

**IMPLEMENTASI TRI HITA KARANA
DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU
PADA MOVENPICK RESORT & SPA JIMBARAN BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

I KADEK SURYA MARDHITYA

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022**

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI TRI HITA KARANA
DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU
PADA MOVENPICK RESORT & SPA JIMBARAN BALI**



JURUSAN PARIWISATA

I KADEK SURYA MARDHITYA
NIM.1815834136

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022**



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 Email: poltek@pnb.ac.id

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : I Kadek Surya Mardhitya

NIM : 1815834141

Program Studi : Manajemen Bisnis Pariwisata

Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi berjudul:

“Implementasi Tri Hita Karana Dalam Meningkatkan kepuasan Tamu Pada Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali”

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.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Badung, Juli 2022

Yang membuat pernyataan,



I Kadek Surya Mardhitya
1815834136

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI TRI HITA KARANA
DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU
PADA MOVENPICK RESORT & SPA JIMBARAN BALI**

Disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Terapan pada
Program Studi Manajemen Bisnis pariwisata, di Jurusan Pariwisata,
Politeknik Negeri Bali



POLITEKNIK NEGERI BALI

I KADEK SURYA MARDHITYA

NIM. 1815834136

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022**

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI TRI HITA KARANA
DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU
PADA MOVENPICK RESORT & SPA JIMBARAN BALI**

Diajukan Oleh:

**I KADEK SURYA MARDHITYA
NIM. 1815834136**

Telah disetujui dan diterima dengan baik oleh:

Pembimbing I,



Elvira Septevany, S.S., M.Li
NIP. 198909262019032017

Pembimbing II,



 Ni Putu Lianda Ayu Puspita, S.E., M.Tr.Par.
NIK 202111012

POLITEKNIK NEGERI BALI

Mengetahui
Ketua Jurusan Pariwisata,



Prof. Ni Made Ernawati, MATM, PhD
NIP. 19661208199303200

**IMPLEMENTASI TRI HITA KARANA DALAM MENINGKATKAN
KEPUASAN TAMU PADA MOVENPICK RESORT & SPA JIMBARAN
BALI**

Telah Diuji dan Dinyatakan Lulus Ujian Pada:

Hari Selasa, 02 Agustus 2022

PENGUJI

KETUA:



Elvira Septevany, S.S., M.Li

NIP. 198909262019032017

ANGGOTA:

**1. Drs. I Ketut Astawa, MM
NIP. 196107211988111001**

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

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa, Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan ramhat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Usulan Penelitian yang berjudul **“IMPLEMENTASI TRI HITA KARANA DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU PADA MOVENPICK RESORT & SPA JIMBARAN BALI”** dapat terselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya.

Dalam pembuatan Skripsi ini penulis menemui banyak kesulitan dan hambatan, namun karena adanya bimbingan, saran, dan motivasi dari berbagai pihak serta doa, usulan penelitian ini dapat diperbaiki dengan baik. Untuk itu, ucapan terimakasih ini disampaikan kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE, M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas kepada penulis untuk mengikuti dan menyelesaikan Pendidikan Diploma IV di Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM, Ph.D, selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas kepada penulis untuk mengikuti dan menyelesaikan Pendidikan Diploma IV di Politeknik Negeri Bali.
3. Drs. Gede Ginaya, M.Si. selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas kepada penulis untuk mengikuti dan menyelesaikan Pendidikan Diploma IV di Politeknik Negeri Bali.
4. Dra. Ni Nyoman Triyuni, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata yang telah memberikan panduan dalam menyusun skripsi ini.
5. Elvira Septevany, S.S., M.Li. selaku Dosen Pembimbing I yang telah membantu membimbing atau memberi arahan, serta dorongan kepada saya.
6. Ni Putu Lianda Ayu Puspita, S.E., M.Tr.Par. selaku Dosen Pembimbing II yang telah membantu membimbing dan memberi arahan, serta dorongan kepada saya.
7. Seluruh dosen Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan banyak pengetahuan selama perkuliahan.
8. Kepada orang tua dan saudara saya yang telah memberikan semangat, dan dukungan secara finansial maupun doa.

9. Seluruh karyawan Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali yang telah memberikan kesempatan serta wawasan mengenai perhotelan yang sangat berarti dalam penulisan ini. Akhir kata penulis ucapkan terimakasih dan berharap penelitian ini dapat bermanfaat untuk semua pihak.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, diharapkan kritik dan saran dari berbagai pihak yang bersifat membangun demi perbaikan dan penyempurnaan skripsi ini dan mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca.

Badung, 08 Juli 2022

Penulis



**IMPLEMENTATION OF TRI HITA KARANA
IN INCREASING GUEST SATISFACTION
AT MOVENPICK RESORT & SPA JIMBARAN BALI**

**I KADEK SURYA MARDHITYA
1815834136**

ABSTRACT

This research aims to analyze how the influence and efforts of implementation of Tri Hita Karana in increasing guest satisfaction at Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali. Data collection methods used are observation, interviews, questionnaires, and literature study. The number of respondents in this study amounted to 75 samples of guests staying overnight and 1 key informant using incidental sampling method. The data analysis technique used is multiple linear regression analysis. Before conducting the analysis, the validity and reliability tests were conducted on the questionnaires distributed to the respondents. Based on the results of the t-test that has been carried out, it is concluded that one independent variable partially has a negative influence and two independent variables have a positive influence in increasing guest satisfaction at Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali. This is evidenced by the results of $t\text{-count} > t\text{-table}$, namely the severe variable of (-2.370) is greater than $t\text{-table}$ (-1.667), the variable pawongan of (4,242) is greater than $t\text{-table}$ (1,667), and the palemahan variable of (4,508) is greater than $t\text{-table}$ (1,667). Based on the results of the F test, the three independent variables simultaneously have a significant effect. This is evidenced by the significance value of F of $0.000 < 0.05$. With a significant influence on the implementation of Tri Hita Karana in increasing guest satisfaction, the Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali must further optimize the application. Efforts to implement Tri Hita Karana in increasing guest satisfaction at Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali, especially in the Front Office Department, is by holding training related to the concept of implementing Tri Hita Karana, digital-based services and socializing Tri Hita Karana for guests staying at Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali.

Keywords: Tri Hita Karana, Parahyangan, Pawongan, Palemahan and Guest Satisfaction

***IMPLEMENTASI TRI HITA KARANA
DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU
PADA MOVENPICK RESORT & SPA JIMBARAN BALI***

**I KADEK SURYA MARDHITYA
1815834136**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa bagaimana pengaruh dan dan upaya implementasi Tri Hita Karana dalam meningkatkan kepuasan tamu pada Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, kuesioner, dan studi kepustakaan. Jumlah responden dalam penelitian ini berjumlah 75 sampel tamu yang menginap dan 1 informan kunci dengan menggunakan metode *sampling incidental*. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Sebelum melakukan analisis, dilakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap kuesioner yang disebarakan kepada responden. Berdasarkan hasil uji t yang telah dilakukan, disimpulkan bahwa satu variabel bebas secara parsial memiliki pengaruh negatif dan dua variabel bebas memiliki pengaruh positif dalam meningkatkan kepuasan tamu pada Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali. Hal ini dibuktikan dengan hasil t-hitung > t-tabel yaitu variabel parahyangan sebesar (-2,370) lebih besar dari t-tabel (-1,667), variabel pawongan sebesar (4,242) lebih besar dari t-tabel (1,667), dan variabel palemahan sebesar (4,508) lebih besar dari t-tabel (1,667). Berdasarkan hasil uji F, ketiga variabel bebas secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi F sebesar $0,000 < 0,05$. Dengan adanya pengaruh yang signifikan terhadap implementasi Tri Hita Karana dalam meningkatkan kepuasan tamu, maka pihak Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali harus lebih mengoptimalkan penerapan tersebut. upaya implementasi Tri Hita Karana dalam meningkatkan kepuasan tamu pada Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali khususnya pada *Front Office Department* yaitu dengan mengadakan training terkait konsep penerapan Tri Hita Karana, pelayanan berbasis digital dan mensosialisasikan Tri Hita Karana bagi tamu yang menginap pada Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali.

Kata Kunci: Tri Hita Karana, Parahyangan, Pawongan, Palemahan dan Kepuasan Tamu

DAFTAR ISI

ISI	HALAMAN
COVER	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
HALAMAN PERSYARATAN GELAR SARJANA	iv
HALAMAN PERSETUJUAN	v
HALAMAN PENETAPAN KELULUSAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
<i>ABSTRACT</i>	ix
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	6
2.1 Landasan Teori.....	6
2.1.1 Hotel	6
2.1.2 <i>Front Office</i>	7
2.1.3 Tri Hita Karana.....	8
2.1.4 Kepuasan Tamu.....	10
2.1.5 Implementasi Tri Hita Karana.....	11
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya.....	13
BAB III METODE PENELITIAN	19
3.1 Lokasi Dan Periode Penelitian.....	19
3.2 Objek Penelitian.....	19
3.3 Identifikasi Variabel dan Operasional.....	19
3.3.1 Variabel Independen (X).....	20
3.3.2 Variabel Dependen (Y)	20
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	21
3.4.1. Tri Hita Karana (X).....	22
3.4.2. Kepuasan Tamu (Y).....	22
3.5 Jenis dan Sumber Data.....	23
3.5.1 Jenis Data	23
3.5.2 Sumber Data.....	23
3.6 Populasi dan Sampel.....	24
3.6.1 Populasi.....	24
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
BAB IV PEMBAHASAN	34
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	34
4.1.1 Sejarah Singkat Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali	34
4.1.2 Fasilitas Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali	35
4.1.3 Struktur Organisasi dan Uraian Tugas	36
4.2 Hasil dan Pembahasan.....	41
4.2.1 Karakteristik Responden Data Kuesioner	42
4.2.2 Hasil Analisis Data Kuesioner	44
4.2.3 Pembahasan.....	54
BAB V SIMPULAN & SARAN	60
5.1 Simpulan	60
5.2 Saran	61
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN.....	65



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Tabel Operasional Tri Hita Karana	22
Tabel 3.2	Tabel Operasional Kepuasan Tamu	22
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	42
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	43
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	43
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas	44
Tabel 4.5	Hasil Uji Reliabilitas	45
Tabel 4.6	Hasil Uji Normalitas	46
Tabel 4.7	Hasil Uji Multikolinearitas.....	47
Tabel 4.8	Hasil Heteroskedastisitas	48
Tabel 4.9	Hasil Uji Regresi Berganda.....	49
Tabel 4.10	Hasil Uji T.....	51
Tabel 4.11	Hasil Uji F	53
Tabel 4.12	Hasil Uji Koefisien Determinasi	54



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi	36
Gambar 4.2 <i>Training</i> Pengenalan Tri Hita Karana	60
Gambar 4.1 Aplikasi <i>Accor All</i>	61



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 01 Lembar Kuesioner
- Lampiran 02 Pedoman Wawancara
- Lampiran 03 Dokumentasi Pengumpulan Data
- Lampiran 04 Tabulasi & Persentase Data Kuesioner
- Lampiran 05 Distribusi R Tabel
- Lampiran 06 Distribusi T Tabel
- Lampiran 07 Distribusi F Tabel
- Lampiran 08 Hasil Uji SPSS



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Provinsi Bali merupakan salah satu provinsi yang cukup terkenal di dunia karena merupakan salah satu daerah sebagai aset devisa negara Indonesia yang cukup tinggi di bidang kepariwisataan. Bali yang terdiri dari 8 Kabupaten yaitu Kabupaten Badung, Kabupaten Bangli, Kabupaten Buleleng, Kabupaten Gianyar, Kabupaten Jembrana, Kabupaten Karangasem, Kabupaten Klungkung dan Kabupaten Tabanan dan dengan satu Kota yaitu Kota Denpasar memiliki segala hal yang mampu menarik wisatawan untuk menghabiskan liburan di Bali (Rosdianti *et al.*, 2018). Suatu kegiatan pariwisata tentunya sangatlah berdampak negatif bagi keberlangsungan lingkungan sehingga terciptanya UU nomor 10 Tahun 2009 menyebutkan adanya kesadaran tentang konsep berkelanjutan, yang beraspek multidimensi ramah lingkungan, secara ekonomi dapat memberi manfaat, secara sosial budaya dapat diterima, dan menempatkan masyarakat sebagai subjek inti dalam pembangunan (Gunawan & Ortis, 2012).

Keadaan pariwisata di Provinsi Bali pada saat ini terganggu dengan adanya wabah Covid-19 menyebabkan terjadinya penurunan kunjungan ke Provinsi Bali. Di tengah-tengah terpuruknya pariwisata Bali akibat Covid-19, Pemprov Bali mengeluarkan peraturan daerah baru yaitu Perda 5 Tahun 2020 yang mengatur Standar Penyelenggaraan Kepariwisata Budaya Bali untuk mengarahkan pembangunan pariwisata budaya Bali yang lebih berkualitas khususnya pada

destinasi pariwisata, industri pariwisata, pemasaran pariwisata dan kelembagaan pariwisata (Arsana, 2019).

Dalam melestarikan kegiatan kepariwisataan berbudaya, Bali sendiri memiliki sebuah konsep yang menjadi acuan yaitu Tri Hita Karana. Istilah Tri Hita Karana pertama kali muncul pada tanggal 11 Nopember 1966, pada waktu diselenggarakan Konferensi Daerah I Badan Perjuangan Umat Hindu Bali bertempat di Perguruan Dwijendra Denpasar. Konferensi tersebut diadakan berlandaskan kesadaran umat hindu akan dharmanya untuk berperan serta dalam pembangunan bangsa menuju masyarakat sejahtera, adil, dan makmur berdasarkan Pancasila (Bagus *et al.*, 2018). Nilai-nilai dasar Tri Hita Karana harus selalu ada dalam segala aspek kehidupan masyarakat Bali. Tanpa kehadiran nilai-nilai dasar Tri Hita Karana ini dalam kehidupan masyarakat Bali, masyarakat Bali tidak akan ada. Pada dasarnya Tri Hita Karana mengandung arti hubungan yang seimbang antara manusia dengan Tuhan, manusia dengan sesama manusia, serta manusia dengan alam (Peters & Wardana, 2013)

Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali merupakan resort berbintang lima yang sudah menerapkan konsep Tri Hita Karana dalam menjalankan sebuah pelayanan yang ramah lingkungan sehingga dapat memberikan kepuasan bagi wisatawan yang menginap. Implementasi Tri Hita Karana pada Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali anatara lain Parahyangan (hubungan manusia dengan tuhan) seperti penggunaan kalimat doa suci Om Swastiastu diucapkan oleh *guest service agent* sebagai doa dalam menyambut tamu yang akan *check in*. Om Swastiastu “Semoga anda dalam keadaan baik atas karunia Sang Hyang Widhi” merupakan

kalimat yang sakral dan sering diucapkan oleh umat Hindu. Selanjutnya adalah Pawongan (hubungan manusia dengan sesama) seperti kesopanan karyawan *front office* dalam melayani komunikasi *telephone*, ketepatan karyawan *front office* dalam menyelesaikan keluhan dari tamu, ketepatan karyawan *front office* dalam memberikan penjelasan jenis-jenis fasilitas hotel dan ketepatan karyawan *front office* dalam memberikan jenis kamar yang dipesan sehingga terjalinnya hubungan yang harmonis baik bagi karyawan maupun tamu yang menginap. Selain itu terdapat Palemahan (hubungan manusia dengan lingkungan) seperti karyawan *front office* merapkan konsep *digital check in*, adanya *QR Code* pada meja *front desk* (fasilitas hotel & pendaftaran keanggotaan *accor member*), penggunaan mesin *EDC (electronic data capture)* dan pembuatan reservasi melalui *website*.

Keberhasilan Movenpick Resort and Spa Jimbaran Bali dapat dilihat dari *Gold Trophy at Tri Hita Karana* yang didapatkannya pada tahun 2019. Program *THK Tourism Awards*, sebuah penghargaan bagi hotel yang manajemennya telah menerapkan konsep Tri Hita Karana (Yayasan Tri Hita Karana, 2012). Program *THK Tourism Awards* memiliki lima katagori penghargaan antara lain *Bronze, Silver, Gold, Emerald* dan *Platinum* (Peters & Wardana, 2013). Penelitian ini fokus pada salah satu departemen yaitu *Front Office Department* yang dituntut dalam menerapkan konsep Tri Hita Karana sehingga diharapkan dapat memberikan kepuasan kepada wisatawan yang menginap.

