

**KONSEP DAN IMPLEMENTASI *CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY* DI RITZ CARLTON PACIFIC PLACE
JAKARTA**

PROYEK AKHIR

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat

Dalam menempuh studi pada

Program Diploma IV



Disusun Oleh :

FAHRIZ FEISAL NIZAR

NIM : 2021309059

JURUSAN HOSPITALITI

PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN

POLITEKNIK PARIWISATA NHI

BANDUNG

2025

LEMBAR PENGESAHAN

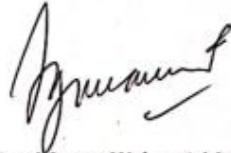
LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL TUGAS AKHIR /PROYEK AKHIR

**KONSEP DAN IMPLEMENTASI *CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY* DI
THE RITZ-CARLTON PACIFIC PLACE JAKARTA**

NAMA : Fahriz Feisal Nizar
NIM : 2021309059
JURUSAN : Hospitality
PROGRAM STUDI : Pengelolaan Perhotelan

Pembimbing Utama,



I Gusti Agung Wahyu Adrian,
MM.Par., M.Sc., CHRMP., CHE
NIP 197806052009121002

Pembimbing Pendamping,



Pudin Saepudin, S.ST.Par.,MP.Par.,CHE.
NIP 197705142009021002

Bandung, 18 Juni 2025

Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerjasama,



Ni Gusti Made Kerti Utami, BA., MM.Par., CHE.
NIP. 19710316 199603 2 001

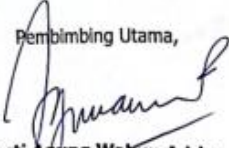
LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN

KONSEP DAN IMPLEMENTASI *CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY* DI RITZ CARLTON PACIFIC PLACE JAKARTA

NAMA : Fahriz Feisal Nizar
NIM : 2021309059
PROGRAM STUDI : Pengelolaan Perhotelan

Pembimbing Utama,


I Gusti Agung Wahyu Adrian,
MM.Par., M.Sc., CHRMP., CHE
NIP. 197806052009121002

Pembimbing Pendamping,


Pudin Saepudin,
S.ST.Par., MP.Par., CHE.
NIP. 197705142009021002

Penguji I,


Ita Maemunah, S.ST.Par., MM.Par., CHE.
NIP. 19761226 2011012003

Penguji II,


Dr. Brantas, M.Pd
NIP. 196107161984031001

Bandung, 31 Juli 2025

Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerja Sama


Ni Gusti Made Kerti Utami, BA., MM.Par., CHE
NIP. 197103161996032001

Menyetujui,

Direktur Politeknik Pariwisata NHI Bandung




Dr. Anwari Masatip., MM.Par., CEE
NIP. 197504152002121001

PERNYATAAN MAHASISWA

PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Fahriz Feisal Nizar
Tempat/Tanggal Lahir : Bogor, 22 Februari 2003
NIM : 2021309059
Program Studi : Pengelolaan Perhotelan
Jurusan : Hospitaliti

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Proyek Akhir yang berjudul:
"Konsep dan Implementasi Corporate Social Responsibility di The Ritz Carlton Pacific Place Jakarta" 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 Politeknik Pariwisata NHI Bandung dan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
2. Dalam Proyek Akhir 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 Proyek Akhir 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 Politeknik Pariwisata NHI Bandung ini serta peraturan-peraturan terkait lainnya.
4. Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, 20 Juni 2025
Yang membuat pernyataan,



Fahriz Feisal Nizar
NIM: 2021309059

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji secara mendalam konsep, implementasi, dan manfaat dari program *Corporate Social Responsibility* (CSR) yang diterapkan oleh The Ritz-Carlton Pacific Place Jakarta. Menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus, data diperoleh melalui wawancara semi-terstruktur, observasi langsung, dan dokumentasi dari kegiatan CSR yang berlangsung. CSR di hotel ini dijalankan melalui kerangka *Community Footprint* (CFP) sebuah platform strategis yang dibangun atas tiga pilar utama: ekonomi (*economy*), pendidikan (*education*), dan lingkungan (*ecosystem*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa konsep CSR di hotel ini tidak hanya bersifat simbolik, tetapi menjadi bagian dari nilai budaya organisasi dan strategi manajerial. Implementasi CSR dilakukan secara bergilir oleh seluruh departemen, dengan kegiatan seperti *Food Rescue* yang bekerja sama dengan *Scholars of Sustenance* (SOS), pelatihan *soft skill* dan *hospitality* untuk anak-anak, serta edukasi lingkungan dan daur ulang sampah. Manfaat CSR terlihat dari berbagai aspek: secara sosial, program ini memberikan kontribusi nyata bagi masyarakat sekitar, terutama kelompok rentan seperti lansia dan anak-anak. Secara internal, kegiatan CSR meningkatkan rasa kepemilikan dan kepedulian karyawan, serta mempererat solidaritas antar departemen. Bagi perusahaan, CSR memperkuat citra brand sebagai institusi *hospitality* yang bertanggung jawab dan mendukung prinsip keberlanjutan. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi strategis bagi pelaku industri perhotelan dalam mengintegrasikan praktik CSR ke dalam operasional bisnis secara berkelanjutan dan berdampak luas.

Kata Kunci : Konsep CSR, Implementasi CSR dan Manfaat CSR di The Ritz Calton Pacific Place

ABSTRACT

This study aims to explore in depth the concept, implementation, and benefits of the Corporate Social Responsibility (CSR) program implemented by The Ritz-Carlton Pacific Place Jakarta. Using a qualitative approach with a case study method, data were obtained through semi-structured interviews, direct observation, and documentation of ongoing CSR activities. CSR at this hotel is carried out through the Community Footprint (CFP) framework, a strategic platform built upon three main pillars: economy, education, and ecosystem. The results of the study show that the CSR concept at this hotel is not merely symbolic, but has become an integral part of the organization's cultural values and managerial strategy. CSR implementation is carried out on a rotating basis by all departments, with activities such as Food Rescue in collaboration with Scholars of Sustenance (SOS), soft skills and hospitality training for children, as well as environmental education and recycling programs. The benefits of CSR are evident in various aspects: socially, the program provides tangible contributions to the surrounding community, especially vulnerable groups such as the elderly and children. Internally, CSR activities enhance employees' sense of ownership and social awareness, while strengthening interdepartmental solidarity. For the company, CSR reinforces brand reputation as a responsible hospitality institution that supports sustainability principles. This research is expected to serve as a strategic reference for hospitality industry stakeholders in integrating CSR practices into business operations in a sustainable and impactful manner.

Key Words : CSR concept, CSR Implementation and CSR Benefits at The Ritz-Carlton Pacific Place Jakarta

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat – Nya peneliti dapat menyelesaikan Proyek Akhir dengan judul **“Konsep Dan Implementasi *Corporate Social Responsibility* di The Ritz Carlton Pacific Place”**.

Proyek Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi di Politeknik Pariwisata NHI Bandung. Dalam proses penyusunan Proyek Akhir, peneliti menyadari bahwa tidak akan dapat terselesaikan dengan baik tanpa dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Anwari Masatip, S.Sos, MM.Par., CEE., selaku Direktur Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
2. Ibu Ni Gusti Made Kerti Utami, B.A., M.M. PAR., CHE., selaku Kepala Bagian Administrasi Akademik Kemahasiswaan Dan Kerjasama Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
3. Bapak Pudir Saepudin, S.ST.Par., MP.Par., CHE., selaku Ketua Jurusan Hospitaliti Politeknik Pariwisata NHI Bandung Dan selaku Dosen Pembimbing Pendamping.
4. Ibu Ita Maemunah, S.ST.Par., MM.Par., CHE., selaku Ketua Program Studi Pengelolaan Perhotelan.
5. Bapak I Gusti Agung Wahyu Adrian, MM.Par., M.Sc., CHRMP., CHE., selaku Dosen Pembimbing Utama.
6. Ibu Regina Audrey, selaku *Learning Assistant* di The Ritz-Carlton Jakarta, Pacific Place.
7. Kedua orang tua peneliti yang selalu memberikan dukungan penuh, baik secara materiil, jasmani, rohani, maupun doa yang tiada henti.

8. Saudara-saudara tercinta Aldi, Ilham, Kayla, dan El yang senantiasa memberi semangat melalui ucapan maupun tulisan.
9. Seluruh sahabat dan rekan mahasiswa/i Program Studi Pengelolaan Perhotelan Politeknik Pariwisata NHI Bandung Angkatan 21, yang telah menjadi bagian dari perjalanan penuh makna ini. Peneliti menyampaikan rasa syukur dan terima kasih yang sebesar-besarnya atas kebersamaan, persahabatan, serta dukungan yang tulus selama masa perkuliahan hingga penyusunan Proyek Akhir ini.

Peneliti menyadari bahwa Proyek Akhir ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, peneliti dengan terbuka menerima segala kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan di masa yang akan datang. Semoga karya ini dapat memberikan manfaat, baik bagi peneliti maupun bagi pihak-pihak yang berkepentingan.

Bandung, 23 Juni 2025

Fahriz Feisal Nizar

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Fokus Penelitian	11
C. Tujuan Penelitian.....	11
D. Manfaat Penelitian	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
A. Teori <i>Corporate Social Responsibility</i>	12
B. Teori Implementasi CSR.....	20
C. Kerangka Pemikiran.....	22
BAB III METODE PENELITIAN	25
A. Pendekatan Penelitian.....	25
B. Objek Penelitian	26
C. Teknik Pengumpulan Data	27
D. Teknik Analisis Data.....	29
E. Pengujian Keabsahan Data.....	30
F. Jadwal Penelitian.....	34

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	35
A. Hasil Penelitian	35
B. Pembahasan.....	57
BAB V SIMPULAN DAN REKOMENDASI	73
A. Simpulan.....	73
B. Rekomendasi	75
DAFTAR PUSTAKA.....	81
DAFTAR LAMPIRAN	83

DAFTAR TABEL

TABEL	Halaman
1. Data CSR Tahun 2024 di The Ritz Carlton Pacific Place Jakarta.....	8
2. Jadwal Penelitian.....	34
3. Hasil Reduksi Data Informan 1	39
4. Hasil Reduksi Data Informan 2.....	44
5. Hasil Reduksi Data Informan 3.....	49
6. Hasil Reduksi Data Informan 4.....	53
7. Rekomendasi	77
8. Rekomendasi.....	79
9. Rekomendasi.....	80

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR	Halaman
1. Konsep Piramida CSR	3
2. Konsep Piramida CSR Carrol	13
3. Konsep Triple Bottom Line.....	16
4. Kerangka Pemikiran CSR	23
5. CSR di Bidang Edukasi.....	59
6. CSR di Bidang Ekonomi.....	61
7. CSR di Bidang Ekosistem.....	62
8. Survei Rekomendasi	77

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN

1. Transkrip Hasil Wawancara dan Pedoman Wawancara
2. Observation Checklist
3. Dokumentasi Wawancara
4. Dokumen CSR 2024
5. Surat Izin Penelitian
6. Surat Telah Melakukan Penelitian
7. Daftar Riwayat Hidup
8. Bimbingan Akademik
9. Turnitin

DAFTAR PUSTAKA

- Carrol, B. A. (2016). *Carroll's Pyramid of CSR*.
- Crane, A., Matten, D., & Spence, L. J. (n.d.). *Corporate Social Responsibility: In Global Context*.
- Creswell. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*.
- Denzin. (2018). *The Research Act, atau topik yang sama dalam metode kualitatif*.
- Elkington, J. (1998). *Cannibals with Forks: The Triple Bottom Line of 21st Century Business*.
- Hadi. (2018). *CSR dan Pembangunan Berkelanjutan di Indonesia*.
- Kotler. (2013). *Corporate Social Responsibility: Doing the Most Good for Your Company and Your Cause*.
- Luxury Travel Intelligence* . (2023).
- Martínez. (2013). *CSR and Customer Loyalty, Journal of Business Ethics*.
- Miles. (2018). *Qualitative Data Analysis*.
- Mukarom et al. (2015). *CSR & implementasi kolaboratif*.
- Palazzo, G., & Scherer, A. G. (2008). Corporate Social Responsibility, Democracy, and the Politicization of the Corporation. *Academy of Management Review*, 33(3), 773–775. <https://doi.org/10.5465/amr.2008.32465775>
- Porter. (2015). *Creating Shared Value, Harvard Business Review*.
- Sethi, S. P. (2014). John Gerard Ruggie, Just Business: Multinational Corporations and Human Rights. *Journal of Business Ethics*, 123(2), 361–362. <https://doi.org/10.1007/s10551-014-2198-4>
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*.
- Untung. (2009). *Corporate Social Responsibility*.
- Urip, S. (2014). *CSR Strategies: Corporate Social Responsibility for a Competitive Edge in Emerging Markets*.
- wibisono, yusuf. (2009). *Membedah Konsep dan Aplikasi CSR (Corporate Social Responsibility)*.

Wu, L., & Jin, S. (2022). Corporate Social Responsibility and Sustainability: From a Corporate Governance Perspective. *Sustainability (Switzerland)*, 14(22).
<https://doi.org/10.3390/su142215457>

Yin, R. k. (2018). *Studi Kasus Desain & Metode*.