

PENERAPAN PRINSIP *TRI HITA KARANA* DALAM PENGELOLAAN VILA DI KELURAHAN SEMINYAK KUTA

(Sebuah Upaya Menuju Pembangunan Pariwisata Berkelanjutan)

oleh :

Solihin, Agung Harmini
Poltek, Universitas Udayana.

Abstrak: Sejalan dengan dinamika kepariwisataan di kawasan Kuta Bali, penyediaan sarana jasa akomodasi vila terus berkembang, termasuk yang terjadi di Kelurahan Seminyak. Jasa akomodasi vila di Kelurahan Seminyak semakin digemari oleh wisatawan asing. Hal ini terhadai akibat dari faktor pelayanan yang memuaskan, serta faktor pengelolaan vila yang menerapkan prinsip *Tri Hita Karana*. Karya tulis ini akan sengaja mengangkat topik: (1) upaya apa yang telah kembangkan oleh pihak manajemen dalam pengelolaan vila di Kelurahan Seminyak, (2) Bagaimana penerapan prinsip *Tri Hita Karana* (THK) dalam pengelolaan vila di Kelurahan Seminyak? Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Proses pengumpulan data dilakukan melalui observasi lapangan, dan studi dokumen, serta wawancara mendalam dengan 12 informan yang berasal dari pengelola vila, pemerhati dan pengambil kebijakan. Analisis data dilakukan secara deskriptif kualitatif dengan menerapkan beberapa teori secara eklektik, yaitu teori persepsi, teori hirarki kebutuhan dan teori *stakeholder*. Dalam upaya pengelolaan dan peningkatan layanan vila, pihak manajemen vila di Kelurahan Seminyak melakukan berbagai upaya yang meliputi: (1) upaya peningkatan pelayanan vila yang berorientasi kepada pelanggan, (2) upaya penyediaan sarana dan prasarana vila yang memadai, (3) upaya peningkatan kapasitas tenaga kerja, dan (4) upaya pembangunan pariwisata berkelanjutan. Pengembangan dan pengelolaan Vila di Kelurahan Seminyak juga didasarkan pada prinsip *Tri Hita Karana*, yakni melakukan pembinaan mental-spiritual bagi staf dan kerawannya (sesuai prinsip parahyangan), merekrut dan melibatkan masyarakat setempat dalam pengelolaan vila (sesuai prinsip palemahan), dan menjaga kebersihan, kesehatan dan keasrian lingkungan vila (sesuai prinsip palemahan). Penerapan prinsip *Tri Hita Karana* dalam pengelolaan vila yang menopang pembangunan pariwisata berkelanjutan patut ditindaklanjuti secara berkesinambungan.

Kata Kunci: Pengelolaan Vila, Tri Hita Karana, Pariwisata Berkelanjutan

PENDAHULUAN

Bali sebagai salah satu tujuan wisata utama di Indonesia, telah menunjukkan keberhasilannya di bidang pariwisata di antaranya dengan memberikan kontribusi bagi Pendapatan Asli Daerah (PAD) sekaligus memberikan sumbangan yang besar bagi PDRB Bali. Sektor perdagangan, hotel dan restoran menyumbang PDRB Bali sebesar 29,81 %; disusul sektor pertanian 16,98 %, sektor jasa 15,03 %, dan sektor lainnya 38,18 % (BPS Bali, triwulan II 2013).

Berbagai aset yang dimiliki seperti keindahan alam, keramah-tamahan serta kebudayaannya yang banyak diminati oleh wisatawan domestik dan mancanegara menjadikan Bali sebagai daerah prioritas tujuan kunjungan. Fasilitas pariwisata Bali yang memadai, kesiapan masyarakat menerima keberadaan pariwisata, faktor keamanan serta keelokan alam dan faktor sosial-budaya masyarakat Bali telah menjadi daya tarik wisatawan untuk datang ke Bali.

Salah satu daerah tujuan wisata yang dijadikan lokasi pengembangan vila adalah Kelurahan Seminyak yang berlokasi di kawasan wisata Kuta, Kabupaten Badung. Pertumbuhan

pembangunan vila di Kelurahan Seminyak tergolong cukup tinggi. Sampai tahun 2009 di Kelurahan Seminyak terdapat 36 hotel melati dan 90 vila (Ismoyo, 2011).

Dewasa ini terjadi pergeseran trend dari mass tourism ke individual tourism. Sesuai dengan kebutuhan individual tourism, penyediaan sarana akomodasi yang memenuhi harapan wisatawan individual amat diperlukan. Untuk itu, fasilitas vila sebagai jasa akomodasi pariwisata menjadi alternatif untuk dikembangkan. Kelurahan Seminyak, Kecamatan Kuta, Kabupaten Badung menjadi salah satu kawasan pengembangan vila yang ingin memberikan pelayanan secara privat bagi wisatawan yang berkunjung ke Bali. Fasilitas vila terus berkembang di wilayah Kabupaten Badung. Apabila tahun 2006, jumlah vila di Kabupaten Badung tercatat 50 unit vila, Tahun 2008 berkembang menjadi unit 750 vila (sebanyak 500 unit villa sudah berijin). Selanjutnya pada tahun 2010 telah berkembang menjadi 1000 unit vila (Dispenda Kabupaten Badung, 2011).

Pertumbuhan fasilitas vila dapat menambah Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kabupaten Badung

yang bersumber dari pajak hotel restoran yang disetorkan oleh vila. Pemasukan pajak yang disetorkan oleh vila di Kabupaten Badung dari tahun ke tahun terus meningkat. Tahun 2006 pajak yang disetorkan oleh vila di Kabupaten Badung sebanyak Rp 25 milyar, tahun 2007 sebanyak Rp 43 milyar, Tahun 2008 sebanyak Rp 73 milyar, tahun 2009 100 milyar, dan tahun 2010 menjadi 136 milyar. Potensi pajak yang sangat besar membuat vila sebagai target pendapatan Daerah Kabupaten Badung (Dispenda Kabupaten badung, 2011).

Vila menjadi pilihan akomodasi bagi wisatawan asing yang berlibur di Bali. Mereka berasal dari semua penjuru dunia, termasuk dari Eropa, Amerika, Australia, Afrika dan Asia. Hasil kajian Sholichin (2011), menyebutkan bahwa wisatawan memiliki persepsi yang positif terhadap pelayanan yang diberikan oleh vila, baik pelayanan di reception, housekeeping maupun pelayanan di bagian food and beverage. Pelayanan vila di Kelurahan Seminyak tersebut telah berdampak kepada kepuasan dan loyalitas wisatawan. Mutu atau kualitas layanan yang cukup baik tersebut berkat upaya yang dilakukan oleh pihak pengelola vila setempat.

Selain faktor pemberian layanan yang memuaskan konsumennya, pihak manajemen vila di Kelurahan Seminyak juga menerapkan prinsip pembangunan pariwisata berkelanjutan (*sustainable tourism development*), yakni dengan menerapkan falsafah *Tri Hita Karana* (THK). THK diterapkan dalam konteks mengharmonisasi hubungan antarsesama manusia (*pawongan*), hubungan antara manusia dengan lingkungan hidup (*palemahan*), serta hubungan antara manusia dengan Tuhannya (*parahyangan*).

Upaya penegakan prinsip *Tri Hita Karana* (THK) akan berarti bagi pembangunan pariwisata Bali yang berkelanjutan. Paradigma pariwisata budaya berkelanjutan meliputi terpeliharanya mutu sumber daya alam dan budaya, meningkatnya kesejahteraan masyarakat lokal, dan terwujudnya kepuasan wisatawan (Ardika, 2006:164). Karya tulis ini akan sengaja mengangkat topik: (1) upaya apa yang telah dikembangkan oleh pihak manajemen dalam pengelolaan vila di Kelurahan Seminyak, (2) Bagaimana penerapan prinsip *Tri Hita Karana* (THK) dalam pengelolaan vila di Kelurahan Seminyak?. Topik ini amat urgen dibahas untuk mendukung upaya pembangunan pariwisata berkelanjutan.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Proses pengumpulan data dilakukan melalui observasi lapangan, dan studi dokumen, serta

wawancara mendalam dengan 12 informan yang berasal dari pengelola vila, pemerhati dan pengambil kebijakan. Analisis data dilakukan secara deskriptif kualitatif dengan menerapkan beberapa teori secara eklektik, yaitu teori persepsi, teori hirarki kebutuhan dan teori *stakeholder*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Upaya Manajemen dalam Pengelolaan Vila di Kelurahan Seminyak menuju pariwisata berkelanjutan

Keberadaan jasa akomodasi vila yang memperoleh sambutan positif dari wisatawan asing yang datang ke Bali di Kelurahan Kuta menuntut pihak manajemen untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Pihak manajemen terus melakukan langkah-langkah peningkatan kualitas layanan vila sesuai dengan kebutuhan pasar. Beberapa strategi dan upaya nyata yang dilakukan oleh pihak manajemen vila dalam upaya peningkatan layanan kepada konsumen dapat dideskripsikan sebagai berikut.

1. Peningkatan layanan Berorientasi Pelanggan

Di samping aspek manajemen dan sumberdaya manusia yang handal, tantangan lain dalam pengembangan pelayanan vila adalah upaya peningkatan kualitas jasa pelayanan yang berorientasi kepada kepuasan pelanggan. Menurut beberapa informan pengelola vila Kelurahan Seminyak, pelayanan yang berorientasi pelanggan menjadi strategi yang sudah mereka terapkan sejak awal pengelolaan vila mereka.