Implementasi Tri Hita Karana pada *Front Office Departement* terdapat sebuah kekurangan yang perlu ditingkatkan lagi. Salah satunya yaitu pada bagian parahyangan Movenpick Resort & Spa Jimbaran khususnya *Front Office*

Departement belum adanya *arcyclic* yang bertuliskan doa suci “Om Swastiastu” dimana hal tersebut sangatlah penting peletaknya pada *front desk*. Selanjutnya pada pawongan penerapannya pada Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali khususnya pada *Front Office Department* juga sudah sangatlah baik karena dalam memberikan pelayanan juga sudah adanya *Standard Operating Procedure* dalam melayani tamu yang bertujuan agar tamu tersebut merasa puas. Selain itu, pada pelemahan juga penerapannya sudah baik terlihat dari penerapan *E-service* namun belum maksimal karena penggunaan *digital check in* masih belum diperuntukan bagi tamu yang bukan *group* maupun VIP. Fungsi dari *digital check in* yaitu agar mengurangi penggunaan kertas yang berlebihan pada saat pemberian *Registrstion card*. Dari permasalahan tersebut, maka *Front Office Department* haruslah memiliki upaya agar penerapan Tri Hita Karana dapat diterapkan secara maksimal.

Berdasarkan uraian di atas konsep penerapan Tri Hita Karana merupakan hal yang penting untuk diketahui oleh setiap perusahaan atau industri yang bergerak di bidang pariwisata khususnya di Bali. Dengan kurangnya kesadaran akan pentingnya Konsep Tri Hita Karana khususnya pada *Front Office Departement* yang merupakan hal yang paling mendasar untuk melaksanakan suatu pelayanan, yang pada akhirnya akan berpengaruh pada kepuasan tamu sehingga harus segera dilakukan upaya dalam implementasi Tri Hita Karana sehingga dapat meningkatkan kpuasan tamu, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Implementasi Tri Hita Karana Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Pada Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini, adalah:

- 1.2.1 Bagaimanakah pengaruh implementasi Tri Hita Karana dalam meningkatkan kepuasan tamu pada Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali?
- 1.2.2 Bagaimanakah upaya implementasi Tri Hita Karana dalam meningkatkan kepuasan tamu pada Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali khususnya pada *Front Office Department*?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, penelitian ini bertujuan untuk:

- 1.3.1 Untuk menganalisis pengaruh implementasi Tri Hita Karana dalam meningkatkan kepuasan tamu khususnya pada *Front Office Department*.
- 1.3.2 Untuk menganalisis upaya implementasi Tri Hita Karana yang dilakukan oleh *Front Office Department* dalam meningkatkan kepuasan tamu pada Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Manfaat secara teoritis dapat memahami bagaimana cara memberikan pelayanan berkonsep Tri Hita Karana yang diharapkan mampu memberikan kepuasan pelanggan khususnya pada kepuasan tamu yang diberikan oleh *Front Office Departement*. Jadi peningkatan kepuasan tamu yang baik akan meningkatkan citra pada hotel.

1.4.2 Manfaat Praktis

a. Bagi peneliti

Hasil penelitian ini bermanfaat untuk memberikan gambaran atau informasi tentang bagaimana kepuasan tamu yang didapatkan oleh wisatawan selama menginap di Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Penelitian ini dapat menambah informasi dan referensi bagi para peneliti berikutnya yang akan menganalisis masalah yang serupa yang bertujuan untuk memperbaiki dan menyempurnakan kelemahan dalam penelitian yang sudah ada.

c. Bagi perusahaan

Penelitian ini dapat menjadi masukan dan bahan pertimbangan mengenai pelayanan kepada tamu sehingga dapat memberikan kepuasan kepada tamu.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data yang diperoleh oleh peneliti dari 75 sampel tamu dan wawancara dengan *Assistant Front Office Manager* pada Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali yang telah dijelaskan dalam analisis data terdapat dalam bab sebelumnya, maka dapat ditarik simpulan sebagai berikut:

- a. Secara umum tamu memiliki tanggapan yang baik terhadap implementasi Tri Hita Karana pada Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali. Hal ini dapat dihitung dari hasil rata-rata persentase kuesioner. Dari hasil penelitian mengenai implementasi Tri Hita Karana dalam meningkatkan kepuasan bagi tamu dapat disimpulkan implementasi Tri Hita Karana memiliki pengaruh bagi kepuasan tamu hal tersebut terbukti dari tamu yang datang dan menginap untuk kedua kalinya (*repeater guest*) dikarenakan merasa puas terhadap implementasi Tri Hita Karana dalam pelayanan *Front Office Department*.
- b. Upaya yang dilakukan oleh karyawan Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali khususnya *Front Office Department* dalam implementasi Tri Hita Karana sehingga dapat meningkatkan kepuasan tamu yaitu dengan adanya *training* terkait konsep penerapan Tri Hita Karana, pelayanan berbasis digital dan mensosialisasikan Tri Hita Karana bagi karyawan maupun tamu yang menginap pada Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali.

5.2 Saran

- a. Bagi Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali, diharapkan mampu memperbaiki kekurangannya dalam implementasi Tri Hita Karana terkait pada parahyangan memiliki pengaruh negatif pada penelitian ini karena masih belum tersediannya tulisan Om Swastiastu pada meja *front desk*. Saran dari peneliti agar segera menyediakannya *acrylic* kayu yang bertuliskan Om Swastiastu sehingga mempermudah dalam memperkenalkan nilai-nilai parahyangan kepada tamu sehingga dapat memberikan efek yang positif bagi tamu yang akan menginap.
- b. Bagi Peneliti Selanjutnya, diharapkan mampu dijadikan sebagai referensi dalam penelitian yang memiliki tema yang sama yaitu Implementasi Tri Hita Karana. Pada penelitian selanjutnya diharapkan untuk menggunakan jenis perusahaan lain sebagai objek penelitian, sehingga dapat ditemukan perbedaan antara penelitian ini dan penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Abarca, R. M. (2021). Implementasi Budaya Bali dan Konsep Tri Hita Karana di Harris Hotel, Seminyak-Bali. *Jurnal Journey*, 2, 2013–2015.
- Ariyanto, D., Sari, M. M. R., & Ratnadi, N. M. D. (2017). Rekonstruksi Konstruksi Faktor Sosial Budaya Dalam Konteks Budaya Tri Hita Karana Pada Model UTAUT. *Jurnal Akuntansi Multiparadigma*, 8, 399–415.
- Arsana, I. N. (2019). Pariwisata Budaya dan Pandemi Covid-19: Memahami Kebijakan Pemerintah dan Reaksi Masyarakat Bali. *Jurnal Kajian Bali (Journal of Bali Studies)*, 08(12), 29.
- Bagus, I., Krishna, W., Tinggi, S., Hindu, A., Mpu, N., Singaraja, K., & Hita, T. (2018). Falsafah hidup dalam konsep kosmologi. *Genta Hredaya*, 2, 37–43.
- Basuki, A. T. R. I., & Prawoto, N. (2015). *Analisis Regresi dalam ekonomi dan bisnis*. Danisa Media.
- Darmanah, D. G. (2019). *Metodologi penelitian* (Issue September). CV HIRA TECH.
- Ghozali, I. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25,. In *Semarang: Penerbit Undip* (25th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gunawan, M., & Ortis, O. (2012). *Rencana Strategis Pariwisata Berkelanjutan dan Green Jobs untuk Indonesia* (Internatio).
- Hair, J., Black, W., Babin, B., & Anderson, R. (2018). *Multivariate Data Analysis: A Global Perspective*.
- Ikasari, I., Handayani, T., & Handayani, I. (2019). *Statistika dasar* (1st ed.). Cv Pena Persada.
- Indrasa, D. M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan* (1st ed.). Unitomo Press.
- Krestanto, H. (2019). Strategi dan usaha reservasi untuk meningkatkan tingkat hunian di grand orchid hotel yogyakarta. *Jurnal Media Wisata*, 17.
- Lin, Q., Ririhena, I., Maretha, C., Zhang, D., Wu, W., & Fang, P. (2020). *Tri Hita Karana-based green environment building management model Tri Hita Karana-based green environment building management model*. <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1450/1/012024>
- Meirejeki, I. N., & Astawa, I. K. (2021). Metode Penelitian Metode Penelitian. In *Metode Penelitian* (Issue 17).
- Nugrahani, F. (2014). *Metode penelitian Kualitatif dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*.
- Nursintia, N., & Muktasida, N. N. (2014). AKSESIBILITAS HOTEL HORISON

- BEKASI DENGAN MAL METROPOLITAN. *Jurnal Pariwisata*, 1(1), 8–16.
- Peters, J. H., & Wardana, W. (2013). *Tri Hita Karana* (A. Primanda (ed.); 1st ed.). Kepustakaan Populer Gramedia.
- Pratiwi, N. M. W. D. (2016). Pengaruh Nilai-Nilai Tri Hita Karana dalam Hubungannya dengan Budaya Organisasi di Lingkungan Politeknik Negeri Bali. *Jurnal Forum Manajemen*, 14(1), 28-38.
- Puspitadewi, I. D. A., Windia, W., Wayan, N., & Astiti, S. (2015). Analisis Pengaruh Penerapan Tri Hita Karana terhadap Tingkat Kepuasan Wisatawan di Kawasan Agrowisata Ceking, Kecamatan Tegallalang, Kabupaten Gianyar Pendahuluan. *Jurnal Manajemen Agribisnis*, 3(1), 43–52.
- 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.
- Rosdianti, Suarka, M. F., & Sutaguna, I. N. T. (2018). Analisis Ketersediaan Fasilitas Tamu Penyandang Disabilitas di Hotel Kawasan ITDC Nusa Dua (Studi Kasus Inaya Putri Bali dan Melia Bali). *Jurnal Kepariwisata Dan Hospitality*, 2(3), 271–285.
- Sarjana, I. P., Gelgel, I. P., & Utama, I. W. B. (2020). *The Dynamics of Tri Hita Karana Implementation in The Balinese Hindu Residence in South Denpasar*. 3(2).
- Sinambela, Lijan Poltak & CHotim, E. E. (2019). *Statistika Sosial: Teori Dan Aplikasi Untuk Mahasiswa Dan Peneliti Ilmu-Ilmu Sosial* (Monalisa (ed.); 1st ed.). PT RajaGrafindo Persada.
- Sinambela. (2019). *Buku Statistika Sosial* (Monalisa (ed.); 1st ed.). PT RajaGrafindo Persada.
- Sri, Werastuti, D. N. &, & Atmadja Anantawikrama, Tungga. & Pradana Adiputra, I. M. (2020). *Tri Hita Karana Based Environmental Management System Before the COVID-19 Pandemic to Enhance the Sustainability of the Hospitality Industry*. 158(Teams), 63–74.
- Sugiyono. (2013). *Metode penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (19th ed.). Cv Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan* (22nd ed.). Cv Alfabeta.
- Sukerada, I. K., Sutjipta, I. N., & Ap, I. G. S. (2013). *Penerapan Tri Hita Karana terhadap Kawasan Agrowisata Buyan dan Tamblingan di Desa Pancasari, Kecamatan Sukasada, Buleleng*. 1(2), 43–52.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa–Prinsip. Penerapan, Dan Penelitian*, Andi Offset, Yogyakarta.

- Toha, M., & Miyanto. (2015). Analisis Dan Perancangan Sistem Reservasi Hotel D ' Griya Serang. *Kumpulan Jurnal Ilmu Komputer*, 2(2), 58–61.
- Wijayanti, D. A. (2020). *Operasional Kantor Depan Hotel*.
- Yayasan Tri Hita Karana. (2012). *Tri Hita Karana Tourism Awards & Accreditation* (Issue 43). Bali Travel News Paper.
- Yulianto, A. R. (2018). Tinjauan Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ekonomi*, 20(2), 241–258.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI