberikan arahan dan masukan kepada penulis dalam melaksanakan penyusunan skripsi ini.
4. Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd, selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata yang turut membantu memberikan kelancaran dan masukan bagi penulis.
5. Dra. Ni Nyoman Triyuni, MM selaku dosen pembimbing I yang telah banyak membantu memberikan bimbingan dan arahan serta dorongan kepada penulis.
6. Dr. Ni Putu Wiwiek Ary Susyarini, SE., MM selaku dosen pembimbing II yang telah banyak membantu memberikan bimbingan, arahan serta dorongan.

7. Bapak dan Ibu Dosen Pengajar Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah sabar memberikan pembelajaran kepada penulis dengan banyak ilmu selama menempuh perkuliahan di kampus Politeknik Negeri Bali.
8. Bapak I Ketut Panji Ardana dan Ibu Ni Luh Budi Asrining yang telah membesarkan dan mendidik penulis sedari kecil serta seluruh anggota keluarga yang tiada hentinya memberikan dukungan semangat, dan motivasi dalam bentuk fisik, materi serta doa selama melakukan penulisan skripsi ini.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan dapat digunakan sebagai referensi demi pengembangan skripsi ataupun penulisan penelitian selanjutnya. Penulis juga berharap adanya masukan berupa kritik dan saran untuk skripsi ini agar menjadi lebih baik.



Penulis

Ni Putu Eka Mediana Putri

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI



## ABSTRAK

Eka Mediana Putri, Ni Putu, (2024). *Penerapan Tri Hita Karana Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Front Office Department Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort*. Skripsi: Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Skripsi ini telah disetujui dan diperiksa oleh Pembimbing I: Dra. Ni Nyoman Triyuni, MM, dan Pembimbing II: Dr. Ni Putu Wiwiek Ary Susyarini, SE., MM.

Kata kunci: Tri Hita Karana, Parahyangan, Pawongan, Palemahan, dan Kualitas Pelayanan.

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis upaya dan pengaruh penerapan Tri Hita Karana untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada *front office department* Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort. Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, kuesioner, wawancara, dan dokumentasi. Responden dalam penelitian ini adalah tamu yang menginap dan merasakan pelayanan dari *front office* dengan jumlah 75 orang menggunakan metode *insidental sampling* dan 1 orang informan kunci yaitu *assistant front office manager* di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil olah data pada uji T, didapatkan bahwa variabel bebas berpengaruh positif dan signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort. Hal ini dibuktikan dengan hasil t-hitung  $>$  t-tabel yaitu variabel Parahyangan sebesar (3,944) lebih besar dari t-tabel (1,667), variabel Pawongan sebesar (2,757) lebih besar dari t-tabel (1,667), dan variabel Palemahan sebesar (3,848) lebih besar dari t-tabel (1,667). Berdasarkan uji F, parahyangan, pawongan, dan palemahan berpengaruh dan signifikan secara bersama-sama dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Hal ini dibuktikan dengan diperolehnya hasil F-hitung (28,489)  $>$  F-tabel (2,734). Berdasarkan hal tersebut, penerapan Tri Hita Karana disimpulkan sudah baik dan berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan pada *front office department* Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort. Berdasarkan hasil wawancara didapat bahwa penerapan Tri Hita Karana telah dilaksanakan dengan baik, yaitu dengan mengadakan training THK, pelayanan berbasis digital, dan terlaksananya Hindu *Committee*. Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort disarankan untuk menerapkan *check in* berbasis digital untuk mengurangi penggunaan kertas dan menghemat waktu pada proses *check in*.

## ABSTRACT

Eka Mediana Putri, Ni Putu, (2024). *Penerapan Tri Hita Karana Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Front Office Department Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort*. Skripsi: Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

This undergraduate thesis has been supervised and approved by Supervisor I: Dra. Ni Nyoman Triyuni, MM, and Supervisor II: Dr. Ni Putu Wiwiek Ary Susyarini, SE., MM.

*Keywords: Tri Hita Karana, Parahyangan, Pawongan, Palemahan, and Service Quality.*

**Abstract:** This research aims to analyze the efforts and influence of implementing Tri Hita Karana to improve service quality at the front office department of Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort. The data collection methods used were observation, questionnaires, interviews and documentation. Respondents in this study were guests who stayed overnight and experienced the service from the front office with a total of 75 people using the incidental sampling method and 1 key informant, namely the assistant front office manager at Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort. The data analysis technique used is multiple linear regression analysis. The results of data processing in the T test showed that the independent variables had a positive and significant effect in improving the quality of service at Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort. This is proven by the results of  $t\text{-count} > t\text{-table}$ , namely the Parahyangan variable is (3.944) greater than the  $t\text{-table}$  (1.667), the Pawongan variable is (2.757) greater than the  $t\text{-table}$  (1.667), and the Patengahan variable is (3.848) is greater than the  $t\text{-table}$  (1.667). Based on the F test, parahyangan, pawongan, and palemahan have an influence and are significant together in improving service quality. This is proven by the results obtained by  $F\text{-count} (28.489) > F\text{-table} (2.734)$ . Based on this, it is concluded that the implementation of Tri Hita Karana is good and has a positive effect on the quality of service at the front office department of Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort. Based on the results of interviews, it was found that the implementation of Tri Hita Karana had been carried out well, namely by holding THK training, digital-based services, and implementing the Hindu Committee. Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort is advised to implement digital-based check-in to reduce paper usage and save time during the check-in process.

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL LUAR .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN SAMPUL DALAM.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSYARATAN GELAR SARJANA TERAPAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSYARATAN TIDAK PLAGIAT .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>7</b>
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 Hotel.....	7
2.1.2 Tri Hita Karana .....	8
2.1.3 Kualitas Pelayanan .....	10
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya.....	12
2.3 Hipotesis.....	18
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>19</b>
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	19
3.2 Objek Penelitian .....	19
3.3 Identifikasi Variabel dan Indikator .....	19
3.3.1 Variabel Independen (X).....	20
3.3.2 Variabel Dependen (Y) .....	20
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	20
3.4.1 Tri Hita Karana (X).....	20
3.4.2 Kualitas Pelayanan (Y) .....	21
3.5 Jenis dan Sumber Data .....	22

3.5.1 Jenis Data .....	22
3.5.2 Sumber Data.....	23
3.6 Metode Penentuan Populasi dan Sampel .....	23
3.6.1 Populasi.....	23
3.6.2 Sampel.....	24
3.7 Metode Pengumpulan Data .....	25
3.8 Teknik Analisis Data.....	27
3.8.1 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	27
3.8.2 Uji Asumsi Klasik.....	28
3.8.3 Analisis Regresi Linear Berganda.....	29
3.8.4 Uji Hipotesis .....	30
3.8.5 Uji Koefisien Determinasi .....	32
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>33</b>
4.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian.....	33
4.1.1 Sejarah Singkat Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort.....	33
4.1.2 Fasilitas Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort.....	33
4.1.3 Struktur Organisasi dan Deskripsi Pekerjaan <i>Front Office Department</i> .....	40
4.2 Hasil dan Pembahasan.....	46
4.2.1 Penerapan Tri Hita Karana pada <i>Front Office Department</i> Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort.....	46
4.2.2 Pengaruh Penerapan Tri Hita Karana Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada <i>Front Office Department</i> Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort..	50
4.2.3 Besar Pengaruh Penerapan Tri Hita Karana Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan .....	63
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>64</b>
5.1 Simpulan .....	64
5.2 Saran.....	65
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>66</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>69</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	50
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	51
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Kewarganegaraan .....	51
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas.....	53
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas .....	54
Tabel 4.6 Hasil Uji Normalitas .....	55
Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolinearitas .....	56
Tabel 4.8 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	57
Tabel 4.9 Hasil Uji Regresi Berganda.....	58
Tabel 4.10 Hasil Uji T.....	60
Tabel 4.11 Hasil Uji F.....	62
Tabel 4.12 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	63



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Front Office Department.....	41
Gambar 4. 2 Upacara Piodalan Pura Manik Segara.....	47
Gambar 4. 3 Training Tri Hita Karana.....	48
Gambar 4. 4 Website Resmi Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort.....	49



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Kuesioner Penelitian .....	69
Lampiran 2 Pedoman Wawancara .....	73
Lampiran 3 Dokumentasi Penelitian .....	74
Lampiran 4 Tabulasi Kuesioner .....	75
Lampiran 5 Hasil Uji Validitas .....	84
Lampiran 6 Hasil Uji Reliabilitas .....	86
Lampiran 7 Hasil Uji Asumsi Klasik .....	87
Lampiran 8 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	88
Lampiran 9 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	88
Lampiran 10 Hasil Uji T dan Uji F.....	89



