

**IMPLEMENTASI TRI HITA KARANA  
PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT  
DI HOTEL INFINITY8 BALI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**NI KADEK JUMIATI PARWATI**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2022**

**SKRIPSI**  
**IMPLEMENTASI TRI HITA KARANA**  
**PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT**  
**DI HOTEL INFINITY8 BALI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Oleh**  
**Ni Kadek Jumiati Parwati**  
**NIM 1815834050**

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

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

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

---

**PERNYATAAN ORISINALITAS**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ni Kadek Jumiati Parwati  
NIM : 1815834050  
Program Studi : Manajemen Bisnis Pariwisata  
Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi berjudul:

**Implementasi Tri Hita Karana pada Front Office Department  
di Hotel Infinity8 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, 2 Agustus 2022  
Yang membuat pernyataan,

Ni Kadek Jumiati Parwati

## **SKRIPSI**

# **IMPLEMENTASI TRI HITA KARANA PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT DI HOTEL INFINITY8 BALI**

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



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

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

# SKRIPSI

## IMPLEMENTASI TRI HITA KARANA PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT DI HOTEL INFINITY8 BALI

Diajukan Oleh:

**Ni Kadek Jumiati Parwati**  
**NIM 1815834050**

Telah Disetujui dan Diterima dengan Baik Oleh:

Dosen Pembimbing I,

**Dr. Dra. Lien Darlina, M.Hum**  
**NIP 196612081993032001**

Dosen Pembimbing II,

**Dr. Drs. I Ketut Sutarna, M.A**  
**NIP 196312311989101001**

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

Mengetahui

Ketua Jurusan Pariwisata,



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

**SKRIPSI**  
**IMPLEMENTASI TRI HITA KARANA**  
**PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT**  
**DI HOTEL INFINITY8 BALI**

**Telah diuji dan Dinyatakan Lulus Ujian pada:**  
**Hari Selasa, 2 Agustus 2022**

**PENGUJI**

**KETUA:**



**Dr. Dra. Lien Darlina, M.Hum**  
**NIP 196612081993032001**

**ANGGOTA:**

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI



1. **Dra. Nyoman Mastiani Nadra, M. Par**  
**NIP 196211251990032001**



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

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat dan rahmat-Nya yang dilimpahkan kepada penulis sehingga dapat menyusun skripsi yang berjudul “Implementasi Tri Hita Karana pada Front Office Department di Hotel Infinity8 Bali”. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini terdapat banyak kendala yang dihadapi akibat terbatasnya pengetahuan ataupun sumber-sumber yang menunjang penyusunan skripsi ini.

Tujuan penulisan skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat menyelesaikan pendidikan D4 Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali. Dengan rasa terima kasih yang terdalam, penulis akan menyampaikan penghargaan khusus bagi mereka yang telah membimbing saat menyelesaikan skripsi ini dan mereka adalah:

1. I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom., selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D., selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan dukungan dan kemudahan selama ini sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Dr. Gede Ginaya, M.Si., selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Dra. Ni Nyoman Triyuni, M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata yang telah banyak memberikan arahan dan bantuan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini.

5. Ni Luh Eka Armoni, SE., M.Par., selaku Koordinator Praktik Kerja Lapangan Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata yang telah membantu dan memberikan saran kepada penulis dalam melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di industri.
6. Dr. Dra. Lien Darlina, M.Hum., selaku Dosen Pembimbing I, atas waktu, bimbingan serta motivasi selama proses penyusunan skripsi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
7. Dr. Drs. I Ketut Utama, M.A., selaku Dosen Pembimbing II, atas waktu, bimbingan serta motivasi selama proses penyusunan skripsi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
8. Seluruh Dosen Jurusan Pariwisata yang telah memberikan bimbingan dan pengetahuan yang luas kepada penulis selama mengikuti perkuliahan di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.
9. Pihak Manajemen Infinity8 Bali khususnya di bagian Departemen *Front Office* yang telah membantu penulis selama melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Lapangan dengan memberikan motivasi, kesempatan dan masukan dalam pengumpulan data skripsi.
10. Bapak I Wayan Suarna dan Ibu Ni Ketut Asih serta seluruh keluarga besar yang telah memberikan semangat, motivasi dan cinta kasih kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
11. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu, yang telah membantu dan mendukung kelancaran penyusunan skripsi ini.

Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat terutama dalam bidang perhotelan dan pariwisata. Penulis menyadari skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan dan mengharapkan masukan serta saran yang bersifat membangun agar bisa menjadi lebih baik.

Badung, Agustus 2022

Penulis



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

**IMPLEMENTASI TRI HITA KARANA  
PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT  
DI HOTEL INFINITY8 BALI**

**NI KADEK JUMIATI PARWATI  
NIM 1815834050**

**ABSTRACT**

*This study focuses on the implementation of Tri Hita Karana in the Front Office Department at Hotel Infinity8 Bali. The purpose of this study is to determine the implementation of Tri Hita Kara which is applied to the Front Office Department, and to determine the efforts made by the Front Office management to make the implementation of Tri Hita Karana is carried out consistently which is analyzed based on 3 variables, namely Parhyangan, Pawongan, and Palemahan. The data collection methods used were observation, questionnaires, Focus Group Discussion, and documentation. The data analysis method used is descriptive qualitative through data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results of this study indicate that the implementation of Tri Hita Karana in the Front Office Department is very suitable to be implemented as a whole with a total of 100% for Parhyangan, 93% for Pawongan, and 96% for Palemahan. However, there are several assessment indicators from Tri Hita Karana that have not been fulfilled, namely: activities to empower artists and special programs for saving and preserving the environment. The efforts that can be made to make the implementation of Tri Hita Karana continues to be carried out consistently, namely Parhyangan by providing opportunities for employees to worship and apply religious values with mutual respect. Pawongan by giving rights and obligations to employees, the surrounding community, and hotel guests. Palemahan by building a harmonious relationship with the environmental sector, utilizing energy sources efficiently, and minimizing the use of materials that are harmful to the environment.*

**Keywords:** *Implementation, Parhyangan, Pawongan, Palemahan, and Front Office.*

# IMPLEMENTASI TRI HITA KARANA PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT DI HOTEL INFINITY8 BALI

NI KADEK JUMIATI PARWATI  
NIM 1815834050

## ABSTRAK

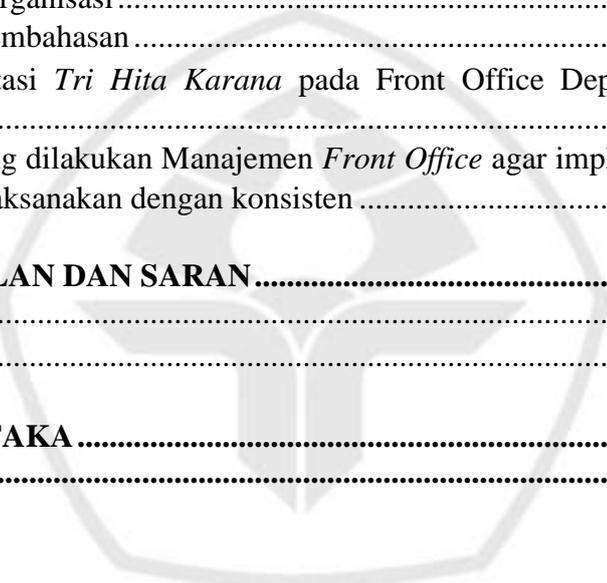
Penelitian ini berfokus mengenai implementasi *Tri Hita Karana* pada Departemen *Front Office* di Hotel Infinity8 Bali. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui implementasi *Tri Hita Kara* yang diterapkan pada Departemen *Front Office*, dan untuk mengetahui upaya yang dilakukan oleh manajemen *Front Office* agar implementasi *Tri Hita Karana* tetap dilaksanakan dengan konsisten yang dianalisis berdasarkan 3 variabel yaitu *Parhyangan*, *Pawongan*, dan *Palemahan*. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, kuesioner, *Focus Group Discussion*, dan dokumentasi. Metode analisis data yang digunakan adalah deskriptif kualitatif melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi *Tri Hita Karana* pada Departemen *Front Office* sudah sangat sesuai diimplementasikan secara keseluruhan dengan total 100% untuk *Parhyangan*, 93% untuk *Pawongan*, dan 96% untuk *Palemahan*. Akan tetapi ada beberapa indikator penilaian dari *Tri Hita Karana* yang belum terpenuhi, yakni: kegiatan untuk memberdayakan seniman dan program khusus penyelamatan dan pelestarian lingkungan. Adapun upaya yang dapat dilakukan agar implementasi *Tri Hita Karana* tetap dilaksanakan dengan konsisten yaitu *Parhyangan* dengan memberikan kesempatan untuk karyawan beribadah dan menerapkan nilai keagamaan dengan saling menghormati. *Pawongan* dengan memberikan hak dan kewajiban kepada karyawan, masyarakat sekitar, dan tamu hotel. *Palemahan* dengan membangun hubungan yang harmonis dengan bidang lingkungan, memanfaatkan sumber energi dengan efisien, dan meminimalisasi penggunaan bahan yang berbahaya bagi lingkungan.

