

**IMPLEMENTASI PROGRAM *CORPORATE SOCIAL
RESPONSIBILITY* (CSR): STUDI KASUS
DI HOTEL GUMILANG REGENCY BANDUNG**

PROYEK AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan
Program Diploma IV
Program Studi Administrasi Hotel
Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung



Oleh:

LIDWINA YOSEPHINE

Nomor Induk: 201621268

**JURUSAN PERHOTELAN
PROGRAM STUDI
ADMINISTRASI HOTEL**

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA
BANDUNG
2020**

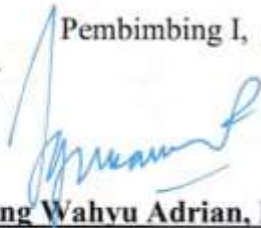
LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL SKRIPSI/PROYEK AKHIR/TUGAS AKHIR

“IMPLEMENTASI PROGRAM *CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY* (CSR): STUDI KASUS DI HOTEL GUMILANG REGENCY BANDUNG”

NAMA : Lidwina Yosephine
NIM : 201621268
PROGRAM STUDI : Administrasi Hotel
JURUSAN : Hospitaliti

Pembimbing I,



I Gusti Agung Wahyu Adrian, MM.Par., M.Sc.
NIP. 19780605 200912 1 002

Pembimbing II,



Drs. Deden Saepudin, M.Pd.
NIP. 19670615 199603 1 001

Bandung,

Mengetahui,

Kepala Bagian Administrasi Akademik dan
Kemahasiswaan,

Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc
NIP.19710506 199803 1 001

Menyetujui,

Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung



Faisal, MM.Par.,CHE
NIP. 19730706 199503 1 001

HALAMAN MOTTO

"IT'S ALWAYS SEEM IMPOSSIBLE UNTIL IT'S DONE."

- NELSON MANDELA

HALAMAN PERSEMBAHAN

“Untuk Tuhan,
Bangsa,
dan Almamater.”

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Lidwina Yosephine

Tempat/Tanggal Lahir : Tangerang, 29 November 1998

NIM : 201621268

Program Studi : Administrasi Hotel

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi yang berjudul: **“Implementasi Program *Corporate Social Responsibility* (CSR): Studi Kasus di Hotel Gumilang Regency Bandung”** ini adalah merupakan hasil karya dan hasil penelitian saya sendiri, bukan merupakan hasil penjiplakan, pengutipan, penyusunan oleh orang atau pihak lain atau cara-cara lain yang tidak sesuai dengan ketentuan akademik yang berlaku di STP Bandung dan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
2. Dalam Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang atau pihak lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan sumber, nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Surat Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dalam naskah Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi ini ditemukan adanya pelanggaran atas apa yang saya nyatakan di atas, atau pelanggaran atas etika keilmuan, dan/atau ada klaim terhadap keaslian naskah ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung ini serta peraturan-peraturan terkait lainnya.
4. Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, Juli 2020

Yang membuat pernyataan,



Lidwina Yosephine

201621268

ABSTRAK

Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa akomodasi, Hotel Gumilang Regency mengimplementasikan program Corporate Social Responsibility (CSR) sebagai salah satu bentuk tanggung jawab perusahaannya. Hotel Gumilang Regency memiliki trek rekor CSR yang cukup baik karena telah rutin melakukan aktifitas CSR selama 30 tahun terutama demi menjaga hubungan baik dengan warga sekitar hotel dikarenakan lokasi hotel yang berbatasan langsung dengan pemukiman warga. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui lebih lanjut mengenai konsep, implementasi dan manfaat program CSR Hotel Gumilang Regency dalam aspek ekonomi, sosial dan lingkungan atau yang dikenal juga dengan istilah “*The Triple Bottom Line*” atau 3P. Penelitian ini dilaksanakan mulai dari Februari 2020 hingga Juni 2020. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan studi kasus. Wawancara, observasi serta pengumpulan data sekunder juga akan dilakukan penulis demi mendapatkan informasi yang akurat dan kredibel. Wawancara dilakukan kepada 2 pihak narasumber yaitu pihak pelaksana program CSR, yaitu karyawan hotel Gumilang Regency serta pihak penerima CSR yaitu perwakilan warga sekitar hotel. Setelah memproses dan menganalisis data yang telah diperoleh dari narasumber dapat disimpulkan bahwa secara konsep Hotel Gumilang Regency mengimplementasikan aspek CSR 3P yang dikenal dengan Gumilang Cerdas, Gumilang Hijau, & Gumilang Peduli. Secara tahap implementasi program CSR dibagi menjadi CSR terencana dan CSR tidak terencana. Banyak manfaat dan dampak positif yang dirasakan masyarakat dan hotel. Masyarakat yang mendukung praktik bisnis perusahaan karena kedekatan dan hubungan baik antara pihak hotel dan masyarakat juga berdampak baik pada resiko bisnis perusahaan dimana perusahaan bisa fokus pada praktik bisnisnya dan terhindar dari konflik dengan masyarakat sekitar.

Kata Kunci: Hotel Gumilang Regency, Implementasi CSR, Corporate Social Responsibility (CSR)

ABSTRACT

As a company that works in the accommodation sector, Gumilang Regency Hotel implement CSR Program as one of the company's commitment. Gumilang Regency Hotel has a decent CSR record due to constant CSR program activity for 30 years to maintain a good relation with local society because the hotel is directly bordered to the local residential areas. The aim of this research is to know further about the concept, implementation, and benefit CSR program based on "The Triple Bottom Line" or 3P which are Profit, People and Planet. This research started since February 2020 until June 2020. This Research used the qualitative method with case study. Interview, observation and all secondary data collection are done to get the most accurate and credible information. Interviews are done to both Hotel as the CSR executor and local society as the CSR recipient. After processing and analyzing the data from the interviewees, conclusion has been made. Gumilang Regency Hotel implement 3P aspect which known as Gumilang Cerdas, Gumilang Hijau & Gumilang Peduli. For the implementation stage divided into planned CSR & unplanned CSR. A lot of benefit and positive impact that both company and society received from CSR Program. Society support the company's business practices because the closeness and good relations between the hotel and the community also have a good impact on the business risks of the company where the company can focus on its business practices and avoid conflict with the local community.

Key words: Hotel Gumilang Regency, CSR Implementation, Corporate Social Responsibility (CSR)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Proyek Akhir yang berjudul **“IMPLEMENTASI PROGRAM *CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY* (CSR): STUDI KASUS DI HOTEL GUMILANG REGENCY BANDUNG”** dengan tepat waktu. Proyek akhir ini disusun agar demi mendapatkan gelar Sarjana Sains Terapan Pariwisata (S.Tr. Par) pada Program Studi Administrasi Hotel di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung. Penulis menyadari karya proyek akhir ini tidak terlepas dari bimbingan dan bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu dengan segala hormat dan kerendahan hati perkenankanlah penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Faisal, MM.Par., CHE., selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung,
2. Bapak Andar Danova L. Goeltom, S. Sos., M.Sc. selaku Kepala Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan,
3. Bapak Edison Sitompul, S. Sos., MM. Selaku Ketua Jurusan Hospitality,
4. Bapak Pudin Saepudin, S.ST. Par., MP.Par., selaku Ketua Program Studi Administrasi Hotel,
5. Bapak I Gusti Agung Wahyu Adrian, MM.Par., M. Sc, selaku Pembimbing I yang senantiasa membimbing dan memberikan pengarahan selama melakukan proses penelitian dari awal hingga akhir,
6. Bapak Drs. Deden Saepudin, M.Pd. selaku Pembimbing II yang telah membimbing dan membantu dalam proses penulisan dan penyelesaian proyek akhir ini,
7. Seluruh dosen dan karyawan Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung, khususnya program studi Administrasi Hotel,
8. Manajemen Hotel Gumilang Regency yang telah bersedia hotelnya menjadi lokus penelitian,
9. Bapak Redemtus Dionisius, selaku *HR Coordinator* Hotel Gumilang Regency yang telah meluangkan waktunya membantu proses pengumpulan data penelitian,

10. Bapak Dede Kasim, selaku perwakilan warga masyarakat RW 02 penerima CSR yang telah banyak membantu dalam proses wawancara untuk mengumpulkan data penelitian,
11. Kedua orang tua, serta adik dan keluarga besar penulis yang selalu mendukung dan mendoakan kesuksesan penulis dari awal masa perkuliahan hingga sekarang,
12. Evita Ariestania & Prissilia Angraeni, serta rekan-rekan seperjuangan Administrasi Hotel Angkatan 2016, khususnya ADH A 2016,
13. Seluruh pihak yang telah membantu penulis dan mohon maaf tidak bisa disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan proyek akhir ini masih terdapat banyak kekurangan dan kesalahan didalamnya, dikarenakan keterbatasan ilmu pengetahuan dan wawasan serta pengalaman yang penulis miliki. Dengan itu mohon maaf atas segala kekurangan dan kesalahan yang terdapat dalam penulisan proyek akhir ini, tidak lupa penulis memohon kritik dan saran serta masukan yang membangun dan dapat membuat penelitian ini menjadi lebih baik.

Bandung, Juli 2020

Lidwina Yosephine

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	II
HALAMAN MOTTO	III
HALAMAN PERSEMBAHAN	IV
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA	V
ABSTRAK	VI
ABSTRACT	VII
KATA PENGANTAR	VIII
DAFTAR ISI	X
DAFTAR GAMBAR	XI
DAFTAR TABEL	XII
DAFTAR LAMPIRAN	XIII
BAB I PENDAHULUAN	1
A. LATAR BELAKANG PENELITIAN.....	1
B. FOKUS PENELITIAN	8
C. TUJUAN PENELITIAN	9
D. MANFAAT PENELITIAN	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
A. KAJIAN TEORI.....	11
B. KERANGKA BERPIKIR.....	27
BAB III METODE PENELITIAN	28
A. RANCANGAN PENELITIAN.....	28
B. OBJEK PENELITIAN.....	28
C. PENGUMPULAN DATA	29
D. ANALISIS DATA	31
E. PENGUJIAN KEABSAHAN DATA.....	32
F. JADWAL PENELITIAN.....	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	35
A. HASIL PENELITIAN	35
B. PEMBAHASAN	51
BAB V SIMPULAN DAN REKOMENDASI	56
A. SIMPULAN.....	56
B. REKOMENDASI.....	57
DAFTAR PUSTAKA	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Konsep The Triple Bottom Line	14
Gambar 2 Kategori Pelaksanaan CSR di Indonesia	26
Gambar 3 Kerangka Pemikiran.....	27
Gambar 4 CSR Gumilang Cerdas	43
Gambar 5 CSR Gumilang Peduli	44
Gambar 6 CSR Gumilang Peduli	45
Gambar 7 CSR Gumilang Peduli	46
Gambar 8 Tahapan Implementasi Program CSR Terencana	49
Gambar 9 Tahapan Implementasi Program CSR Tidak Terencana	49

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Jadwal Penelitian	34
Tabel 2 Hasil Olahan Wawancara Narasumber 1	36
Tabel 3 Hasil Olahan Wawancara Narasumber 2	38
Tabel 4 Hasil Olahan Wawancara Narasumber 1 (Tahapan Implementasi CSR)	47
Tabel 5 Hasil Olahan Wawancara Narasumber 2 (Tahapan Implementasi CSR)	48
Tabel 6 Hasil Olahan Wawancara Narasumber 1 (Manfaat CSR)	50
Tabel 7 Hasil Olahan Wawancara Narasumber 2 (Manfaat CSR)	50

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Transkrip Wawancara	61
Lampiran 2 Data CSR Hotel Gumilang Regency	71
Lampiran 3 Hasil Turnitin	72
Lampiran 4 Surat Izin Penelitian.....	73
Lampiran 5 Surat Keterangan Penelitian.....	74
Lampiran 6 Surat Telah Melakukan Penelitian	75
Lampiran 7 Daftar Riwayat hidup.....	76

DAFTAR PUSTAKA

- Aras, G & Crowther, D. 2009. *Global Perspective on Corporate Governance and Corporate Social Responsibility*. Aldershot: Gower.
- Danim, S. 2002. *Menjadi Peneliti Kualitatif*. Bandung: Pustaka Setia.
- Daniri, M. A. 2008. *Standarisasi CSR, Majalah Bisnis & CSR Reference For Decision Maker*, Vol. 1, No. 6.
- Elkington, J. 1997. *Cannibals with Forks: The Triple Bottom Line of 21st Century Business*. Oxford: Capstone.
- Hadi, N. 2011. *Corporate Social Responsibility*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Indraini, A. (2020, April 7). Ampun! Sudah 1.500 Hotel di RI Tutup Gara-gara Corona. Detik Finance. Diakses pada 7 April 2020 dari <https://finance.detik.com/>
- Kotler, P. dan Nancy, L. 2005. *Corporate Social Responsibility; Doing the Most Good you're your Company and Your Cause*. New Jersey: JohnWiley & Sons, Inc.
- Majid, P. 2012. *Pengaruh Penerapan Corporate Social Responsibility (Csr) Terhadap Citra Perusahaan Pada PT. Hadji Kalla Cabang Sultan Alauddin, Makassar*. Skripsi. Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Hasanuddin Makassar.
- Miles, M.B, dan Huberman, A. M. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Edition 3*. USA: Sage Publications.
- Satria, L. (2020, April 6). Pariwisata Dunia Ambruk Karna Virus Corona. Republika online. Diakses pada 7 April 2020 dari <https://republika.co.id/>

- Setiawan, G. 2004. *Implementasi dalam Birokrasi Pembangunan*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Soekadijo, R. G. (2000). *Anatomi Pariwisata*. Jakarta: Penerbit PT Gramedia. Pustaka Utama.
- Solihin, I. 2009. *Corporate Social Responsibility from Charity to Sustainability*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulastiyono, A. (2001). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Susanto, A. B. (2009). *Reputation Driven Corporate Social Responsibility Pendekatan Startegic Management Dalam CSR*. Jakarta: Erlangga
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas.
- Usman, N., 2002, *Konteks implementasi berbasis Kurikulum*. Bandung: CV Sinar Baru.
- Wibisono, Y. 2007. *Membedah Konsep & Aplikasi Corporate Social Responsibility*. Gresik: Fascho Publishing.