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perhotelan adalah salah satu industri pariwisata yang bergerak di bidang akomodasi pelayanan jasa dengan pelayanan penuh rasa kemanusiaan dan dikelola secara komersial (Hermawan & Brahmanto, 2018). Hotel bertujuan memberikan tempat tinggal sementara bagi wisatawan serta berbagai layanan yang mendukung kenyamanan dan kebutuhan mereka selama bepergian. Hotel tidak hanya menyediakan fasilitas fisik seperti kamar, restoran, dan area rekreasi, tetapi juga menawarkan pengalaman pelayanan yang menyeluruh. Maka dari itu, semua departemen pada hotel harus saling bekerja sama dalam operasionalnya untuk melayani tamu, termasuk departemen *front office* (Chair, I. M., & Pramudia, 2017).

Departemen *front office* berfungsi sebagai wajah pertama yang dilihat oleh tamu dan titik utama interaksi antara tamu dan hotel. Tugas-tugas *front office* meliputi penerimaan tamu, proses *check-in* dan *check-out*, penanganan reservasi, serta memberikan informasi dan layanan kepada tamu. Keahlian komunikasi, keramahan, efisiensi, dan kemampuan menyelesaikan masalah adalah beberapa kompetensi yang sangat diperlukan oleh karyawan *front office*. Dengan demikian, kinerja *front office* sangat mempengaruhi persepsi tamu terhadap kualitas pelayanan hotel secara keseluruhan (Febryani, Lusiana, & Puspasari, 2017).

Kualitas pelayanan adalah bentuk penilaian terhadap tingkat layanan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan oleh tamu, apabila pelayanan yang dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan disebut



baik (Kotler, 2019). Kualitas pelayanan dalam industri perhotelan melibatkan berbagai aspek, mulai dari kecepatan, efisiensi layanan, sikap dan profesionalisme karyawan, hingga kemampuan memenuhi ekspektasi tamu. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan, hotel juga perlu menerapkan nilai-nilai budaya lokal Bali sekaligus sebagai filter dalam menjaga budaya Bali seperti yang mulai diterapkan oleh industri perhotelan di Bali yaitu Tri Hita Karana (Pranata et al., 2017).

Tri Hita Karana adalah filosofi hidup yang berasal dari Bali, yang mengajarkan tentang keseimbangan dan harmoni antara manusia dengan Tuhan (Parahyangan), manusia dengan sesama (Pawongan), dan manusia dengan lingkungan (Palemahan). Filosofi ini dapat diterapkan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam industri perhotelan, untuk menciptakan lingkungan yang harmonis. Penerapan Tri Hita Karana dalam operasional hotel dapat memberikan nilai tambah yang unik, memperkuat identitas budaya lokal, dan meningkatkan kualitas pelayanan melalui hubungan secara keseluruhan dan berpusat pada kesejahteraan manusia dan lingkungan (Abarca, 2021).

Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort, sebagai salah satu hotel mewah yang berlokasi di kawasan Nusa Dua, Bali, menyadari pentingnya penerapan nilai-nilai lokal dalam upaya memberikan pelayanan terbaik kepada tamu. Berikut adalah cara-cara penerapan Tri Hita Karana dalam operasional *front office* di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort: Parahyangan, dalam konteks pelayanan hotel dapat diterapkan melalui nilai-nilai keagamaan dan spiritual, seperti penyediaan fasilitas ibadah bagi tamu, pelaksanaan upacara adat, dan perawatan pura atau tempat ibadah di lingkungan hotel. Dengan demikian, tamu tidak hanya mendapatkan pengalaman

akomodasi tetapi juga merasakan kedekatan dengan budaya lokal. Pawongan, menekankan pentingnya hubungan harmonis antar manusia. Dalam operasional hotel, ini diwujudkan melalui pelayanan yang ramah, sopan, menghargai tamu, dan karyawan harus selalu berpenampilan rapi. Selain itu, hubungan baik antar karyawan juga sangat penting untuk menciptakan lingkungan kerja yang harmonis dan produktif. Palemahan, mengajarkan pentingnya menjaga keseimbangan dengan lingkungan alam. Dalam konteks hotel, ini diterapkan melalui praktek-praktek ramah lingkungan seperti pengelolaan kertas yang baik, mempergunakan peralatan kerja yang layak, dan menerapkan pelayanan berbasis digital untuk meminimalisir kesalahan dalam pelayanan dan mempercepat waktu pelayanan.

Namun, walaupun telah menerapkan Tri Hita Karana kualitas pelayanannya masih belum maksimal dan masih terdapat pelayanan yang kurang sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh manajemen. Kondisi ini dapat dilihat dari masih terdapatnya keluhan dari tamu mengenai respon karyawan yang lambat saat menangani keluhan, dan manajemen yang belum konsisten melaksanakan pelatihan bagi karyawan *front office* dalam komunikasi interpersonal, serta penanganan keluhan. Selain itu, dilihat dari situs resmi Sofitel Bali Nusa Dua Beach, terdapat juga penilaian yang diberikan oleh tamu kepada front office. Penilaian pada tahun 2023 mengenai pelayanannya menunjukkan 16% ulasan negatif, 4% ulasan netral dan 80% ulasan positif. Penilaian-penilaian tersebut juga merupakan contoh kurangnya penerapan Tri Hita Karana pada bagian pawongan, dan aspek *responsiveness* pada kualitas pelayanan masih dikatakan rendah. Maka dari itu,

penerapan Tri Hita Karana pada *front office* department Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort dapat dikatakan masih belum maksimal.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut artinya pemahaman tentang penerapan Tri Hita Karana sangat penting dalam sektor pariwisata di Bali. Pentingnya kesadaran penerapan Konsep Tri Hita Karana terutama pada department *front office* yang merupakan departemen paling mendasar dalam melakukan pelayanan agar kualitas pelayanannya semakin meningkat, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Penerapan Tri Hita Karana Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Front Office Department Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dituliskan sebelumnya, maka dapat dijabarkan pokok permasalahan seperti berikut:

- a. Bagaimanakah penerapan Tri Hita Karana untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada front office department Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort?
- b. Adakah pengaruh penerapan Tri Hita Karana untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada front office department Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort?
- c. Seberapa besar pengaruh penerapan Tri Hita Karana untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada front office department Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, adapun tujuan penelitian ini adalah seperti berikut:

- a. Menganalisis penerapan Tri Hita Karana untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada front office department Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort.
- b. Menganalisis adanya pengaruh penerapan Tri Hita Karana untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada front office department Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort.
- c. Menganalisis besar pengaruh penerapan Tri Hita Karana untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada front office department Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort.

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini dibedakan menjadi manfaat teoritis dan manfaat praktis, yaitu sebagai berikut:

##### 1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis yaitu dapat memahami penerapan Tri Hita Karana pada perhotelan khususnya bagian *front office* guna meningkatkan kualitas pelayanannya, serta menambah pengetahuan mengenai pengaruh dari penerapan Tri Hita Karana pada *front office department* dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort.

##### 2. Manfaat Praktis

###### a. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai penerapan Tri Hita Karana dan dampaknya terhadap kualitas pelayanan pada *front office* untuk penulis. Selain itu, penelitian ini digunakan untuk implementasi dari ilmu yang telah didapat saat perkuliahan serta sebagai salah

satu syarat untuk dapat menyusun skripsi agar dapat menyelesaikan pendidikan pada Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai referensi dan informasi tambahan dalam penyusunan penelitian selanjutnya khususnya bagi mahasiswa Jurusan Pariwisata.

c. Bagi Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort

Hasil penelitian dapat digunakan sebagai bahan evaluasi agar kedepannya kualitas pelayanan pada *front office department* di Sofitel Bali Nusa Dua Resort semakin meningkat.

### 1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian

Penelitian ini dilakukan penulis pada hotel Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort, dimana menggunakan dua variabel yaitu variabel independent (variabel yang mempengaruhi) dan variabel dependent (variabel yang dipengaruhi). Variabel independennya yaitu penerapan Tri Hita Karana (X), dan variabel dependennya yaitu kualitas pelayanan (Y).

Fokus penelitian ini yaitu pada penerapan Tri Hita Karana dengan menggunakan indikator Tri Hita Karana yang terdiri dari tiga dimensi, yaitu: Parahyangan (Hubungan yang harmonis antara manusia dengan Tuhan), Pawongan (Hubungan yang harmonis antara manusia dengan sesamanya), dan Palemahan (Hubungan yang harmonis antara manusia dengan alam/lingkungannya). Dan pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort.

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan judul “Penerapan Tri Hita Karana Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada *Front Office Department* Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort” maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

Penerapan Tri Hita Karana yang telah dilakukan oleh karyawan pada *front office department* di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort sudah diterapkan dengan baik. Hal ini terbukti dari penerapan Parahyangan yaitu adanya pelaksanaan Hindu *Committee*, penerapan Pawongan yaitu dengan pemberian *training* kepada para karyawan *front office* sebelum memulai *shift* kerja, dan Palemahan dengan menerapkan pelayanan berbasis digital.

Adanya pengaruh dari penerapan THK untuk meningkatkan kualitas pelayanan dapat dibuktikan dari hasil uji T, nilai t-hitung parahyangan sebesar  $3,944 > 1,667$ , nilai t-hitung pawongan sebesar  $2,757 > 1,667$ , dan nilai t-hitung palemahan sebesar  $3,848 > 1,667$ . Hal ini menunjukkan bahwa variabel THK memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kualitas pelayanan.

Besar pengaruh penerapan THK untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada *front office* diukur dengan uji koefisien determinasi, dilihat dari nilai *adjusted R square (R2)* berarti ketiga variabel dari Tri Hita Karana yaitu Parahyangan, Pawongan, dan Palemahan memberikan pengaruh yang cukup besar terhadap

kualitas pelayanannya karena memiliki nilai koefisien determinasi sebesar 0,527 atau 52,7%

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan simpulan yang telah diuraikan, maka dapat diajukan saran sebagai berikut:

Bagi Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort, diharapkan mampu untuk mempertahankan penerapan Tri Hita Karana yang sudah mendapat penilaian baik dan meningkatkan penerapan THK pada aspek pawongan karena dari hasil penyebaran kuesioner aspek pawongan mendapat nilai yang paling rendah. Indikator ‘ketepatan karyawan dalam menyelesaikan keluhan dari tamu’ masih terbilang rendah dari indikator lainnya. Berdasarkan hal tersebut, karyawan *front office* diharapkan mampu membangun komunikasi yang baik agar tidak terjadi *miss* komunikasi saat menangani keluhan tamu, jadi semua keluhan dari tamu dapat ditangani dengan cepat dan tepat sesuai harapan tamu, sehingga tidak ada keluhan lainnya dari tamu.

Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat berguna sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya agar menjadi lebih baik. Hasil penelitian ini didapatkan bahwa semua variabel Tri Hita Karana berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan pada *front office department* di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort. Berdasarkan hal itu, peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengkaji ataupun menambahkan variabel lain selain Tri Hita Karana yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abarca, R. M. (2021). Implementasi Budaya Bali dan Konsep Tri Hita Karana di Harris Hotel, Seminyak-Bali. *Abarca, R. M. (2021). Implementasi Budaya Bali Dan Konsep Tri Hita Karana Di Harris Hotel, Seminyak-Bali. Jurnal Journey, 2, 2013–2015.*
- Ahmad, A. (2021). Green Tourism and Tri Hita Karana Implementation at Suranadi Narmada Area, Lombok. *International Journal of Glocal Tourism, 2(2), 113–123.* <https://doi.org/10.58982/injogt.v2i2.56>
- Arianto, N. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor. *Arianto, N. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor. Jurnal Pemasaran Kompetitif, 1(2), 83-101., 83.*
- Ariyanto, D., Sari, M. M. R., & Ratnadi, N. M. D. (2017). Rekontruksi Konstruk Faktor Sosial Budaya Dalam Konteks Budaya Tri Hita Karana Pada Model UTAUT. *Ariyanto, D., Sari, M. M. R., & Ratnadi, N. M. D. (2017). Rekontruksi Konstruk Faktor Sosial Budaya Dalam Konteks Budaya Tri Hita Karana Pada Model UTAUT. Jurnal Akuntansi Multiparadigma, 8, 399–415.*
- Basuki, A. T. R. I., & Prawoto, N. (2015). Analisis Regresi dalam ekonomi dan bisnis. *Basuki, A. T. R. I., & Prawoto, N. (2015). Analisis Regresi Dalam Ekonomi Dan Bisnis. Danisa Media.*
- Chair, I. M., & Pramudia, H. (2017). Hotel Room Division Management. *Chair, I. M., & Pramudia, H. (2017). (2017). Hotel Room Division Management.*
- Disbud Buleleng. (2021). *Tri Hita Karana.* <https://disbud.bulelengkab.go.id/informasi/detail/artikel/56-tri-hita-karana>
- Febryani, Lusiana, & Puspasari, D. (2017). Analisis Kinerja Resepsionis Dalam Layanan Tamu Di Front Office Department Hotel Sahid Surabaya. *Febryani, Lusiana, & Puspasari, D. (2017), Analisis Kinerja Resepsionis Dalam Layanan Tamu Di Front Office Department Hotel Sahid Surabaya, Jurnal Administrasi Perkantoran (JPAP) Vol 5, No 1, Surabaya.*
- Ghozali, I. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25. *Ghozali, I. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25., In Semarang: Penerbit Undip (25th Ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.*
- Hair, J., Black, W., Babin, B., & Anderson, R. (2018). Multivariate Data Analysis: A Global Perspective. *Hair, J., Black, W., Babin, B., & Anderson, R. (2018). Multivariate Data Analysis: A Global Perspective.*
- Hermawan, H., Brahmanto, E. dan F. H. (2018). Pengantar Manajemen Hospitality. *Hermawan, H., Brahmanto, E Dan Faizal H. 2018. Pengantar Manajemen Hospitality. Pekalongan: Penerbit NEM.*



- Kotler, P. (2019). *Manajemen Pemasaran*. Kotler, P. (2019). *Manajemen Pemasaran. Edisi Milenium*. Jakarta: Prenhalindo.
- Mardhitya, S. (2022). *Implementasi Tri Hita Karana Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Pada Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali*.
- Parasuraman & Berry, L. (1988). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*.
- Parwati, N. K. J., Mudana, I. G., Sudarmini, N. M., & Widhari, C. I. S. (2022). Tri Hita Karana Implementation Model in The Front Office Department at The Infinity8 Bali Hotel. *International Journal of Glocal Tourism*, 3(4), 235–244. <https://doi.org/10.58982/injogt.v3i4.266>
- Peters, J. H., & Wardana, W. (2013). *Tri Hita Karana* (A. Primanda (ed.); 1st ed.). Kepustakaan Populer Gramedia.
- Pickel-Chevalier, S. (2016). Towards sustainable tourism in Bali. A Western paradigm in the face of Balinese cultural uniqueness. *Pickel-Chevalier, S., & Ketut, B. (2016). Towards Sustainable Tourism in Bali. A Western Paradigm in the Face of Balinese Cultural Uniqueness. Mondes Du Tourisme, (Hors-Série)*.
- Pranata, K. A., Sri, A. A. P., & Putra, A. M. (2017). Penerapan Konsep Tri Hita Karana di The Trans Resort Bali. *Jurnal Kepariwisata Dan Hospitalitas*, 1(1), 9–16.
- Robbins, Coulter, M. (2016). *Management*, Pearson Education, Inc. Robbins, Stephen, Coulter, Mary. (2016). *Management*, Pearson Education, Inc.
- Rosalina, P. D., Dupre, K., Wang, Y., Putra, I. N. D., & Jin, X. (2023). Rural tourism resource management strategies: A case study of two tourism villages in Bali. *Tourism Management Perspectives*, 49(March), 101194. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2023.101194>
- Sinambela. (2019). *Buku Statistika Sosial*. Sinambela. (2019). *Buku Statistika Sosial (Monalisa (Ed.); 1st Ed.)*. PT RajaGrafindo Persada.
- Sudirman, A. B. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Kirei Bantaeng*.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R & D*. Sugiyono (Pengarang). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R & D / Sugiyono .2009*.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian kuantitatif, kualitatif dan R & D*. Sugiyono. (2014.). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D / Sugiyono. Bandung :: Alfabeta.,.*
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan kombinasi (mixed methods)*. Sugiyono (Penulis). (2011; 2018; 2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan Kombinasi (Mixed Methods) / Penulis, Prof. Dr. Sugiyono. Bandung :: Bandung :: Bandung :: Alfabeta,; Alfabeta,; Alfabeta.,.*

Toha & Miyanto. (2015). Analisis Dan Perancangan Sistem Reservasi Hotel D ' Griya Serang. *Toha, M., & Miyanto. (2015). Analisis Dan Perancangan Sistem Reservasi Hotel D ' Griya Serang. Kumpulan Jurnal Ilmu Komputer, 2(2), 58–61.*



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI