

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY
BERDASARKAN KONSEP TRI HITA KARANA PADA
HOTEL THE RITZ-CARLTON, BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Luh Ayu Risma Pujayanti

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY
BERDASARKAN KONSEP TRI HITA KARANA PADA
HOTEL THE RITZ-CARLTON, BALI**



**Ni Luh Ayu Risma Pujayanti
NIM 1915834036**

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

SKRIPSI

IMPLEMENTASI CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY BERDASARKAN KONSEP TRI HITA KARANA PADA HOTEL THE RITZ-CARLTON, BALI

Skripsi ini Diusulkan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memeroleh Gelar
Sarjana Terapan Manajemen Bisnis Pariwisata
di Politeknik Negeri Bali



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Luh Ayu Risma Pujayanti
NIM 1915834064

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

IMPLEMENTASI CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY BERDASARKAN KONSEP TRI HITA KARANA PADA HOTEL THE RITZ-CARLTON, BALI

Usulan Penelitian ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan Ketua
Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali pada Selasa 25 Juli 2023

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Dr. Dra. I Gusti Made Wendri, M.Par.
NIP. 195809231990122001



Dra. Ni Nyoman Triyuni, MM
NIP. 196212311990102001

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali



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

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi berjudul:

IMPLEMENTASI CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY BERDASARKAN KONSEP TRI HITA KARANA PADA HOTEL THE RITZ-CARLTON, BALI

Yang di susun oleh Ni Luh Ayu Risma Pujayanti (1915834036) telah
dipertahankan dalam Sidang Skripsi di depan Tim Penguji
pada hari Selasa tanggal 25 Juli 2023

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Dr.Dra. I Gusti Made Wendri, M.Par. NIP. 195809231990122001	
Anggota	Luh Linna Sagitarini, SE., MM NIP 197912092005012002	
Anggota	Drs. I Gusti Putu Sutarma, M. Hum. NIP 196412311990031025	

JURUSAN PARIWISATA
Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali,
POLITEKNIK NEGERI BALI



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



POLITEKNIK NEGERI BALI

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI BALI

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali – 80364
Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128
Laman: www.pnb.ac.id Email: poltek@pnb.ac.id

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ni Luh Ayu Risma Pujayanti
NIM : 1915834036
Program Studi : Manajemen Bisnis Pariwisata
Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa skripsi berjudul:

“Implementasi Corporate Social Responsibility berdasarkan konsep Tri Hita
Karana pada Hotel The Ritz-Carlton Bali”

benar bebas dari plagiat. Apabila pernyataan ini terbukti tidak benar, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Badung, Juli 2023

Yang membuat pernyataan,



Ni Luh Ayu Risma Pujayanti

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya yang dilimpahkan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Implementasi *Corporate Social Responsibility* (CSR) Berdasarkan Tri Hita Karana di Hotel The Ritz-Carlton, Bali”. Skripsi ini disusun bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat yang harus dipenuhi mahasiswa untuk meraih gelar sarjana terapan pada Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Penulis menyadari bahwa proposal ini tidak dapat diselesaikan tanpa dukungan, bimbingan, dan bantuan dari berbagai pihak selama proses penyusunan dan penulisan. Pada kesempatan ini saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom., selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah menyediakan fasilitas selama proses pembelajaran.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D. selaku kepala Departemen Pariwisata di Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk belajar di jurusan Pariwisata.
3. Drs. Gede Ginaya, M.Si. sebagai Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk belajar di Jurusan Pariwisata.
4. Dra. Ni Nyoman Triyuni, M.M. selaku ketua Program Studi Diploma IV Manajemen Bisnis Pariwisata sekaligus menjadi Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan saran-saran, motivasi dan mengarahkan penulis dengan sangat baik dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Dr. Dra. I Gusti Made Wendri, M.Par. selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing dan memberikan saran-saran, motivasi dan mengarahkan penulis dengan sangat baik dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen Pengajar Jurusan Pariwisata yang telah memberikan bimbingan dan pengetahuan yang luas kepada penulis selama mengikuti perkuliahan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

7. Pihak Manajemen The Ritz Carlton Bali yang telah membantu penulis dalam memberikan kesempatan dan informasi yang sesuai dengan penelitian.
8. I Made Tarim dan Ni Wayan Wantri, kedua orang tua penulis yang selalu memberikan dukungan dan semangat kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
9. Seluruh keluarga besar penulis yang telah memberikan doa dan dorongan motivasi kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
10. Seluruh teman-teman dan sahabat yang telah memberikan dorongan motivasi kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari laporan ini jauh dari sempurna dan adanya kekurangan baik dari segi materi maupun bahasa dalam pembuatan skripsi ini. Oleh karena itu, saran dan kritik yang bersifat membangun sangat diharapkan guna untuk menyempurnakan laporan ini.

Akhir kata, tidak lupa penulis mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah memberikan motivasi, semangat, dan inspirasi kepada penulis. Penulis berharap proposal ini dapat bermanfaat bagi kajian maupun pengembangan industri pariwisata.

Badung, Maret 2023

Penulis

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

ABSTRAK

Risma Pujayanti, Ni Luh Ayu (2023), Implementasi Corporate Social Responsibility Berdasrakan Konsep Tri Hita Karana Pada Hotel The Ritz-Carlton, Bali. Skripsi: Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Skripsi ini telah disetujui dan diperiksa oleh Pembimbing I: Dr. Dra. I Gusti Made Wendri, M.Par. dan Pembimbing II: Dra. Ni Nyoman Triyuni, MM

Kata kunci: *Corporate Social Responsibility* (CSR), Tri Hita Karana (THK), Tri Hita Karana Award, Tanggung Jawab Perusahaan

Tanggung jawab sosial muncul dan berkembang sejalan dengan adanya interelasi antara pihak perusahaan dan masyarakat. Untuk meminimalisir dampak yang ditimbulkan oleh perusahaan agar dapat diterima oleh masyarakat, maka program CSR di terapkan di beberapa perusahaan. Demikian pula halnya perhotelan yang ada di Bali salah satunya adalah Hotel The Ritz-Carlton Bali. Implementasi program CSR pada industri perhotelan akan memberikan dampak positif dalam jangka waktu yang panjang bagi hotel tersebut. Jika penerapan CSR tersebut secara konsisten dilaksanakan pada hotel di Bali akan berpeluang mendapatkan Tri Hita Karana Award. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana penerapan *corporate social responsibility* (CSR) berdasarkan konsep Tri Hita Karana (THK) di Hotel The Ritz-Carlton Bali. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, penyebaran kuesioner, dan dokumentasi. Adapun teknik analisis data yang digunakan adalah statistik deskriptif kualitatif, yang digunakan untuk mrnguraikan informasi yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner dan wawancara dari pihak *human resource* dan karyawan The Ritz-Carlton Bali. Dalam penelitian ini sampel yang digunakan adalah *purposive sampling* dengan total jumlah 3 informan dan 12 responden. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan CSR pada The Ritz-Carlton Bali sudah sesuai dengan konsep Tri Hita Karana, namun sayangnya Hotel ini belum mendapatkan Tri Hita Karana Award dikarenakan pihak hotel merasa belum memiliki *urgency* terkait dengan *award* tersebut. Dari hasil penyebaran kuesioner, CSR aspek sosial mendapatkan nilai rata-rata 4,61 yang menunjukkan bahwa penerapan tanggung jawab perusahaan antar sesama sesama dan komunitas lokal di Ritz-Carlton Bali sudah sesuai. Sedangkan pada aspek lingkungan, nilai rata-rata yang di peroleh sebesar 4,82 yang menunjukkan bahwa tanggung jawab perusahaan terhadap lingkungan dan pelestarian alam berjalan dengan baik. Pada aspek keagamaan memperoleh nilai rata-rata 4,83 yang menunjukkan bahwa tanggung jawab perusahaan dalam aspek keagamaan berjalan dengan baik sehingga keharmonisan dan tujuan yang ingin dicapai oleh perusahaan dapat berjalan sesuai dengan target.

ABSTRACT

Risma Pujayanti, Ni Luh Ayu (2023), Implementasi Corporate Social Responsibility Berdasrakan Konsep Tri Hita Karana Pada Hotel The Ritz-Carlton, Bali. Skripsi: Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Skripsi ini telah disetujui dan diperiksa oleh Pembimbing I: Dr. Dra. I Gusti Made Wendri, M.Par. dan Pembimbing II: Dra. Ni Nyoman Triyuni, MM

Key words: *Corporate Social Responsibility* (CSR), Tri Hita Karana (THK), Tri Hita Karana Award, Tanggung Jawab Perusahaan

Social responsibility emerges and develops in line with the interrelation between the company and the community. To minimize the impact caused by the company so that it can be accepted by the community, CSR programs are implemented in several companies. Likewise, hotels in Bali, one of which is The Ritz-Carlton Bali Hotel. Implementation of CSR programs in the hospitality industry will have a long-term positive impact on the hotel. If the implementation of CSR is consistently carried out in hotels in Bali, there will be a chance to get the Tri Hita Karana Award. This study aims to determine the extent to which corporate social responsibility (CSR) is implemented based on the concept of Tri Hita Karana (THK) at The Ritz-Carlton Bali Hotel. Data collection methods used were observation, interviews, distributing questionnaires, and documentation. The data analysis technique used is qualitative descriptive statistics, which are used to describe the information obtained through the distribution of questionnaires and interviews from human resources and employees of The Ritz-Carlton Bali. In this study the sample used was purposive sampling with a total of 3 informants and 12 respondents. The results of this study indicate that the implementation of CSR at The Ritz-Carlton Bali is in accordance with the Tri Hita Karana concept, but unfortunately this hotel has not received the Tri Hita Karana Award because the hotel feels it does not yet have the urgency associated with the award. From the results of distributing the questionnaires, the social aspect of CSR received an average value of 4.61 which indicates that the application of corporate responsibility among people and the local community at the Ritz-Carlton Bali is appropriate. While on the environmental aspect, the average value obtained is 4.82 which indicates that the company's responsibility for the environment and nature conservation is going well. In the religious aspect, an average score of 4.83 is obtained which indicates that the company's responsibility in the religious aspect is going well so that the harmony and goals to be achieved by the company can run according to the target.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR.....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM	ii
HALAMAN PERSYARATAN PENGAJUAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Hotel	7
2.1.2 <i>Corporate Social Responsibility</i>	9
2.1.3 Tri Hita Karana	15
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya	17
BAB III METODE PENELITIAN.....	24

3.1 Lokasi dan Periode Penelitian.....	24
3.2 Objek Penelitian.....	24
3.3 Identifikasi Variabel.....	24
3.4 Definisi Operasional Variabel	25
3.5 Jenis dan Sumber Data.....	28
3.5.1 Jenis Data	28
3.5.2 Sumber Data	29
3.6 Metode Penentuan Informan Kunci	29
3.7 Metode Pengumpulan Data	30
3.7.1 Wawancara	30
3.7.2 Dokumentasi.....	31
3.7.3 Observasi.....	31
3.7.4 Kuesioner	31
3.8 Analisis Data	32
3.8.1 Pengumpulan Data.....	32
3.8.2 Reduksi Data	33
3.8.3 Penyajian Data.....	33
3.8.4 Penarikan Kesimpulan.....	33
3.8.5 Statistik Deskriptif.....	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	35
4.1 Gambaran Umum The Ritz Carlton Bali.....	35
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	36
4.1.1 Fasilitas The Ritz-Carlton, Bali	39
4.1.2 Struktur Organisasi dan Job Description	51
4.2 Hasil Penelitian	61
4.2.1 Implementasi Corporate Social Responsibility pada The Ritz Carlton, Bali	61
4.2.2 Implementasi Corporate Social Responsibility berdasarkan konsep Tri Hita Karana di Hotel The Ritz-Carlton Bali.....	70
BAB V PENUTUP	91
5.1 Simpulan.....	91

5.2 Saran.....	93
DAFTAR PUSTAKA	94
DAFTAR LAMPIRAN	97
Lampiran 1. 1 Pedoman Wawancara.....	97
Lampiran 1. 2 Kuesioner Penelitian	98
Lampiran 1. 3 Lampiran Wawancara	100
Lampiran 1. 4 Tabulasi Data Kuesioner	101
Lampiran 1. 5 Dokumentasi Wawancara.....	101



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Daftar Restaurant and Bar The Ritz-Carlton Bali.....	48
Tabel 1. 2 CSR berdasarkan Tri Hita Karana	71
Tabel 1. 3 CSR berdasarkan konsep Parahyangan.....	73
Tabel 1. 4 CSR berdasarkan Konsep Pawongan.....	79
Tabel 1. 5 CSR berdasarkan konsep Palemahan.....	86



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Teknik Analisis Data.....	32
Gambar 4. 1 Lokasi The Ritz-Carlton, Bali	35
Gambar 4. 2 Tipe Kamar Sawangan Junior Suite	40
Gambar 4. 3 Tipe Kamar Sawangan Junior with Pool.....	41
Gambar 4. 4 Tipe Kamar The Ritz-Carlton Suite (One Bedroom)	41
Gambar 4. 5 Tipe Kamar The Ritz-Carlton Suite with Poll Acces	42
Gambar 4. 6 Tipe Kamar Pavillion Villa with Poll Access	43
Gambar 4. 7 Tipe Kamar Garden Villa with Private Pool (One Bed Room).....	43
Gambar 4. 8 Tipe Kamar Sky Villa with Private Pool (One Bed Room)	44
Gambar 4. 9 Tipe Kamar Sky Villa With Private Pool (Two Bed Room).....	45
Gambar 4. 10 Tipe Kamar Cliff Villa with Private Pool (two bed room)	45
Gambar 4. 11 Tipe Kamar Ritz-Carlton Cliff Villa (Three Bedroom)	46
Gambar 4. 12 Ritz-Carlton Oceanfront Villa with Private Pool (Three Bedroom)	47
Gambar 4. 13 Struktur Organisasi The Ritz-Carlton, Bali.....	51
Gambar 4. 14 Struktur Organisasi.....	52
Gambar 4. 15 Tunjangan Karyawan	63
Gambar 4. 16 Memperhatikan komunitas lokal.....	64
Gambar 4. 17 Pemberian Apresiasi terhadap karyawan	65
Gambar 4. 18 Memperhatikan produk yang digunakan agar tidak merusak lingkungan.....	67
Gambar 4. 19 Hotel berpartisipasi atas pelestarian lingkungan	68
Gambar 4. 20 Efisiensi Energi	69
Gambar 4. 21 Keberadaan Tempat Suci di The Ritz-Carlton Bali	74
Gambar 4. 22 Keikut sertaan The Ritz-Carlton dalam upacara keagamaan	75
Gambar 4. 23 Morning Ritual	76
Gambar 4. 24 Pembersihan area pura The Ritz-Cralton Bali.....	77
Gambar 4. 25 Pemangku yang bertanggung jawab atas doa sehari-hari di Ritz- Carlton Bali	78

Gambar 4. 26 Outing Karyawan	80
Gambar 4. 27 Organisasi sosial kemasyarakatan pada The Ritz-Carlton Bali	81
Gambar 4. 28 Pelaksanaan Kegiatan Kemanusiaan di The Ritz-Carlton Bali	82
Gambar 4. 29 Pemberian jaminan tunjangan	84
Gambar 4. 30 Pemberian penghargaan pada karyawan	85
Gambar 4. 31 Partisipasi The Ritz-Carlton Bali dalam pembersihan lingkungan disekitar	87
Gambar 4. 32 Partisipasi The Ritz-Carlton Bali dalam pelestarian lingkungan ...	88
Gambar 4. 33 Mengurang penggunaan Plastik	90



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. 1 Pedoman Wawancara	97
Lampiran 1. 2 Kuesioner Penelitian.....	98
Lampiran 1. 3 Lampiran Wawancara.....	100
Lampiran 1. 4 Tabulasi Data Kuesioner	101
Lampiran 1. 5 Dokumentasi Wawancara	101



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada saat ini, industri pariwisata menjadi salah satu objek pendapatan terbesar dan menjadi salah satu sektor yang dapat mengembangkan perekonomian di Indonesia. Beragam daya tarik wisata baik wisata budaya, alam, sejarah, religi dan ekonomi di setiap daerah. Hal ini menjadikan pariwisata sebagai harapan masyarakat untuk menciptakan lapangan pekerjaan serta dengan tujuan pemerataan pendapatan dan mengurangi jumlah pengangguran di Indonesia. Namun, dengan meningkatnya sektor perekonomian akibat adanya berbagai aktivitas pariwisata pada saat ini hanyalah dirasakan oleh pelaku kepariwisataan. Hal ini dikarenakan para pengusaha bisnis hanya mementingkan kepentingan bisnisnya saja, Sehingga tanggung jawab sosial perusahaan hanya memperhatikan *corporate value* yang direfleksikan dalam kondisi keuangan saja (Retnaningsih, 2015).

Tanggung jawab sosial muncul dan berkembang sejalan dengan adanya interelasi antara pihak perusahaan dan masyarakat. Dalam pelaksanaan tanggung jawab sosial perusahaan di Indonesia atau sering di sebut dengan *Corporate Social Responsibility* diatur dalam Undang-Undang No. 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas serta dalam PP No. 47 Tahun 2012 tentang Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan Perseroan Terbatas. Hal inilah yang membawa perubahan penting bagi dunia bisnis di seluruh wilayah Indonesia yang telah berkembang pesat. Salah satu

wilayah Indonesia yang mengalami perkembangan yang sangat pesat pada sektor pariwisata adalah Bali. Banyak investor yang berinvestasi dan mengembangkan bisnis untuk menunjang pariwisata seperti hotel, restoran, villa, lapangan golf, dan tempat rekreasi lainnya sehingga banyak lahan pertanian, hutan, dan lahan perkebunan dialihkan fungsinya untuk kepentingan bisnis dan dapat mengakibatkan kerusakan lingkungan dan merugikan masyarakat sekitar. Untuk meminimalisir dampak yang ditimbulkan oleh perusahaan agar dapat diterima oleh masyarakat sekitar, penerapan program CSR di terapkan di beberapa perusahaan, tak terkecuali industri perhotelan yang ada di Bali (Bithara et al., 2020). Implementasi program CSR pada industri perhotelan juga akan memberikan dampak positif dalam jangka waktu yang panjang bagi hotel tersebut. Jika penerapan CSR tersebut secara konsisten dilaksanakan pada hotel di Bali akan berpeluang mendapatkan *Tri Hita Karana Award*.

Konsep yang ada dalam CSR itu sendiri memiliki keterkaitan dengan konsep *Tri Hita Karana* (THK). Perbedaannya terletak pada konsep CSR yang digunakan dalam dunia usaha, yang menjaga kesinambungan antar laba, masyarakat dan lingkungan. Sedangkan THK menjaga harmonisasi antara manusia dengan tuhan, manusia dengan manusia, dan manusia dengan lingkungan (Rosilawati & Mulawarman, 2019). *Tri Hita Karana* (THK) merupakan salah satu kearifan lokal masyarakat Bali yang menekankan bahwa hubungan dengan Tuhan, manusia, dan alam memiliki kaitan satu dengan yang lainnya. Keharmonisan akan terjadi apabila ketiga hubungan tersebut dijalankan dengan seimbang. Maka dari itu, dapat di simpulkan bahwa CSR berlandaskan konsep THK harus dilakukan oleh seluruh

insan pariwisata Bali secara berkesinambungan, sehingga akan berdampak positif bagi keajegan pariwisata dan pertumbuhan ekonomi Bali di masa mendatang, sehingga akan memberikan manfaat yang lebih dari sekedar implementasi CSR yang telah dikenal sebelumnya. Salah satu hotel yang telah menerapkan program CSR dan masih berlanjut hingga saat ini adalah Hotel The Ritz-Carlton Bali.

The Ritz-Carlton Bali merupakan salah satu perusahaan milik PT. Nusa Intan yang bergerak pada bidang industri pariwisata yang berada di kawasan Nusa Dua yang konsisten menerapkan program CRS tiap periodenya. Yang menjadi konsen dari penerapan program CSR di Hotel The Ritz-Carlton Bali adalah kesejahteraan seluruh pegawai dan juga kesejahteraan masyarakat sekitar di segala situasi. Program CSR yang di jalankan bernama *Community Foot Prits* yang dilaksanakan oleh setiap departemen yang ada di The Ritz-Carlton Bali.

Pada dasarnya penerapan CSR yang dilakukan hotel The Riz-Carlton Bali sudah masuk dalam elemen Tri Hita Karana. Namun sayangnya, hingga saat ini hotel tersebut belum memperoleh *Tri Hita Karana Award and accreditation*. Hal ini dikarenakan pihak hotel juga belum melakukan pencatatan khusus terkait dengan program-program yang telah dijalankan, sehingga pihak hotel kurang mengetahui manfaat apa saja yang telah didapatkan oleh masyarakat setempat. Selain itu, kurangnya pencatatan ini menyebabkan hotel tidak memiliki bahan dasar evaluasi atau bahan dasar pengembangan dari program-program yang telah dijalankan, sehingga menimbulkan beberapa faktor penghambat dari penerimaan sertifikasi tersebut.

Untuk mendapatkan sertifikasi *Tri Hita Karana Award and accreditation* Hotel The Ritz-Carlton Bali harus menjalankan komitmen program-program CSR berlandaskan konsep Tri Hita Karana secara maksimal untuk menciptakan keajegan Pariwisata di Bali secara berkesinambungan. Dengan memaksimalkan pengadaan program tersebut, maka The Ritz-Carlton akan dapat menjalankan bisnis dengan baik dan mendapatkan citra yang lebih baik lagi dari masyarakat. Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Implementasi Corporate Social Responsibility Berdasarkan Konsep Tri Hita Karana Pada Hotel The Ritz-Carlton-Bali”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang yang telah dijabarkan di atas. Maka rumusan masalah yang dapat diambil dari penelitian ini adalah:

1. Bagaimana implementasi program *Corporate Social Responsibility* di Hotel The Ritz-Carlton, Bali?
2. Bagaimana implementasi *Corporate Social Responsibility* berdasarkan konsep Tri Hita Karana di Hotel The Ritz-Carlton, Bali?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk menganalisa implementasi program *corporate social responsibility* di Hotel The Ritz-Carlton, Bali
2. Untuk menganalisa implementasi program *corporate social responsibility* berdasarkan konsep Tri Hita Karana di Hotel The Ritz-Carlton, Bali

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis. Manfaat yang akan diperoleh dalam penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan informasi untuk mendukung penelitian lain dan menambah referensi di lingkungan akademik. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi bagi peneliti selanjutnya dan masukan bagi pembaca. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan pada penelitian dilakukan mendatang terkait dengan Implementasi *Corporate Social Responsibility* berdasarkan konsep Tri Hita Karna.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan pedoman yang bermanfaat bagi perusahaan mengenai apa saja yang perlu diperbaiki dalam memahami pentingnya Implementasi *Corporate Social Responsibility* berdasarkan konsep Tri Hita Karana di Hotel The Ritz-Carlton Bali.

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Program CSR pada The Ritz-Carlton Bali merupakan kegiatan rutin yang dijalankan dari awal mula berdirinya Hotel. Istilah dari program ini diberi nama *Community Foots Prints* yang dalam kegiatannya melibatkan seluruh karyawan hotel dan juga tamu untuk berpartisipasi. Mekanisme yang digunakan oleh pihak manajemen dalam menjalankan program CSR dibuat dalam kurun waktu satu tahun kedepan, sehingga The Ritz-Carlton Bali menjalankan kegiatan sesuai dengan *planning* yang sudah ada. Namun, The Ritz-Carlton Bali tidak menyantumkan presentase kegiatan yang sudah terlaksana tiap tahunnya. Hanya saja melakukan pencatatan dan monitoring oleh pihak HRD selaku penanggung jawab kegiatan CSR di Ritz-Carlton Bali. Bukti dari pelaksanaan program CSR dijalankan berdasarkan konsep Tri Hita Karana adalah adanya kontribusi dari *Ladies and Gentleman* dengan sepenuh hati. Aspek yang di perhatikan dalam program CSR di hotel The Ritz-Carlton Bali meliputi aspek Sosial, Lingkungan, dan Keagamaan. Sehingga memberikan *profit* secara berkelanjutan dan membangun nilai dari perusahaan baik keuntungan secara finansial maupun non finansial.
2. Wujud dari tanggung jawab sosial perusahaan pada aspek Sosial memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,61 yang menunjukkan bahwa penerapan tanggung jawab

perusahaan antar sesama sesama dan komunitas lokal di Ritz-Carlton Bali sudah sesuai. Sedangkan pada aspek lingkungan, nilai rata-rata yang di peroleh sebesar 4,82 yang menunjukkan bahwa tanggung jawab perusahaan terhadap lingkungan dan pelestarian alam berjalan dengan baik. Pada aspek keagamaan memperoleh nilai rata-rata 4,83 yang menunjukkan bahwa tanggung jawab perusahaan dalam aspek keagamaan berjalan dengan baik sehingga keharmonisan dan tujuan yang ingin dicapai oleh perusahaan dapat berjalan sesuai dengan target. Dengan berjalannya program CSR yang sudah memiliki komitmen yang kuat memberikan Ritz-Carlton Bali peluang besar untuk mendapatkan THK *award*. Namun, hanya saja pihak manajemen memang belum mencoba untuk mengikuti ajang ini dari tahun ketahun dengan pertimbangan belum adanya *urgency* dari pihak perusahaan terkait dengan *award* tersebut. Maka dari itu, The Ritz-Cralton Bali menunjukkan upaya-upaya yang dapat dilakukan terhadap masyarakat terkait dengan komitmen yang telah dimiliki dalam membantu masyarakat sekitar, terutama dalam menanggulangi kelaparan dan kesejahteraan masyarakat sekitar. Dengan upaya ini, Hotel akan dapat memperoleh citra yang baik dari masyarakat, memperoleh lingkungan yang sehat dan memiliki sumber daya manusia yang terjamin kedepannya untuk keberlangsungan perusahaan. Sehingga hotel dapat mengembangkan bisnis dengan baik.

5.2 Saran

Dari hasil penelitian ini, saran yang dapat disampaikan adalah Hotel The Ritz-Carlton Bali sebaiknya melakukan pencatatan, dan menentukan presentase terkait dengan program-program yang sudah dijalankan. Sehingga, pihak hotel dapat mengetahui progress dari tiap tahunnya. Selain itu, The Ritz-Carlton Bali juga harus mampu menyeimbangi kebutuhan dari karyawannya agar selalu bersedia ketika di butuhkan oleh perusahaan. Apabila the Ritz-Carlton Bali ingin memiliki citra lebih baik di mata masyarakat dan juga para tamu, sebaiknya The Ritz-Carlton Bali mencoba mengikuti ajang Tri Hita Karana *Award* ini agar dapat lebih unggul dari *competitor*. Mengingat program-program CSR yang dijalankan sudah masuk dalam konsep Tri Hita Karana, sangat disayangkan apabila The Ritz-Carlton tidak memantapkannya. Selain itu, The Ritz-Carlton Bali harus lebih berinovasi dan mengembangkan program CSR agar keberlangsungan perusahaan dan profitabilitas perusahaan semakin berkembang.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Adi, K., & Saputra, Kurniawan, 2014, U. P. G. (n.d.). *Pengaruh Locus of Control Terhadap Kinerja Dan Kepuasan Kerja Internal Auditor Dengan Moderasi*.
- Aulia Z, S. dan K. (2013). Analisis Pengungkapan Triple Bottom Line dan Faktor yang Mempengaruhi; *Analisis Pengungkapan Triple Bottom Line Dan Faktor Yang Mempengaruhi; Lintas Negara Indonesia Dan Jepang. Jurnal Vokasi Indonesia.*, 1.
- Bernard D. Coleman and Raymond M. Fuoss. (2017). Quaternization Kinetics. I. Some Pyridine Derivatives in Tetramethylene Sulfone*. *American Chemical Society, Vol. LXXVI*. <https://pubs.acs.org/doi/pdf/10.1021/ja01626a006>
- Bithara, N. B. B., Widana, I. P. K. A., & Murni, N. G. N. S. (2020). Implementing Tri Hita Karana Values in Grand Inna Kuta's Corporate Social Responsibility Program. *International Journal of Green Tourism Research and Applications*, 2(2), 1–10. <https://doi.org/10.31940/ijogtra.v2i1.1872>
- Budiadnya, I. P. (2019). Tri Hita Karana Dan Tat Twam Asi Sebagai Konsep Keharmonisan Dan Kerukunan. *Widya Aksara : Jurnal Agama Hindu*, 23(2). <https://doi.org/10.54714/widyaaksara.v23i2.38>
- Emmita Devi Hari Putri. (2018). *Pengantar Akomodasi dan Restaurant*. Deepublish. https://www.google.co.id/books/edition/Pengantar_Akomodasi_dan_Restoran/dbV-DwAAQBAJ?hl=id&gbpv=0&kptab=overview
- Heryana, A. (2018). *Buku Ajar Metodologi Penelitian pada Kesehatan Masyarakat*. Metodologi Penelitian, June.
- ISO 26000. (2018). *A Standardized View on Corporate Social Responsibility* (S. O. I. Catalina Sitnikov, Lars Moratis (ed.)). Practices, Cases and Controversies. https://www.google.co.id/books/edition/ISO_26000_A_Standardized_View_on_Corpora/51RnDwAAQBAJ?hl=id&gbpv=0
- Krestanto, H. (2021). Strategi dan Usaha Reservasi untuk Meningkatkan Tingkat Hunian di Grand Orchid Hotel Yogyakarta. *Media Wisata*, 17(1). <https://doi.org/10.36276/mws.v17i1.151>
- Księżak, P., & Fischbach, B. (2018). Triple Bottom Line: The Pillars of CSR. *Journal of Corporate Responsibility and Leadership*, 4(3), 95. <https://doi.org/10.12775/jcrl.2017.018>
- Kusuma, G. A. T., Wardana, M., Yasa, N. N. K., & Sukatmadja, P. G. (2017). Exploring the Domains of Corporate Social Responsibility Harmony Base Culture. *International Bussiness Management Medwell Journals*, 11(2), 498–507.

https://www.researchgate.net/publication/326436769_Exploring_the_Domains_of_Corporate_Social_Responsibility_Harmony_Base_Culture

- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.).
<https://books.google.co.id/books?id=p0wXBAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=id#v=onepage&q&f=false>
- Muhammad Zhillan Faizan Tanama, R. S. A. (2021). Proceeding Seminar Nasional & Call For Papers Surakarta. *Prosiding Seminar Nasional & Call for Paper STIE AAS, September*, 189–200.
- Pariwisata, J. I. (2022). [https://jurnal-stiepari.ac.id/index.php/nawasena.1\(3\)](https://jurnal-stiepari.ac.id/index.php/nawasena.1(3)).
- Prof.Dr.Sugiyono. (2016). *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif kualitatif*.
- Prof Gede Sri & Budiasni. (2020). *Corporate Social Responsibility dalam Ekonomi Berbasis Kearifan Lokal di Bali* (Pertama). Nilacakra.
<https://books.google.co.id/books?id=jkgIEAAAQBAJ&lpg=PR1&hl=id&pg=PA1#v=onepage&q&f=false>
- Putu, L., & Dianti Praktik Corporate Social Responsibility (Csr) Pada Intercontinental Bali Resort Hotel, G. P. (2018). Praktik Corporate Social Responsibility (CSR) Pada Intercontinental Bali Resort Hotel: Eksplorasi Berbasis Pendekatan Filosofi Tri Hita Karana. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Bisnis*, 3(1), 12–22. <https://www.researchgate.net/publication/347484965>
- Retnaningsih, H. (2015). Permasalahan Corporate Social Responsibility (CSR) dalam Rangka Pemberdayaan Masyarakat. *Journal DPR*, 6(2), 177–188.
- Riana, I. G., Zain, D., Troena, E. A., & ... (2011). Dampak Penerapan Budaya Tri Hita Karana Terhadap Orientasi Kewirausahaan Dan Orientasi Pasar Serta Konsekuensinya Pada Kinerja Usaha (Studi Pada Industri Kecil Menengah Kerajinan Perak di Bali). In *Jurnal Aplikasi Manajemen* (Vol. 2, Issue 2, pp. 601–610). <https://jurnaljam.ub.ac.id/index.php/jam/article/view/253>
- Riyanti, C., & Raharjo, S. T. (2021). Asset Based Community Development Dalam Program Corporate Social Responsibility (Csr). *Jurnal Kolaborasi Resolusi Konflik*, 3(1), 112. <https://doi.org/10.24198/jkrk.v3i1.32144>
- Rosilawati, Y., & Mulawarman, K. (2019). Kearifan Lokal Tri Hita Karana Dalam Program Corporate Social Responsibility. *Jurnal ASPIKOM*, 3(6), 1215. <https://doi.org/10.24329/aspikom.v3i6.426>
- Sawitri, M. Y. (n.d.). *Implementasi Corporate Social Responsibility Dalam Pariwisata Berkelanjutan di De Vins Sky Hotel Seminyak. September 2022*, 1–8.
- Singh, K., & Misra, M. (2021). Linking Corporate Social Responsibility (CSR) and Organizational Performance: the moderating effect of corporate

reputation. *European Research on Management and Business Economics*, 27(1), 100139. <https://doi.org/10.1016/j.iedeen.2020.100139>

- Sudarso. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan*. Deepublish.
https://www.google.co.id/books/edition/Manajemen_Pemasaran_Jasa_Perhotelan_Dile/b9JBDAAAQBAJ?hl=id&gbpv=0
- Sudiarta, Suardana, A. (2014). Persaingan Daya Tarik Pariwisata Bali Suatu Kajian Konseptual dan Empiris. *Perhotelan Dan Pariwisata*, 4(1), 1–13.
- Sugiyono. (2015). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*.
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. In Sutopo (Ed.), *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Utama, R. (2015). *Pengantar Industri Pariwisata*. Deepublish.
https://www.google.co.id/books/edition/Pengantar_Industri_Pariwisata/lqr4CQAAQBAJ?hl=id&gbpv=0
- Wati, L. N. (2019). Model Corporate Social. In *Myria Publisher*.
- Yanti, N. K. E., Intan Saputra Rini, I. G. A., Damayanti, N. N. S. R., & Utami, N. M. S. (2020). Persepsi Masyarakat Sekitar Terhadap Corporate Social Responsibility Berlandaskan Konsep Tri Hita Karana Pada The Kayon Resort Ubud. *WACANA EKONOMI (Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Akuntansi)*, 19(2), 108–113. <https://doi.org/10.22225/we.19.2.2368.108-113>



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI