

**IMPLEMENTASI TRI HITA KARANA DALAM  
MENINGKATKAN *HOTEL OCCUPANCY* DI HILTON BALI  
RESORT**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**DEWA AYU INDRA DEWI**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2022**

**SKRIPSI**  
**IMPLEMENTASI TRI HITA KARANA DALAM**  
**MENINGKATKAN *HOTEL OCCUPANCY* DI HILTON BALI**  
**RESORT**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Oleh**  
**Dewa Ayu Indra Dewi**  
**NIM 1815834117**

**PROGRAM STUDI 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](http://www.pnb.ac.id) Email: [poltek@pnb.ac.id](mailto:poltek@pnb.ac.id)

**PERNYATAAN ORISINALITAS**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dewa Ayu Indra Dewi

NIM : 1815834117

Program Studi : Manajemen Bisnis Pariwisata

Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi berjudul:

**Implementasi Tri Hita Karana dalam Meningkatkan *Hotel Occupancy* di  
Hilton Bali Resort**

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, Juli 2022  
Yang membuat pernyataan,



Dewa Ayu Indra Dewi

**SKRIPSI**  
**IMPLEMENTASI TRI HITA KARANA DALAM**  
**MENINGKATKAN *HOTEL OCCUPANCY* DI HILTON BALI**  
**RESORT**

Skripsi ini Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan guna Menyelesaikan Pendidikan pada Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh  
**Dewa Ayu Indra Dewi**  
**NIM 1815834117**

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

**SKRIPSI**  
**IMPLEMENTASI TRI HITA KARANA DALAM**  
**MENINGKATKAN *HOTEL OCCUPANCY* DI HILTON BALI**  
**RESORT**

Diajukan Oleh  
**Dewa Ayu Indra Dewi**  
**NIM 1815834117**

Telah Disetujui dan Diterima dengan Baik Oleh:

Pembimbing I,

Pembimbing II,



**Drs. I Ketut Suarja, M.Si.**  
**NIP 196212311993031013**



**Drs. I Gusti Putu Sutarma, M. Hum.**  
**NIP 196412311990031025**

**Mengetahui**  
**Ketua Jurusan Pariwisata,**



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

**SKRIPSI**  
**IMPLEMENTASI TRI HITA KARANA DALAM**  
**MENINGKATKAN *HOTEL OCCUPANCY* DI HILTON BALI**  
**RESORT**

Telah Diuji dan Dinyatakan Lulus Ujian Pada:

Kamis, 4 Agustus 2022

**PENGUJI**  
**KETUA:**



**Drs. I Ketut Suarja, M.Si**  
**NIP 196212311993031013**

**ANGGOTA:**

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

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

**2. Ni Ketut Baglástuti, SH., M.H.**  
**NIP 197203042005012001**

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat-Nya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **Implementasi Tri Hita Karana dalam Meningkatkan Hotel Occupancy di Hilton Bali Resort** ini dengan baik dan tepat waktu.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis mendapatkan bantuan dan bimbingan dari banyak pihak. Untuk itu, penulis tidak lupa menyampaikan terima kasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, S.E., 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 semangat demi selesainya skripsi ini di Politeknik Negeri Bali.
3. Dr. Gede Ginaya, M.Si. selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata yang telah memberikan masukan kepada penulis.
4. Dra. Ni Nyoman Triyuni, M. M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata yang telah memberikan panduan dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Drs. I Ketut Suarja, M.Si. selaku Dosen Pembimbing I yang dengan sabar memberikan bimbingan, arahan serta masukan-masukan yang sangat berarti sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.

6. Drs. I Gusti Putu Sutarma, M. Hum. selaku Dosen Pembimbing II atas ketulusan hati dan kesabarannya dalam membimbing, mendukung, dan mengarahkan penulis untuk menyempurnakan skripsi ini.
7. Dr. Gede Ginaya, M.Si. selaku Dosen Penguji I pada Ujian Praktek Kerja Lapangan atas ketersediaannya dalam memberikan saran dan masukan untuk menyempurnakan skripsi ini.
8. Seluruh Dosen pengajar di Politeknik Negeri Bali yang senantiasa memberikan dorongan dan ilmu pengetahuan kepada penulis serta seluruh mahasiswa.
9. Dewa Gede Suartawan dan I Gusti Ayu Septiari selaku orang tua penulis yang dengan penuh cinta dan dedikasi memberikan dukungan baik mental maupun finansial sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu.
10. Seluruh teman dan sahabat penulis yang senantiasa memberikan semangat serta bantuan yang sangat berarti dalam proses penyusunan skripsi ini.

Besar harapan penulis agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca. Akhir kata tidak lupa penulis menyampaikan permohonan maaf apabila terdapat kesalahan dalam penulisan skripsi ini.

Badung, Maret 2022

Penulis



# **IMPLEMENTATION OF TRI HITA KARANA IN IMPROVING HOTEL OCCUPANCY AT HILTON BALI RESORT**

**DEWA AYU INDRA DEWI  
NIM 1815834117**

## **ABSTRACT**

*This study aims to determine the implementation of THK which is analyzed based on 3 indicators, namely Parhyangan, Pawongan and Palemahan. The concept of Pawongan in THK refers to Catur Paramita which are 4 main attitudes based on the beliefs of Hindus in Bali. The Catur Paramita concept is used as a reference in providing services to guests, especially in the front office department. This study also aims to determine the effect of implementing THK in increasing hotel occupancy at Hilton Bali Resort. The data collection method used is by conducting interviews with informants and distributing questionnaires to 30 respondents which are all staff in the front office department, observation techniques using participant observation, literature study, and documentation. The data analysis method used is a combined method or mixed method consisting of quantitative and qualitative research, with a concurrent mixed method strategy, especially the concurrent triangulation strategy. The type of research design used in this study is a sequential explanation design carried out in quantitative research, where quantitative data is processed using simple regression analysis methods while qualitative data is used as supporting or complementary data. The results of this study indicate that THK has a 16.6% effect on increasing occupancy, or in other words THK has a positive and significant effect on increasing hotel occupancy at Hilton Bali Resort.*

*Key Words: Tri Hita Karana, Catur Paramita, Green Hotels, Hotel Occupancy Improvement.*

# IMPLEMENTASI TRI HITA KARANA DALAM MENINGKATKAN *HOTEL OCCUPANCY* DI HILTON BALI RESORT

DEWA AYU INDRA DEWI  
NIM 1815834117

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi THK yang dianalisis berdasarkan 3 indikator yaitu *Parhyangan*, *Pawongan*, dan *Palemahan*. Konsep *Pawongan* dalam THK merujuk pada *Catur Paramita* yang merupakan 4 sikap utama berdasarkan kepercayaan umat Hindu di Bali. Konsep *catur paramita* digunakan sebagai acuan dalam memberikan pelayanan kepada tamu khususnya di *front office*. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui pengaruh penerapan THK dalam meningkatkan *hotel occupancy* di Hilton Bali Resort. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah dengan melakukan wawancara dengan informan dan penyebaran kuisioner kepada 30 responden yang merupakan seluruh staf di *front office*, teknik observasi menggunakan observasi partisipan, studi pustaka, dan teknik dokumentasi. Metode analisis data yang digunakan adalah metode gabungan atau *mix methods* yang terdiri dari penelitian kuantitatif dan kualitatif, dengan strategi metode campuran konkuren atau sewaktu-waktu (*concurrent mixed method*) terutama strategi triangulasi konkuren. Jenis desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *sequential explanatory designs* yang menekankan pada penelitian kuantitatif, dimana data kuantitatif diolah dengan menggunakan metode analisis regresi sederhana sementara data kualitatif digunakan sebagai data pendukung atau pelengkap. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa bahwa THK memiliki pengaruh sebesar 16,6% terhadap peningkatan *occupancy*, atau dengan kata lain THK berpengaruh positif dan signifikan dalam meningkatkan *occupancy* di Hilton Bali Resort.

Kata Kunci: Tri Hita Karana, Catur Paramita, Hotel Hijau, Peningkatan *Hotel Occupancy*.

## DAFTAR ISI

Isi	Halaman
COVER .....	i
HALAMAN JUDUL .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS ...Error! Bookmark not defined.	
HALAMAN PERSETUJUAN GELAR SARJANA TERAPAN .....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN .....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENETAPAN KELULUSAN .....	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRACT .....	ix
ABSTRAK .....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	6
1.4.2 Manfaat Praktis.....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>7</b>
2.1 Landasan Teori .....	7
2.1.1 Hotel .....	7
2.1.2 <i>Front Office</i> .....	9
2.1.3 <i>Hotel Occupancy</i> .....	11
2.1.4 Tri Hita Karana.....	13
2.2 Tinjauan Hasil Penelitian Sebelumnya.....	16
2.3 Hipotesis .....	20
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>22</b>
3.1 Lokasi dan Periode Penelitian .....	22
3.2 Objek Penelitian .....	22
3.3 Identifikasi Variabel .....	22
3.4 Definisi Operasional Variabel .....	23
3.5 Jenis dan sumber data.....	25
3.5.1 Jenis Data .....	25

3.5.2	Sumber Data .....	26
3.6	Populasi dan Sampel .....	27
3.7	Metode Pengumpulan Data .....	28
3.8	Teknik Analisis Data .....	30
1.	Analisis Data Kuantitatif .....	31
2.	Analisis Data Kualitatif .....	36
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>38</b>
4.1	Gambaran Umum Hilton Bali Resort .....	38
4.1.1	Sejarah Hilton Bali Resort .....	38
4.1.2	Fasilitas Hilton Bali Resort .....	39
4.1.3	Struktur Organisasi .....	45
4.2	Hasil Penelitian dan Pembahasan .....	48
4.2.1	Analisis Data Kuantitatif .....	48
4.2.2	Analisis Data Kualitatif .....	60
<b>BAB V</b>	<b>SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>75</b>
5.1	Simpulan .....	75
5.2	Saran .....	77
	<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>79</b>
	<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>82</b>


  
 JURUSAN PARIWISATA  
 POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel.....	25
Tabel 3. 2 Pedoman interpretasi koefisien korelasi .....	32
Tabel 4. 1 Room Categories Hilton Bali Resort .....	40
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas.....	49
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas.....	50
Tabel 4. 4 Uji Reliabilitas .....	51
Tabel 4. 5 Interpretasi Korelasi.....	52
Tabel 4. 6 Hasil Uji Normalitas .....	53
Tabel 4. 7 Hasil Uji Linieritas.....	54
Tabel 4. 8 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	55
Tabel 4. 9 Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana .....	56
Tabel 4. 10 Hasil Regresi Linier Sederhana .....	56
Tabel 4. 11 Hasil Analisis Koefisien Determinasi.....	57
Tabel 4. 12 Hasil Uji t.....	59
Tabel 4. 13 Hotel Occupancy di Hilton Bali Resort .....	69

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Halaman</b>
Gambar 1.1 Guest Review at Tripadvisor.....	5
Gambar 4. 15 Struktur Organisasi Front Office Department .....	46
Gambar 4. 16 Kurva Tabel Distribusi .....	60
Gambar 4. 17 Penanaman bibit pohon Mangrove.....	67



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran</b>	<b>Halaman</b>
Lampiran 1. Sertifikat Akreditasi THK .....	79
Lampiran 2. Kuisisioner Penelitian .....	79
Lampiran 3. Pedoman Wawancara .....	83
Lampiran 4. Tabulasi Data.....	87
Lampiran 5. Hasil Uji Validitas .....	87
Lampiran 6. Hasil Uji Reliabilitas .....	88
Lampiran 7. Hasil Uji Korelasi.....	89
Lampiran 8. Hasil Uji Normalitas.....	89
Lampiran 9. Hasil Uji Linieritas .....	90
Lampiran 10. Hasil Uji Heterokedastisitas .....	90
Lampiran 11. Hasil Uji Regresi Sederhana.....	90
Lampiran 12. Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	91
Lampiran 13. Hasil Uji t (t-test).....	91
Lampiran 14. Distribusi Nilai t tabel .....	91
Lampiran 15. Distribusi Nilai r Tabel.....	94
Lampiran 16. Grain Restaurant.....	95
Lampiran 17. Delicatessen.....	95
Lampiran 18. Paon Bali Resto & Bar .....	96
Lampiran 19. The Shore & Bar.....	96
Lampiran 20. The Breeze.....	96
Lampiran 21. Graha Paruman .....	96
Lampiran 22. Graha Sawangan.....	97
Lampiran 23. Wiwaha Chapel .....	97
Lampiran 24. Serenity Beach.....	97
Lampiran 25. Poolside Garden.....	97
Lampiran 26. Kupu-kupu Amphitheater.....	98
Lampiran 27. Executive Lounge.....	98
Lampiran 28. Fitness Center .....	98
Lampiran 29. Jungle Kids Club .....	98

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Era Globalisasi saat ini identik dengan era persaingan di setiap sektor atau aspek kehidupan terutama di bidang bisnis ekonomi termasuk di industri perhotelan (Astuti et al., 2020). Pesatnya perkembangan era globalisasi ini diiringi dengan pertumbuhan pariwisata yang masif terutama akomodasi. Hal ini ditandai dengan banyaknya bisnis hotel yang bermunculan di Indonesia terutama Pulau Bali karena dikenal sebagai *The Island of Paradise*.

Pertumbuhan pariwisata yang dinamis tentu tidak menutup kemungkinan pada perubahan sewaktu-waktu. Perubahan bisnis pariwisata di Bali menjadi salah satu hal yang menarik untuk diketahui. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Bali diketahui bahwa kunjungan wisatawan ke Bali mengalami penurunan yang signifikan.

Tabel 1. 1 Data Kunjungan Wisatawan ke Indonesia dan Bali Tahun 2018-2020

Tahun Year	Indonesia		Bali	
	Total	Growth (%)	Total	Growth (%)
2019	16.106.954	1,88	6.275.210	3,37
2020	4.052.923	-74,84	1.069.473	-82,96
2021	1.557.530	-61,57	51	-100,00

(Sumber: *Badan Pusat Statistik Provinsi Bali/BPS*)



Berdasarkan tabel 1.1 di atas dapat dilihat bahwa jumlah kunjungan wisatawan yang datang ke Indonesia dan Pulau Bali mengalami penurunan yang drastis akibat adanya Pandemi *Covid-19* yang mulai masuk ke Bali pada awal tahun 2020. Hal ini berimbas terhadap penurunan tingkat hunian kamar hotel, sehingga manajemen hotel perlu melakukan berbagai langkah maupun upaya yang unik dan inovatif untuk mempertahankan bisnis hotel. Dengan demikian akan ada kompetisi yang ketat di antara bisnis hotel untuk dapat memenangkan persaingan terutama dalam meningkatkan *hotel occupancy*.

Setiap usaha dalam memenangkan persaingan dituntut memiliki keunikan yaitu keunggulan dalam memberikan pelayanan untuk mencapai kepuasan tamu sesuai dengan dimensi kualitas pelayanan (Astuti et al., 2020). Dalam memberikan kualitas layanan yang baik tentunya didukung dengan komunikasi dan penyampaian yang baik pula. Komunikasi maupun pertemuan antara tamu dan staf tidak selalu berhasil karena isu perbedaan latar belakang kebudayaan yang dapat menimbulkan konflik (Astuti et al., 2020). Oleh karena itu, menjadi kewajiban tuan rumah dan tamu untuk menjaga keseimbangan interaksi sosial, meminimalkan bahkan menghilangkan konflik yang terjadi akibat adanya perbedaan budaya.

Berdasarkan fenomena di atas, isu perbedaan latar belakang budaya dapat ditangani dengan cara menciptakan hubungan yang baik melalui penerapan konsep kearifan lokal yang dipercaya oleh masyarakat Bali yang disebut dengan Tri Hita Karana. Tri Hita Karana perlu diterapkan untuk menjaga keseimbangan interaksi sosial maupun lingkungan (Pramesti, 2019).

Tri Hita Karana merupakan landasan universal yang sudah diakui dunia (Pratiwi, 2016). Secara luas konsep Tri Hita Karana dapat diartikan sebagai tiga hubungan harmonis antara manusia dan Tuhan (*Parhayangan*), antara manusia dan manusia lain (*Pawongan*), dan antara manusia dan lingkungan (*Palemahan*) untuk mencapai keselamatan dan kedamaian alam semesta (Pranata et al., 2017). Konsep *Pawongan* dalam Tri Hita Karana mengantarkan pada konsep *catur paramita* atau 4 sikap dan sifat yang utama terdiri dari *maitri* atau keramahan, *karuna* atau kesopanan, *mudita* atau tolong menolong dan *upeksa* atau rasa hormat (Astuti et al., 2020). Konsep ini diterapkan sebagai pertimbangan dalam menentukan *Green Hotel* melalui *THK Awards* (Astuti et al., 2020). Dengan menerapkan indikator penilaian *THK Awards*, maka mengharuskan setiap departemen untuk menyelipkan karakter budaya lokal dalam menyediakan layanan kepada tamu.

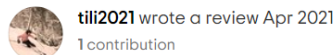
Tri Hita Karana sudah banyak diadaptasi oleh hotel dan resort di Bali. Salah satu hotel bintang 5 yang sukses menerapkan THK adalah Hilton Bali Resort. Hilton Bali Resort terletak di kawasan pariwisata Nusa Dua yang memiliki *view* Samudra Hindia yang menawarkan berbagai fasilitas lengkap. Hilton Bali Resort memiliki misi dalam meminimalkan penggunaan plastik sebagai upaya ramah lingkungan dan memaksimalkan kualitas pelayanan bagi tamu sehingga Hilton Bali Resort beberapa kali memperoleh penghargaan dari penerapan konsep THK. Penghargaan ini tidak luput dari kontribusi dan kerjasama seluruh departemen, karena setiap departemen yang ada di Hilton Bali Resort memiliki peran masing-masing dalam menjamin kualitas layanan kepada tamu.

Salah satu departemen hotel yang memiliki peran penting dalam kesuksesan operasional hotel yaitu *front office*. Departemen ini terdiri dari beberapa bagian seperti *reception*, *concierge*, *greeter*, dan operator telepon. *Front office* merupakan departemen yang memiliki tanggung jawab dalam memberikan penyambutan, membantu proses *check in* dan *check out* serta menjadi pusat informasi bagi tamu (Astuti et al., 2020). Penerapan standar pelayanan internasional yang dikombinasi dengan THK, khususnya konsep pawongan yang merujuk *catur paramita* dapat memberikan kontribusi positif dan menginspirasi performa staf dalam memberikan pelayanan di *front office*.

Berdasarkan observasi yang dilakukan di bagian kantor depan beserta hasil review dari tripadvisor ditemukan bahwa sering kali tamu *complain* terkait dengan pelayanan staf. *Complain* di bagian kantor depan tidak jarang terjadi karena kurangnya sikap yang mencerminkan *hospitality*, namun hal ini segera dapat diselesaikan oleh duty manager yang *incharge*.

Sebagai contoh salah satu tamu komplain melalui Tripadvisor mengenai kurangnya baiknya *attitude* dari karyawan :

“.....please touch your local guest by heart, not with a non-humanist attitude, because receptionist give 1st impression encountered guest n represents Hilton as a whole”



tili2021 wrote a review Apr 2021

1 contribution



**Overall it was great, receptionist less humanist**

“Booked by online travel agent application by clicking the choice of room type KING Clifftower, when checkin assisted by receptionist an. Mrs. Clarisa conveyed full for king because the message through the application is not guaranteed to be fulfilled by the hotel, without providing a solution for example bgmn if we find another kmr tp there is an additional charge, if it is conveyed well, it will definitely be conveyed well to the guest. Just stlh we will just cancel the booking that we paid by returning the body back home, then we said we will try to wait (the syg is not delivered at the beginning). Finally, we were given an upgrade to another KING kmr without adding charge, if only there was no incident with the receptionist, sy would give a rate of 8 at least. please touch your local guest by heart, not dg attitude not humanist, krn receptionis adlh...”

More ▾

**Gambar 1.1 Guest Review at Tripadvisor**

(Sumber: Tripadvisor Website)

*Complain* ini terjadi karena kurangnya rasa empati dan kepedulian staf dalam memberikan pelayanan kepada tamu serta tidak memberikam solusi secara cepat agar permasalahan dapat terselesaikan. Tri Hita Karana terutama konsep pawongan yang merujuk pada Catur Paramita perlu diterapkan untuk meningkatkan kinerja karyawan sehingga akan menciptakan kepuasan dan rasa nyaman bagi tamu sehingga menciptakan *image* positif manajemen hotel yang tentunya diharapkan berpengaruh bagi peningkatan *occupancy*.

Berdasarkan pemaparan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian secara mendalam terhadap penerapan konsep THK ini untuk mengetahui implementasi konsep THK dalam meningkatkan *hotel occupancy* serta besarnya pengaruh penerapan konsep THK terhadap tingkat hunian kamar hotel. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai akomodasi pariwisata yang menjunjung manajemen ramah lingkungan dan kualitas pelayanan melalui penerapan konsep kearifan lokal yaitu konsep THK. Berdasarkan latar belakang masalah di atas, penulis mengangkat judul

“Implementasi Tri Hita Karana dalam Meningkatkan *Hotel Occupancy* di Hilton Bali Resort”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan fenomena dan masalah yang ada, maka ditemukanlah beberapa masalah penelitian, di antaranya :

1. Bagaimana implementasi THK dalam upaya meningkatkan *hotel occupancy* di Hilton Bali Resort?
2. Apakah THK berpengaruh terhadap peningkatan *hotel occupancy* di Hilton Bali Resort?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian masalah di atas, maka tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui implementasi THK dalam upaya meningkatkan *hotel occupancy* di Hilton Bali Resort.
2. Untuk mengetahui pengaruh penerapan THK terhadap peningkatan *hotel occupancy* di Hilton Bali Resort.

## 1.4 Manfaat Penelitian

### 1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat membantu dalam memberikan referensi serta informasi untuk penelitian selanjutnya, yang nantinya

dapat dikembangkan kembali khususnya yang berhubungan dengan penerapan THK.

#### 1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini dilakukan dengan harapan bahwa akan dapat memberikan manfaat bagi:

1. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan berguna dan menjadi bahan masukan bagi perusahaan dalam mengevaluasi dan meningkatkan efektivitas dari penerapan konsep THK terutama di *front office*, agar nantinya semua pihak yang terlibat dalam pencapaian tujuan perusahaan dapat bekerja dengan giat, cepat, dan tepat.

2. Bagi Politeknik Negeri Bali

Sebagai bahan kajian dan referensi bagi mahasiswa Politeknik Negeri Bali dalam melakukan penelitian selanjutnya khususnya mengenai konsep THK.

3. Bagi Peneliti

Menambah wawasan serta pengalaman peneliti dalam mengaplikasikan ilmu mengenai karya ilmiah.

JURUSAN PARAWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Setelah menguraikan permasalahan terkait dengan Implementasi Tri Hita Karana dalam meningkatkan *Hotel Occupancy* yang sebagaimana telah di bahas pada bab IV, maka selanjutnya penulis mendapat beberapa kesimpulan yang akan diuraikan sebagai berikut.

1. Implementasi THK berpengaruh dalam meningkatkan *hotel occupancy* di Hilton Bali Resort. Berdasarkan hasil wawancara dengan *duty manager*, dengan adanya implementasi dari THK yang diterapkan dengan baik oleh karyawan memberikan dampak positif dalam meningkatkan *hotel occupancy*. Implementasi THK pada *front office* di Hilton Bali Resort dapat dilihat sebagai berikut.

a) *Parhayangan*

Mengawali aktivitas dengan persembahyangan secara mandiri dengan sarana persembahyangan seperti canang (sesajen) dan dupa khususnya bagi yang karyawan yang beragama hindu. Setelah adanya briefing, sebelum memulai pekerjaan juga dilakukan doa bersama sesuai dengan kepercayaan masing-masing karyawan.

b) *Pawongan*

Menerapkan konsep *catur paramita* yang digunakan sebagai acuan dalam memberikan pelayanan di *front office*. Keempat sikap tersebut

adalah *Maitri, Karuna, Mudita* dan *Upeksha*. Sikap yang mencerminkan *catur paramita* dapat dilihat dari bagaimana staf menyambut kedatangan tamu dengan senyuman, ramah, sapaan yang menyenangkan berdasarkan konsep *maitri*, memberikan pelayanan yang baik dan cepat yang dapat dilihat pada saat tamu baru tiba yang tentunya merasa lelah dalam perjalanan sehingga staf memahami kondisi tamu dan memberikan pelayanan penuh cinta kasih berdasarkan konsep *karuna*, memenuhi kebutuhan tamu seperti memberikan welcome drink, menjamin keamanan barang bawaan tamu merupakan bagian dari tolong-menolong berdasarkan konsep *mudita*, serta mendengarkan keluhan tamu, mengutamakan sifat mengalah memiliki simpati dan rasa hormat yang merupakan aplikasi dari konsep *upeksa*.

c) *Palemahan*

Penerapan dari konsep *palemahan* pada *front office* di Hilton Bali Resort yaitu dengan pengurangan penggunaan plastik yang digantikan dengan bahan yang lebih ramah lingkungan, pengurangan penggunaan kertas yang digantikan dengan menggunakan email dalam pengiriman *billing*, menggunakan kertas *recycle* untuk kepentingan *check-in* ataupun *check-out*, penyediaan fasilitas seperti tempat sampah yang dikategorikan sesuai dengan jenis sampah agar dapat didaur ulang. Menjaga tumbuhan maupun satwa sekitar, hingga melakukan program



konservasi pelepasan penyus yang sekaligus menjadi atraksi wisata bagi tamu.

2. Implementasi THK dalam meningkatkan *hotel occupancy* pada *front office* di Hilton Bali Resort memiliki pengaruh yang positif dan signifikan. Linieritas kedua variabel berada pada level cukup kuat yang menunjukkan bahwa variabel THK mempengaruhi *hotel occupancy*. Variabel positif dan signifikan berarti bahwa semakin baik implementasi THK maka *hotel occupancy* akan semakin mengalami peningkatan, begitupun sebaliknya jika implementasi THK semakin buruk maka *hotel occupancy* akan semakin mengalami penurunan. Variabel THK (X) memiliki pengaruh terhadap *hotel occupancy* (Y) sebesar 16.6%, sedangkan sisanya sebesar 83.4% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Ada banyak variabel yang dapat mempengaruhi *hotel occupancy*, namun THK merupakan salah satunya.

## 5.2 Saran

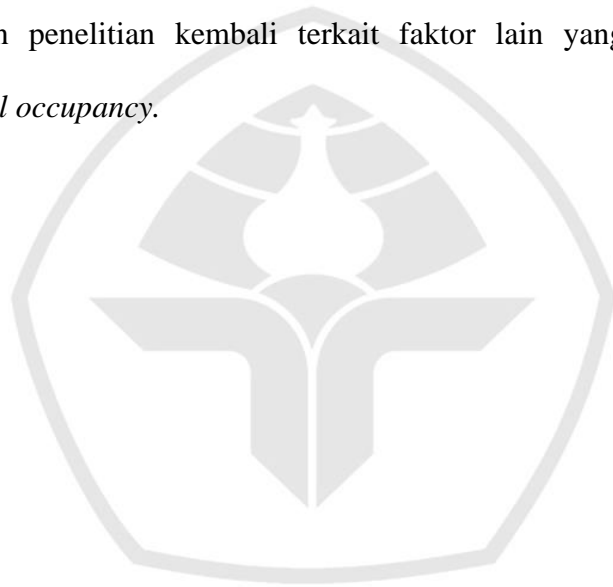
### 1. Bagi Perusahaan

Berdasarkan simpulan di atas, adapun saran yang dapat disampaikan yaitu Hilton Bali Resort harus melakukan evaluasi secara konsisten untuk meningkatkan kualitas pelayanan di *front office* yang berlandaskan Tri Hita Karana terutama konsep *pawongan*. Selain itu akan lebih baik jika pihak manajemen mampu mempertahankan bahkan meningkatkan suasana dan lingkungan kerja sehingga meningkatkan kinerja staf dalam memberikan pelayanan pada tamu, hal ini tentunya dapat menjaga citra positif hotel. Pihak

manajemen dapat merancang atraksi maupun kegiatan yang mengimplementasikan konsep Parhayangan.

## 2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Dalam penelitian ini pengaruh variabel THK terhadap variabel *hotel occupancy* diperoleh sebesar 16.6%, sedangkan 83.4% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian ini. Dengan demikian diharapkan peneliti selanjutnya agar dapat melakukan penelitian kembali terkait faktor lain yang mempengaruhi peningkatan *hotel occupancy*.



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR PUSTAKA

- Arida, I. N. S. (2016). *Buku Ajar Pariwisata Berkelanjutan*. Denpasar: Cakra Press.
- Astuti, N. N. S., Ginaya, G., & Sadguna, I. G. A. J. (2020). *A Hotel Front Desk Receptionist and Catur Paramita Values: A Study of Implementing Local Wisdom in Hospitality Industry*. 226(Icss), 479–484. <https://doi.org/10.2991/icss-18.2018.100>
- Drie Rona Maiziva. (2017). Peranan Receptionist Pada Front Office Departement Hotel Grand Zuri Pekanbaru. *Jom Fisip*, 4(2), 1–10.
- Julinaldi, W. P. (2018). *Strategi E-Commerce the Arista Hotel Palembang Terhadap Tingkat Hunian Kamar*. 12–29.
- Mustaqim. (2016). Metode Penelitian Gabungan Kuantitatif Kualitatif / Mixed Methods Suatu Pendekatan Alternatif. *Jurnal Intelegensia*, 04(1), 1–9.
- Pramesti, D. S. (2019). Implementasi Konsep Tri Hita Karana Pada Akomodasi Pariwisata Di Nusa Dua, Bali (Study Kasus: Melia Bali Villas And Spa Resort). *Journey : Journal of Tourismpreneurship, Culinary, Hospitality, Convention and Event Management*, 1(1 Special Edition), 207–228. <https://doi.org/10.46837/journey.v1i1.24>
- 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.
- 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.
- Purana, I. M. (2016). Pelaksanaan Tri Hita Karana Dalam Kehidupan Umat Hindu. *Jurnal Kajian Pendidikan Widya Accarya FKIP Universitas Dwijendra*, 5(2085), 67–76.

<http://ejournal.undwi.ac.id/index.php/widyaaccarya/article/view/237>

- putra gotama, putu andyka. (2019). *Pengaruh THK Awards Terhadap Tingkat Hunian Hotel Di Bali Putu Andyka Putra Gotama STKIP Agama Hindu, Amlapura, Indonesia \*corresponding author*. 145–152.
- Ruki, M., Istri, C., Widhari, S., Pariwisata, J., Negeri, P., & Jimbaran, K. B. (2016). *Penerapan sistem gsa dan konvensional kantor depan dalam memberikan layanan berkualitas pada hotel berbintang*. 12(2), 157–164.
- Salindri, AE, 2018. (2018). Bab II Tinjauan Pustaka Anemia. *Universitas Pasundan*, 11–29. [http://repository.unpas.ac.id/37105/1/BAB II.pdf](http://repository.unpas.ac.id/37105/1/BAB%20II.pdf)
- Samsu. (2017). Metode penelitian: teori dan aplikasi penelitian kualitatif, kuantitatif, mixed methods, serta research & development. In *Diterbitkan oleh: Pusat Studi Agama dan Kemasyarakatan (PUSAKA)*.
- Singgih, S. (2012). *Pengaruh Harga dan Promosi Terhadap Tingkat Hunian Kamar Di Garden Palace Hotel Surabaya*. 177.
- Suastika, I., & Yasa, I. (2017). Pengaruh jumlah kunjungan wisatawan, lama tinggal wisatawan dan tingkat hunian hotel terhadap pendapatan asli daerah dan kesejahteraan masyarakat pada kabupaten/kota di provinsi bali. *E-Jurnal Ekonomi Pembangunan Universitas Udayana*, 6(7), 1332–1362.
- Sugiyono, D. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*.
- Thungasal, C. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Kasuari. *Agora*, 7(1), 287133.
- Tika Pradini, J. F. A. (2018). *Audit sistem informasi front office pada world hotel menggunakan kerangka kerja cobit 4.1*. 2(Ikraith Informatika, Vol. 2, No. 1.), 1.
- Vinet, L., & Zhedanov, A. (2011). A “missing” family of classical orthogonal polynomials. *Journal of Physics A: Mathematical and Theoretical*, 44(8), 1689–1699. <https://doi.org/10.1088/1751-8113/44/8/085201>

- Wachidyah, W. (2017). Front Office Department Dan Peranannya. *Wiwin Wachidyah*, 4, 1–11.  
[https://nscpolteksby.ac.id/ebook/files/Ebook/Journal/2017/JBT Front Office Department dan Peranannya dalam Layanan Tamu Hotel By Wiwin Wachidayah.pdf](https://nscpolteksby.ac.id/ebook/files/Ebook/Journal/2017/JBT%20Front%20Office%20Department%20dan%20Peranannya%20dalam%20Layanan%20Tamu%20Hotel%20By%20Wiwin%20Wachidayah.pdf)
- Wayan Latra, S.Ag, M. S. (2017). Dalam Pembangunan Bangsa Dan Karakter Oleh I Wayan Latra , S . Ag , M . Si . Upt Pendidikan Pembangunan Karakter Bangsa Oý Úàntiá , Úàntiá , Úàntiá , Oý. *Identitas Nasional Bangsa Indonesia*, 18.
- Yusup, F. (2018). Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Kuantitatif. *Jurnal Tarbiyah: Jurnal Ilmiah Kependidikan*, 7(1), 17–23.  
<https://doi.org/10.18592/tarbiyah.v7i1.2100>