Pengelola vila di Kelurahan Seminyak berupaya memberikan pelayanan yang memuaskan pelanggannya. Wisatawan yang tinggal di vila adalah orang yang ingin memperoleh layanan dengan mengedepankan *privacy*. Mereka ingin bebas seperti di rumah mereka sendiri. Petugas vila sengaja memberikan kelonggaran kepada para tamu baik selama di dalam vila maupun di luar vila.

Pengelola vila di Kelurahan Seminyak juga ingin meningkatkan pelayanan dengan memperhatikan keinginan calon tamu yang akan datang. Melalui *online service*, para tamu yang akan datang dapat mengisi form tentang rencana kegiatan mereka selama berlibur di Bali. Dalam kaitan ini, Putu Artasana, Manager operasional vila Ranadi menyatakan sebagai berikut.

“Kita berupaya memenuhi apa maunya tamu, apa-apa yang mereka inginkan selama menginap di vila ini sehingga kita bisa menyiapkan layanan untuk mendukung kegiatan mereka itu, termasuk *travel, guide* dan sebagainya. Kita juga menawarkan beberapa kegiatan yang bisa dilakukan selama berada di Bali, termasuk

pasangan tamu yang sedang berbulan madu (Putu Artasana, 34 tahun, Wawancara Senin 24 Oktober 2011, Villa Ranadi).

Seperti harapan informan di atas, pengelola vila berupaya memenuhi kepentingan dan harapan pelanggan. Hal ini sesuai dengan konsep Helien (2004:7) bahwa pelayanan jasa adalah kegiatan yang berorientasi kepada pelanggan yang terdiri dari elemen-elemen nyata berupa aspek yang bisa diraba, didengar dan dirasakan seperti ukuran, berat, warna dan sebagainya. Kemudian adanya elemen-elemen tidak nyata yaitu lebih sulit diukur dan sering kali subyektif karena tergantung pada sikap-sikap yang bisa dipengaruhi namun tidak diajarkan, sebagai contoh rasa nyaman, rileks, percaya dan lain sebagainya. Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Nasution, 2004: 47). Fasilitas vila yang tersedia, termasuk sarana Spa di alam terbuka disiapkan untuk memanjakan penghuni vila. Fasilitas Spa serta penyediaan ruang santai di lingkungan sekitar vila sengaja disediakan oleh pengelola vila sebagai bagian dari upaya peningkatan mutu pelayanan vila setempat.

Pihak manajemen vila juga akan meningkatkan kembali pelayanan *booking on line*; mengadakan training karyawan untuk meningkatkan kemampuan dalam customer services baik dalam peningkatan kemampuan bahasa dan *standar operasional procedure* dalam hal pelayanan dan memperbaiki produk *housekeeping* dan *building* supaya tamu lebih nyaman. Terkait dengan upaya peningkatan layanan vila ini, seorang informan menyatakan sebagai berikut.

“Prinsip pelayanan yang kami pegang: Berbuatlah kepada orang lain seperti yang anda inginkan orang lain berbuat terhadap anda, dan janganlah berbuat sesuatu kepada orang lain yang anda tidak suka orang lain berbuat terhadap diri anda” (I Made Suteja, 45 tahun, Wawancara Senin 24 Oktober 2011, Villa The Kunja).

Sebagaimana pernyataan responden di atas, pihak pengelola vila di Kelurahan Seminyak akan mengembangkan pelayanannya dengan memperhatikan aspirasi dan kebutuhan pelanggan. Mereka berupaya memperhatikan masukan dan *need assesment* para tamunya. Sesuai dengan respon wisatawan yang terungkap melalui persepsi mereka tentang pelayanan vila di Kelurahan Seminyak di atas, beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam upaya meningkatkan pelayanannya adalah:

(1) meningkatkan kualitas pelayanan makanan-minuman yang disajikan kepada tamu vila.

Penyediaan pelayanan makanan-minuman ini merupakan kelebihan yang dimiliki vila di Kelurahan Seminyak.

(2) memperbaiki fasilitas publik, terutama yang terkait dengan transportasi dari dan ke lingkungan vila setempat. Ada tamu vila yang mengusulkan agar manajemen vila melengkapi pelayanannya dengan menyediakan layanan transportasi dari dan ke Bandar Udara Ngurah Rai-lokasi vila. Kebutuhan ini muncul dari masukan tamu vila yang merasa kurang nyaman dengan kondisi kemacetan lalu lintas di wilayah Kuta dan sekitarnya. Untuk itu, mereka mengharapkan kepada manajemen agar peningkatan pelayanan vila perlu disertai dengan meningkatkan pelayanan publik sebagaimana yang diusulkan oleh seorang tamu vila sebagai berikut.

Public service must be developed and enhancing, traffic jam very noisy disturbing – pelayanan publik harus dikembangkan, kemacetan sudah ribet dan amat mengganggu (Def Mython, 49 tahun, Bussniswoman, Australia).

(3) mengantisipasi adanya kriminalitas yang dapat mereduksi kenyamanan wisatawan selama tinggal di Vila. Keamanan menjadi penting dan perlu terus diantisipasi oleh berbagai pihak setelah adanya berbagai kriminalitas yang muncul terkait dengan kehidupan pariwisata di kawasan Kuta Bali. Dalam kaitan ini, ada beberapa kejadian yang perlu diperhatikan oleh para pengelola vila dan berbagai pihak pelaku bisnis pariwisata, termasuk (1) kasus pencurian kamera – laptop milik tamu yang berkunjung di kawasan Kuta; (2) kasus narkoba yang beroperasi di wilayah Kuta; (3) kasus pembunuhan seorang wisatawan asal Jepang pada 25 September, 2009 yang pernah dilansir sebagai media massa (Okezone, Senin, 4 April 2011). Berbagai tindak kejahatan/kriminalis seperti pencurian dan pembunuhan ini perlu diantisipasi agar citra pariwisata yang nyaman dan damai di dalam kawasan Kuta bisa terpelihara.

Keberadaan Vila di Kelurahan Seminyak serta produk layanan yang diberikannya berhasil membangun persepsi yang positif di kalangan wisatawan yang dilayaninya. Pihak manajemen vila berupaya merespon dengan terus mengupayakan peningkatan pelayanan vilanya, baik dengan meningkatkan / memelihara fasilitas fisik (gedung, peralatan vila), maupun meningkatkan pelayanan dari bagian *reception*, *housekeeping* serta *food and beverage* agar wisatawan yang dilayani terpuaskan. Secara umum, manajemen vila di Kelurahan Seminyak telah berhasil membangun persepsi positif wisatawan sehingga mereka mau menggunakan jasa akomodasi di vila setempat. Pihak manajemen vila telah memberikan

pelayanan yang berorientasi kepada nilai pelanggan (*customer value*). Nilai pelanggan di sini bukan diciptakan oleh pihak manajemen vila, tetapi hasil dari persepsi konsumennya. Persepsi wisatawan yang positif tersebut berhubungan dengan kualitas produk dan layanan vila setempat.

2. Penyediaan Sarana dan Prasarana Vila yang Memadai

Kekuatan atau daya tarik vila sebagai alternatif pilihan sebagai tempat akomodasi terletak pada fasilitas, sarana dan prasana yang disediakan. Fasilitas bangunan serta sarana dan prasana vila dibangun sedemikian rupa sehingga terasa indah, asri dan nyaman untuk ditempati. Oleh karena itu, pihak pengelola terus berupaya menyediakan dan memelihara fasilitas yang sudah ada untuk menunjang pelayanan prima yang mereka berikan. Mereka berupaya memelihara asset vila berupa gedung, *kitchen cabinet*, fasilitas kamar dan peralatannya (termasuk *air conditioner*, TV dll), juga pemeliharaan taman vila yang asri.

Para pengelola vila juga melakukan pemeliharaan taman dan tetap memelihara keasrian lingkungan di sekitar vila. Selain itu, pengelola vila menciptakan nuansa sekitar vila yang asri, megah untuk disuguhkan kepada penghuni vila. Petugas vila selalu menjaga fasilitas vila, merawat keasrian taman dan merenovasi kamar secara berkala agar vila setempat tetap memiliki daya tarik bagi pelanggannya.

Para pengelola vila di Kelurahan Seminyak menyadari bahwa keasrian lingkungan dan fasilitas yang memadai untuk memberikan pelayanan prima kepada para pelanggannya menjadi tujuan utama mereka. Pelayanan yang prima akan dapat diwujudkan apabila didukung oleh fasilitas, sarana dan prasarana yang memadai. Sebagaimana yang terlihat dalam bangunan vila The Kunja yang berlokasi di kawasan Peti Tenget. Menurut I Made Putu Artasana, 35 tahun, General Manager Vila Ranadi, bangunan fisik vila Ranadi menggunakan model "*tropical Colonial*" dimana bangunan bahan dari kayu lebih dominan, kursi kursi dan joglo dengan *Javanese style* tempo dulu seperti yang ia nyatakan berikut.

Sengaja vila kami dibangun dengan model "*tropical Colonial*". Kita menggunakan bahan bangunan dominan dari kayu dilengkapi dengan kursi kursi dan rumah joglo tempo dulu. Dengan desain interior dan eksterior yang khas, diharapkan para tamu bisa merasa betah dan nyaman (I Made Putu Artasana, 35 tahun, General Manager Vila Ranadi, wawancara 25 Oktober 2011).

Itulah harapan salah seorang pengelola vila. Fasilitas bangunan dan peralatan vila yang tersedia

diharapkan bisa memuaskan wisatawan penggunanya. Menurut para pengelolanya vila di Kelurahan Seminyak, dalam upaya memberikan pelayanan yang bermutu kepada para tamunya, mereka mengimplementasikan prinsip *sapta pesona* yang meliputi: (1) suatu keadaan yang memberikan suana aman, tenteram bagi wisatawan; (2) kondisi yang mencerminkan suasana tertib, teratur dan disiplin dalam semua aspek kehidupan masyarakat; (3) keadaan yang menampilkan sifat bersih dan sehat; (4) satu kondisi/keadaan lingkungan yang memberikan suasana segar dan nyaman; (5) keadaan yang mencerminkan penataan yang teratur, tertib dan serasi, sehingga memancarkan keindahan; (6) sifat dan perilaku masyarakat yang akrab dalam pergaulan, hormat dan sopan dalam berkomunikasi, suka senyum, menyapa, memberikan pelayanan dan tanpa pamrih, dan (7) kenangan yang meliputi berbagai kenangan yang baik selama pelayanan seperti akomodasi, atraksi budaya, makanan khas daerah, dan cinderamata (Murni, 2011)

Dengan penerapan *sapta pesona* pengelola vila berupaya memberikan pelayanan kepada para tamunya dengan mempertimbangkan aspek yang mendukung kepuasan pelanggan. Mereka tetap berupaya menerapkan prinsip *sapta pesona* secara konsisten, citra positif dan daya tarik pariwisata Bali tetap terjaga sehingga roda perekonomian sektor kepariwisataan juga tetap hidup dan berkembang.

Pengelola vila menyediakan dan merawat fasilitas kolam renang yang memadai. Penyediaan fasilitas vila diharapkan bisa memenuhi standar pelayanan vila sebagai penyedia jasa akomodasi yang memberikan kondisi sebagai berikut: (a) menegedepankan *privacy: private swimming pool, jacuzzi, fully equipped kitchen* dan internet (*wifi*), (b) terjamin keamanannya (*security*), dan (c) *high quality service: butler service, in villa breakfast, lunch or dinner, special events, termasuk wedding or party* (Dispenda Badung, 2011).

3. Peningkatan Kapasitas Tenaga Kerja

Kualitas pelayanan jasa amat ditentukan dengan profesionalitas SDM-nya. Untuk itu, pihak manajemen vila di Kelurahan Seminyak akan berupaya meningkatkan kapasitas tenaga kerjanya untuk mengoptimalkan kualitas pelayanannya.

Setiap vila dikelola oleh tenaga kerja yang profesional. Secara umum, komposisi tenaga kerja pengelola vila di Kelurahan Seminyak ditunjukkan pada Tabel 1. Setiap Vila dipimpin oleh 1 orang general manager (GM), dibantu oleh tenaga manajerial, tenaga operasional dan tenaga penjaga keamanan (*scurity*). Sekitar 10% -15% tenaga

kerja vila tersebut berasal dari masyarakat sekitar vila.

Tabel 1. Komposisi Tenaga Kerja Pada Empat Vila di Kelurahan Seminyak

No	Vila	Komposisi Tenaga Kerja	Jumlah unit vila dan kamar
1	Ahimsa	1 GM, 45 tenaga operasional, 10 tenaga manajerial, 16 tenaga scurity	31 vila, 51 kamar
2	The Kunja	1 GM, 66 tenaga kerja, 9 tenaga scurity	18 vila, 26 kamar
3	Ranadi	1 GM, 52 operasional, 4 Managerial, 10 tenaga scurity	18 vila, 26 kamar
4	Uma Sapna	1 GM, 52 tenaga operasional, 6 tenaga manajerial, 8 tenaga scurity	22 vila, 22 kamar

Sumber: Data Primer

Dalam rangka menjamin pelayanan yang memuaskan pelanggan, pengelola Vila di Kelurahan Seminyak terus mengupayakan agar tenaga kerja yang direkrut mampu bekerja dengan baik. Menurut Ismoyo, Ketua Asosiasi Vila Bali, pada vila yang baru berdiri terdapat sebagian kecil karyawan operasional yang belum terlatih, dan statusnya sama dengan pembantu rumah tangga sehingga perlu diberikan pelatihan khusus. Untuk itu, upaya peningkatan kapasitas karyawan vila menjadi program penting seperti pernyataannya sebagai berikut.

“Untuk menjaga kualitas pelayanan, penyiapan tenaga vila yang terampil mutlak diperlukan. Kerena itu, kami melatih tenaga, terutama yang baru demi peningkatan pelayanan kepada wisatawan” (Ismoyo, 46 tahun, General manager Uma Sapna, Ketua Asosiasi Vila Bali, wawancara 25 Oktober 2011).

Menurut para manajemen vila di Kelurahan Seminyak, mereka terus meningkatkan kapasitas staf dan karyawan vila dengan mengikutsertakan mereka dalam program pelatihan baik yang dilaksanakan dengan pola pelatihan di dalam vila maupun pelatihan yang dilakukan oleh pihak lain. Manajemen vila di Kelurahan Seminyak terus mengupayakan peningkatan kapasitas staf dan karyawannya dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya, khususnya ketarampilan berkomunikasi (*communication skill*) mereka menyelenggarakan kegiatan pelatihan di dalam villa (*in house training*) misalkan kemampuan berbahasa asing. Manajemen vila di Kelurahan

Seminyak juga mengikutsertakan karyawan untuk mengikuti pelatihan khusus untuk kemampuan di bidang *reception*, *houase keeping* dan *food beverage* yang diselenggarakan oleh STP Nusa Dua dan pihak Dins Pariwisata Daerah (Diparda) Kabupaten Badung.

SDM merupakan faktor penting bagi pengembangan sektor pariwisata, di samping fasilitas fisik akomodasi, atraksi wisata dan objek wisata itu sendiri. Dalam kaitan ini, UU Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata (Pasal 11 dan 12) dinyatakan bahwa pekerja pariwisata memerlukan standar kompetensi dan sertifikasi. Secara bertahap setiap tenaga kerja bidang pariwisata wajib memiliki standar kompetensi kerja. Untuk itu upaya peningkatan kualitas SDM pariwisata merupakan agenda yang mendesak terlebih dalam menghadapi tantangan di tataran regional ASEAN yang telah sepakat menerapkan kemudahan mobilitas tenaga kerja pariwisata di kawasan ini melalui *Mutual Recognition Arrangement* (MRA). Untuk mengantisipasi hal itu, dilakukan gerakan pengembangan SDM unggul berbasis kompetensi di sektor pariwisata.

b. Penerapan THK dalam Pengelolaan Vila di Kelurahan Seminyak

Pengembangan dan pengelolaan Vila di Kelurahan Seminyak telah memperhatikan lingkungan sosial dan keasrian lingkungan setempat. Hal ini sesuai dengan Kode Etik Pariwisata (WTO) yang menyatakan bahwa: "Pariwisata, faktor pembangunan berkelanjutan" (Pasal 3; Majelis Umum WTO, 1999). Pada regulasi lokal Bali "Perda 3 Tahun 1991" dinyatakan bahwa pembangunan pariwisata di Bali adalah pariwisata budaya yang lingkungan ramah dan didasarkan pada filosofi Bali *Tri Hita Karana* (THK) dan ini sejalan dengan semangat dan nilai-nilai Hindu (Peraturan Provinsi Bali, Perda Provinsi Bali No 3, 1991).

Prinsip *THK* menjadi dasar dalam pengembangan fasilitas dan pengelolaan vila di Kelurahan Seminyak. *Tri Hita Karana* adalah keseimbangan antara manusia dengan sesamanya (*Pawongan*), manusia dengan lingkungannya (*palemahan*) dan hubungan manusia dengan Tuhannya (*Parhyangan*) (Mantra, 1996: 26). *Tri Hita Karana* berarti tiga penyebab kesejahteraan (*Tri* berarti tiga, *Hita* berarti sejahtera, dan *Karana* berarti sebab), yang terdiri dari *parhyangan* (lingkungan spiritual), *pawongan* (lingkungan sosial), dan *palemahan* (lingkungan alamiah). Ketiga prinsip *Tri Hita Karana* dalam pengelolaan Vila di Kelurahan Seminyak dapat dideskripsikan sebagai berikut.

Pertama, pihak manajemen Vila di Kelurahan Seminyak mendukung upaya pembinaan mental-spiritual staf/karyawan (*parhyangan*). Hal ini antara lain tercermin dalam pemberian dispensasi kepada staf dan karyawan vila untuk melaksanakan kegiatan sosial-keagamaan, termasuk kewajiban melaksanakan upacara adat di rumah atau banjar mereka masing-masing. Manajemen juga memberikan semacam dana bantuan untuk upacara adat (agama Hindhu) bersama masyarakat adat setempat.

Kedua, implementasi prinsip *pawongan*, menjaga keseleran hubungan antar manusia. Hal ini antara lain diwujudkan dengan melibatkan warga sekitar dalam pengelolaan dan pengembangan layanan vila. Pihak manajemen telah mengadopsi warga sekitar untuk dijadikan staf dan karyawan vila. Manajemen vila di Kelurahan Seminyak merekrut 10% - 15% karyawan vila yang memenuhi syarat dari banjar setempat. Selain itu, vila di Kelurahan Seminyak juga menjalin kerjasama dengan *pecalang* (petugas keamanan desa adat) untuk mendukung keamanan di sekitar lokasi vila.

Hubungan yang baik juga dibangun oleh pengelola vila dengan desa pakraman setempat dengan melibatkan staf dan karyawan vila dalam kegiatan banjar, membantu upacara adat setempat. Selain itu, beberapa manajemen vila di Kelurahan Seminyak membantu pembinaan seni-budaya warga masyarakat setempat. Kepedulian pihak manajemen vila juga diwujudkan dalam bentuk kegiatan tanggungjawab sosialnya (*Corporate Social Responsibilities/CSR*). Kegiatan CSR yang dilakukan oleh vila di Kelurahan Seminyak adalah: (1) Membantu masyarakat miskin dalam bentuk bedah rumah; (2) memberikan bantuan beasiswa untuk anak yatim. Salah satu manajemen yang melaksanakan CSR adalah manajemen vila Ahimsa yang memberikan bantuan untuk beasiswa, santunan sosial dan kendaraan operasional bagi Yayasan Bali Kid, Kuta.

Sesuai dengan teori *stakeholders*, pelayanan vila telah mempertimbangkan pihak *stakeholders* internal, yakni kesejahteraan sosial ekonomi karyawannya dan *stakeholders* eksternal, yakni masyarakat sekitar dan wisatawan konsumen jasa pelayanan vila. Wisatawan pengguna jasa akomodasi setempat telah merasa aman, nyaman tersebut sesuai dengan *Tri Hita Karana*, yakni konsep yang terkait dengan kebahagiaan lahir batin masyarakat Hindu Bali.

Ketiga, manajemen vila peduli terhadap pengelolaan keasrian lingkungan hidup. Dalam kaitan ini, manajemen vila mempercayai pengelolaan sampah dan kebersihan lingkungan vila dengan banjar setempat. Kebersihan sampah

dilakukan oleh banjar supaya ada kontribusi pada banjar. Staf dan karyawan vila juga aktif terlibat dalam *beach cleaning program* atau program pembersihan di lingkungan pantai desa adat Seminyak.

Selain itu, pengelola vila di Kelurahan Seminyak bersama masyarakat setempat juga berupaya menjaga agar lingkungan setempat tidak banjir. Dalam kaitan ini Wayan Wiranata, Lurah Kelurahan Seminyak menjelaskan bahwa semua pengelola vila di Kelurahan Seminyak diwajibkan untuk ikut mengelola fasilitas umum untuk menjaga kelancaran aliran sungai desa setempat sebagaimana yang ia nyatakan sebagai berikut.

“Agar seminyak terjaga dari banjir yang akan mengakibatkan ketidak nyamanan pengguna fasilitas umum di Kelurahan Seminyak, kelurahan bekerja sama dengan pengelola vila dan masyarakat dalam menbersihkan aliran sungai yang ada di Kelurahan Seminyak” (Wayan Wiranata, 50 tahun, Lurah Kelurahan Seminyak, Wawancara, 29 September 2011).

Pengelola Vila dalam melaksanakan tanggung jawab sosialnya (CSR) telah mempertimbangkan aspek keharmonisan hubungan antara sesama. Sesuai dengan prinsip *Tri Hita Karana (THK)*, manajemen vila di Kelurahan Seminyak telah memberikan perhatian kepada lingkungan banjar dan sosial (*pawongan* dan *palemahan*) setempat. Hal ini juga sesuai dengan teori *stakeholders* yang menjunjung tinggi prinsip *triple bottom line reporting* yang direkomendasikan oleh *Global Reporting Initiative (GRI)* bahwa upaya realisasi dari tanggungjawab social merupakan pengungkapan (*disclosure*) terhadap aspek ekonomi (*economic*), lingkungan (*environmental*), dan sosial (*social*). Implementasi *triple bottom line* menjadi cara bagi perusahaan untuk mengkomunikasikan bentuk akuntabilitasnya kepada *stakeholder*. Kebijakan dan tata kelola suatu perusahaan menjadi lebih memperhatikan kebutuhan dari para *stakeholder* (Murtanto, 2005).

Dengan melihat kiprah sosial vila yang peduli terhadap kehidupan lingkungan masyarakat sekitar dan pelestarian lingkungan hidup, maka vila di Kelurahan Seminyak telah ikut andil dalam pelaksanaan pembangunan pariwisata budaya Bali yang berkelanjutan yang menjunjung tinggi prinsip *Tri Hita Karana (THK)*. Pariwisata budaya Bali adalah pariwisata berwawasan budaya yang mengedepankan nilai religius, harmoni, kebersamaan, keseimbangan dengan bersandar pada cipta, rasa, karsa dan berbagai kearifan untuk menumbuhkan iklim keteraturan, kedamaian, dan kreatifitas dan ketertiban kosmos. Beberapa dasar strategik pembangunan Pengembangan pariwisata budaya Bali mencakup dimensi fisik, non fisik

(sebagai input) dan keadaan yang sinergis, dinamis, terbuka, dan menjunjung tinggi kearifan budaya lokal (sebagai *out put*). Upaya pencapaian untuk menuju kepada cita-cita pembangunan berwawasan budaya itu, dilakukan dengan pendekatan dialogis, partisipatif, obyektif dan etis. Hasil yang hendak dicapai (aksiologi) dalam pembangunan pariwisata berwawasan budaya ini meliputi: a) Tercapainya kesejahteraan yang merata; b) Teraktualisasinya *Tri Hita Karana* dan terjaganya kualitas lingkungan (Geria, 2002: 43).

Upaya menjaga pelestarian lingkungan hidup merupakan bagian dari upaya manajemen vila dalam mempertahankan kawasan vila setempat yang asri. Dalam kaitan ini, manajemen vila menjalankan prinsip *go green*, yakni upaya menerapkan teknologi yang ramah lingkungan untuk menjaga keasrian lingkungan hidup. Hal ini sesuai dengan Kode Etik Pariwisata (WTO) yang menyatakan bahwa: "Pariwisata, faktor pembangunan berkelanjutan "(Pasal 3; Majelis Umum WTO, 1999). Menurut Ardika (dalam Prasiasa, 2013: 160), pariwisata kerakyatan berkelanjutan tersebut memiliki pilar kualitas, kontinuitas, dan keseimbangan yang menyelaraskan kebutuhan masyarakat lokal, kelestarian sumber daya (fisik dan budaya) dan kepuasan wisatawan.

PENUTUP

a. Simpulan

1. Dalam upaya pengelolaan dan peningkatan layanan vila, pihak manajemen vila di Kelurahan Seminyak melakukan berbagai upaya yang meliputi: (1) meningkatkan layanan vila yang berorientasi kepada pelanggan, (2) menyediakan sarana dan prasarana vila yang memadai, (3) meningkatkan kapasitas tenaga kerja, dan (4) mendukung upaya pembangunan pariwisata berkelanjutan.
2. Untuk mendukung pembangunan pariwisata berkelanjutan, manajemen Vila di Kelurahan Seminyak menerapkan prinsip *Tri Hita Karana*, yakni melakukan pembinaan mental-spiritual bagi staf dan karawayannya (sesuai prinsip *parahyangan*), merekrut dan melibatkan masyarakat setempat dalam pengelolaan vila (sesuai prinsip *pawongan*), dan menjaga kebersihan, kesehatan dan keasrian lingkungan vila (sesuai prinsip *palemahan*).

b. Saran

Penerapan prinsip *Tri Hita Karana* dalam pengelolaan vila yang menopang pembangunan

pariwisata berkelanjutan patut ditindaklanjuti secara berkesinambungan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardika, I Wayan. 2006. Pengelolaan Pusaka Budaya sebagai Obyek dan Daya Tarik Pariwisata Bali (dalam *Bali Bangkit Kembali*). Denpasar: Departemen Kebudayaan dan pariwisata RI dan Universitas Udayana.
- BPS Provinsi Bali Bali, triwulan II 2013
- Geria, I Wayan. 2002. *Konsep Payung Pembangunan Kota Denpasar Yang Berwawasan Budaya*, dalam *Konsep Dasar Pembangunan Kota Denpasar Yang Berwawasan Budaya* (I Wayan Gheria, editor). Denpasar: Bappeda Kota Denpasar 2002.
- Helien, Fisher. 2004. *Layanan Konsumen Dalam Seminggu*. Jakarta: Prestasi Pustaka Publisher.
- Nasution. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Ismoyo, 2011. *Perkembangan Villa di Bali* (Bahan Presentasi). Denpasar: Asosiasi Vila Seminyak.
- Kecamatan Kuta Dalam Angka, 2010
- Laporan Dispenda Kabupaten Badung. 2011.
- Majelis Umum dari Kode (1999) WTO Organisasi Pariwisata Dunia Global Etik Pariwisata.
- Murtanto. 2005. *Alat Evaluasi Pengendalian Internal untuk Bisnis*. Hecca Publishing. Jakarta Indonesia.
- Mantra, Ida Bagus. 1996. *Landasan Kebudayaan Bali*. Denpasar: Yayasan Dharma Sastra.
- Prasiasa, Dewa Putu Oka. 2013. *Destinasi Pariwisata Berbasis Masyarakat*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Statistik Pariwisata Bali 2006
- Solichin. 2011. *Persepsi Wisatawan Terhadap Pelayanan Vila di Kelurahan Seminyak, Kecamatan Kuta Kabupaten Badung* (tesis). Denpasar: Program Magister Pariwisata, Pascasarjana, Universitas Udayana
- UU Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata