

**IMPLEMENTASI TRI HITA KARANA DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
FRONT OFFICE DI PULLMAN BALI LEGIAN BEACH
HOTEL & RESORT**



POLITEKNIK NEGERI BALI

NI PUTU ENDANG ROSITA DEWI

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022**

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI TRI HITA KARANA DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
FRONT OFFICE DI PULLMAN BALI LEGIAN BEACH
HOTEL & RESORT**



POLITEKNIK NEGERI BALI

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh:

**NI PUTU ENDANG ROSITA DEWI
NIM. 1815834031**

**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. 0361-701128

Laman: <http://www.pnb.ac.id> Email: poltek@pnb.ac.id

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ni Putu Endang Rosita Dewi

NIM : 1815834031

Program Studi : Manajemen Bisnis Pariwisata

Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa skripsi berjudul:

**"Implementasi Tri Hita Karana Dalam Meningkatkan Kualitas
Pelayanan *Front Office* di Pullman Bali Legian Beach Hotel & 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, 15 Juli 2022

Yang membuat pernyataan,

Ni Putu Endang Rosita Dewi

SKRIPSI

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Terapan
Pada Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata di Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

HALAMAN PERSYARATAN GELAR SARJANA TERAPAN



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh:
NI PUTU ENDANG ROSITA DEWI
NIM. 1815834031

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

SKRIPSI
IMPLEMENTASI TRI HITTA KARANA DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN FRONT OFFICE DI PULLMAN BALI LEGIAN
BEACH HOTEL & RESORT

Diajukan Oleh:

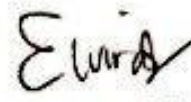
NI PUTU ENDANG ROSITA DEWI
NIM.1815834031

Telah Disetujui dan Diterima dengan Baik Oleh

Dosen Pembimbing I,

Dosen Pembimbing II,


Ni Ketut Bagiastuti, SH., M.H.
NIP 197203042005012001


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

Mengetahui

Ketua Jurusan Pariwisata


Prof. Ni Made Ernawati, MATM., PhD
NIP 196312281990102001

**IMPLEMENTASI TRI HITA KARANA DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN FRONT OFFICE DI PULLMAN BALI LEGIAN
BEACH HOTEL & RESORT**

**Telah Diuji dan Dinyatakan Lulus Ujian pada:
Hari Rabu 03 Agustus 2022**

PENGUJI

KETUA:



**Ni Ketut Bagiastuti, SH., M.H.
NIP 197203042005012001**

ANGGOTA:



**1. Ni Luh Eka Armoni, SE., M.Par.
NIP. 196310261989102001**



**2. Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par.,M.Par
NIP. 198407202008122002**

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat dan anugerah-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Implementasi Tri Hita Karana Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office Di Pullman Bali Legian Beach Hotel & Resort”** dengan baik dan tepat pada waktunya.

Adapun maksud penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menuntaskan perkuliahan. Dalam penyusunan skripsi penulis banyak menghadapi kendala. Namun atas bantuan serta dorongan dari berbagai pihak akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, antara lain:

1. I Nyoman Abdi, SE, M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM, Ph.D, selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Drs. Gede Ginaya, M.Si. selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
4. Dra. Ni Nyoman Triyuni, MM, selaku Ketua Program Studi D4 Manajemen Bisnis Pariwisata yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk

menempuh pendidikan di Program Studi D4 Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

5. Ni Ketut Bagiastuti, SH., M.H. selaku Pembimbing I atas waktu, saran dan motivasi yang sudah diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Elvira Septevany, S.S., M.Li selaku Pembimbing II atas waktu, saran dan motivasi yang sudah diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Ni Luh Eka Armoni, SE., M.Par sebagai Koordinator Praktik Kerja Lapangan dan penasehat pelatihan yang memberikan bimbingan selama proses Praktik Kerja Lapangan (PKL) berlangsung.
8. Seluruh Dosen Pengajar Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah sabar mengajar dan membimbing penulis dengan banyak ilmu pengetahuan selama mengikuti perkuliahan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
9. Pihak Manajemen Pullman Bali Legian Beach Hotel & Resort khususnya di bagian Front Office Departemen yang telah membantu penulis selama melaksanakan kegiatan training, memberikan motivasi, kesempatan dan masukan untuk mengumpulkan data dalam skripsi ini.
10. Bapak I Putu Sarwata dan Ibu Ni Luh Ermawati sebagai orang tua penulis yang telah memberikan semangat, motivasi, cinta dan kasih kepada penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
11. Seluruh sahabat dan teman yang memberikan semangat, inspirasi dan saran dalam mengerjakan skripsi ini.

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, 2022

Penulis



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

IMPLEMENTATION OF TRI HITA KARANA IN IMPROVING THE QUALITY OF FRONT OFFICE SERVICE AT PULLMAN BALI LEGIAN BEACH HOTEL & RESORT

NI PUTU ENDANG ROSITA DEWI

1815834031

ABSTRACT

This research was conducted at Pullman Bali Legian Beach Hotel & Resort located in Legian, Badung, Bali. This study aims to determine the implementation of Tri Hita Karana in improving the quality of front office services at Pullman Bali Legian Beach Hotel & Resort and the influence of Tri Hita Karana in improving the quality of front office services at Pullman Bali Legian Beach Hotel & Resort. The types of data in this study are primary data and secondary data. Data obtained through interviews, observations and questionnaires. This study uses descriptive qualitative and quantitative methods which were analyzed using multiple linear regression analysis with the help of the SPSS 26.0 for windows program. The sample in this study used accidental sampling technique as many as 40 respondents and 2 informants. The population referred to in this study are guests who stay at the Pullman Bali Legian Beach Hotel & Resort and interviews with the Front Office Manager and Guest Experience Manager. The results of this study indicate that the implementation of THK is seen from the parahyangan concept, namely providing worship facilities, providing prayer mats in the lobby, conducting socialization about Tri Hita Karana, and holding learning activities to make canang and Balinese dance. The implementation of THK is seen from the pawongan concept, namely the front office applies a friendly attitude, always greets guests by saying "Om Swastyastu", right in giving room categories, and fast in serving check-in. The implementation of THK can be seen from the palemahan concept, namely the application of energy saving, waste and waste processing, and the use of plastic that has been implemented properly by the front office. The effect of THK implementation through the t test and F test, it was found that the parayangan, pawongan, and palemahan have a positive and significant influence partially and simultaneously on the quality of service so that the hypothesis is accepted. The magnitude of the influence of parahyangan, pawongan, and palemahan through the coefficient of determination test (R^2) R Square is 82.2% affecting the service quality of Pullman Bali Legian Beach Hotel & Resort, while 17.8% is influenced by other variables not explained in this study.

Keywords: Tri Hita Karana, Front Office, and Service Quality

**IMPLEMENTASI TRI HITA KARANA DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN FRONT OFFICE DI PULLMAN BALI
LEGIAN BEACH HOTEL & RESORT**

NI PUTU ENDANG ROSITA DEWI

1815834031

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan di Pullman Bali Legian Beach Hotel & Resort berlokasi di Legian, Badung, Bali. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi Tri Hita Karana dalam meningkatkan kualitas pelayanan *front office* di Pullman Bali Legian Beach Hotel & Resort dan besar pengaruh Tri Hita Karana dalam meningkatkan kualitas pelayanan *front office* di Pullman Bali Legian Beach Hotel & Resort. Jenis data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data diperoleh melalui wawancara, observasi dan kuesioner. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dan kuantitatif yang dianalisis menggunakan analisis regresi linier berganda dengan bantuan program *SPSS 26.0 for windows*. Sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *accidental sampling* sebanyak 40 orang responden dan informan sebanyak 2 orang. Populasi yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu tamu yang menginap di Pullman Bali Legian Beach Hotel & Resort dan wawancara dengan *Front Office Manager* dan *Guest Experience Manager*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi THK dilihat dari konsep parahyangan, yaitu menyediakan fasilitas ibadah, menyediakan sajadah di *lobby*, mengadakan sosialisasi tentang Tri Hita Karana, serta mengadakan kegiatan belajar membuat canang dan menari Bali. Implementasi THK dilihat dari konsep pawongan yaitu *front office* menerapkan sikap ramah, selalu menyapa tamu dengan mengucapkan “Om Swastyastu”, tepat dalam memberikan kategori kamar, dan cepat dalam melayani *check-in*. Implementasi THK dapat dilihat dari konsep palemahan yaitu penerapan hemat energi, pengolahan sampah dan limbah, serta penggunaan plastik sudah diterapkan dengan baik oleh pihak *front office*. Pengaruh Implementasi THK melalui uji t dan uji F diperoleh bahwa parahyangan, pawongan, dan palemahan mempunyai pengaruh positif dan signifikan secara parsial dan simultan terhadap kualitas pelayanan sehingga hipotesis diterima. Besarnya pengaruh parahyangan, pawongan, dan palemahan melalui uji koefisien determinasi (R^2) R Square adalah 82,2% mempengaruhi kualitas pelayanan Pullman Bali Legian Beach Hotel & Resort, sedangkan 17,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Tri Hita Karana, *Front Office*, dan Kualitas Pelayanan

DAFTAR ISI

ISI	HALAMAN
HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PERSYARATAN GELAR SARJANA TERAPAN.....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN.....	v
HALAMAN PENETAPAN KELULUSAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRACT	x
ABSTRAK	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	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
BAB II KAJIAN PUSTAKA	2
2.1 Landasan Teori.....	2
2.1.1 Pengertian Hotel	2
2.1.2 Pengertian Front Office.....	10
2.1.3 Pengertian Implementasi.....	11
2.1.4 Pengertian Tri Hita Karana	12
2.1.5 Pengertian Kualitas Pelayanan	14
2.1.6 Pengertian Tamu	16
2.2 Hipotesis Penelitian.....	18

2.3 Hasil Penelitian Sebelumnya	18
BAB III METODE PENELITIAN.....	25
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	25
3.2 Objek Penelitian.....	25
3.3 Identifikasi Variabel	25
3.3.1 Variabel Bebas (Independent)	26
3.3.2 Variabel Terikat (Dependent).....	26
3.4 Definisi Operasional Variabel	26
3.5 Jenis dan Sumber Data	29
3.5.1 Jenis Data	29
3.5.2 Sumber Data	29
3.6 Populasi Penelitian.....	30
3.7 Metode Penentuan Sampel dan Informan	30
3.8 Metode Pengumpulan Data	31
3.8.1 Observasi.....	31
3.8.2 Wawancara	32
3.8.3 Kuesioner	32
3.8.4 Dokumentasi.....	33
3.9 Teknik Analisis Data	33
3.9.1 Analisis Deskriptif	33
3.9.2 Uji Validitas	35
3.9.3 Uji Reliabilitas.....	35
3.9.4 Uji Asumsi Klasik.....	36
3.9.5 Analisis Regresi Linier Berganda.....	38
3.9.6 Uji Hipotesis	39
3.9.7 Uji Koefisien Determinasi.....	42
BAB IV PEMBAHASAN.....	43
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	43
4.1.1 Sejarah Hotel	43
4.1.2 Fasilitas Hotel.....	44
4.1.3 Struktur Organisasi Front Office Departement	48
4.1.4 Job Description di Pullman Bali Legian Beach Hotel & Resort	48

4.2 Hasil Analisis Data	57
4.2.1 Analisis Deskriptif Karakteristik Responden	57
4.2.2 Uji Validitas	61
4.2.3 Uji Reliabilitas	63
4.2.4 Uji Asumsi Klasik.....	64
4.2.5 Analisis Regresi Linier Berganda	69
4.2.6 Uji Hipotesi	71
4.2.7 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	74
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian	75
4.3.1 Implementasi Tri Hita Karana Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office di Pullman Bali Legian Beach Hotel & Resort	75
4.3.2 Pengaruh Pengimplementasian Tri Hita Karana dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Front Office Pullman Bali Legian Beach Hotel & Resort.....	80
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	82
5.1 Kesimpulan	82
5.2 Saran	83
DAFTAR PUSTAKA.....	85
LAMPIRAN	88

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Table 3.1 Tabel Indikator Tri Hita Karana	27
Table 3.2 Tabel indikator Kualitas Pelayanan	28
Tabel 4.1 Total Jumlah Kamar	45
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	57
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	58
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Kewarganegaraan	59
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	60
Tabel 4. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menginap	61
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas.....	62
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas	63
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas Kolmogrov-Smirnov	66
Tabel 4. 10 Hasil Uji Multikoloniearitas	67
Tabel 4.11 Hasil Uji Heteroskedastisitas	68
Tabel 4.12 Hasil Regresi Linier Berganda.....	69
Tabel 4.13 Hasil Uji T	72
Tabel 4.14 Hasil Uji F.....	73
Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	74



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Front Office	48
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas Analisis Grafik Histogram	57
Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas Analisis Grafik Normal Probability Plot	65



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Tabel Ulasan Tamu	89
Lampiran 2 Daftar Kuesioner	91
Lampiran 3 Daftar Wawancara	97
Lampiran 4 Jawaban Informan	98
Lampiran 5 Tabulasi Data Penelitian	102
Lampiran 6 Uji Validitas dan Reliabilitas	107
Lampiran 7 Uji Normalitas	111
Lampiran 8 Uji Multikolinieritas	112
Lampiran 9 Uji Heterokedastisitas	113
Lampiran 10 Analisis Regresi Linier Berganda	113
Lampiran 11 Uji T	113
Lampiran 12 Uji F	114
Lampiran 13 Uji Koefisien Determinasi	115
Lampiran 14 Gambar Wawancara	116
Lampiran 15 Gambar Penerapan Parahyangan	117
Lampiran 16 Gambar Penerapan Pawongan	117
Lampiran 17 Gambar Penerapan Palemahan	117



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Permasalahan lingkungan hidup saat ini menjadi problem yang paling sering terjadi di lingkungan Indonesia. Masalah tersebut disebabkan oleh maraknya pembangunan yang terus menerus dari waktu ke waktu yang mengakibatkan terjadinya pencemaran udara, tanah, hilangnya sumber daya air, kerusakan ekosistem laut, berkurangnya daerah resapan air, dan penurunan keanekaragaman hayati. Permasalahan lingkungan dapat mengakibatkan penurunan jumlah wisatawan yang berkunjung ke daerah tersebut. Menurut Rahmafitria (2014) menyebutkan, bahwa sebagian para wisatawan bahkan sudah mulai menjadikan parameter konsep dan manajemen yang ramah lingkungan sebagai salah satu tolak ukur dalam memilih akomodasi atau hotel.

Penerapan konsep yang ramah lingkungan dan sadar akan pentingnya lingkungan menjadi keharusan untuk para pengelola hotel dalam menjalankan bisnisnya. Konsep ini dapat menarik para wisatawan untuk berkunjung ke daerah tersebut. Penerapan konsep yang ramah lingkungan memiliki investasi jangka panjang yang dapat menciptakan penghematan biaya operasional, terjalinnya hubungan antara komunitas lokal, dapat menciptakan kualitas pelayanan yang baik, dan dapat menciptakan manajemen yang sehat.

Bali merupakan daerah pariwisata yang banyak digemari oleh para wisatawan mancanegara. Hal ini karena Bali memiliki sebagian objek wisata alam yang indah dan bervariasi. Menurut Pramesti (2019), Bali juga memiliki banyak hotel dan villa yang akan meningkat disetiap tahunnya. Hal ini menunjukkan bahwa perkembangan bisnis hotel di Bali sangat cepat dan dinamis. Fenomena ini tentunya berdampak pada persaingan yang semakin ketat di dunia perhotelan. Salah satu strategi untuk menghadapi persaingan tersebut, yaitu setiap pelaku pariwisata menerapkan konsep hotel yang ramah lingkungan. Pemerintah provinsi Bali sendiri sudah memiliki pembinaan dan penghargaan untuk hotel yang sudah menerapkan konsep tersebut. Salah satu penghargaan yang sudah terkenal dengan menerapkan kearifan lokal berupa *Tri Hita Karana Awards* atau (THK). *Tri Hita Karana Awards* merupakan salah satu gagasan dan implementasi dalam menakar wujud kepedulian dunia khususnya diindustri pariwisata. *Tri Hita Karana Awards* merupakan ide dari Bali Travel yang diluncurkan pada 22 Desember 2000. Menurut Gotama (2019), pelaksanaan program ini telah didukung oleh pemerintah. Hal ini terbukti dengan terbitnya Surat Edaran Gubernur Bali, nomor 556/1237/I/Dispar, tanggal 4 Agustus 2011, tentang penilaian terhadap palemahan, prahyangan, dan pawongan pada hotel berbintang dan nonbintang di seluruh Bali melalui *Tri Hita Karana Tourism Awards*. *Awards* ini memberikan rangking A-C kepada hotel-hotel pemenang. Walaupun didasarkan atas konsep keagamaan (agama Hindu di Bali), konsep *Tri Hita Karana* ini telah mendapatkan pengakuan dunia sebagai konsep yang universal. Konsep THK tampaknya sesuai dengan Kode Etik Pariwisata Dunia yang dikembangkan *World Tourism Organization (WTO)*. Dengan menerapkan

penilaian Tri Hita Karana Award (THK), maka dituntut setiap departemen di hotel harus mampu memberikan karakter budaya lokal dalam memberikan pelayanan kepada tamu. Setiap departemen hotel diharapkan berperan penting dalam memberikan jaminan kualitas pelayanan kepada tamu. Tujuan adanya Tri Hita Karana Awards atau (THK) untuk mempertahankan keharmonisan baik dari sisi hubungan manusia, budaya, dan alamnya bisa berjalan dengan baik serta berkelanjutan atau *sustainable*. Kompetisi ini mengikutsertakan hotel-hotel seluruh Bali untuk mengamalkan sebuah konsep kearifan lokal Tri Hita Karana atau (THK). Salah satu hotel yang menerapkan konsep ini adalah Pullman Bali Legian Beach Hotel & Resort. Hotel ini merupakan hotel berbintang lima yang terletak di kawasan Legian tepatnya di Jalan Melasti No.1, Badung, Bali. Pullman Bali Legian Beach Hotel & Resort telah memiliki sertifikat penghargaan Tri Hita Karana Awards & Accreditation 2019. *Front Office Department* merupakan salah satu departemen di Pullman yang berperan vital dalam penerapan Tri Hita Karana dan operasional hotel. *Front Office* merupakan departemen yang pertama kali menyambut tamu yang datang ke sebuah hotel. *Front office* juga sebagai salah satu departemen terpenting dalam mewujudkan pelayanan yang baik dan efektif untuk memberikan kesan terbaik saat tamu berkunjung ke hotel. *Front office* merupakan orang pertama yang menyambut tamu yang datang, mulai dari mendaftarkan tamu, menyediakan kamar sesuai pesanan, memberikan kunci kamar, membantu proses pembayaran, sebagai pusat informasi tentang pelayanan yang tersedia di hotel dan informasi lain di luar hotel, dan membantu proses *check out*. Hal ini bertujuan agar tamu yang menginap di hotel merasa puas dengan pelayanan hotel dari proses *check-in* sampai

proses *check-out* dan memiliki keinginan untuk menginap kembali. Standar pelayanan yang diterapkan di Pullman Bali Legian Beach Hotel & Resort adalah standar pelayanan internasional yang dipadukan dengan budaya lokal berbasis Tri Hita Karana atau (THK). Tri Hita Karana atau (THK) tercerminkan dalam tata kehidupan yang terdiri dari tiga bagian yaitu: Parahyangan hubungan manusia dengan Tuhan, Pawongan hubungan manusia dengan manusia atau sesama, dan Palemahan hubungan manusia dengan alam sekitar. Menurut Astuti (2020), menyebutkan bahwa Tri Hita Karana berasal dari Tri Kaya Parisudha atau tiga karakter manusia. Manacika berfikir yang baik atau sering disebut fikiran yang positif, Wacika berkata yang benar dan baik atau disebut dengan perkataan yang sopan, dan Kayika bertingkah laku yang baik dan benar. Hubungan sesama manusia memunculkan kearifan lokal lain yang disebut sebagai Catur Paramita atau empat sifat dan sikap utama manusia yang terdiri dari Maitri lemah lembut dan keramahan, Karuna belas kasihan dan suka menolong, Mudita sikap ramah dan murah senyum, dan Upeksa sikap toleransi.

Kondisi yang dialami *front office* sebelum menerapkan Tri Hita Karana yang dilihat dari ulasan tamu melalui Trip Advisor terkait dengan kualitas pelayanan di *front office* yaitu pada tahun 2014 layanan buruk karena adanya *miss* komunikasi antara *staff front office* dengan *staff reservasi* sehingga kamar yang dipesan belum tersedia hingga pukul 16.30 pelayanan terlalu lambat. Pada tahun 2015 karyawan *front office* tidak memiliki cara untuk menyambut tamu pelayanan kurang ramah. Tahun 2015 pelayanan terlalu lama dan membutuhkan waktu 40 menit untuk mendapatkan kamar. Pada tahun 2015 karyawan *front office* miskin dalam

berbahasa inggris. Tahun 2016 saat *check out* ketika kami meminta *bill* pembayaran ternyata ada kesalahan *invoice* atau *bill* pembayaran kami membayar lebih dari jumlah yang di tentukan dan kami meminta uang kami kembali kami enggan untuk datang atau menginap kesini lagi. Tahun 2016 *staff front office* terlalu membedakan tamu lokal dan turis asing dari segi pelayanan *staff font office* lebih ramah kepada turis asing padahal tamu lokal juga bayar *rate* yang sama dengan turis asing. Kondisi setelah di terapkan Tri Hita Karana masih terdapat beberapa ulasan tamu yang memperlihatkan *front office* kurang maksimal dalam menerapkan Tri Hita Karana kondisi ini dapat dilihat dari ulasan Trip Advisor pada tahun 2020 dan 2022 yang disampaikan oleh tamu yang pernah menginap pada hotel ini. Ulasan tersebut menunjukkan apakah para tamu puas atau tidak. Itu terkait dengan kualitas layanan berdasarkan penerapan konsep Tri Hita Karana oleh *Front Office*. Kurangnya karyawan dalam memberikan pelayanan saat proses *check-in*, kurangnya rasa *respect* atau kepedulian terhadap tamu, staff tidak ramah, hingga kurang pengetahuan *Front Office* dalam memberikan informasi kepada tamu menyebabkan banyak tamu yang memberikan keluhan. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa *Front Office Staff* Pullman Bali Legian Beach Hotel & Resort belum maksimal menerapkan konsep Tri Hita Karana.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk meneliti “Implementasi Tri Hita Karana dalam meningkatkan kualitas pelayanan *Front Office* di Pullman Bali Legian Beach Hotel & Resort”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas penulis akan membuat rumusan masalah antara lain:

- a. Bagaimanakah implementasi Tri Hita Karana oleh *Front Office* di Pullman Bali Legian Beach Hotel & Resort?
- b. Seberapa besar pengaruh pengimplementasian Tri Hita Karana dalam meningkatkan kualitas pelayanan di *Front Office* Pullman Bali Legian Beach Hotel & Resort?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini, yaitu:

- a. Untuk mengetahui implementasi Tri Hita Karana oleh *Front Office* di Pullman Bali Legian Beach Hotel & Resort.
- b. Untuk mengetahui besar pengaruh pengimplementasian Tri Hita Karana dalam meningkatkan kualitas pelayanan di *Front Office* Pullman Bali Legian Beach Hotel & Resort.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini secara teoritis diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai pariwisata dalam hal ini khususnya hotel mengenai implementasi Tri Hita Karana dalam meningkatkan kualitas pelayanan oleh *Front Office* di Pullman Bali Legian Beach Hotel & Resort dan sebagai pijakan serta

referensi pada penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan Implementasi Tri Hita Karana dalam meningkatkan kualitas pelayanan di hotel.

1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil Penelitian ini secara praktis diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Hotel

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sumber informasi bagi pihak hotel dalam implementasi Tri Hita Karana untuk meningkatkan kualitas pelayanan *front office* di Pullman Bali Legian Beach Hotel & Resort.

2. Bagi Karyawan

Dapat digunakan sebagai referensi untuk memahami lebih dalam mengenai cara meningkatkan kualitas pelayanan yang menggunakan standar pelayanan internasional dipadukan dengan budaya lokal berbasis Tri Hita Karana di Pullman Bali Legian Beach Hotel & Resort.

3. Bagi Tamu

Tamu bisa mendapatkan kualitas pelayanan yang maksimal sehingga bisa merasakan kepuasan dan nantinya akan datang kembali atau menjadi *repeater guest* di Pullman Bali Legian Beach Hotel & Resort.

4. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan mengenai pariwisata tentang *front office* di suatu hotel, khususnya dalam hal kualitas pelayanan dengan kearifan lokal yang sekaligus dapat menjaga

keberlangsungan lingkungan dalam implementasi Tri Hita Karana dengan *front office* sehingga akan bermanfaat bagi karier masa depan peneliti.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan sebelumnya, ada beberapa simpulan yang dapat dipaparkan sebagai berikut:

1. Implementasi Tri Hita Karana dalam meningkatkan kualitas pelayanan *front office* di Pullman Bali Legian Beach Hotel & Resort sudah diterapkan dengan sangat baik. Pada parahyangan penerapan Tri Hita Karana berupa penyediaan fasilitas ibadah, penyediaan sajadah yang disediakan di *lobby* hotel, dan pengenalan budaya sudah diterapkan dengan baik oleh departemen *front office*. Pada pawongan *front office* menerapkan sikap-sikap yang baik kepada tamu yang menginap di hotel berupa selalu bersikap ramah, selalu menyapa tamu dengan mengucapkan “Om Swastyastu”, memberikan kategori kamar, dan cepat dalam melayani *check-in*. Pada palemahan penerapan hemat energi, pengolahan sampah dan limbah serta penggunaan plastik sudah diterapkan dengan baik oleh pihak *front office* sesuai dengan standar perusahaan.
2. Pengaruh tri hita karana terhadap kualitas pelayanan yang terdapat pengaruh positif dan signifikan secara parsial pada variabel parahyangan (X1) terhadap kualitas pelayanan (Y) t hitung sebesar 2,756 sedangkan nilai t tabel sebesar 2,028. Maka dapat diketahui t hitung $> t$ tabel, dengan nilai sig $0,009 < 0,05$, variabel pawongan (X2) terhadap variabel kualitas pelayanan (Y) t hitung sebesar 2,240 sedangkan nilai t tabel sebesar 2,028. Maka dapat diketahui t hitung $> t$ tabel, dengan nilai sig $0,031 < 0,05$. Dan variabel pawongan (X3)

terhadap kualitas pelayanan (Y) t hitung sebesar 3,291 sedangkan nilai t tabel sebesar 2,028. Maka dapat diketahui t hitung $> t$ tabel, dengan nilai sig 0,002 $< 0,05$. Terdapat pengaruh pengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap variabel parahyangan, pawongan, dan palemahan dengan F hitung sebesar 55,539 sedangkan nilai F tabel sebesar 2,859. Maka dapat diketahui nilai F hitung $55,539 > 2,859$ dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Kemampuan variabel parahyangan, pawongan, palemahan, dan kualitas pelayanan dilihat dari R^2 sebesar 82,2% dan sisanya 17,8% dijelaskan faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan observasi yang dilakukan oleh penulis di Pullman Bali Legian Beach Hotel & Resort khususnya di departemen *front office* berkaitan dengan implementasi Tri Hita Karana dalam meningkatkan kualitas pelayanan, Adapun saran yang ingin disampaikan oleh penulis yaitu:

1. Bagi Pullman Bali Legian Beach Hotel & Resort, penerapan Tri Hita Karana perlu tetap dipertahankan dan ditingkatkan sehingga kelestarian alam tetap terjaga, keharmonisan karyawan *front office* dan departemen lain dengan wisatawan tetap terjalin. Hal ini penting guna menghindari konflik dan perpecahan yang terjadi yang pada akhirnya dapat meningkatkan kualitas pelayanan.
2. Bagi penelitian selanjutnya, hasil penelitian ini bisa digunakan sebagai perbandingan dan referensi untuk penelitian dengan tema yang sama yaitu

implementasi Tri Hita Karana. Penelitian selanjutnya diharapkan untuk mengkaji lebih banyak sumber-sumber maupun referensi yang terkait dengan Tri Hita Karana maupun kualitas pelayanan agar hasil penelitiannya dapat lebih baik dan lengkap lagi.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Adi Wirawan, I. M. (2015). *Kajian Teologi, Sosiologi, dan Ekologi Menurut Veda*. Surabaya: Paramita.
- Agusnawar. (2013). *Pengantar Operasional Kantor Depan Hotel*. Jakarta: PT. PERCA.
- Agusnawar. (2014). *Resepsionis Hotel*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Andraini, D. D. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada Hotel Inna Parapat*.
- Astuti, N. N. S. (2018). Designing Bali tourism model through the implementation of tri hita karana and sad kertih values. *International Journal of Linguistics, Literature and Culture*, 5(1), 12–23. <https://doi.org/10.21744/ijllc.v5n1.461>
- 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>
- Bagyono. (2012a). *Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung: Alfabeta.
- Bagyono. (2012b). *Teori dan Praktek Hotel Front Office*. Bandung: Alfabeta.
- Bagyono. (2012c). *Teori dan Praktik Hotel Front Office*. Bandung: ALFABETA.
- Basuki, A. T. R. I., & Prawoto, N. (2015). *Analisis Regresi dalam ekonomi dan bisnis*. Yogyakarta: Danisa Media.
- Budiantara, D. (2016). *IMPLEMENTASI AJARAN TRI HITA KARANA PADA MASYARAKAT HINDU DI DESA SENGKIDU KECAMATAN MANGGIS KABUPATEN KARANGASEM*. 3.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS 23*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25,. In *Semarang: Penerbit Undip* (25th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponogoro.
- Ginaya, G., Sudarmini, N. M., & Damayanti, I. A. K. W. (2019). Tri Hita Karana and Sad Kertih Values in Belimbing rural tourism development. *International Journal of Social Sciences and Humanities*, 3(2), 10–23. <https://doi.org/10.29332/ijssh.v3n2.282>
- Gotama, P. (2019). *Pengaruh THK Awards Terhadap Tingkat Hunian Hotel Di Bali Putu Andyka Putra Gotama STKIP Agama Hindu, Amlapura, Indonesia* *corresponding author. 145–152.

- Insani, Y. D. (2020). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office Department Melalui Tugas dan Tanggung Jawab Concierge Pada Hotel Savoy Homann. *Kajian Pariwisata*, 2(1), 13–28. <http://ejurnal.ars.ac.id/index.php/JIIP/article/view/297>
- Janna, N. M. (2020). Konsep Uji Validitas dan Reliabilitas dengan Menggunakan SPSS. *Artikel : Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) Darul Dakwah Wal-Irsyad (DDI) Kota Makassar*, 18210047, 1–13.
- Kusuma, I. W. A., Ariana, I. N. J., & Putra, A. M. (2021). Persepsi karyawan terhadap implementasi konsep tri hita karana di sudamala suites & villas sanur, bali. *Jurnal Kepariwisata Dan Hospitalitas*, 5(1), 24. <https://doi.org/10.24843/jkh.2021.v05.i01.p03>
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative data analysis: An expanded sourcebook*. sage.
- Padilah, T. N., & Adam, R. I. (2019). Analisis Regresi Linier Berganda Dalam Estimasi Produktivitas Tanaman Padi Di Kabupaten Karawang. *FIBONACCI: Jurnal Pendidikan Matematika Dan Matematika*, 5(2), 117. <https://doi.org/10.24853/fbc.5.2.117-128>
- Parasuraman, A. Z., & V.A & Berry, L. . (1985). A conceptual model of service quality and its implication. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50.
- Parma, I. P. G. (2010). Pengamalan Konsep Tri Hita Karana di Hotel: Sebuah Studi Kasus Pengembangan Hotel Berwawasan Budaya di Matahari Beach Resort and Spa. *Jurnal Media Bina Ilmiah Lembaga Pengembangan Sumber Daya Insani (LPSDI)*, 4(2), 1–8.
- Parmajaya, I. P. G. (2018). Implementasi Konsep Tri Hita Karana Dalam Perspektif Kehidupan Global : Berpikir Global Berperilaku Lokal. *Purwadita*, 2(2), 27–33. <https://media.neliti.com/media/publications/268211-implementasi-konsep-tri-hita-karana-dala-28de05c4.pdf>
- Pradana, P. (2021). *Implementasi Standard Operating Procedure dalam meningkatkan kualitas pelayanan oleh Guest Service Assistant hotel The One Legian*”.
- Pramesti, D. (2020). Implementasi Budaya Bali Dan Konsep Tri Hita Karana Di Harris Hotel, Seminyak-Bali. *Journey : Journal of Tourismpreneurship, Culinary, Hospitality, Convention and Event Management*, 2(2), 125–136. <https://doi.org/10.46837/journey.v2i2.51>
- 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>
- 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.
- Rahmafitria, F. (2014). ECO-RESORT DAN GREEN HOTEL DI INDONESIA : MODEL SARANA AKOMODASI YANG BERKELANJUTAN. *Model Sarana Akomodasi Yang Berkelanjutan*, 11.
- Rimbawan, N. D. (2013). *Statistik Inferensial untuk Ekonomi dan Bisnis*. Denpasar: Udayana University Press.
- Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor PM.53/HM.001/MPEK/2013 tentang Standar Usaha Hotel, (2008).
- Rosad, A. M. (2019). Implementasi Pendidikan Karakter Melalui Manajemen Sekolah. *Tarbawi: Jurnal Keilmuan Manajemen Pendidikan*, 5(02), 173. <https://doi.org/10.32678/tarbawi.v5i02.2074>
- Sinosayang, K., & Minahasa, K. (2018). Implementasi Pembangunan Infrastruktur Desa Dalam Penggunaan Dana Desa Tahun 2017 (studi) Desa Ongkaw li Kecamatan Sinosayang Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal Eksekutif*, 1–11.
- Soleh, I., & Luthfiyah, S. N. A. (2018). Konsep Tri Hita Karana dalam Pandangan Masyarakat Hindu Tengger. *Fenomena*, 17(1), 161–174.
- Sugiyono. (2013a). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Manajemen, Cetakan ke tiga*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan* (22nd ed.). Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sugiyono, D. (2013b). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsimi, A. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sujarweni. (2014). *Objek Observasi dan Wawancara. Metode penelitian Bisnis dan Ekonomi*. ATHABOOKSHOP 27.
- Sunyoto, D. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : PT Buku Seru.
- Tjiptono, G. dan D. dalam. (2012). *Kualitas Pelayanan*.
- Ulber Silalahi. (2012). *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT. Refika Aditama.