

IMPLEMENTASI *CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY*
(STUDI KASUS DI LEMBANG ASRI RESORT)

PROYEK AKHIR

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



Lintang Errina Utami
(201621289)

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI HOTEL
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA
BANDUNG

2020

LEMBAR PENGESAHAN

IMPLEMENTASI *CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY* (STUDI KASUS DI LEMBANG ASRI RESORT)

NAMA : LINTANG ERRINA UTAMI
NIM : 201621289
PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI HOTEL
JURUSAN : HOSPITALITI

Pembimbing I,



Brantas, Dr., M.P.d

NIP.19610716 198403 1 001

Pembimbing II,



Erfin Roesfian, S.Sos., MM.Par.

NIP.19590323 198203 1 003

Bandung, 17 Juli 2020

Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan,

Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc

NIP.19710506 199803 1 001

HALAMAN MOTTO

Apapun juga yang kamu perbuat, perbuatlah dengan segenap hatimu seperti untuk Tuhan dan bukan untuk manusia.

(Kolose 3 : 23)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Untuk orang tuaku, diriku, dan teman seperjuanganku yang terus berjuang sampai saat ini.

PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Lintang Errina Utami
Tempat/Tanggal Lahir : Jakarta, 15 Agustus 1998
NIM : 201621289
Program Studi : Administrasi Hotel
Jurusan : Hospitaliti

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi yang berjudul: **"IMPLEMENTASI CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY (STUDI KASUS DI LEMBANG ASRI RESORT)"** 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,



Lintang Errina Utami

201621289

ABSTRAK

Lembang Asri Resort merupakan usaha yang bergerak di bidang jasa akomodasi yang menerapkan *Corporate Social Responsibility* (CSR) sebagai salah satu bentuk agenda kegiatan perusahaan. Proyek akhir ini mengkaji bagaimana implementasi CSR di Lembang Asri Resort serta apakah kegiatan yang dilaksanakan sudah berjalan secara efektif atau belum. Penelitian ini termasuk dalam penelitian kualitatif menggunakan metode analisis deskriptif. Terdapat dua informan di dalam penelitian ini, antara lain dari pihak internal (*Human Resources* Lembang Asri) dan eksternal (perwakilan masyarakat yang menerima bantuan CSR). Penulis dapat menarik kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan yaitu, Lembang Asri telah implementasikan CSR dengan cukup baik. Hal ini ditandai dengan kegiatan CSR di berbagai bidang yang telah dilakukan. Tetapi dalam pelaksanaanya belum efektif karena dianggap kurang maksimal dan belum tepat guna. Sehingga diperlukan beberapa perbaikan dalam program CSR agar dapat berjalan dengan maksimal. Hal ini ditujukan agar program CSR yang dilaksanakan tepat guna dan tepat sasaran.

Kata kunci : Lembang Asri Resort, Implementasi CSR, Efektivitas CSR

ABSTRACT

Lembang Asri Resort is a business field in accommodation services that implements Corporate Social Responsibility (CSR) as a form of corporate activity agenda. This final project examines how the implementation of CSR in Lembang Asri Resort and whether the activities carried out are running effectively or not. This study was included in a qualitative study using descriptive analysis methods. There are two informants in this study, including internal (Human Resources Lembang Asri) and external parties (community representatives who received CSR assistance). The author can draw conclusions from the results of research that has been done namely, Lembang Asri has implemented CSR quite well. This is marked by CSR activities in various fields that have been carried out. But the implementation has not been effective because it is considered less than optimal and not appropriate. So we need some improvements in the CSR program so that it can run optimally. It is intended that the CSR program implemented is effective and on target.

Keywords: Lembang Asri Resort, CSR Implementation, CSR Effectiveness

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunianya, penulis dapat menyelesaikan Proposal Proyek Akhir yang berjudul **IMPLEMENTASI CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY (STUDI KASUS DI LEMBANG ASRI RESORT)** dengan baik. Penulis menyadari bahwa penelitian ini atas dukungan berbagai pihak baik secara moril maupun materil. Oleh karena itu ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada seluruh pihak yang sudah membantu dalam penyusunan Proposal Penelitian ini terutama 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, S.Sos., MM. Selaku Ketua Jurusan Hospitality,
4. Bapak Pudin Saepudin, SST.Par., MPPar., selaku Ketua Program Studi Administrasi Hotel,
5. Bapak Brantas, Dr., M.P.d. selaku pembimbing I yang telah membimbing penulis dengan memberikan berbagai arahan dan masukan serta memberikan semangat dan motivasi dalam melakukan penelitian ini.
6. Bapak Erfin Roesfian, S.Sos., MM.Par. selaku pembimbing II yang telah membimbing dan memperluas wawasan peneliti. Serta membantu dalam penyelesaian Usulan Penelitian ini.

7. Manajemen Lembang Asri Resort, yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian di Lembang Asri Resort, Lembang, Jawa Barat.
8. Bapak Banua Budi Selaku HRD di Lembang Asri Resort yang telah meberikan data kepada penulis untuk melengkapi penelitian ini.
9. Kedua Orang Tua dan keluarga besar, yang senantiasa memberikan semangat, motivasi dan dukungan penuh kepada penulis,
10. Seluruh rekan mahasiswa Prodi Administrasi Hotel Angkatan 2016 yang sudah berjuang bersama. Saya bersyukur atas kebersamaan dan dukungan yang dijalin.

Semoga segala kebaikan semua pihak yang berpartisipasi dalam penyusunan penelitian ini boleh dibalaskan oleh Tuhan Yang Maha Esa. Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan dan terdapat kekurangan. Penulis menerima berbagai kritik dan saran membangun yang dapat dijadikan referensi bagi penulis.

Bandung, 10 April 2020

Lintang Errina Utami

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Fokus Penelitian	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	10
BAB II	12
TINJAUAN PUSTAKA	12
A. Kajian Teori	12
1. Teori <i>Corporate Social Responsibility</i>	12
2. Teori Implementasi CSR	17
3. Teori Efektivitas	20
B. Kerangka Pemikiran	21
BAB III	23
METODE PENELITIAN	23
A. Pendekatan Penelitian	23
B. Objek Penelitian	23
C. Teknik Pengambilan Sampel	24
D. Metode Pengumpulan Data	24
E. Metode Analisis Data	25
F. Pengujian Pengabsahan Data	27
G. Jadwal Penelitian	31

BAB IV	33
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	33
BAB V	50
KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	50
DAFTAR PUSTAKA	54
LAMPIRAN	56

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Program CSR di Lembang Asri Resort Tahun 2017.....	6
Tabel 2	Program CSR di Lembang Asri Resort Tahun 2018.....	7
Tabel 3	Program CSR di Lembang Asri Resort Tahun 2019.....	8
Tabel 4	Jadwal Penelitian.....	28

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Multi Lapis Konsep CSR.....	14
Gambar 2	Kerangka Pemikiran.....	20
Gambar 3	Komponen Analisis Data Model Interaktif.....	24

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN I	HASIL WAWANCARA.....	55
LAMPIRAN II	DOKUMENTASI CSR.....	61
LAMPIRAN III	SURAT IJIN PENELITIAN.....	64
LAMPIRAN IV	SURAT PEMBERITAHUAN PENELITIAN.....	65
LAMPIRAN V	SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN.....	67
LAMPIRAN VI	DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	68

LAMPIRAN II
DOKUMENTASI PELAKSANAAN CSR

Kegiatan Gotong Royong



Sumber : Dokumentasi Lembang Asri Resort (2020)

Kegiatan Olahraga Bersama



Sumber : Dokumentasi Lembang Asri Resort (2020)

Donasi Hewan Kurban



Sumber : Dokumentasi Lembang Asri Resort (2020)

IMPLEMENTASI CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY (STUDI KASUS DI LEMBANG ASRI RESORT)

ORIGINALITY REPORT

28%

SIMILARITY INDEX

21%

INTERNET SOURCES

5%

PUBLICATIONS

25%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	Submitted to Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung Student Paper	3%
2	repository.unpas.ac.id Internet Source	2%
3	Submitted to Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia Student Paper	1%
4	id.123dok.com Internet Source	1%
5	Submitted to Universitas Pendidikan Indonesia Student Paper	1%
6	www.scribd.com Internet Source	1%
7	digilib.unila.ac.id Internet Source	1%
8	eprints.undip.ac.id Internet Source	1%



Kementerian Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif
Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA BANDUNG

Jalan Dr. Setiabudhi 186 Bandung 40141,

T. +62 22 2011456 • F.+62 22 2012097

E. contact@stp-bandung.ac.id • www.stp-bandung.ac.id

Nomor : 169/SB/ADAK/aa/02/2020
Lampiran : -
Perihal : Izin Penelitian

10 Februari 2020

Kepada Yth.

Bapak Budi
HUMAN RESOURCES LEMBANG ASRI RESORT

Dengan ini kami beritahukan bahwa :

Nama : LINTANG ERRINA UTAMI
NIM : 201621289
Program : Diploma IV
Semester : VIII (delapan)

adalah mahasiswa Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung, Jurusan Hospitaliti, Program Studi Administrasi Hotel, Tahun Akademik 2019/ 2020.

Sehubungan dengan akhir dari masa perkuliahan, yang mana para mahasiswa tersebut diwajibkan membuat/menyusun suatu Proyek Akhir, maka kami mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara dapat membantu mahasiswa tersebut diatas, dalam mengumpulkan data, Penyebaran Kuesioner, Informasi dan brosur mengenai Instansi/perusahaan/Hotel yang Bapak/Ibu/Saudara pimpin.

Atas perhatian dan bantuan yang Bapak/Ibu/Saudara berikan, kami sampaikan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya.

A.n. KETUA SEKOLAH TINGGI PARIWISATA BANDUNG
Kepala Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan,



ANDAR DANOVA L. GOELTOM, S.Sos., M.Sc.
NIP. 19710506 199803 1 001

SS



Jl. Kolonel Masturi KM. 4
Lembang, Bandung 40391

phone: (022) 2787690 / 91
fax: (022) 2787891
sms: 0815 717 5078

www.lembangasrihotel.co.id

marketing@lembangasrihotel.co.id

SURAT KETERANGAN

No : 01/HRD-LA/II/2020

Dari : LEMBANG ASRI RESORT Tanggal : 21 Februari 2020
Kepada : STP Bandung Perihal : Keterangan Bersedia

Dengan hormat,
Sehubungan dengan surat ijin No. 169/SB/ADAK/aa/02/2020, mengenai Izin Penelitian,

3. Nama : LINTANG ERRINA UTAMI
4. NIM : 201621289

Dengan ini menyatakan bersedia untuk membantu menyediakan data untuk keperluan kegiatan tersebut. Demikian surat ini dibuat, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Lembang, 21 Februari 2020

Banua Budi
Human Resource



Jl. Kolonel Masturi KM. 4
Lembang, Bandung 40391

phone: (022) 2787690 / 91
fax: (022) 2787891
sms: 0815 717 5078

www.lembangasri-hotel.com

reservation@lembangasri-hotel.com

PERNYATAAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN

No : 01/HRD-LA/VII/2020

Dari : LEMBANG ASRI RESORT Tanggal : 13 Juli 2020
Kepada : Yth. Kepala Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan
STP Bandung
Jl. Dr. Setiabudhi 186 Bandung

Dengan hormat,
Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Banua Budi Utama Lumban Radja S. H.
Jabatan : Human Resource
Alamat : Jl. Laksana B. 13 Lembang
Telp/HP : 08112285851

Menyatakan bahwa nama mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : Lintang Errina Utami
NIM : 201621289
Program Studi : Administrasi Hotel
Jurusan : Hospitaliti

Telah selesai melaksanakan penelitian di tempat kami pada tanggal 21 Februari 2020 s.d. tanggal 10 Juli 2020 dalam rangka menyusun Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi dengan judul penelitian "**IMPLEMENTASI CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY (STUDI KASUS DI LEMBANG ASRI RESORT)**".

Demikian surat ini dibuat, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Lembang, 13 Juli 2020


Banua Budi Utama S. H.
Human Resource


LAMPIRAN VI
DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. DATA PRIBADI

Nama : Lintang Errina Utami
NIM : 201621289
Tempat, Tanggal Lahir : Jakarta, 15 Agustus 1998
Alamat : Jl. Catania Ext. no B 11,
Deltamas, Cikarang



B. DATA ORANG TUA

Nama Ayah : Rinaldi Suhardono Manik
Pekerjaan : Pegawai Swasta
Agama : Kristen Protestan
Nama Ibu : Tetty Hariati
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
Agama : Kristen Protestan
Alamat : Jl. Catania Ext. no B 11, Deltamas, Cikarang

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

Nama Institusi	Tahun Ajaran	Keterangan
SD Karya Iman	2004 - 2010	Lulus
SMP Tunas Bangsa	2010 - 2013	Lulus
SMAK Anglo	2013 - 2016	Lulus
Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung	2016 - 2020	Lulus

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Nama Institusi	Posisi	Periode
MiCasa All Suites Hotel, Kuala Lumpur	<i>Intern</i>	Maret – Agustus 2018
Bvlgari Resort Bali	<i>Intern</i>	Juli – Januari 2019

IMPLEMENTASI CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY (STUDI KASUS DI LEMBANG ASRI RESORT)

ORIGINALITY REPORT

28%

SIMILARITY INDEX

21%

INTERNET SOURCES

5%

PUBLICATIONS

25%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	Submitted to Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung Student Paper	3%
2	repository.unpas.ac.id Internet Source	2%
3	Submitted to Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia Student Paper	1%
4	id.123dok.com Internet Source	1%
5	Submitted to Universitas Pendidikan Indonesia Student Paper	1%
6	www.scribd.com Internet Source	1%
7	digilib.unila.ac.id Internet Source	1%
8	eprints.undip.ac.id Internet Source	1%