**Kata Kunci:** Implementasi, *Parhyangan*, *Pawongan*, *Palemahan*, dan *Front Office*.

## DAFTAR ISI

Isi	Halaman
<b>COVER</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN GELAR SARJANA TERAPAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN PENETAPAN KELULUSAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>x</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	5
1.4.2 Manfaat Praktis.....	5
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	<b>7</b>
2.1 Landasan Teori .....	7
2.1.1 Hotel .....	7
2.1.2 <i>Front Office</i> .....	9
2.1.3 <i>Tri Hita Karana</i> .....	11
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya .....	14
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>17</b>
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	17
3.2 Objek Penelitian .....	17
3.3 Identifikasi Variabel .....	17
3.4 Definisi Operasional Variabel .....	18
3.5 Jenis dan Sumber Data .....	20
3.5.1 Jenis Data.....	20
3.5.2 Sumber Data .....	21
3.6 Metode Penentuan Sampel .....	22
3.7 Metode Pengumpulan Data .....	23

3.7.1 Observasi .....	23
3.7.2 Kuesioner.....	24
3.7.3 Dokumentasi.....	25
3.7.4 <i>FGD (Focus Group Discussion)</i> .....	25
3.7.5 Studi Kepustakaan .....	26
3.8 Teknik Analisis Deskriptif Kualitatif .....	26
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>29</b>
4.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian .....	29
4.1.1 Sejarah Singkat Hotel .....	29
4.1.2 Fasilitas Hotel .....	30
4.1.3 Struktur Organisasi .....	37
4.2 Hasil dan Pembahasan .....	45
4.2.1 Implementasi <i>Tri Hita Karana</i> pada Front Office Department di Hotel Infinity8 Bali .....	46
4.2.2 Upaya yang dilakukan Manajemen <i>Front Office</i> agar implementasi <i>Tri Hita Karana</i> tetap dilaksanakan dengan konsisten .....	62
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>68</b>
5.1 Simpulan.....	68
5.2 Saran .....	70
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>71</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>73</b>


  
 JURUSAN PARIWISATA  
 POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR TABEL

Nomor Tabel	Halaman
Tabel 1. 1 Kunjungan Wisatawan Domestik ke Bali .....	1
Tabel 2. 1 Ringkasan Hasil Penelitian Sebelumnya.....	14
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel Tri Hita Karana .....	18
Tabel 4. 1 Kategori Kamar Infinity8 Bali .....	31
Tabel 4. 2 Hasil Perbandingan Implementasi Tri Hita Karana .....	61



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR GAMBAR

<b>Nomor Gambar</b>	<b>Halaman</b>
Gambar 4. 1 Layangan All Dining .....	32
Gambar 4. 2 Langit Bar Lounge Dining .....	33
Gambar 4. 3 8trium Lounge & Café .....	34
Gambar 4. 4 Infinity Ballroom.....	34
Gambar 4. 5 Infinity Sky Pool .....	35
Gambar 4. 6 Infinity Gym.....	35
Gambar 4. 7 Business Center .....	36
Gambar 4. 8 Spa.....	36
Gambar 4. 9 Struktur Organisasi.....	37
Gambar 4. 10 Implementasi Parhyangan .....	47
Gambar 4. 11 Hasil Kuesioner Implementasi Parhyangan (Staf Front Office) ....	48
Gambar 4. 12 Hasil Kuesioner Implementasi Parhyangan (Tamu) .....	50
Gambar 4. 13 Implementasi Pawongan .....	51
Gambar 4. 14 Hasil Kuesioner Implementasi Pawongan (Staf Front Office).....	53
Gambar 4. 15 Hasil Kuesioner Implementasi Pawongan (Tamu).....	55
Gambar 4. 16 Implementasi Palemahan.....	56
Gambar 4. 17 Hasil Kuesioner Implementasi Palemahan (Staf Front Office).....	57
Gambar 4. 18 Hasil Kuesioner Implementasi Palemahan (Tamu).....	60

POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR LAMPIRAN

Nomor Lampiran	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	74
Lampiran 2 Hasil Tabulasi Data Kuesioner .....	77
Lampiran 3 Hasil Nilai Keseluruhan Implementasi <i>Tri Hita Karana</i> .....	80
Lampiran 4 Panduan Pertanyaan FGD ( <i>Focus Group Discussion</i> ).....	83
Lampiran 5 Hasil FGD ( <i>Focus Group Discussion</i> ) .....	86
Lampiran 6 Dokumentasi Kuesioner dan FGD ( <i>Focus Group Discussion</i> ) .....	93



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pertumbuhan pariwisata di Pulau Bali mengalami perkembangan pesat dari tahun ke tahun. Meningkatnya pertumbuhan pariwisata ini tentunya tidak terlepas dari pesona Pulau Bali sebagai salah satu destinasi yang diminati wisatawan serta adanya berbagai aktivitas bisnis pariwisata yang menyediakan beragam pilihan terbaik bagi wisatawan asing dan domestik untuk menginap sekaligus menikmati liburan yang berkesan. Perkembangan industri pariwisata pada daerah sekitar kawasan juga mengalami peningkatan di mana masyarakat lokal memanfaatkan peluang yang diciptakan dari adanya kunjungan wisatawan (Mahyuni, 2020:2).

Kunjungan wisatawan ke Bali memberikan dampak positif bagi perkembangan pariwisata di Pulau Bali, terutama bagi perekonomian masyarakat sendiri hingga menjadi salah satu sumber penghasil devisa negara terbesar. Saat ini dunia sedang dilanda musibah pandemi *Covid-19* yang menyebabkan menurunnya tingkat kunjungan wisatawan pada tahun 2020 dan 2021. Data bisa dilihat pada Tabel 1.1

**Tabel 1. 1 Kunjungan Wisatawan Domestik ke Bali**

<b>Bulan</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Januari	793,527	879,702	282,248
Pebruari	692,113	721,105	240,608
Maret	787,616	567,452	305,579
April	795,997	175,120	330,593

Mei	656,082	101,948	363,959
Juni	1,287,877	137,395	498,852
Juli	935,930	229,112	166,718
Agustus	925,360	355,732	202,187
September	812,003	283,349	298,950
Oktober	853,007	337,304	468,826
Nopember	852,626	425,097	513,482
Desember	1,152,901	382,841	629,590
<b>Jumlah</b>	<b>10,545,039</b>	<b>4,596,157</b>	<b>4,301,592</b>

Sumber: Badan Pusat Statistik Provinsi Bali (2021)

Dapat dilihat penurunan wisatawan yang datang ke Bali pada tahun 2019 dengan jumlah 10,545,039 menurun pada tahun 2020 yaitu 4,596,157 atau menurun hingga 56.41% dan berlanjut menurun pada tahun 2021 yaitu 4,301,592 atau menurun hingga 6.41% yang menyebabkan berbagai usaha pariwisata mengalami kerugian besar, penutupan usaha sementara hingga gulung tikar.

Pembangunan hotel dapat memberikan dampak penambahan lapangan kerja dan penambahan pendapatan asli daerah. Massuli Adi (2015:15) berpendapat pembangunan hotel dapat juga memberikan dampak pencemaran lingkungan alam, friksi dan konflik sosial dengan masyarakat sekitarnya yang merasa tidak mendapatkan manfaat. Oleh karenanya, dampak negatif tersebut harus mampu dikendalikan. Selain dampak dari pandemi *Covid-19* dan pembangunan hotel, adapun dampak negatif di sektor pariwisata menurut hasil survei *Art Tourism of Bali* dalam buku yayasan *THK Awards & Accreditation* bahwa terdapat delapan kesan buruk turis terhadap Bali, yaitu Bali kotor, penipuan oleh pedagang valuta asing dan sopir taksi yang curang, kemacetan, kerusakan alam dan pemandangan, terlalu banyak bangunan dengan gaya barat, terlalu banyak hotel, tidak cukup informasi yang benar tentang Bali, serta semakin

sulit menemukan budaya Bali di Bali (*THK Awards & Accreditation: 2012*). Untuk mengatasi dampak tersebut diperlukan suatu usaha untuk mengakomodasi nilai budaya lokal yang dianut masyarakat dalam usaha pengembangan pariwisata. Pranata (2017:10) berpendapat nilai kearifan lokal yang akrab pada masyarakat bisa digunakan sebagai filter. Salah satu kearifan lokal di Bali yang bisa digunakan sebagai pijakan dalam usaha mewujudkan pengembangan pariwisata adalah *Tri Hita Karana*.

*Tri Hita Karana* memuat nilai-nilai tentang hubungan yang harmonis antara manusia dan Tuhan sebagai unsur *Parhyangan*, manusia dan manusia sebagai unsur *Pawongan*, serta manusia dan lingkungan sebagai unsur *Palemahan*. Penerapan nilai-nilai *Tri Hita Karana* secara sadar dan dinamis akan membangun proses hubungan kehidupan yang seimbang. Dalam konteks kehidupan sosial, implementasi konsep *Tri Hita Karana* dapat dilihat dari pelaksanaan upacara keagamaan, gotong royong dalam kehidupan masyarakat serta memanfaatkan alam lingkungan untuk kesejahteraan manusia dengan tetap memperhatikan keseimbangannya (Pramesti, 2019:209).

Yayasan *Tri Hita Karana* menyosialisasikan konsep *Tri Hita Karana* melalui pemberian penghargaan kepada industri perhotelan yang telah memenuhi persyaratan untuk mendapat penghargaan berupa piagam *Tri Hita Karana Award*. Piagam penghargaan *Tri Hita Karana* ini diharapkan bisa mengajak pihak industri perhotelan di Bali agar mengimplementasikan konsep kearifan lokal *Tri Hita Karana*. Salah satu hotel yang belum maksimal mengimplementasikan konsep *Tri*

*Hita Karana* dalam operasionalnya dan belum terdaftar sebagai peserta *Tri Hita Karana Award & Accreditation* adalah Infinity8 Bali.

Infinity8 Bali adalah hotel bintang 4 yang berlokasi di Jalan By Pass Ngurah Rai No.88A Jimbaran, Nusa Dua, Kecamatan, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali 80361. Infinity8 Bali belum sepenuhnya bisa menerapkan konsep dari *Tri Hita Karana*. Hal tersebut dikarenakan beberapa faktor yang belum terpenuhi khususnya pada bagian *Front Office*, seperti: belum adanya sosialisasi menyeluruh tentang *Tri Hita Karana* di Infinity8 Bali (*Parhyangan*), belum ada kegiatan untuk memberdayakan seniman atau organisasi tradisional (*Pawongan*), belum ada program khusus terkait penyelamatan dan pelestarian lingkungan (*Palemahan*). Dengan demikian penelitian ini berupaya untuk mencari tahu mengenai implementasi *Tri Hita Karana* pada Front Office Department dan upaya yang dilakukan manajemen *Front Office* agar implementasi *Tri Hita Karana* tetap dilaksanakan dengan konsisten. Penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Implementasi *Tri Hita Karana* pada Front Office Department di Hotel Infinity8 Bali”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka dapat dijabarkan rumusan masalah dari latar belakang penelitian di atas adalah:

1. Bagaimanakah implementasi *Tri Hita Karana* pada Front Office Department di Hotel Infinity8 Bali?

2. Bagaimanakah upaya yang dilakukan manajemen *Front Office* agar implementasi *Tri Hita Karana* tetap dilaksanakan dengan konsisten?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, adapun tujuan dari penelitian ini:

1. Untuk mengetahui implementasi *Tri Hita Karana* pada *Front Office* Department di Hotel Infinity8 Bali.
2. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan manajemen *Front Office* agar implementasi *Tri Hita Karana* tetap dilaksanakan dengan konsisten.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diberikan dari penelitian ini sebagai berikut.

#### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Secara teoritis penelitian ini memiliki manfaat untuk menambah wawasan, keterampilan penulis dan diharapkan juga mampu menambah pengetahuan mengenai implementasi *Tri Hita Karana* pada hotel sehingga ilmu yang didapatkan bisa diterapkan selama melaksanakan pendidikan di kampus Politeknik Negeri Bali.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

1. Bagi Infinity8 Bali

Diharapkan pembahasan yang ada dalam penelitian ini nantinya akan menjadi bahan masukan bagi pihak perusahaan mengenai implementasi *Tri Hita Karana* pada *Front Office* Department di hotel Infinity8 Bali.

## 2. Bagi Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan bagi para mahasiswa khususnya Jurusan Pariwisata, sehingga bisa dijadikan referensi penelitian di masa yang akan datang.

## 3. Bagi Peneliti

Diharapkan data ini memberikan banyak pemahaman mengenai implementasi *Tri Hita Karana* pada hotel, menambah pengalaman yang berharga dan peneliti juga bisa mengaplikasikan berbagai ilmu serta pengetahuan yang telah diterima.



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil pembahasan pada bab 4, maka dapat disimpulkan bahwa implementasi *Tri Hita Karana* yang dilakukan oleh staf *Front Office* sudah maksimal, tetapi ada beberapa jawaban yang belum sesuai dalam implementasinya yakni pada aspek *Parhyangan* mendapatkan nilai rata-rata keseluruhan 100% sangat sesuai diimplementasikan. Pada aspek *Pawongan* mendapatkan nilai rata-rata keseluruhan 93%, tetapi jawaban terhadap pertanyaan ke-1 (Q1) yaitu kegiatan untuk memberdayakan seniman, tidak semua responden menjawab iya atau tiga responden menjawab iya, sehingga hasilnya adalah 33% atau kurang sesuai diimplementasikan. Pada aspek *Palemahan* mendapatkan nilai rata-rata keseluruhan 96%, tetapi jawaban terhadap pertanyaan ke-2 (Q2) yaitu program khusus penyelamatan dan pelestarian lingkungan, tidak semua responden menjawab iya atau kelima responden menjawab iya, sehingga hasilnya adalah 56% atau cukup sesuai diimplementasikan. Tamu hotel menyatakan implementasi pada aspek *Parhyangan* mendapatkan nilai rata-rata keseluruhan 89%, tetapi jawaban terhadap pertanyaan ke-3 (Q3) yakni adanya kegiatan keagamaan atau ibadah yang melibatkan tamu hotel, tidak semua responden menjawab ya atau ketiga responden menjawab ya, sehingga hasilnya adalah 67% sesuai diimplementasikan. Pada aspek *Pawongan* mendapatkan nilai rata-rata keseluruhan 89%, tetapi jawaban terhadap pertanyaan ke-3 (Q3) yakni adanya

kegiatan yang melibatkan seniman (pertunjukan tarian dan musik tradisional), tidak semua responden menjawab ya atau ketiga responden menjawab ya, sehingga hasilnya adalah 67% sesuai diimplementasikan. Pada aspek Palemahan mendapatkan nilai rata-rata keseluruhan 78%, tetapi jawaban terhadap pertanyaan ke-2 (Q2) yakni ketersediaan produk yang ramah lingkungan., tidak semua responden menjawab ya atau satu responden menjawab ya, sehingga hasilnya adalah 33% kurang sesuai diimplementasikan.

Front Office Department harus konsisten mengimplementasikan *Tri Hita Karana* yang sudah ada dan meningkatkan implementasi yang dirasa belum maksimal, karena jika implementasi *Tri Hita Karana* sudah maksimal diimplementasikan maka akan menciptakan hubungan yang harmonis antara aspek yang terlibat didalamnya. Maka disini perlu adanya suatu upaya dari manajemen itu sendiri antara lain pada aspek *Parhyangan* yakni memberikan kesempatan untuk karyawan beribadah, menerapkan nilai keagamaan dengan saling menghormati, dan pemberian cuti hari raya atau *public holiday*. Pada aspek *Pawongan* dengan memberikan penghargaan atau apresiasi kepada karyawan yang telah berprestasi, memberikan jaminan kesehatan, memberikan gaji dan bonus sesuai dengan kesepakatan, memberikan tunjangan hari raya, mengadakan evaluasi atau *meeting* agar karyawan dan pihak manajemen mampu menyampaikan pendapatnya dan dapat meningkatkan kinerja. Pada aspek *Palemahan* yakni membangun hubungan yang harmonis dengan bidang lingkungan, memanfaatkan sumber energi dengan efisien, dan meminimalisasi penggunaan bahan yang berbahaya bagi lingkungan.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil dan pembahasan serta simpulan yang telah diuraikan maka ada beberapa saran, antara lain:

1. Pihak Infinity8 Bali perlu meningkatkan penerapan *Tri Hita Karana* dengan mengikuti kompetisi *Tri Hita Karana Awards & Accreditation* dan implementasi *Tri Hita Karana* di Infinity8 Bali, khususnya pada Front Office Department harus dilakukan secara konsisten walaupun belum berpartisipasi dalam kompetisi *Tri Hita Karana Award & Accreditation*. Memberdayakan kembali seniman atau organisasi tradisional apabila *occupancy* hotel meningkat, seperti mengadakan *event* atau program yang berkonsep budaya sekaligus sebagai cara untuk menarik minat wisatawan untuk menginap di Infinity8 Bali.
2. Pihak Infinity8 Bali perlu mengadakan program mendaur ulang atau menjual barang-barang yang tidak terpakai pada bagian *Front Office*, seperti kardus pembungkus barang, kertas yang sudah tidak terpakai, dan barang lainnya agar tidak menumpuk dan menjadi sampah.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adzani , Putri Rofi, Y. P. K. (2016). Pelayanan Dalam Meningkatkan Tingkat Hunian Kamar Di Grandia Hotel Bandung. *Konferensi Nasional Ilmu Sosial Dan Teknologi*, 1(1), 267–276. [Http://Seminar.Bsi.Ac.Id/Knist/Index.Php/Univbsi/Article/View/56/54%0Ahttp://Seminar.Bsi.Ac.Id/Knist/Index.Php/Univbsi/Article/View/56](http://Seminar.Bsi.Ac.Id/Knist/Index.Php/Univbsi/Article/View/56/54%0Ahttp://Seminar.Bsi.Ac.Id/Knist/Index.Php/Univbsi/Article/View/56)
- Afrizal, P. D. (2015). Metode Penelitian Kualitatif: Sebuah Upaya Mendukung Penggunaan Penelitian Kualitatif Dalam Berbagai Disiplin Ilmu. *Penerbit: PT Rajagrafindo Persada, Jakarta.*
- Arikunto, S. (2010). *Manajemen Penelitian. Edisi Revisian. Jakarta: PT Rineka Cipta.*
- Astami, N. M. W., Wiarta, I. W., & Darsana, I. W. (2016). Penerapan Inkuiri Terbimbing Berbasis Tri Hita Karana Dapat Meningkatkan Sikap Sosial Dan Kompetensi Pengetahuan IPS. *MIMBAR PGSD Undiksha*, 4(1).
- Badan pusat statistik provinsi bali. (2021). *Tingkat Kunjungan Wisatawan Domestik Ke Bali.* [Https://Bali.Bps.Go.Id/Statictable/2018/02/09/29/Banyaknya-Wisatawan-Domestik-Bulanan-Ke-Bali-2004-2021](https://Bali.Bps.Go.Id/Statictable/2018/02/09/29/Banyaknya-Wisatawan-Domestik-Bulanan-Ke-Bali-2004-2021). Accessed 10 Nov, 2021.
- Bagyono. (2012). Teori Dan Praktik hotel Front Office. *Penerbit CV. Alfabeta: Bandung.*
- Hadi, W. (2014). *Peranan Front Desk Agent Dalam Membentuk Citra Positif Di Dunia Perhotelan.* V(2), 1–12.
- Hanifah, Sukarelawati, & Agustini. (2017). *Metode Promosi Melalui Direct Selling Dalam Meningkatkan Minat Konsumen Menggunakan Jasa Hotel Promotion Method As Direct Selling On Increasing The Interest Of Consumers Jurusan Ilmu Komunikasi , Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik , Universitas Djuanda.* 3(April), 47–60.
- Kementerian agama. (2022). *Wawasan Kerukunan Tri Hita Karana.* [Https://Kemenag.Go.Id/Read/Wawasan-Kerukunan-Dalam-Tri-Hita-Karana-25je2](https://Kemenag.Go.Id/Read/Wawasan-Kerukunan-Dalam-Tri-Hita-Karana-25je2). Accessed 27 Jan, 2022.
- Kusuma, I. W. A., Nyoman, D. I., Ariana, J., Par, M., & Putra, A. M. (2021). *Persepsi Karyawan Terhadap Implementasi Konsep Tri Hita Karana Di Sudamala Suites & Villas Sanur , Bali.* 5(1), 24–34.
- Mahyuni, L. P., & Dewi, I. G. A. A. T. (2020). Corporate Social Responsibility, Kearifan Lokal ‘Tri Hita Karana’, Dan Pariwisata Berbasis Masyarakat

Berkelanjutan. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 17(2), 99–105.

Massuli Adi, Ni Putu, Suarna, W., Windia, W., Magister, P., & Lingkungan, I. (2015). Pengelolaan Lingkungan Hotel. *Ecotrophic*, 9(2), 14–21.

Pramesti, D. S. (2019). Implementasi Konsep Tri Hita Karana Pada Akomodasi Pariwisata Di Nusa Dua, Bali (Study Kasus: Melia Bali Villas And Spa Resort). *Journey : Journal Of Tourismpreneurship, Culinary, Hospitality, Convention And Event Management*, 1(1 Special Edition), 207–228. <https://doi.org/10.46837/Journey.V1i1.24>

Pranata, K. A., Sri, A. A. P., & Putra, A. M. (2017). Penerapan Konsep Tri Hita Karana Di The Trans Resort Bali. *Jurnal Kepariwisata Dan Hospitalitas*, 1(1), 9–16.

Setiawati, D. O. (2019). *Eksplorasi Material Baja Dan Kaca Terhadap Perancangan Hotel Bintang Empat Di Bandung*. Institut Teknologi Nasional Bandung.

Sugiyono, (2015). Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods). *Penerbit CV. Alfabeta: Bandung, Vol 28*.

Sugiyono, (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R & D. *Bandung: Alfabeta*.

Sugiyono, (2017). Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, Dan R&D. *Penerbit CV. Alfabeta: Bandung*.

Sukamerta, I. K. N., & Andiani, N. D. (2020). Penanganan Keluhan Tamu Dengan Metode ILEAD Oleh Karyawan Kantor Depan Di Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, 3(1), 36. <https://doi.org/10.23887/Jmpp.V3i1.29000>

Wijaya, C. P., & Santoso, T. P. B. (2018). Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Tingkat Hunian Kamar Pada Hotel Bali Mandira Legian – Bali. *Jurnal Ekonomi Dan Pariwisata*, 13(1), 42–53. <http://www.jurnal.undhirabali.ac.id/index.php/Pariwisata/Article/View/341>

Wisnu Wardana, I. I. G. N, dkk (2016). *Tri Hita Karana Award & Accreditation 2016. Bali: Dipublikasikan Oleh Yayasan Tri Hita Karana Bali*.

Yuliandari, N. K. (2020). Pendekatan Tri Hita Karana Dalam Meningkatkan Motivasi Berwirausaha Mahasiswa. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 17(1), 118. <https://doi.org/10.38043/Jmb.V17i1.2346>