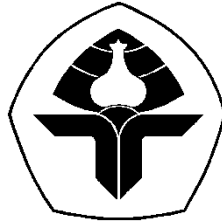


**LAPORAN TAHUNAN
HIBAH BERSAING**



**PENGEMBANGAN MODEL *CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY*
HOTEL BERBASIS FILOSOFI *TRI HITA KARANA* DI KABUPATEN
BADUNG, BALI**

Tahun ke 1 dari rencana 2 tahun

OLEH:

Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE, MBA, Ph.D (NIDN: 0029096404)

Ir. I Gusti Agung Bagus Mataram, MIT (NIDN: 0002076007)

I Wayan Siwantara, SE, MM (NIDN: 0007036508)

POLITEKNIK NEGERI BALI

DESEMBER 2015

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Pengembangan Model Corporate Social Responsibility
Hotel Berbasis Filosofi Tri Hita Karana di Kabupaten
Badung, Bali.

Peneliti/Pelaksana
Nama Lengkap : NYOMAN INDAH KUSUMA DEWI
Perguruan Tinggi : Politeknik Negeri Bali
NIDN : 0029096404
Jabatan Fungsional : Lektor Kepala
Program Studi : Administrasi Bisnis
Nomor HP : 082340798252
Alamat surel (e-mail) : dewimataran@yahoo.com

Anggota (1)
Nama Lengkap : Ir. I GUSTI AGUNG BAGUS MATARAM MIT
NIDN : 0002076007
Perguruan Tinggi : Politeknik Negeri Bali

Anggota (2)
Nama Lengkap : I WAYAN SIWANTARA S.E.,M.M.
NIDN : 0007036508
Perguruan Tinggi : Politeknik Negeri Bali
Institusi Mitra (jika ada) : -
Nama Institusi Mitra : -
Alamat : -
Penanggung Jawab : -
Tahun Pelaksanaan : Tahun ke 1 dari rencana 2 tahun
Biaya Tahun Berjalan : Rp 65.000.000,00
Biaya Keseluruhan : Rp 144.365.000,00



Mengetahui,
Ketua
(Ir. MADE MUDHINA, MT)
NIP/NIK 196203021989031002

Bukit Jimbaran, 21 - 12 - 2015
Ketua,

(NYOMAN INDAH KUSUMA DEWI)
NIP/NIK 196409291990032003



Menyetujui,
Kepala P3M
(Dr. Ir. LILIK-SUDIAJENG, M.Erg)
NIP/NIK 195808161987122001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
POLITEKNIK NEGERI BALI

Alamat : Politeknik Negeri Bali – Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Badung-Bali 80364

Telepon : (0361) 701981 Faks (0361) 701128

Laman : <http://www.pnb.ac.id>. Surel : poltek@pnb.ac.id

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE, MBA, Ph.D
NIP/NIDN : 196409291990032003/0029096404
Pangkat / Golongan : Pembina Utama Muda/ IVc
Jabatan Fungsional : Lektor Kepala
Alamat : Jalan Pulau Kae 7, Denpasar, Bali

Dengan ini menyatakan bahwa laporan hasil penelitian saya dengan judul **Pengembangan Model Corporate Social Responsibility Hotel Berbasis Filosofi Tri Hita Karana Di Kabupaten Badung, Bali**, yang diusulkan dalam skim Hibah Bersaing tahun anggaran 2015 bersifat **original dan belum pernah dibiayai oleh lembaga / sumber dana lain.**

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidak sesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan mengembalikan seluruh biaya penelitian yang sudah diterima ke kas negara.

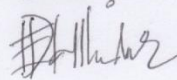
Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya.

Mengetahui,
Ketua P3M Politeknik Negeri Bali



Dr. Ir. Lilik Sudajeng, M.Erg
NIP.195808161987122001

Denpasar, 7 Desember 2015
Yang menyatakan,



Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE,MBA,Ph.D
NIP 196112081988111001

RINGKASAN

Corporate Social Responsibility (CSR) selama ini mendapat perhatian yang lebih serius pada perusahaan yang memanfaatkan sumber daya alam karena merupakan kewajiban oleh pemerintah. Bahkan, pelaksanaan program CSR telah pula mendapat peningkatan perhatian pada sektor industri perhotelan walaupun CSR pada sektor industri perhotelan belum merupakan suatu keharusan. Hal ini disebabkan karena adanya *trend* konsumen yang sadar akan pentingnya melestarikan bumi dan lingkungan hidup yang ada di dalamnya (*green consumer*). Oleh sebab itu agar mempunyai nilai lebih untuk menarik konsumen maka sebuah hotel dapat menerapkan konsep ramah lingkungan untuk kegiatan operasionalnya dan juga melakukan program CSR yang menasar masyarakat sekitarnya dan yang membutuhkan bantuan. Filosofi hidup masyarakat Bali telah pula menganut keseimbangan antara manusia dengan Tuhan, sesama manusia dan lingkungan. Sehubungan dengan hal ini maka dipandang perlu untuk melakukan penelitian untuk mengembangkan suatu model penerapan CSR berdasarkan atas filosofi hidup masyarakat Bali yaitu *Tri Hita Karana* agar model ini berdayaguna dan berhasil guna bagi hotel itu sendiri serta *stakeholders* hotel khususnya di Bali. Hotel akan dapat meningkatkan reputasi dan tingkat hunian (paling tidak para *green consumer*) sehingga keberlanjutannya dapat dipertahankan dalam jangka panjang. Sedangkan masyarakat dapat ditingkatkan kesejahteraan dan taraf hidupnya.

Berdasarkan atas latar belakang di atas maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah untuk mengembangkan model pelaksanaan CSR hotel yang berlandaskan filosofi *Tri Hita Karana* sehingga citra hotel dapat terangkat dengan melaksanakan program CSR yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan lingkungan di Bali khususnya Kabupaten Badung. Kabupaten Badung dipilih sebagai lokasi penelitian karena sebagian besar hotel di Bali berada di wilayah ini sehingga dapat mewakili industri perhotelan. Teknologi Informasi dan Komunikasi juga dimanfaatkan untuk menunjang penelitian ini sesuai dengan kecendrungan meningkatnya penggunaan Internet. Penelitian tahun pertama difokuskan pada pengidentifikasian program CSR hotel yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan lingkungan di Kabupaten Badung kemudian dilanjutkan dengan pembuatan model penerapan CSR hotel berdasarkan atas filosofi *Tri Hita Karana*. Model ini dilengkapi dengan SOP dan *template* pelaksanaan program CSR pada *website* hotel.

Penelitian ini dilakukan dengan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus berdasarkan atas pertimbangan bahwa metode ini dapat menggali lebih mendalam kenyataan di lapangan dari sumber utama yaitu para praktisi perhotelan dan *stakeholders* hotel. Data dikumpulkan dengan cara wawancara terstruktur, observasi, dokumentasi dan survei. Data kemudian dianalisis dengan menggunakan teknik analisis *pattern matching* sehingga akan diperoleh hasil penelitian yang mencerminkan kenyataan sehingga dapat dihasilkan suatu model yang realistis dan dapat diterapkan. Penelitian ini telah menghasilkan sebuah model, SOP dan tampilan Laman CSR pada web site hotel.

PRAKATA

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas petunjuk, rahmat, dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan Laporan Penelitian ini tanpa ada halangan apapun sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Laporan Penelitian ini adalah Laporan Tahunan penelitian yang laporan akhir untuk tahun pertama dari dua tahun penelitian yang direncanakan.

Dengan ini kami menyadari bahwa Laporan ini tidak akan tersusun dengan baik tanpa adanya bantuan dari pihak-pihak terkait. Oleh karena itu, pada kesempatan ini tidak lupa juga kami mengucapkan banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu kami dalam penyusunan Laporan ini.

Ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kami sampaikan kepada:

- Ibu Dr. Ir. Lilik Sudiajeng, M.Erg selaku Kepala P3M Politeknik Negeri Bali atas bantuan dan masukannya dalam penyusunan Laporan ini.
- Rekan-rekan di Jurusan Administrasi Niaga khususnya dan Politeknik Negeri Bali umumnya, atas bantuan moril dan ide-ide yang berharga bagi penelitian ini.
- Orang Tua dan keluarga tercinta yang telah memotivasi selama penyusunan Laporan ini.
- Dan semua pihak lain yang telah ikut serta memberikan bantuan dan dorongan dalam proses penyelesaian Laporan Tahun Pertama penelitian ini.

Kami menyadari bahwa Laporan ini masih jauh dalam kesempurnaan, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat kami harapkan demi kesempurnaan Laporan ini.

Semoga Laporan ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis dan pada umumnya bagi para pembaca.

Denpasar, 7 Desember 2015
Penyusun

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
RINGKASAN.....	iv
PRAKATA.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 CSR di Industri Perhotelan Indonesia.....	2
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	4
2.1 Pengertian CSR.....	4
2.2 Konsep CSR.....	5
2.3 <i>Stakeholders</i> Perusahaan.....	6
2.4 Klasifikasi CSR Menurut Jenis Program	7
2.4.1 <i>Cause Promotions</i>	7
2.4.2 <i>Cause Related Marketing</i>	7
2.4.3 <i>Corporate Societal Marketing</i>	8
2.4.4 <i>Corporate Philanthropy</i>	8
2.4.5 <i>Community Volunteering</i>	8
2.4.6 <i>Socially Responsible Business Practice</i>	8
2.5 Filosofi <i>Tri Hita Karana</i>	9
2.6 Klasifikasi Hotel	8
2.7 Penelitian Pendahuluan.....	11
2.8 Peta Jalan Penelitian	12
BAB III TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN	16
3.1 Tujuan Penelitian	16

3.2 Manfaat Penelitian	16
3.2.1 Bagi Pengembangan Ilmu Pengetahuan	16
3.2.2 Bagi Hotel	17
3.2.3 Bagi <i>Stakeholders</i>	17
3.2.4 Bagi Mahasiswa	17
3.2.5 Bagi Pengajar	17
3.2.6 Bagi Institusi	17
BAB IV METODE PENELITIAN	18
4.1 Obyek dan Lokasi Penelitian	18
4.2 Tahapan Penelitian	18
4.3 Rancangan Penelitian	21
4.4 Pedoman Wawancara	23
4.5 Indikator Kinerja	32
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	34
5.1 Profil Hotel dan Informan	34
5.2 Analisis kebutuhan penerapan CSR oleh hotel	34
5.3 Analisis kebutuhan program CSR yang sesuai dengan kebutuhan <i>stakeholder</i>	41
5.4 Analisis data penerapan TIK	47
5.5 Analisis data harapan <i>stakeholders</i> terhadap program CSR hotel	49
5.6 Penyusunan <i>draft</i> rancangan model penerapan CSR hotel berdasarkan filosofi <i>Tri Hita Karana</i>	50
5.7 Penyusunan SOP	51
5.8 Rancangan Laman CSR berdasarkan Filosofi Tri Hita Karana	54
BAB VI RENCANA TAHAPAN BERIKUTNYA	55
BAB VII KESIMPULAN DAN SARAN	56
7.1 Kesimpulan	56
7.2 Saran	56

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Konsep dan Elemen <i>Tri Hita Karana</i>	9
Tabel 2.2 Penelitian Pendahuluan	11
Tabel 4.1 Tahapan Kegiatan Perancangan Model	19
Tabel 4.2 Rancangan Penelitian	22
Tabel 4.3 Pedoman Wawancara untuk Hotel	24
Tabel 4.4 Pedoman Wawancara untuk <i>Stakeholders</i>	25
Tabel 4.5 Indikator Kinerja Tahunan	33

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Proses Penelitian Tahun Pertama.....	12
Gambar 2.2 Proses Penelitian Tahun Kedua.....	13
Gambar 2.3 Peta Jalan Penelitian.....	14
Gambar 4.1 Tahapan Penelitian	19
Gambar 5.1 Tampilan Laman CSR pada Hotel Novotel Benoa	48
Gambar 5.2 Publikasi Kegiatan CSR Hotel Melia Bali.....	49
Gambar 5.3 Model CSR Hotel	51
Gambar 5.4 SOP Alur Pengajuan Proposal Dari Masyarakat Ke Hotel	52
Gambar 5.5 SOP Alur Pengajuan Proposal Dari Hotel Ke Masyarakat	53
Gambar 5.6 Tampilan Laman Kegiatan CSR Hotel	54

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Bali Beach Clean Up	60
Lampiran 2 PHDI Bali Harapkan ada Dana CSR Budaya.....	61
Lampiran 3 Pedoman Wawancara dengan Hotel.....	62
Lampiran 4 Pedoman Wawancara dengan Stakeholder.....	67
Lampiran 5 Biodata Ketua dan Anggota Peneliti	73
Lampiran 6 Seminar dan Abstrak	85

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Corporate Social Responsibility (seterusnya disingkat CSR) adalah fenomena bisnis yang mendapat perhatian dari organisasi baik itu besar maupun kecil di seluruh dunia (Kang, Lee, & Huh, 2010; Turcsanyi & Sisaye, 2013; Waldman, Kenett, & Zilberg, 2010). CSR secara umum mengandung pengertian bahwa suatu organisasi atau perusahaan memiliki suatu tanggung jawab terhadap konsumen, karyawan, pemegang saham, komunitas dan lingkungan dalam segala aspek operasional perusahaan (Crowther & Aras, 2008; Hadi, 2011). Hal ini sejalan dengan John Elkington yang mengemukakan *Triple Bottom Line Theory* bahwa perusahaan bukan hanya bertujuan untuk menghasilkan keuntungan semata (*financial*) tetapi juga hendaknya memperhatikan aspek masyarakat (*social*) dan lingkungan sekitarnya (*environmental*) (Rahmatullah, 2010; Yogimitha, 2011).

Perusahaan akan mampu bertahan lama bukan karena memperoleh keuntungan semata tetapi dipengaruhi juga oleh bagaimana perusahaan itu memperhatikan masyarakat dan lingkungan sekitarnya. Apabila perusahaan menghadapi masalah sosial dan lingkungan maka keuntungan yang diinginkan tidak mungkin tercapai bahkan sebaliknya ada kemungkinan perusahaan akan mengalami kerugian. Hasil penelitian Kotler dan Lee (2005) dan Yu, Day, Adler dan Cai (2012) menyatakan bahwa perusahaan yang telah melaksanakan tanggung jawab sosialnya (dalam hal ini CSR) dapat meningkatkan penjualan dan pangsa pasar, menguatkan *brand positioning*, meningkatkan citra perusahaan, meningkatkan kemampuan untuk menarik, memotivasi dan mempertahankan karyawan, menurunkan biaya operasional dan meningkatkan daya tarik perusahaan terhadap investor dan analisis keuangan.

Pemerintah Indonesia bahkan telah menerbitkan Peraturan Pemerintah No. 47 tahun 2012 tentang Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan (seterusnya disingkat TJSL) Perseroan Terbatas yang merupakan amanat langsung dari Undang-Undang No. 40 tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas karena melihat pentingnya hal ini (Kamal, 2013; Rahmatullah, 2013). Peraturan Pemerintah ini mengatur Perseroan Terbatas agar melaksanakan TJSL (CSR) sebagai pelaksanaan tanggung jawab mereka terhadap lingkungan dan sosial terutama bagi perusahaan yang berkaitan dengan sumber daya alam. Peraturan Pemerintah ini menunjukkan

keseriusan pemerintah terhadap pentingnya menjaga keselarasan antara perusahaan dengan masyarakat dan lingkungannya dengan tujuan keberlanjutan (*sustainability*). Gubernur Bali bahkan telah mengukuhkan Forum Tanggung Jawab Sosial Dunia Usaha (CSR) dalam Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial Provinsi Bali masa bakti 2012-2016 (Pemerintah Provinsi Bali, 2012). Forum ini bertujuan untuk mengajak perusahaan yang beroperasi di Bali untuk berkomitmen mengentaskan kemiskinan dan menjaga kelestarian lingkungan tanpa memandang jenis usahanya.

Isu CSR telah pula menjadi perhatian dan dilaksanakan oleh perusahaan yang ada di seluruh dunia, akan tetapi implementasinya berbeda tergantung pada negara, industri dan perusahaan (Yu et al., 2012). Implementasi CSR di industri perhotelan telah menunjukkan peningkatan yang signifikan salah satunya karena adanya konsumen yang menaruh perhatian besar terhadap isu-isu lingkungan. Hal ini mendorong hotel untuk bersahabat dengan lingkungan (*green hotel*) dalam operasinya seperti memperhatikan praktek-praktek yang bersahabat dengan lingkungan untuk mencegah kerusakan lingkungan dan polusi (Tzschentke, Kirk, & Lynch, 2008). CSR di industri perhotelan di Bali sejalan dengan implementasi CSR di seluruh dunia, walaupun tidak sepesat bila dibandingkan dengan implementasi di perusahaan yang berkaitan dengan sumber daya alam seperti perusahaan pertambangan (Yogimitha, 2011). Hal ini dikarenakan CSR di industri perhotelan bukan merupakan kewajiban hanya kesukarelaan. Walaupun demikian, CSR sangatlah penting dilaksanakan karena adanya keuntungan yang diperoleh seperti yang telah dinyatakan oleh Kotler dan Lee (2005) serta Yu et al. (2012) terutama dalam hal meningkatkan citra perusahaan dan keberlanjutan perusahaan (de Leanis, Ruiz, & del Bosque, 2012; Dewi, 2013).

1.2 CSR di Industri Perhotelan Indonesia

Pelaksanaan CSR di industri perhotelan di Bali bergerak sendiri-sendiri tanpa aturan yang jelas, sehingga ada kesan hanya untuk mengikuti apa yang menjadi kecenderungan (*trend*) saat ini. CSR tidak akan maksimal jika perusahaan sendiri belum faham apa itu CSR, belum menempatkan staf secara khusus sebagai pengelola CSR, belum memiliki struktur CSR, belum memiliki *code of conduct*, dan belum memiliki sistem administrasi CSR (Rahmatullah, 2013). Sehubungan dengan hal ini maka penelitian mengenai kesesuaian antara program CSR yang dilakukan oleh hotel dengan yang dibutuhkan oleh masyarakat dan lingkungan di

Kabupaten Badung perlu untuk dilaksanakan. Kabupaten Badung di pilih sebagai lokasi penelitian karena sebagian besar hotel di Bali berada di wilayah ini dengan kepemilikan yang beragam. CSR juga sangat erat hubungannya dengan budaya di daerah dimana hotel itu berada (Yu et al., 2012). Bali memiliki filosofi hidup yang berlandaskan atas *Tri Hita Karana* yang diartikan sebagai tiga penyebab terjadinya kebahagiaan yaitu adanya keharmonisan antara manusia dengan Tuhan, manusia dengan manusia serta manusia dengan alam lingkungannya (Windia & Dewi, 2007). Sehubungan dengan hal tersebut, maka penelitian ini menggabungkan antara kesesuaian program CSR hotel dan kebutuhan masyarakat dengan konsep THK. Sehingga nantinya akan diperoleh model pelaksanaan dan pengelolaan CSR yang berdasarkan atas kearifan lokal menjadi ciri khas penerapan CSR di Bali yang dilengkapi dengan prosedur standar operasional (*Standard Operational Procedure – SOP*). Penelitian ini juga mencakup peranan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) sebagai media pelaporan pelaksanaan program CSR hotel kepada masyarakat luas. Hal ini sangat berguna bagi peningkatan citra hotel itu sendiri. Oleh karena itu dipandang perlu untuk membuat *template* suatu halaman (*page*) dalam *website* hotel yang memuat informasi khusus mengenai kegiatan-kegiatan yang telah dan akan dilaksanakan hotel agar tampilannya menarik dan memuat hal-hal yang penting.

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian CSR

CSR mengandung pengertian yang lebih dalam, perusahaan bukan sekedar memberi sumbangan atau melakukan bakti sosial kepada masyarakat akan tetapi perusahaan hendaknya juga mempunyai tanggung jawab sosial terhadap masyarakat dan lingkungan sekitar (Waldman et al., 2010). Hingga sekarang tidak ada definisi CSR yang disepakati secara luas. Kotler dan Lee (2005, hal. 3) menyatakan bahwa CSR adalah “*a commitment to improve community well-being through discretionary business practices and contributions of corporate resources*”. Kutipan ini mengandung pengertian bahwa CSR adalah komitmen untuk secara sukarela (*voluntary*) melaksanakan program-program yang berorientasi pada masyarakat dan lingkungan dengan menggunakan sumber daya yang dimiliki perusahaan sehingga tercapailah kesejahteraan masyarakat disekitarnya. Gallardo-Vazquez dan Sanchez-Hernandez (2012, hal. 1) mendefinisikan CSR sebagai:

“a set of commitments of various types, economic, social and environmental, adopted by enterprises, organisations and public and private institutions and that they add value to fulfil their legal obligations, contributing both social and economic progress within the framework of sustainable development”

Definisi ini mengandung unsur komitmen dan pembangunan berkelanjutan (*sustainability development*) dengan mencantumkan unsur dari *Triple Bottom Line Theory* yaitu ekonomi (*economic*), sosial (*social*) dan lingkungan (*environmental*). Teori ini memadukan motif sosial dan motif ekonomi dalam melaksanakan CSR bahwa perusahaan hendaknya jangan hanya memburu keuntungan (*profit*) dengan mengabaikan masyarakat (*people*) dan kelestarian lingkungan (*planet*). Sedangkan menurut *The World Business Council for Sustainable Development* (2002, hal. 2), CSR adalah “*the commitment of business to contribute to sustainable economic development, working with employees, their families, the local community and society at large to improve their quality of life.*” Definisi ini sejalan dengan definisi sebelumnya dalam hal menyatakan adanya aspek kesukarelaan, keberlanjutan dan keterlibatan *stakeholder* perusahaan seperti karyawan beserta keluarganya, komunitas dan masyarakat untuk meningkatkan kualitas hidup mereka.

Berdasarkan atas beberapa pengertian CSR diatas maka dapat disimpulkan bahwa faktor

kesukarelaan, keberlanjutan, tidak mementingkan keuntungan, keterlibatan *stakeholders* perusahaan dan peningkatan kualitas hidup mereka merupakan tujuan utama dari pelaksanaan program CSR. Selain itu CSR merupakan kewajiban perusahaan yang tidak bernilai ekonomis secara langsung tapi dampaknya dapat dirasakan dalam jangka panjang karena mendapatkan reputasi dan citra yang baik dari masyarakat.

2.2 Konsep CSR

CSR telah menjadi perhatian akademisi sejak tahun 1950an (Maignan & Ferrell, 2004), berikut adalah konsep utama CSR:

2.2.1 CSR sebagai kewajiban sosial (*social obligation*)

Konsep ini diperkenalkan oleh Bowen (1953) yang mendefinisikan CSR sebagai kewajiban sosial untuk mengeluarkan kebijakan, membuat keputusan, atau melaksanakan kegiatan yang diinginkan perusahaan yang bertujuan untuk mensejahterakan masyarakat (Maignan & Ferrell, 2004). Beberapa jenis kewajiban sosial adalah: 1) kewajiban ekonomi (membuat perusahaan menjadi produktif dan menguntungkan secara ekonomi); 2) kewajiban hukum dan etika (mengikuti hukum dan mengakui nilai dan norma); 3) kewajiban filantropi (secara aktif memberi timbal balik kepada masyarakat).

2.2.2 CSR sebagai kewajiban stakeholder (*stakeholder obligation*)

Konsep CSR sebagai kewajiban terhadap stakeholder telah menjadi perhatian akademisi sejak tahun 1990an. Pengertian stakeholder berkembang dari pendapat yang menyatakan bahwa perusahaan hanya bertanggung jawab terhadap masyarakat disekitarnya bukan masyarakat secara keseluruhan hingga terjadi pengelompokan masyarakat menjadi: 1) organisasional (seperti tenaga kerja, konsumen, pemegang saham, dan pemasok); 2) komunitas (seperti masyarakat lokal dan kelompok masyarakat yang memiliki ketertarikan pada hal yang sama); 3) pembuat kebijakan (seperti pemerintah daerah dan peraturan-peraturan); dan 4) media.

2.2.3 CSR sebagai etika bisnis (*ethics driven*)

Konsep ini berdasarkan atas pemahaman bahwa kebijakan CSR perusahaan hendaknya dalam pengambilan keputusan dan prosedur selalu memperhatikan asas persamaan hak, kebebasan, dan pemberian kesempatan yang sama kepada mitra dan rekan bisnisnya.

2.2.4 CSR sebagai proses manajemen (*management processes*)

CSR dianggap sebagai bagian dari proses organisasi yang sering dianalisis sebagai *corporate social responsiveness* yang terdiri dari: 1) memonitor dan mengevaluasi kondisi lingkungan; 2) memenuhi tuntutan *stakeholder*; dan 3) merancang rencana dan kebijakan yang bertujuan meningkatkan citra perusahaan.

Dengan demikian CSR menyangkut kewajiban sosial, kewajiban terhadap *stakeholder*, didorong oleh etika bisnis, dan sebagai proses manajemen.

2.3 Stakeholder Perusahaan

Stakeholder adalah setiap orang atau kelompok yang mempengaruhi atau dipengaruhi oleh kegiatan perusahaan seperti karyawan, pemasok, kontraktor, konsumen, pemegang saham, pemerintah, komunitas, masyarakat, pemimpin dan lembaga-lembaga non pemerintah (seperti Lembaga Swadaya Masyarakat) (Crowther & Aras, 2008, de Grosbois, 2012; Waldman et al., 2010). Hadi (2011) menggolongkan *stakeholder* menjadi: (1) *stakeholders* internal dan eksternal; (2) *stakeholders* primer, sekunder dan marjinal; (3) *stakeholders* tradisional dan masa depan; (4) *proponents*, *opponents*, dan *uncommitted*; dan (5) *silent majority* dan *vocal minority*. Sedangkan Crowther dan Aras (2008) mengklasifikasikan *stakeholder* menjadi *internal versus external* dan *voluntary versus involuntary*. *Internal stakeholder* adalah mereka yang termasuk di dalam organisasi perusahaan seperti karyawan dan manajer, sedangkan *external stakeholder* adalah pemasok atau supplier dan konsumen. Akan tetapi membagi CSR seperti ini akan sulit ketika karyawan perusahaan adalah tenaga *outsourcing* dan supplier berasal dari grup perusahaan mereka sendiri. Sedangkan *voluntary stakeholder* adalah mereka yang secara sukarela mempunyai pilihan untuk menjadi *stakeholder* atau tidak, misalnya karyawan perusahaan. Sebaliknya *involuntary stakeholder* adalah mereka yang tidak mempunyai

pilihan untuk menjadi *stakeholder* atau tidak, misalnya masyarakat dan lingkungan sekitar perusahaan.

Berdasarkan hal tersebut maka secara umum *stakeholder* adalah manajer, karyawan, konsumen, investor, pemegang saham dan pemasok barang dan jasa. Pengelompokan tersebut selanjutnya disederhanakan menurut tanggung jawab sosial yang harus dilakukan perusahaan menjadi pemerintah, masyarakat secara umum dan komunitas disekitarnya (Crowther & Aras, 2008).

Pengertian *stakeholder* yang digunakan dalam penelitian ini dengan demikian dikategorikan menjadi yang bersifat: (1) horisontal atau yang berkedudukan sejajar yang terdiri dari *stakeholder* eksternal (seperti pemerintah, komuniti, masyarakat, pemimpin, dan lembaga-lembaga non pemerintah) dan *stakeholder* internal (seperti manajer, karyawan, dan pemegang saham); dan (2) vertikal yang terdiri dari pembeli (seperti konsumen akhir dan perantara) dan pemasok (seperti kontraktor, bank, perusahaan komersial dan investor).

2.4 Klasifikasi CSR Menurut Jenis Program

Kotler dan Lee (2005) menyatakan bahwa terdapat enam alternatif program CSR yang dapat dipilih perusahaan dengan mempertimbangkan tujuan perusahaan, tipe program, keuntungan potensial yang akan diperoleh, dan tahap-tahap kegiatan yaitu:

2.4.1 Cause Promotions

Perusahaan yang menggunakan jenis program ini akan menyediakan sejumlah dana atau sumber daya lainnya sebagai bentuk kontribusi CSR untuk meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap suatu masalah sosial atau untuk mendukung pengumpulan dana, partisipasi dari masyarakat, atau dalam rangka merekrut relawan (*volunteer*) untuk mendukung masalah sosial tersebut.

2.4.2 Cause Related Marketing

Perusahaan yang mengimplementasikan CSR ini berkomitmen untuk menyumbangkan presentase tertentu dari penghasilannya untuk suatu kegiatan sosial berdasarkan besarnya penjualan produk.

2.4.3 Corporate Societal Marketing

Perusahaan mengembangkan dan melaksanakan kampanye untuk merubah perilaku masyarakat dengan tujuan meningkatkan kesehatan dan keselamatan publik, menjaga kelestarian lingkungan hidup, serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Program CSR ini lebih banyak terfokus untuk mendorong perubahan perilaku yang berkaitan dengan beberapa isu yakni isu kesehatan, perlindungan terhadap kecelakaan/kerugian, lingkungan serta keterlibatan masyarakat

2.4.4 Corporate Philanthropy

Perusahaan memberikan kontribusi langsung secara cuma-cuma (*charity*) dalam bentuk hibah tunai, sumbangan beasiswa dan sejenisnya. *Corporate Philanthropy* adalah tindakan perusahaan untuk memberikan kembali kepada masyarakat sebagian dari kekayaannya sebagai ungkapan terimakasih kepada masyarakat.

2.4.5 Community Volunteering

Perusahaan yang melakukan program ini akan mendukung serta mendorong para karyawan, para pemegang *franchise* atau rekan pedagang eceran untuk menyisihkan waktu mereka secara sukarela untuk membantu organisasi-organisasi masyarakat lokal maupun masyarakat lain yang menjadi sasaran program.

2.4.6 Socially Responsible Business Practice

Perusahaan akan melakukan praktek bisnis yang mendukung pemecahan suatu masalah sosial untuk meningkatkan kesejahteraan komunitas dan melindungi lingkungan. Hal ini melampaui standar etika yang telah ditetapkan berdasarkan regulasi. Komunitas yang dimaksud adalah karyawan perusahaan, pemasok, distributor, organisasi nirlaba, sektor publik yang menjadi mitra perusahaan, dan masyarakat secara umum. Sedangkan kesejahteraan yang dimaksud adalah kesehatan, keselamatan, serta pemenuhan akan kebutuhan psikologis dan emosional.

Perusahaan dalam hal ini hotel dapat memilih jenis program CSR diatas berdasarkan atas kompetensi dan kemampuannya serta disesuaikan dengan keadaan dan kebutuhan *stakeholders* dan masyarakat disekitarnya, sehingga program yang direncanakan hotel mencapai tujuan serta dapat berdaya guna, berhasil guna dan tepat sasaran.

2.5 Filosofi Tri Hita Karana

Tri Hita Karana merupakan suatu filosofi atau konsep hubungan yang harmonis yang berdasarkan atas budaya Bali yang bersumber dari agama Hindu. Konsep ini adalah murni timbul dari kearifan lokal yang ada di Bali. Konsep ini telah membuktikan ketangguhannya untuk membentengi Pulau Bali sebagai daerah tujuan wisata yang sangat populer dari guncangan dan gangguan akibat adanya arus modernisasi dan turisme. *Tri Hita Karana* berasal dari kata *Tri* yang berarti tiga, *Hita* berarti kemakmuran, dan *Karana* berarti penyebab (Windia dan Dewi, 2007). Jadi, *Tri Hita Karana* berarti tiga penyebab kemakmuran. Adapun penjabaran dari *Tri Hita Karana* adalah: (1) *Parhyangan* yang merupakan hubungan antara manusia dengan Tuhan sebagai sang pencipta; (2) *Pawongan* yang merupakan hubungan yang baik antara manusia dengan manusia; dan (3) *Palemahan* yang merupakan hubungan antara manusia dengan alam (Windia dan Dewi, 2007).

Apabila konsep ini dihubungkan dengan industri perhotelan maka *Parahyangan* mengacu pada usaha hotel dan lokasi wisata dalam menyelaraskan aktivitasnya dengan konsep-konsep keTuhanan yang diterapkan di Bali. *Pawongan* mengacu pada keselarasan para pelaku pariwisata di hotel dan lokasi wisata, sedangkan *Palemahan* mengharuskan pelaku pariwisata di hotel dan lokasi wisata untuk mencintai dan menjaga alam (selaras dengan alam). Keselarasan dan keharmonisan dalam hidup (dalam hal ini pariwisata) diyakini dapat terjaga dengan baik bila mengikuti konsep ini.

Berdasarkan atas penjabaran elemen *Tri Hita Karana* oleh Windia dan Dewi (2007) yang dihubungkan dengan program CSR hotel maka ada beberapa elemen yang digunakan dalam penelitian ini seperti pada Tabel 2.1 berikut:

Tabel 2.1 Konsep dan Elemen *Tri Hita Karana*

Konsep Tri Hita Karana	Elemen
<i>Parahyangan</i>	<ul style="list-style-type: none">- Kontribusi hotel terhadap kegiatan keagamaan disekitar hotel- Kontribusi hotel dalam proses pembangunan tempat ibadah yang ada disekitar hotel- Upaya pelestarian dan pengembangan budaya Bali di hotel
<i>Pawongan</i>	<ul style="list-style-type: none">- Program hotel untuk pengembangan organisasi sosial disekitar hotel- Program mempekerjakan penderita yang cacat

	<ul style="list-style-type: none"> - Penghargaan pada karyawan yang berprestasi - Kesiediaan hotel menampung hasil produksi masyarakat sekitarnya - Kegiatan bagi pelestarian budaya Bali - Bonus dan tunjangan hari raya bagi karyawan - Kegiatan pemberdayaan bagi organisasi tradisional disekitar hotel - Kepedulian terhadap masalah sosial disekitar hotel - Kegiatan pembinaan anak asuh - Kegiatan pemberdayaan para seniman - Kegiatan pemberdayaan SDM internal - Kegiatan pemberdayaan SDM di sekitar hotel
<i>Palemahan</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Kegiatan penyelamatan dan pelestarian lingkungan - Pengembangan flora dan fauna spesies lokal

Sumber: Disarikan dari Windia dan Dewi (2007, hal. 44-47)

2.6 Klasifikasi Hotel

Indonesia menganut pengklasifikasian hotel berdasarkan atas bintang (*staring system*) dengan dikeluarkannya Surat Keputusan nomer KM.3/HK.001/MKP.02 tahun 2002 (Kementerian Pendidikan, Kebudayaan dan Pariwisata, 2002). Hotel di Indonesia diklasifikasikan menjadi hotel bintang 1, 2, 3, 4, dan 5. Pengklasifikasian ini berdasarkan atas jumlah kamar, fasilitas, peralatan yang tersedia dan kualitas mutu pelayanan. Hotel-hotel yang tidak memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan tersebut digolongkan menjadi hotel non bintang. Sedangkan ada jenis hotel lain yang mempunyai kualitas mutu pelayanan hotel berbintang tiga ke atas tapi tidak memenuhi syarat minimum jumlah kamar di golongkan menjadi hotel butik. Adapun tujuan pengklasifikasian ini adalah: (1) untuk menjadi pedoman teknis bagi calon investor di bidang perhotelan; (2) agar calon penghuni hotel mengetahui fasilitas dan pelayanan suatu hotel; (3) agar tercipta persaingan sehat antar pengusaha hotel; dan (4) agar tercipta keseimbangan antara permintaan dan penawaran dalam usaha akomodasi hotel.

Berdasarkan atas klasifikasi hotel dan keadaan di industri perhotelan Bali, maka jenis hotel yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah hotel berbintang, non bintang dan hotel butik, sehingga keadaan nyata kondisi di lapangan dapat terwakili.

2.6 Penelitian Pendahuluan

Penelitian ini bertujuan untuk menghasilkan model penerapan CSR berbasis filosofi *Tri Hita Karana* yang merupakan kearifan lokal Bali. Penelitian terdahulu yang berkaitan dengan CSR belum ada yang membahas secara mendalam dan dengan jangka waktu penelitian yang panjang (2 tahun), penelitian hanya menangkap gambaran sesaat saja (*snapshot*) pada periode waktu penelitian dilaksanakan. Penulis belum menemukan penelitian yang secara khusus mengaitkan antara program CSR hotel dengan filosofi *Tri Hita Karana*. Penulis telah mempunyai ketertarikan khusus berkenaan dengan topik ini dengan melakukan beberapa penelitian mengenai konsep CSR hotel dengan lokasi di Bali. Adapun penelitian tersebut dapat dilihat pada Tabel 2.2 berikut ini:

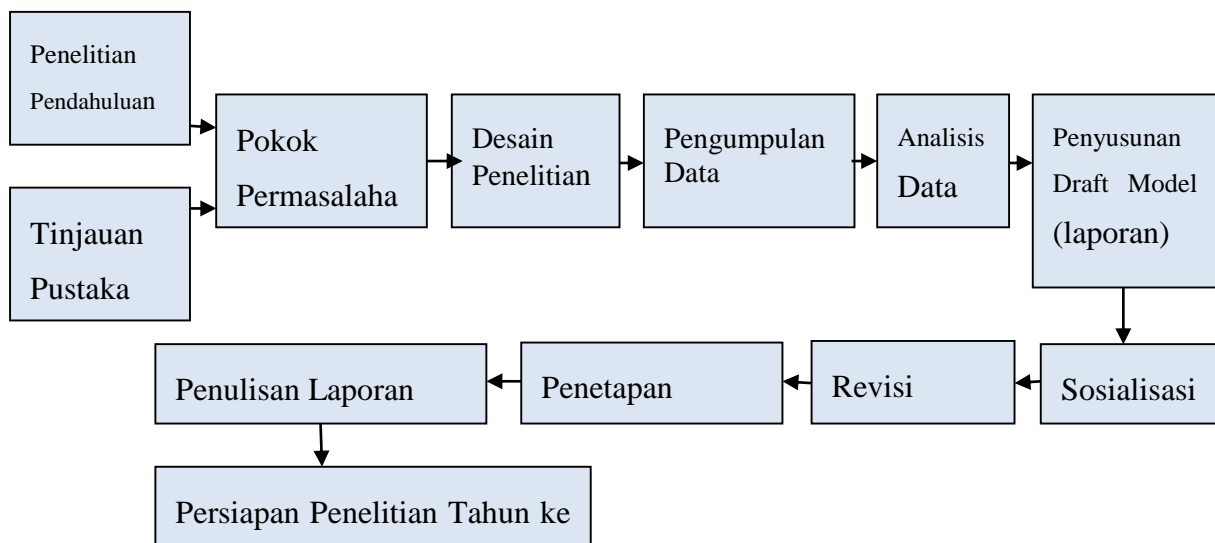
Tabel 2.2 Penelitian Pendahuluan

Peneliti	Judul	Hasil
Dewi, 2013	<i>Exploring and Understanding Relationship Marketing and Networks in the Hotel Industry: the Case of Hotels in the Bali Province of the Republic of Indonesia</i>	<ul style="list-style-type: none">- Penelitian ini membahas mengenai networking hotel dengan empat kelompok <i>stakeholders</i> (<i>buyer, supplier, competitor, complementor</i>).- Program CSR hotel adalah termasuk di dalam hubungan yang bersifat <i>complementor</i> atau saling menunjang dengan pihak <i>patner</i>.- Semua pihak berpendapat bahwa hubungan ini penting dan bermanfaat.- Sebagian besar hotel bekerjasama dengan institusi pendidikan dan lembaga non profit yang bergerak dalam lingkungan hidup.- Pihak hotel berpendapat bahwa manfaat utama hubungan ini adalah untuk meningkatkan reputasi hotel.
Dewi, 2014	<i>Corporate Social Responsibility Programme as Part of Complementor Relationship in Hotels' Network: the Case of Hotel Industry in Bali, the Republic of Indonesia</i>	<ul style="list-style-type: none">- Hotel dan <i>patnernya</i> melaksanakan program CSR untuk mencapai keberlanjutan bisnisnya (<i>sustainability</i>).- Hotel dan <i>patnernya</i> menjaga hubungan yang sejajar (<i>equal</i>) dan fair dengan berbagai media komunikasi dan pelaksanaan koordinasi secara regular.

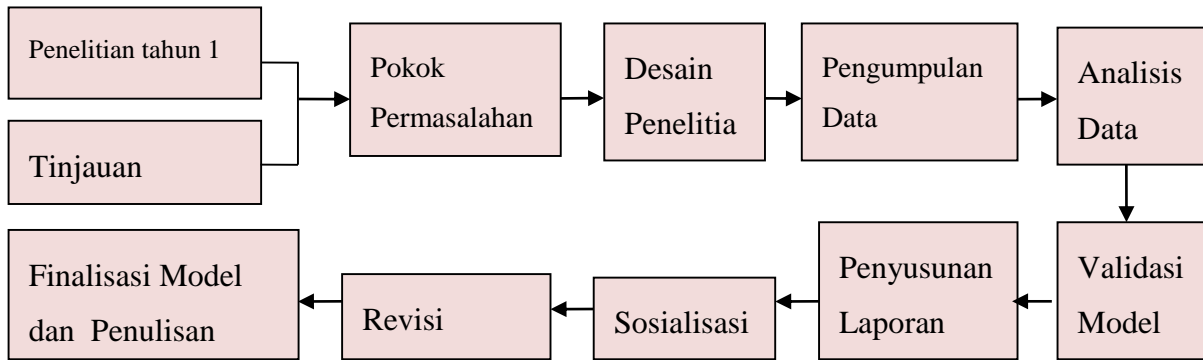
Kedua hasil penelitian empirik diatas menunjukkan pentingnya peranan CSR untuk meningkatkan reputasi yang pada akhirnya berdampak pada keberlanjutan sebuah hotel. Hasil penelitian pada Tabel 2.2 dengan demikian menjadi landasan untuk melakukan penelitian terapan ini yang menggabungkan antara program CSR dengan filosofi *Tri Hita Karana* agar dapat dihasilkan sebuah model dan perangkatnya (SOP dan *template* tampilan pelaksanaan program CSR di *website* hotel) yang bermanfaat nyata bagi hotel dan *stakeholders*.

2.8 Peta Jalan Penelitian

Adapun proses penelitian untuk tahun pertama dan kedua adalah sebagai berikut:



Gambar 2.1 Proses Penelitian Tahun Pertama



Gambar 2.2 Proses Penelitian Tahun Kedua

Sedangkan peta jalan penelitian dapat dilihat pada halaman berikut ini.

Tabel 2.3 Peta Jalan Penelitian

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Field of Research	Business Networks: Customer, Supplier, Buyer, Complementor (e.g. community - CSR)		Corporate Social Responsibility - CSR	Pengembangan dan Penerapan Model <i>Corporate Social Responsibility</i> Hotel Berbasis Filosofi <i>Tri Hita Karana</i>		Cross Cultural Model <i>Corporate Social Responsibility</i> Hotel Berbasis Filosofi <i>Tri Hita Karana</i> dengan salah satu Negara ASEAN	Cross Cultural Model <i>Corporate Social Responsibility</i> Hotel Berbasis Filosofi <i>Tri Hita Karana</i> dengan salah satu Negara maju (Eropa/Amerika)
Research		Conceptual Model of Hotel's Network of Business Relationships in the Hotel Industry	Corporate Social Responsibility Programme as Part of Complementor Relationship	Model <i>Corporate Social Responsibility</i> Hotel Berbasis Filosofi <i>Tri Hita Karana</i>	Penerapan Model <i>Corporate Social Responsibility</i> Hotel Berbasis Filosofi <i>Tri Hita Karana</i>	Membandingkan Model <i>Corporate Social Responsibility</i> Hotel dengan salah satu Negara ASEAN – cultural view	Membandingkan Model <i>Corporate Social Responsibility</i> Hotel dengan salah satu Negara Negara maju (Eropa/Amerika) - cultural view
Jurnal - Proceeding	Literature Review of Understanding Relationship Marketing and Networks in the Hotel Industry (P)	Relationship Marketing Dimensions to Build Customer Loyalty in The Bali Hotels Industry, Indonesia: A Literature Review (P)	Corporate Social Responsibility Programme as Part of Complementor Relationship in Hotels' Network: the Case of Hotel Industry in Bali, the Republic of Indonesia (P)	Pengembangan Model Corporate Social Responsibility Hotel Berbasis Filosofi Tri Hita Karana di Kabupaten Badung, Bali (P)	Corporate Social Responsibility and Culture: The Study in Hospitality		
	The Component of a Successful Business Relationship (J)			Utilising Web Site to Disseminate Corporate Social Responsibility Program Based on Tri Hita Karana Philosophy: A Case of Hotel (P)			

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
	Relationships in the Interorganisational Networks (J)						
Planning					Seminar Insyoma 2016: Corporate Social Responsibility and Culture: The Study in Hospitality	Joint Research (Penelitian KLN) dengan salah satu negara anggota ASEAN	Joint Research (Penelitian KLN/Fullbright) dengan salah satu Negara Negara maju (Eropa/Amerika)

BAB 3

TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

3.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan atas latar belakang di atas maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah untuk mengembangkan dan menerapkan model pelaksanaan CSR hotel yang berlandaskan filosofi *Tri Hita Karana* dengan memanfaatkan TIK sehingga citra hotel dapat terangkat dengan melaksanakan program CSR yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan lingkungan di Bali khususnya Kabupaten Badung. Hal ini dapat terlaksana setelah pada penelitian tahun pertama teridentifikasi program CSR hotel yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan lingkungan di Kabupaten Badung kemudian dilanjutkan dengan pembuatan model penerapan CSR hotel berdasarkan atas filosofi *Tri Hita Karana*. Model ini dilengkapi dengan SOP dan *template* pelaksanaan program CSR pada *website* hotel. Kemudian penelitian tahun kedua akan difokuskan pada validasi model yang diperoleh pada tahun pertama dengan menerapkan model ini pada hotel dengan klasifikasi yang berbeda. Sehingga akan diperoleh model yang tepat sehingga berdaya guna dan berhasil guna bagi hotel itu sendiri dan masyarakat di Kabupaten Badung.

3.2 Manfaat Penelitian

Hasil dari pengembangan dan penerapan model pelaksanaan CSR berlandaskan atas filosofi *Tri Hita Karana* akan sangat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan praktis terutama bagi *stakeholders* hotel yaitu konsumen, karyawan, pemerintah, masyarakat dan lingkungan sekitarnya.

3.2.1 Bagi Pengembangan Ilmu Pengetahuan

Penelitian ini bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dibidang CSR terutama karena adanya penyusunan model, SOP dan *template* tampilan program CSR di *website* hotel yang berlandaskan atas filosofi *Tri Hita Karana*.

3.2.2 Bagi Hotel

Pihak hotel akan memiliki panduan yang pasti dan jelas mengenai penerapan program CSR mereka sehingga akan tepat sasaran serta berhasil dan berdaya guna bagi hotel (peningkatan reputasi dan tingkat hunian) dan masyarakat sekitarnya (*stakeholders*).

3.2.3 Bagi *Stakeholders*

Stakeholders akan merasakan manfaat dari adanya program CSR ini secara optimal karena adanya kesesuaian antara harapan mereka dengan program yang ditawarkan hotel.

3.2.4 Bagi Mahasiswa

Penelitian ini akan memberikan wawasan baru, meningkatkan kemampuan menganalisis masalah, serta berfikir kreatif dan inovatif.

3.2.5 Bagi Pengajar

Pengajar akan dapat: memahami permasalahan yang ada di industri perhotelan; memberikan solusi dari suatu masalah nyata; dan lebih kreatif dan inovatif dalam perancangan suatu model sehingga dapat diterapkan ke dalam kehidupan nyata.

3.2.6 Bagi Institusi

Politeknik Negeri Bali akan memperoleh eksistensi yang lebih besar di masyarakat serta dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi masyarakat disekitarnya.

BAB 4

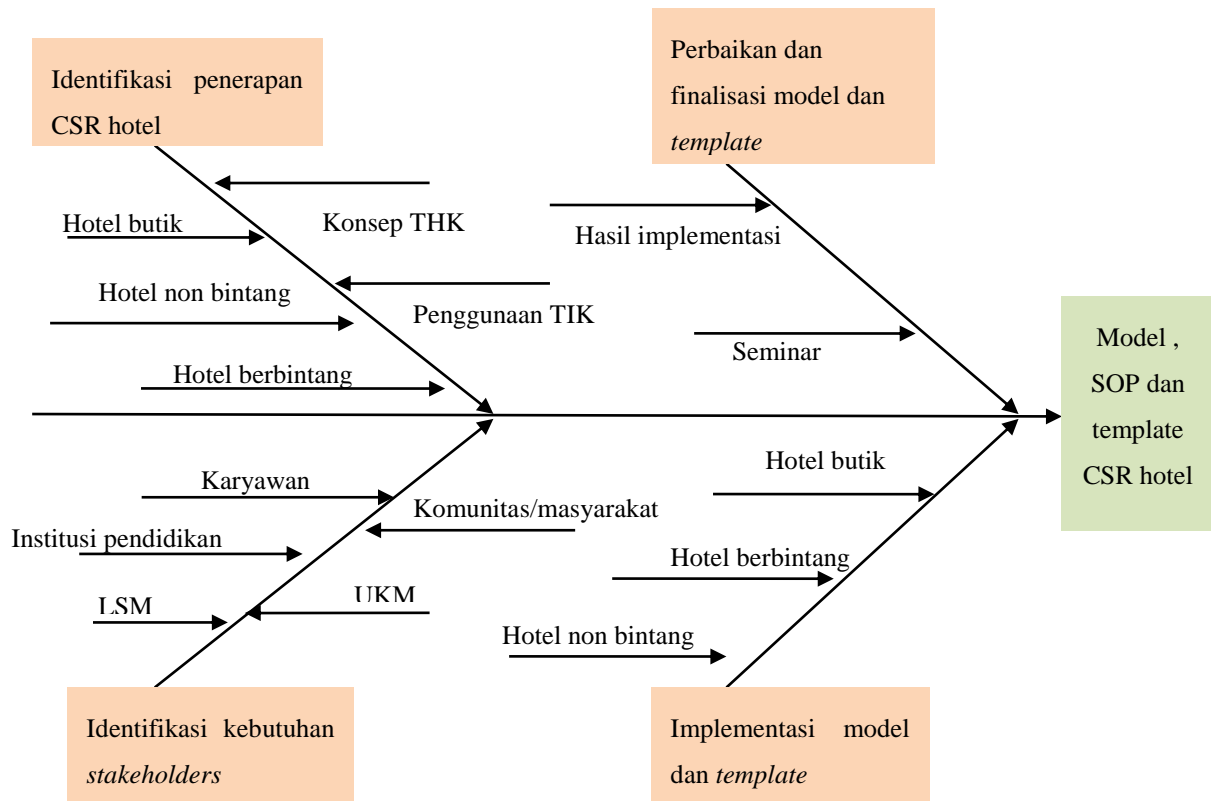
METODE PENELITIAN

4.1 Obyek dan Lokasi Penelitian

Obyek yang diteliti dalam penelitian *longitudinal* (2 tahun) ini adalah CSR hotel berbasis filosofi *Tri Hita Karana*. Penelitian pengembangan model CSR hotel berbasis filosofi *Tri Hita Karana* ini diadakan di Kabupaten Badung. Pemilihan lokasi penelitian ini karena sebagian besar hotel yang ada di Bali berada di daerah ini. Banyaknya hotel berbintang adalah 140 buah dari 214 buah hotel, sedangkan banyaknya hotel non bintang adalah 453 buah dari 1.696 buah hotel yang ada di Bali pada tahun 2012 (Biro Pusat Statistik Bali, 2013).

4.2 Tahapan Penelitian

Penelitian ini dilakukan selama 2 (dua) tahun dengan tujuan agar model penerapan CSR hotel sesuai dengan kebutuhan *stakeholders* sehingga hasil dari kerjasama mereka dapat berdaya guna dan berhasil guna berdasarkan atas filosofi *Tri Hita Karana* yang merupakan kearifan lokal yang unik serta tumbuh dan berkembang hanya di Bali. Penelitian tahun pertama akan difokuskan pada identifikasi antara keinginan hotel dan harapan *stakeholders* terhadap program CSR. Luaran utama yang ditargetkan pada tahun pertama adalah terbentuknya model CSR hotel berbasis filosofi *Tri Hita Karana* yang dilengkapi dengan *template* penerapan CSR untuk halaman pada *website* hotel. Penelitian tahun kedua akan difokuskan pada validasi model dan *template* penerapan CSR sehingga nantinya diharapkan model tersebut akan dapat diterapkan, berdaya guna dan berhasil guna bagi hotel serta *stakeholdersnya*. Tahapan aktivitas penelitian untuk setiap tahun ditampilkan pada Gambar 4.1.



Gambar 4.1 Tahapan Penelitian

Tahapan perancangan model untuk dua tahun dapat dilihat pada Tabel 4.1 berikut ini:

Tabel 4.1 Tahapan Kegiatan Perancangan Model

Kegiatan	Analisis dan Tahapan Perancangan Model	Luaran
Tahun Pertama		
1. Eksplorasi dan identifikasi penerapan CSR oleh hotel berdasarkan klasifikasi hotel (hotel berbintang, non bintang, dan butik) dan konsep THK 2. Eksplorasi dan identifikasi jenis-jenis CSR yang tepat untuk diterapkan oleh hotel di Bali menurut pihak <i>stakeholders</i> seperti usaha kecil menengah, industri kecil menengah, institusi pendidikan, komunitas,	1. Analisis kebutuhan penerapan CSR oleh hotel berdasarkan data yang diperoleh 2. Analisis kebutuhan program CSR yang sesuai dengan kebutuhan <i>stakeholders</i> berdasarkan data yang diperoleh	1. Laporan penelitian 2. Artikel ilmiah 3. Model CSR bagi hotel 4. SOP 5. <i>Template</i> tampilan (halaman) khusus

<p>lembaga non pemerintah (LSM) lingkungan hidup, sosial</p> <p>3. Eksplorasi dan identifikasi penggunaan TIK dalam penyelenggaraan program CSR hotel</p> <p>4. Eksplorasi dan identifikasi harapan <i>stakeholders</i> kepada program CSR hotel</p>	<p>3. Analisis data penerapan TIK</p> <p>4. Analisis data harapan <i>stakeholders</i> terhadap program CSR hotel</p> <p>5. Penyusunan <i>draft</i> rancangan model penerapan CSR hotel berdasarkan filosofi <i>Tri Hita Karana</i></p> <p>6. Perancangan model tampilan kegiatan CSR pada <i>website</i> hotel</p> <p>7. Perancangan dan penulisan laporan</p> <p>8. Sosialisasi (seminar) laporan hasil penelitian</p> <p>9. Pengkajian (revisi) model berdasarkan masukan dari seminar</p> <p>10. Pengkajian (revisi) model dan SOP berdasarkan masukan dari seminar</p> <p>11. Penyusunan rancangan model penerapan CSR hotel berdasarkan filosofi <i>Tri Hita Karana</i>, penulisan laporan akhir dan artikel ilmiah dari hasil penelitian</p>	<p>penerapan CSR hotel</p>
Tahun Kedua		
<p>1. Validasi dan pengembangan model penerapan CSR hotel berdasarkan filosofi <i>Tri Hita Karana</i></p> <p>2. Validasi dan pengembangan SOP dari model penerapan CSR hotel berdasarkan filosofi <i>Tri Hita Karana</i></p> <p>3. Validasi dan pengembangan template</p>	<p>1. Analisis data atas model penerapan CSR hotel berdasarkan filosofi <i>Tri Hita Karana</i></p> <p>2. Analisis data untuk SOP dari model penerapan CSR hotel berdasarkan filosofi <i>Tri Hita Karana</i></p> <p>3. Analisis data untuk <i>template</i> penerapan CSR di</p>	<p>1. Laporan penelitian</p> <p>2. Artikel ilmiah</p> <p>3. Perangkat model penerapan CSR hotel berdasarkan filosofi <i>Tri Hita Karana</i> dilengkapi dengan SOP dan <i>template</i> tampilan (halaman) khusus penerapan CSR hotel</p>

penerapan CSR di <i>website</i> hotel	<i>website</i> hotel 4. Validasi model, SOP, <i>template</i> oleh ahli di bidang tersebut 5. Perancangan dan penulisan laporan 6. Sosialisasi (seminar) laporan hasil penelitian 7. Revisi model, SOP dan <i>template</i> penerapan CSR hotel berdasarkan filosofi <i>Tri Hita Karana</i> 8. Finalisasi model, SOP dan <i>template</i> penerapan CSR hotel penulisan laporan akhir dan artikel ilmiah dari hasil penelitian	yang siap untuk diterapkan
---------------------------------------	--	----------------------------

4.3 Rancangan Penelitian

Rancangan penelitian yang sesuai untuk menjawab pokok permasalahan adalah penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus (Bungin, 2012). Alasan pemilihan desain penelitian ini adalah karena penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan, meringkaskan berbagai kondisi, berbagai situasi, atau berbagai fenomena realitas sosial yang ada di masyarakat yang menjadi obyek penelitian, dan berupaya menarik realitas itu kepermukaan sebagai suatu ciri, karakter, model, tanda atau gambaran tentang kondisi, situasi ataupun fenomena tertentu (Bryman & Bell, 2011; Bungin, 2012).

4.3.1 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan beberapa metode yaitu wawancara bertahap (*semi structured interview*), observasi langsung (*direct observation*) dan studi dokumentasi (*documentation*) dengan tujuan *data triangulation* sehingga hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan (Bungin, 2012; Yin, 2009).

Penentuan informan berdasarkan atas prosedur purposif yaitu manajer hotel atau pihak yang bertanggung jawab terhadap pelaksanaan CSR di hotel dan pihak *stakeholders* (Bungin, 2012). Jumlah informan yang diwawancara tidak dapat ditentukan sejak awal. Jumlah wawancara akan dihentikan apabila jawaban yang diberikan oleh informan sudah tidak

mengungkapkan hal yang baru (*data saturation*) (Bungin, 2012; Saunders, Lewis, & Thornhill, 2012; Sarantakos, 2013). Hal ini sepenuhnya berdasarkan atas penilaian pewawancara.

4.3.2 Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan adalah *pattern matching* dengan tujuan membandingkan jawaban informan sehingga ditemukan tema yang sama (Yin, 2009) dengan cara pembersihan data, penampilan data, dan penarikan kesimpulan dan verifikasi (Miles & Huberman, 1994). Pembersihan data dilakukan dengan menghilangkan kata-kata yang tidak perlu pada transkrip wawancara. Penampilan data dilakukan dengan memasukkan tema-tema yang diperoleh dari transkrip wawancara ke dalam tabel. Penarikan kesimpulan dan verifikasi dilakukan dengan melakukan perbandingan antar jawaban informan (*pattern matching*) sehingga hasil penelitian merupakan representasi dari jawaban informan.

Desain penelitian secara terperinci dapat dilihat pada Tabel 4.2 berikut ini:

Tabel 4.2 Rancangan Penelitian

Obyek	Variabel yang Diukur	Metode Pengumpulan Data	Metode Analisis Data	Luaran yang Diharapkan
Tahun Pertama				
<ul style="list-style-type: none"> - Manajer hotel - Karyawan yang bertanggungjawab melaksanakan CSR - Pihak patner yang bertanggung jawab melaksanakan CSR dengan hotel - Dokumentasi yang berkaitan dengan CSR di hotel dan patner - Observasi 	<ul style="list-style-type: none"> - Eksplorasi pelaksanaan CSR di hotel dan patner - Eksplorasi keinginan dan harapan hotel dan patner 	<ul style="list-style-type: none"> - Wawancara bertahap - Observasi langsung penerapan CSR di hotel dan patner - Dokumentasi yang berkaitan dengan CSR - Survei (untuk mengukur indikator kinerja) 	<ul style="list-style-type: none"> - Deskriptif kualitatif - <i>Pattern matching</i> - Analisis kebutuhan 	<ul style="list-style-type: none"> - Laporan penelitian - Artikel ilmiah - Model CSR bagi hotel - SOP untuk penerapan model - <i>Template</i> tampilan (halaman) khusus penerapan CSR hotel

Obyek	Variabel yang Diukur	Metode Pengumpulan Data	Metode Analisis Data	Luaran yang Diharapkan
langsung kegiatan CSR yang telah dilaksanakan oleh hotel dan patner				
Tahun Kedua				
<ul style="list-style-type: none"> - Manajer hotel - Karyawan yang bertanggungjawab melaksanakan CSR - Pihak patner yang bertanggung jawab melaksanakan CSR dengan hotel - Para ahli CSR dan <i>Tri Hita Karana</i> - Model, SOP dan <i>template</i> yang telah dibuat pada penelitian tahun pertama 	<ul style="list-style-type: none"> - Persepsi dan tanggapan atas model, SOP dan <i>template</i> penerapan CSR hotel berdasarkan filosofi <i>Tri Hita Karana</i> yang sedang dikembangkan 	<ul style="list-style-type: none"> - Wawancara mendalam - Observasi langsung di hotel dan patner dalam rangka validasi model - Dokumentasi yang berkaitan dengan CSR - Survei (untuk mengukur indikator kinerja) 	<ul style="list-style-type: none"> - Deskriptif kualitatif – studi kasus (hotel berbintang, hotel non bintang dan butik hotel) - <i>Pattern matching</i> 	<ul style="list-style-type: none"> - Laporan penelitian - Artikel ilmiah - Perangkat model penerapan CSR bagi hotel dilengkapi dengan SOP dan <i>template</i> tampilan di <i>website</i> khusus penerapan CSR hotel yang siap untuk diterapkan - Buku ajar

4.4 Pedoman Wawancara

Wawancara bertahap dilakukan oleh 18 (delapan belas) orang surveyor yang terdiri dari peneliti (3 orang) dan mahasiswa (15 orang). Mahasiswa yang dilibatkan dalam penelitian ini adalah mahasiswa dari Program Studi Manajemen Bisnis Internasional (D4) semester IV dan VI. Adapun tujuan dari keterlibatan mahasiswa ini adalah untuk memberikan pengalaman

meneliti karena pada akhir perkuliahan mereka diwajibkan untuk membuat skripsi, sehingga kesempatan ini adalah sangat tepat untuk memberikan mahasiswa pengalaman meneliti. Sebelum tim peneliti dan tenaga surveyor (mahasiswa) turun ke lapangan mencari data, mereka dikumpulkan untuk dibriefing tentang tatacara melakukan wawancara agar dapat menggali informasi yang dibutuhkan dari para informan.

Pada penelitian tahun pertama, pewawancara akan dibekali dengan daftar topik yang akan ditanyakan dalam wawancara supaya wawancara berjalan sesuai dengan tujuan penelitian (Bungin, 2012) dan berlangsung dengan waktu yang tepat agar tidak mengganggu pekerjaan informan. Hal ini sangat membantu pewawancara tetap fokus dan wawancara dapat berjalan sesuai waktu yang telah ditentukan. Daftar topik disusun berdasarkan atas hasil dari kajian pustaka pada Bab 2 dan kemudian akan divalidasi oleh rekan sejawat yang ahli di bidang CSR dan filosofi *Tri Hita Karana* dalam sebuah diskusi *focus group*.

Diskusi *focus group* untuk membahas topik wawancara telah dilaksanakan di Politeknik Negeri Bali, Jurusan Administrasi Niaga dengan melibatkan 2 (dua) orang dosen yang mempunyai spesialisasi bidang pemasaran. Pertanyaan yang telah disusun berdasarkan atas tinjauan pustaka di Bab 2 sejalan dengan tim pakar, sehingga tidak terdapat perubahan pada daftar pertanyaan tersebut. Diskusi *focus group* berlangsung selama kurang lebih 50 (lima puluh) menit. Adapun rancangan daftar topik yang akan diajukan dalam wawancara dengan pihak hotel dapat dilihat pada Tabel 4.3 berikut ini:

Tabel 4.3 Pedoman Wawancara untuk Hotel

Topik	Elemen Pertanyaan
Pendahuluan	<ul style="list-style-type: none"> - Latar belakang - Kebijakan CSR - Manfaat CSR - Hambatan yang dihadapi - Prosedur pelaksanaan CSR
<i>Parahyangan</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Kontribusi hotel terhadap kegiatan keagamaan disekitar hotel - Kontribusi hotel dalam proses pembangunan tempat ibadah yang ada disekitar hotel - Upaya pelestarian dan pengembangan budaya Bali di hotel
<i>Pawongan</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Program hotel untuk pengembangan organisasi sosial disekitar hotel - Program mempekerjakan penderita yang cacat - Penghargaan pada karyawan yang berprestasi - Kediaan hotel menampung hasil produksi masyarakat sekitarnya - Kegiatan bagi pelestarian budaya Bali - Bonus dan tunjangan hari raya bagi karyawan

Topik	Elemen Pertanyaan
	<ul style="list-style-type: none"> - Kegiatan pemberdayaan bagi organisasi tradisional disekitar hotel - Kepedulian terhadap masalah sosial disekitar hotel - Kegiatan pembinaan anak asuh - Kegiatan pemberdayaan para seniman - Kegiatan pemberdayaan SDM internal - Kegiatan pemberdayaan SDM di sekitar hotel
<i>Palemahan</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Kegiatan penyelamatan dan pelestarian lingkungan - Pengembangan flora dan fauna spesies lokal
Penutup	<ul style="list-style-type: none"> - Harapan terhadap program CSR

Adapun rancangan daftar topik yang akan diajukan dalam wawancara dengan pihak *stakeholders* hotel dapat dilihat pada Tabel 4.4 berikut ini:

Tabel 4.4 Pedoman Wawancara untuk *Stakeholders*

Topik	Elemen Pertanyaan
Pendahuluan	<ul style="list-style-type: none"> - Latar belakang - Persepsi terhadap program CSR hotel - Manfaat CSR - Hambatan yang dihadapi - Prosedur pelaksanaan CSR dengan pihak hotel
<i>Parahyangan</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Kontribusi hotel terhadap kegiatan keagamaan - Kontribusi hotel dalam proses pembangunan tempat ibadah - Upaya pelestarian dan pengembangan budaya Bali
<i>Pawongan</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Program hotel untuk pengembangan organisasi sosial disekitar hotel - Program mempekerjakan penderita yang cacat - Penghargaan pada karyawan yang berprestasi - Kediaan hotel menampung hasil produksi masyarakat sekitarnya - Kegiatan bagi pelestarian budaya Bali - Bonus dan tunjangan hari raya bagi karyawan - Kegiatan pemberdayaan bagi organisasi tradisional disekitar hotel - Kepedulian terhadap masalah sosial disekitar hotel - Kegiatan pembinaan anak asuh - Kegiatan pemberdayaan para seniman - Kegiatan pemberdayaan SDM internal - Kegiatan pemberdayaan SDM di sekitar hotel
<i>Palemahan</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Kegiatan penyelamatan dan pelestarian lingkungan - Pengembangan flora dan fauna spesies lokal
Penutup	<ul style="list-style-type: none"> - Harapan terhadap program CSR

Pedoman wawancara untuk penelitian tahun kedua akan ditentukan kemudian berdasarkan atas hasil penelitian tahun pertama.

Sebelum wawancara berlangsung informan akan menandatangani Lembar Persetujuan Wawancara, agar bila terjadi sesuatu di kemudian hari, peneliti mempunyai bukti tertulis mengenai kesediaan informan untuk diwawancara. Bentuk Lembar Persetujuan Wawancara adalah sebagai berikut:

Lembar Persetujuan Wawancara		
Judul: Pengembangan Model <i>Corporate Social Responsibility</i> Hotel Berbasis Filosofi <i>Tri Hita Karana</i> Di Kabupaten Badung, Bali		
Nama Peneliti:	- Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE, MBA, Ph.D - Ir. I Gusti Agung Bagus Mataram, MIT - I Wayan Siwantara, SE, MM	
<ol style="list-style-type: none">1. Saya menyatakan bahwa saya telah membaca dan mengerti topik penelitian ini dan telah mendapat kesempatan untuk bertanya.2. Saya mengerti bahwa partisipasi saya adalah sukarela dan saya bebas untuk mengundurkan diri kapan saja, tanpa memberi alasan.3. Saya menyetujui wawancara ini direkam.4. Saya setuju untuk berpartisipasi pada penelitian ini.5. Saya ingin agar identitas saya tidak dipublikasikan dalam penulisan laporan akhir.		
.....
Nama Partisipan	Tanggal	Tandatangan
.....
Nama Peneliti	Tanggal	Tandatangan

Berikut adalah contoh rangkuman wawancara (proses pembersihan data) yang dilakukan dengan hotel berbintang:

1. Kebijakan CSR hotel menarik lebih banyak institusi dan komunitas lokal dalam IHG academy (pendidikan), mendukung area di Bali yang kekurangan dengan alat dan financial support, terlibat secara aktif dalam kepedulian lingkungan, dan memberdayakan masyarakat sekitar.
2. Manfaat CSR bagi hotel: sangat penting bagi hotel untuk engage dengan komunitas sekitar dengan cara CSR.
3. Hambatan yang dihadapi. Menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat.
4. Prosedur pelaksanaan CSR.
5. Kontribusi hotel terhadap kegiatan keagamaan di sekitar hotel ada dalam bentuk dana dan material.
6. Kontribusi hotel dalam proses pembangunan tempat ibadah yang ada di sekitar hotel ada dengan memberi sumbangan.
7. Upaya pelestarian dan pengembangan budaya Bali di hotel dalam bentuk: keikutsertaan dalam THK, pentas tari dan kecak, spirit of Bali program
8. Program hotel untuk pengembangan organisasi sosial di sekitar hotel ada dalam bentuk support bedah rumah dengan LPM.
9. Program mempekerjakan penderita ada dengan menjadi karyawan.
10. Ada penghargaan pada karyawan yang berprestasi ada dalam bentuk winning ways dan employee of the month.
11. Ketersediaan hotel menampung hasil produksi masyarakat sekitar berupa rosela drink.
12. Kegiatan bagi pelestarian budaya Bali seperti THK program.
13. Terdapat bonus dan tunjangan hari raya bagi karyawan.
14. Kegiatan pemberdayaan bagi organisasi tradisional di sekitar hotel ada, LPM.
15. Terdapat kepedulian terhadap masalah sosial di sekitar hotel seperti tercermin pada kontribusi bedah rumah Jimbaran, penanaman pohon, Jimbaran hijau.
16. Kegiatan pembinaan anak asuh tidak ada, tapi support ke panti asuhan.
17. Kegiatan pemberdayaan seniman dilakukan dalam bentuk kecak.
18. Kegiatan pemberdayaan SDm internal dilakukan dalam bentuk room to guru.
19. Kegiatan pemberdayaan SDM di sekitar hotel dilakukan dengan training, IHG academy.

20. Kegiatan penyelamatan dan pelestarian lingkungan dilakukan dalam bentuk green engage dan jimbaran hijau.
21. Pengembangan flora dan fauna spesies lokal dilakukan dalam turtle release
22. Harapan terhadap program CSR adalah membantu komunitas sekitar, budaya dan kesejahteraan Bali.

Berikut adalah contoh rangkuman wawancara (proses pembersihan data) yang dilakukan dengan hotel non bintang:

1. Hotel mempunyai kebijakan CSR dalam berbagai macam bentuk seperti pembuatan seragam baju kaos untuk panti asuhan, penanaman pohon, pelaksanaan odalan, pembuatan jalan, pavingisasi.
2. Manfaat CSR. Bagi masyarakat: jelas. Bagi hotel: Setiap pemberian pasti akan ada hasilnya. Jadi jangan takut memberi.
3. Hambatan yang dihadapi. Bagi pihak owner, yang dianggap hambatan dalam proses CSR adalah bahwasanya pihak yang menerima tidak ikhlas. Tidak ikhlasnya adalah di mana sebagian besar para penerima CSR tidak ikhlas menerima bahwa pemberian CSR adalah sebuah kebijaksanaan hotel, sedangkan pihak penerima menganggap bahwa CSR adalah suatu kewajiban.
4. Prosedur pelaksanaan CSR. Secara garis besar ada 2 macam prosedur pelaksanaan CSR yang ada di The Loka Legian (Santhini Bali Corporate group) yaitu berdasarkan permintaan dan berdasarkan inisiatif perusahaan. Permintaan biasanya datang dari banjar dan organisasi, dan inisiatif biasanya ditujukan kepada panti asuhan dan banjar.
5. Kontribusi hotel terhadap kegiatan keagamaan di sekitar hotel yaitu berupa uang dan staf ngayah saat odalan.
6. Kontribusi hotel dalam proses pembangunan tempat ibadah yang ada di sekitar hotel berbentuk sumbangan.
7. Upaya pelestarian dan pengembangan budaya Bali di hotel dalam bentuk: Pertama; dipakainya seniman lokal untuk pertunjukan baik gamelan maupun tari. Kedua; Diproduksinya makanan khas lokal di hotel. Ketiga; Dipakainya tukang ukir lokal dalam pembangunan maupun untuk upgrade hotel.
8. Program hotel untuk pengembangan organisasi sosial di sekitar hotel ada dalam bentuk keterlibatan banjar pada beberapa kegiatan hotel..
9. Program mempekerjakan penderita cacat tidak ada.

10. Ada penghargaan pada karyawan yang berprestasi dalam bentuk tunjangan loyalties.
11. Kesiapan hotel menampung hasil produksi masyarakat sekitar berupa menjualkan handicraft.
12. Kegiatan bagi pelestarian budaya Bali seperti pada ad 7).
13. Terdapat bonus dan tunjangan hari raya bagi karyawan.
14. Kegiatan pemberdayaan bagi organisasi tradisional di sekitar hotel bisa dilihat pada ad 4), 7) dan 8).
15. Terdapat kepedulian terhadap masalah sosial di sekitar hotel seperti tercermin pada ad 4), 5), 6), 7), 8)
16. Kegiatan pembinaan anak asuh dalam bentuk kunjungan ke panti.
17. Kegiatan pemberdayaan seniman dilakukan dalam bentuk dipakainya seniman lokal dalam pertunjukan tari dan gamelan di hotel, serta dipakainya seniman ukir untuk pembangunan hotel.
18. Kegiatan pemberdayaan SDm internal dilakukan dalam bentuk mengutamakan karyawan internal untuk promosi jabatan. Dengan kata lain pihak hotel tidak mencari manajer dari luar untuk posisi lowongnya.
19. Kegiatan pemberdayaan SDM di sekitar hotel dilakukan dengan merekrut karyawan dengan 60% SDM lokal.
20. Kegiatan penyelamatan dan pelestarian lingkungan dilakukan dalam bentuk program kebersihan lingkungan dan penghijauan di sekitar hotel.
21. Pengembangan flora dan fauna spesies lokal dilakukan dalam bentuk pertunjukan pemberian makanan untuk burung dan semal (tupai) serta penanaman tumbuhan lokal di seputar hotel.
22. Harapan terhadap program CSR adalah hendaknya CSR tidak berupa keharusan (wajib). Hendaknya CSR itu timbul akibat kesadaran.

Berikut adalah contoh rangkuman wawancara (proses pembersihan data) yang dilakukan dengan hotel butik:

1. CSR perlu dan sangat penting guna membina hubungan antara industri dan pihak masyarakat.
2. Manfaat CSR. Sangat bermanfaat yaitu 1) pemberdayaan potensi masyarakat sekitar hotel, 2) meningkatkan kualitas daerah wilayah industri hotel, 3) melestarikan budaya masyarakat.

3. Hambatan yang dihadapi. Kurang pemahannya masyarakat disekitar hotel atau penduduk di wilayah tersebut. Kurangnya sosialisasi pemerintah kepada pemilik hotel atas pentingnya filosofi Tri Hita Karana.
4. Prosedur pelaksanaan CSR. Sebaiknya disesuaikan dengan situasi dan ruang lingkup daerah wilayah hotel.
5. Kontribusi hotel terhadap kegiatan keagamaan di sekitar hotel yaitu donasi atau redistribusi bulanan yang diberikan kepada desa atau banjar di wilayah hotel dan sekitarnya pada saat upacara-upacara odalan atau lain-lain.
6. Kontribusi hotel dalam proses pembangunan tempat ibadah yang ada di sekitar hotel berbentuk partisipasi kupon bazar yang rutin diselenggarakan di desa adat kuta setiap 6 bulan sekali.
7. Upaya pelestarian dan pengembangan budaya Bali di hotel dalam bentuk: design interior di hotel dalam bentuk lukisan nuansa bali, profil outdoor sekitar bangunan hotel.
8. Program hotel untuk pengembangan organisasi sosial di sekitar hotel ada dalam bentuk setiap bulan purnama rutin melakukan persembahyangan bersama di pura hotel bagi staff.
9. Program mempekerjakan penderita cacat tidak ada.
10. Penghargaan pada karyawan yang berprestasi dalam bentuk promosi jabatan dan promosi gaji atau salary.
11. Kesiediaan hotel menampung hasil produksi masyarakat sekitar bersedia.
12. Kegiatan bagi pelestarian budaya Bali seperti setiap anniversary tiap tahun perusahaan menampilkan tari-tarian nuansa bali.
13. Bonus dan tunjangan hari raya bagi karyawan berupa THR dan bonus pada saat anniversary hotel.
14. Kegiatan pemberdayaan bagi organisasi tradisional di sekitar hotel tidak ada.
15. Terdapat kepedulian terhadap masalah sosial di sekitar hotel seperti saat kegiatan persiapan hari raya nyepi dan partisipasi pembuatan ogoh-ogoh.
16. Kegiatan pembinaan anak asuh tidak ada.
17. Kegiatan pemberdayaan seniman tidak ada.
18. Kegiatan pemberdayaan SDm internal dilakukan dengan pelatihan yang dilakukan hotel untuk pengembangan skill bagi staff.
19. Kegiatan pemberdayaan SDM di sekitar hotel dilakukan dengan merekrut staff atau SDM bagi masyarakat yang berdomisili di wilayah sekitar hotel.

20. Kegiatan penyelamatan dan pelestarian lingkungan dilakukan dalam bentuk AMDAL dan dalam operasi hotel selalu mengacu pada UKLPL dibawah pengawasan Dinas BLH Kab Badung.
21. Pengembangan flora dan fauna spesies lokal ada dengan memelihara dan menanam flora disekitar pool dan garden.
22. Harapan terhadap program CSR adalah diharapkan CSR diterapkan maksimal dan menyeluruh dari seluruh aspek yang ada.

Berikut adalah contoh rangkuman wawancara (proses pembersihan data) yang dilakukan dengan *stakeholder*:

1. Hotel mempunyai kebijakan CSR dalam berbagai macam bentuk seperti pendanaan lomba ogoh-ogoh, pendanaan lomba penjor, pendanaan bleganjur, pendanaan ngaben masal, sponsorship: kegiatan pemuda-pemudi berupa penyuluhan narkoba, kompetisi sepak bola, surfing, sepak takraw, silat, bulu tangkis, kompetisi ukir salju di China, kompetisi akademik.
2. Manfaat CSR. Kreativitas masyarakat Desa Pecatu dalam seni tersalurkan, atlet2 desa pecatu dapat mengikuti kompetisi hingga tingkat internasional, kreativitas masyarakat banyak mendatangkan wisatawan baik domestik maupun internasional untuk datang ke wilayah Desa Pecatu (contoh: event kompetisi surfing).
3. Hambatan yang dihadapi. Untuk hotel-hotel berbintang (Bulgari Resort) pengajuan proposal sponshorship diterima oleh security/tidak langsung bertemu HRD yang terkadang proposal tidak sampai ke bagian office/HRD, Pencairan dana sering agak terlambat.
4. Prosedur pelaksanaan CSR. Mengajukan proposal disertakan lembar disposisi, menunggu konfirmasi, seandainya dalam jangka waktu 1 minggu tidak diinfo dari pihak sponsor, panitia menghubungi langsung. Pencairan dana dan surat perjanjian.
5. Kontribusi hotel terhadap kegiatan keagamaan di sekitar hotel. Ada, dalam bentuk dana saja.
6. Kontribusi hotel dalam proses pembangunan tempat ibadah yang ada di sekitar hotel berbentuk dana.
7. Upaya pelestarian dan pengembangan budaya Bali di hotel dalam bentuk: mengaktifkan sekaa gong dan tari, mengadakan lomba2 seni (ogoh-ogoh dan bleganjur), pelatihan seni ukir dan kidung.

8. Program hotel untuk pengembangan organisasi sosial di sekitar hotel ada dalam bentuk sumbangan dana ke Sekaa Teruna Teruni dan Karang Taruna.
9. Program mempekerjakan penderita cacat tidak ada.
10. Ada penghargaan pada karyawan yang berprestasi.
11. Kesiediaan hotel menampung hasil produksi masyarakat sekitar berupa penggunaan seni ukir buah-buahan digunakan dalam event-event yang diadakan di hotel (misal: wedding). Seni kecak dan tari-tarian disewa untuk kegiatan di hotel.
12. Kegiatan bagi pelestarian budaya Bali seperti lomba bleganjur, ogoh-ogoh, penjor, ukir salju
13. Terdapat bonus dan tunjangan.....
14. Kegiatan pemberdayaan bagi organisasi tradisional di sekitar hotel sekaa gong, tari
15. Terdapat kepedulian terhadap masalah sosial di sekitar hotel seperti penyuluhan narkoba, kegiatan lomba akademik.
16. Kegiatan pembinaan anak asuh.....
17. Kegiatan pemberdayaan seniman dilakukan dalam bentuk pementasan seni tari dan ukir di hotel-hotel.
18. Kegiatan pemberdayaan SDM internal
19. Kegiatan pemberdayaan SDM di sekitar hotel dilakukan dengan merekrut karyawan dengan 30% SDM lokal.
20. Kegiatan penyelamatan dan pelestarian lingkungan
21. Pengembangan flora dan fauna spesies lokal
22. Harapan terhadap program CSR adalah program ini dapat terus berlanjut dan lebih menyentuh kegiatan-kegiatan pengembangan budaya dan sosial di masyarakat Desa Pecatu.

4.5 Indikator Kinerja

Tingkat keberhasilan suatu penelitian dapat diukur berdasarkan atas indikator kinerja yang telah ditetapkan sebelumnya. Indikator kinerja per tahun untuk penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 4.5 berikut:

Tabel 4.5 Indikator Kinerja Tahunan

	Variabel yang Diukur	Baseline	Target
Tahun Pertama			
Indikator Kinerja Utama	- Laporan penelitian	Tidak ada	1 buah laporan
	- Artikel ilmiah	Tidak ada	1 (jurnal terakreditasi)
	- Model CSR bagi hotel	Tidak ada	Ada
	- SOP untuk penerapan model	Tidak ada	Ada
	- <i>Template</i> tampilan (halaman) khusus penerapan CSR hotel	Tidak ada	Ada (<i>website</i>)
Indikator Kinerja Tambahan	- Pelaksanaan CSR di hotel dan patner	Kurang terprogram	Terprogram
	- Keinginan dan harapan hotel dan patner	Kurang sesuai	Sesuai
Tahun Kedua			
Indikator Kinerja Utama	- Laporan penelitian	Tidak ada	1 buah laporan
	- Artikel ilmiah	Tidak ada	1 (jurnal terakreditasi)
	- Buku ajar	Tidak ada	1 buah
	- Perangkat model penerapan CSR bagi hotel dilengkapi dengan <i>template</i> tampilan di <i>website</i> khusus penerapan CSR hotel yang siap untuk diterapkan	Tidak ada	Ada (satu perangkat model dan <i>template</i>)
Indikator Kinerja Tambahan	- Persepsi dan tanggapan <i>stakeholders</i> atas model dan <i>template</i> penerapan CSR hotel berdasarkan filosofi <i>Tri Hita Karana</i> yang sedang dikembangkan	Kurang memuaskan	Sangat memuaskan

BAB 5

HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 Profil Hotel dan Informan

Wawancara dilakukan terhadap informan yang merupakan wakil dari hotel dan masyarakat. Adapun hotel yang berpartisipasi adalah hotel berbintang lima dan tiga serta hotel butik. Informan adalah seseorang yang merupakan masyarakat sekitar hotel atau masyarakat yang menikmati bantuan CSR baik langsung maupun tidak langsung dan mereka dari pihak hotel yang bertugas untuk melaksanakan program CSR.

5.2 Analisis kebutuhan penerapan CSR oleh hotel

Hasil penelitian menyatakan bahwa sebagian besar hotel berbintang, non-bintang, maupun hotel butik telah melaksanakan program CSR, akan tetapi terdapat perbedaan dalam skala dan luas kegiatan yang pihak hotel laksanakan. Pada umumnya makin besar hotelnya maka makin kompleks kegiatan CSR yang dilakukan dan tentu saja makin besar donasi mereka terhadap masyarakat sekitarnya maupun masyarakat luas. Sehingga dapat disimpulkan bahwa program CSR telah dilakukan oleh hotel, terlepas dari status atau ranking hotelnya.

Berikut adalah rangkuman hasil wawancara dengan pihak hotel:

5.2.1 Kebijakan CSR

Setiap hotel telah melakukan kebijakan CSR karena adanya beberapa alasan seperti: 1) peraturan pemerintah tentang Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan perusahaan; 2) mendekatkan hubungan antara hotel, karyawan dan masyarakat; 3) menanggulangi kerusakan lingkungan dan sosial disekitarnya; dan 4) melestarikan budaya Bali. Kebijakan CSR yang telah dilakukan pihak hotel lebih banyak kepada kegiatan yang bersifat sosial belum kegiatan yang substansial untuk memperbaiki lingkungan atau meningkatkan taraf hidup masyarakat. Pihak hotel telah menyisihkan sebagian keuntungannya untuk mendukung program CSRnya. Gubernur Bali menyatakan bahwa “CSR bukan dana bergulir akan tetapi dana lepas yang tidak mengharapkan keuntungan balik, jadi CSR bukan dana promosi, tetapi tanggung jawab sosial perusahaan yang diperintahkan Undang-undang” (Suluh Bali, 2015). Walaupun

demikian harus diakui bahwa hotel mengharapkan timbal balik dari kegiatan tersebut sehingga keberlangsungan hotel (*sustainability*) dapat dijaga, hal ini sesuai dengan konsep *Triple Bottom Line* yaitu Profit (keuntungan), People (masyarakat) dan Planet (lingkungan). Beberapa hotel, terutama hotel berbintang 5 mempunyai label tertentu untuk program CSRnya, misalnya Melia Bali menyebutnya Community Involvement Program (CIP), Bali Dynasty Resort dengan “The Bali Dynasty Resort Environmental Policy”, dan Sofitel Hotel dengan Planet 21. Human Resources Director at Melia Bali menyatakan:

“Melia Bali fokus pada penguatan kehidupan masyarakat sekitar. Hal ini sejalan dengan konsep Tri Hita Karana”.

Hal ini diperkuat dengan artikel yang dimuat di the Jakarta Post yang menyatakan bahwa program CSR akan memperkuat masyarakat di sekitar hotel (The Jakarta Post, 2008).

5.2.2 Manfaat CSR

Seluruh Hotel merasakan manfaat pelaksanaan CSR yang telah dilakukan melalui program-program kepedulian sosial terhadap masyarakat. Pihak hotel merasakan dampak positif sebagai akibat memperlakukan masyarakat sebagai mitra sehingga terjadilah hubungan yang harmonis antara kedua belah pihak. Human Resources Manager Bali Relaxing Resort and Spa menyatakan bahwa: “.....CSR dapat menciptakan hubungan yang harmonis antara pengusaha dan masyarakat serta lingkungan” dan “masyarakat adalah mitra kami” (Human Resources Hotel Ayodya). Bahkan pemilik Loka Legian menyatakan bahwa “Setiap pemberian pasti akan ada hasilnya. Jadi jangan takut memberi” dengan demikian manfaat pasti akan dirasakan sebagai akibat dari menciptakan hubungan yang harmonis antara perusahaan dan staff dengan masyarakat.

5.2.3 Hambatan yang dihadapi

Pihak hotel menyatakan bahwa menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat merupakan hambatan utama dalam pelaksanaan CSR. Jadi tidak terdapat sinkronisasi di antara kedua belah pihak. Selain itu pemerintah dianggap kurang mensosialisasikan tentang pentingnya konsep Tri Hita Karana terutama kepada hotel-hotel butik seperti yang dinyatakan oleh Financial Controller Kuta Townhouses:

“pemilik hotel kami kurang memahami pentingnya konsep Tri Hita Karana sehingga program CSR kami tidak mencakup ke tiga aspek Tri Hita Karana”.

5.2.4 Prosedur Pelaksanaan CSR

Hasil penelitian membuktikan bahwa tidak ada prosedur pelaksanaan CSR yang baku yang telah ditetapkan oleh hotel. Pelaksanaan CSR sepenuhnya tergantung kepada pihak yang membutuhkan, bisa dari pihak hotel maupun *stakeholder*.

5.2.5 Kontribusi hotel terhadap kegiatan keagamaan disekitar hotel

Seluruh hotel menyatakan bahwa mereka berkontribusi terhadap kegiatan keagamaan di sekitar hotel berupa sumbangan dana maupun material yang besarannya berbeda-beda sesuai dengan kemampuan hotel. Kadangkala hotel juga berpartisipasi ikut membersihkan pura sebelum upacara sehingga terjadi interaksi langsung antara karyawan hotel dan masyarakat.

5.2.6 Kontribusi hotel dalam proses pembangunan tempat ibadah yang ada disekitar hotel

Seluruh hotel menyatakan bersedia untuk memberikan kontribusi bila ada pembangunan tempat ibadah disekitar hotel, selama tidak ada konflik pembangunannya di masyarakat. Beberapa hotel telah memberikan sumbangan ke pembangunan pura di sekitar hotel dan beberapa belum karena belum ada pembangunan selama hotel beroperasi.

5.2.7 Program hotel untuk pengembangan organisasi sosial disekitar hotel

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hanya sebagian kecil hotel memberikan perhatian terhadap pengembangan organisasi sosial disekitar hotel dalam bentuk memberikan pelatihan kepada sekaa teruna teruni, bekerjasama dengan Lembaga Pemberdayaan Masyarakat (LPM) untuk melakukan program bank sampah, dan melakukan kerjasama dengan desa adat untuk membantu pelaksanaan program desa adat. Assistant Human Resources Manager Blue Point menekankan bahwa:

“Kami memberikan pelatihan bahasa Inggris, komputer, mengikuti pameran dan juga membantu pendanaan kompetisi surfing yang diadakan oleh

organisasi pemuda di sini. Sebisa mungkin kami membantu organisasi desa karena secara tidak langsung kami akan mendapatkan dampak dari hubungan ini. Tentu saja hal yang positif.”

Sedangkan Human Resources Manager Bali Dynasty Resort mengemukakan kalau setiap 6 (enam) bulan hotel ikut berpartisipasi dalam kegiatan banjar yang terdiri dari 13 banjar yang melakukan kegiatan amal secara bergantian yang diikuti oleh seluruh manajemen dan karyawan.

Sebagian besar hotel tidak mempunyai program untuk pengembangan organisasi sosial sekitar hotel. Manager Bale Gede Villa mengatakan bahwa:

“Kami tidak ikut terlibat langsung terhadap pengembangan organisasi sosial di sekitar hotel, tapi kami membantu dalam bentuk dana yang diajukan dalam proposal kegiatan sekaa teruna teruni, walaupun jumlahnya juga terbatas sesuai dengan kemampuan kami.”

5.2.8 Program mempekerjakan penderita yang cacat

Hanya 5 (lima) buah hotel yang mempekerjakan penderita yang cacat yaitu Hotel Intercontinental Bali Resort, Ungasan Hotel and Convention Center, Bali Dynasty Resort, Bali Mandira Resort and Spa, dan Hotel Ungasan. Mereka ditempatkan di bagian yang bervariasi sesuai dengan kompetensi mereka. Namun demikian beberapa hotel menempatkan mereka di bagian yang tidak berhubungan langsung dengan tamu, seperti yang dikatakan oleh Training Manager Ungasan Hotel and Convention Center sebagai berikut:

“Setiap orang mempunyai hak yang sama dalam pekerjaan, yang penting mereka mampu lolos dalam proses rekrutmen. Akan tetapi tentu saja tidak mungkin menempatkan mereka di bagian Front Office karena di bagian itu menuntut kegesitan.”

Pendapat ini berlawanan dengan yang dikemukakan oleh Human Resources Manager Bali Dynasty Resort yang mempekerjakan 2 (dua) orang yang mempunyai keterbatasan fisik yang ditempatkan di bagian F & B Service dan Front Office.

5.2.9 Penghargaan pada karyawan yang berprestasi

Berdasarkan hasil penelitian, seluruh hotel memberikan penghargaan kepada karyawan yang berprestasi seperti penghargaan *employee of the month* dengan memberikan hadiah berupa uang, piagam, jalan-jalan ke luar negeri, dan kenaikan gaji yang pada hakekatnya untuk meningkatkan motivasi dan rasa memiliki karyawan terhadap hotel. Sofitel Bali Nusa Dua Beach bahkan mempunyai berbagai macam penghargaan kepada karyawannya seperti Cousu Main Award bagi karyawan yang memberikan excellent service bagi tamu, Leader of the Quarter/Year bagi manajer atau atasan yang berprestasi, Signature Moment Awards bagi karyawan yang memiliki kemampuan interpersonal dan personal yang baik, Perfect Attendance bagi karyawan dengan tingkat absensi terendah dan Best Departemental Trainer bagi supervisor yang bisa membimbing bawahannya.

5.2.10 Kesediaan hotel menampung hasil produksi masyarakat sekitarnya

Seluruh hotel menyatakan bersedia untuk menampung hasil produksi masyarakat sekitar hotel, misalnya untuk membeli alang-alang untuk bahan atap, rosela drink, dan kerajinan. Assistant Human Resources Manager Bali Mandira Resort and Spa menyatakan bahwa:

“...adanya seniman pahat kayu dan pelukis telur di hotel kami, dan memperkenalkan mereka kepada tamu lewat *guest activity* dimana mereka dapat berinteraksi langsung dan dapat menjual hasil karya mereka ke tamu.”

Sedangkan Director of Human Resources Sofitel mengatakan menerima masyarakat sekitar yang menjalankan bisnis sebagai supplier atau pemasok.

5.2.11 Kegiatan bagi pelestarian budaya Bali

Pelestarian budaya bali dilakukan dengan mengaplikasikan konsep budaya Bali dalam denah hotel, seperti yang dilakukan oleh Bali Dynasti Resort yang mengadopsi konsep Tri Mandala, Sanga Mandala, dan Tri Angga. Tri Mandala untuk zonasi hotel (misalnya Padmasana harus diberi penyengker), Sanga Mandala untuk pemanfaatan lahan dengan proporsi yang sesuai dengan konsep tersebut, dan Tri Angga untuk pembangunan struktur hotel. Sedangkan beberapa hotel menerapkan ukiran Bali pada bangunan hotel (eksterior dan interior), memasang lukisan nuansa Bali, dan juga menggunakan sekaa gamelan dan tari dari banjar-banjar yang ada di desa untuk pertunjukkan di hotel serta yang menarik, Hotel Melia Bali

mengadakan kampanye berbahasa Bali untuk bahasa sehari-hari (*to campaign using Balinese Language in Social Live*).

Ayodya Resort Bali melakukan beberapa upaya untuk pelestarian budaya Bali seperti: 1) menggunakan salam Bali “Om Swastyastu dgn sikap panganjali” sebagai salam resmi kepada tamu, termasuk juga salam melalui telephone; 2) Kid Club mengajarkan budaya bali kepada para tamu seperti membuat canang, membuat topi klangсах, kursus pakain adat bali dll; dan 3) Panggung terbuka yang menyuguhkan tarian bali 2 kali seminggu untuk memberikan ruang berekspresi sekaligus sedikit pendapatan untuk sekehe kesenian tersebut.

5.2.12 Bonus dan tunjangan hari raya bagi karyawan

Seluruh hotel memberikan bonus kepada karyawannya pada akhir tahun atau bila ada hari raya agama yang besar. Besarnya bonus ini bervariasi sesuai dengan kemampuan financial hotel. Tunjangan Hari Raya (THR) juga diberikan seminggu sebelum hari raya. Bali Dynasty Resort menetapkan besaran bonus bagi karyawan yang masa kerjanya lebih dari 3 (tiga) bulan berturut-turut kurang dari satu tahun dengan bonus yang dibagikan secara proporsional sedangkan THR berdasarkan Per-04/Men/1994, sebesar 1 (satu) bulan upah kepada pekerja yang telah mempunyai masa kerja 12 (dua belas) bulan berturut-turut.

5.2.13 Kegiatan pemberdayaan bagi organisasi tradisional disekitar hotel

Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua hotel memberdayakan organisasi tradisional disekitar hotel terlebih dahulu kecuali yang tidak dapat dilakukan oleh masyarakat sekitar. Organisasi tradisional adalah seperti sekaa gamelan, tari, rindik, beleganjur, dan kecak. Hal ini bertujuan untuk menjaga keharmonisan hubungan dan meningkatkan perekonomian masyarakat sekitar.

5.2.14 Kepedulian terhadap masalah sosial disekitar hotel

Pihak hotel berusaha agar tidak terjadi konflik dengan masyarakat di sekitarnya, karena hal ini akan merugikan pihak hotel itu sendiri. Bali Dynasty Resort selalu mengadakan pertemuan rutin dengan para pedagang acung yang berdagang disekitar pantai setiap 2 (dua) bulan sekali untuk menghindari konflik, pertemuan dimaksudkan untuk saling berbagi untuk melestarikan pariwisata yang berlandaskan atas norma dan falsafah Hindu. Terdapat pula

program bedah rumah yang diadakan oleh Villa Lumbini bersama-sama dengan Lembaga Pemberdayaan Masyarakat.

5.2.15 Kegiatan pembinaan anak asuh

Program pembinaan anak asuh menjadi pilihan bagi hotel berbintang, terutama yang berbintang 5 (lima) karena mereka mempunyai sumber dana yang besar dan dapat menyokong kegiatan yang bersifar rutin dalam jangka panjang. Anak asuh diutamakan yang berasal dari masyarakat sekitar dengan keadaan ekonomi yang kurang beruntung dengan memberi beasiswa rutin dan juga dengan memberikan sumbangan ke panti asuhan dalam bentuk apapun yang dibutuhkan oleh panti asuhan. Akan tetapi pemberian sumbangan ini hendaknya tepat sasaran, agar tidak dimanfaatkan oleh pihak tertentu demi keuntungan pribadi seperti yang dikatakan oleh Assistant Human Resources Manager Ayodya Hotel berikut ini:

“...banyak panti asuhan yang hanya digunakan sebagai sarana untuk memperoleh sumbangan saja, ...dikondisikan agar terlihat perlu untuk dibantu. Kami mempunyai pengalaman yang buruk dimana barang yang kami sumbangkan digunakan untuk memperkaya diri oknum tertentu saja.”

5.2.16 Kegiatan pemberdayaan para seniman

Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua hotel memberdayakan seniman di dalam operasional hotel maupun untuk interior dan eksterior hotel. Apalagi pemerintah daerah Bali mempunyai peraturan yang mengharuskan setiap bangunan hotel di Bali harus menggunakan atribut tradisional Bali seperti ukiran dan dekorasi Bali, serta di bagian Food and Beverage adanya seniman ukir buah, sayur, dan es.

5.2.17 Kegiatan pemberdayaan SDM internal

Sumber Daya manusia internal terus dikembangkan oleh pihak hotel agar dapat memberikan kontribusi positif bagi perkembangan hotel kedepannya. Karyawan hotel dilatih untuk meningkatkan kemampuan (*skill*) secara terus menerus untuk mengikuti perubahan yang ada di industri. Sehingga dapat memberikan pelayanan yang prima kepada para tamu. Pelatihan di

lakukan di hotel biasanya berupa *leadership training, out of the box training dan first aid training*.

5.2.18 Kegiatan pemberdayaan SDM di sekitar hotel

Seluruh hotel berupaya untuk mengambil tenaga kerja dari sekitar hotel untuk menunjukkan kepedulian sosialnya. Hotel Blu Point mempunyai 70% karyawan dari penduduk lokal sedangkan

5.2.19 Kegiatan penyelamatan dan pelestarian lingkungan

Kepedulian terhadap lingkungan ditunjukkan oleh pihak hotel dengan menanam tanaman langka di internal hotel. Selain itu hotel juga berupaya untuk menangani B3 (Bahan Berbahaya Beracun) dengan baik, menggunakan zat-zat yang biodegradable untuk cleaning chemical, pengiritan penggunaan air dan energi, mempunyai dan menerapkan Sistem Manajemen Lingkungan, dan terdapat kebijakan K3.

5.2.20 Pengembangan flora dan fauna species lokal.

Pihak hotel menunjukkan kepedulian terhadap pengembangan flora dan fauna species lokal dengan menanam pohon lokal. Hal ini dilakukan oleh Villa Serene dan Bali Dynasty Resort yang menanam pohon badung, bluntas, jeruk lemo, kipas dewa, cermai, majegau, mengkudu, sisih dan bunga-bunga. Sedangkan villa Loka Legian mengadakan bentuk pertunjukan pemberian makanan untuk burung dan semal (tupai) serta penanaman tumbuhan lokal di seputar hotel.

5.3 Analisis kebutuhan program CSR yang sesuai dengan kebutuhan *stakeholder*

Berikut adalah analisis kebutuhan program CSR berdasarkan atas persepsi masyarakat umum.

5.3.1 Persepsi terhadap program CSR hotel

Secara umum persepsi masyarakat sangat bagus dan sangat membantu masyarakat sekitar. Bentuknya sebagian besar adalah sebagai fasilitator (termasuk dana) yang selanjutnya

disalurkan dalam bentuk beasiswa, kegiatan keagamaan, kegiatan pengembangan bidang keterampilan, seni dan olah raga melalui pelatihan dan lomba.

5.3.2 Manfaat CSR bagi masyarakat

Hasil penelitian mengungkapkan bahwa beberapa manfaat CSR dapat dikelompokkan menjadi: 1) Pendidikan yang dilaksanakan melalui pemberian beasiswa kepada warga yang kurang mampu; 2) SDM dimana manfaat diterima masyarakat melalui pemberian prioritas penerimaan tenaga kerja kepada penduduk lokal; 3) Seni dalam bentuk pelestarian dan apresiasi terhadap seni dan seniman lokal melalui pertunjukan dan pemakaian seni (tari, gamelan, lukis dan ukir); 4) Olahraga, manfaat yang didapat dalam bentuk sarana, pelatihan dan sponsor untuk lomba; 5) Lingkungan dengan melakukan pembersihan pantai, penghijauan dan lain-lain (contoh lihat Lampiran 1); dan 6) Keagamaan dengan keterlibatan karyawan ikut ngayah pada odalan setempat, dengan meminjamkan fasilitas untuk kegiatan keagamaan, dan dengan memberikan sumbangan-sumbangan yang diperlukan pada odalan.

Parisada Hindu Darma Indonesia Bali mengharapkan ada dana CSR budaya karena daya tarik bagi wisatawan adalah budaya. Dana ini diharapkan akan membantu menjaga karisma Bali dengan melestarikan adat dan budaya (Lampiran 2).

5.3.3 Hambatan yang dihadapi

Beberapa hambatan dalam penerapan CSR yang dirangkum dari hasil penelitian adalah: 1) Hambatan dalam penyaluran beasiswa karena kurang cocoknya dengan kriteria ideal, misalnya susah menemukan orang miskin dan pintar; 2) Penerimaan proposal oleh beberapa pihak hotel terlalu rumit dan hanya diterima oleh security dan pencairan dana pun kadang terlambat; 3) Dapat menimbulkan kecemburuan antar masyarakat jika sistem alokasi dan kriteria tidak jelas; dan 4) Terkadang kurang yakinnya pihak pemberi akan pemakaian dana yang efisien oleh penerima. Kurangnya laporan yang cukup untuk pertanggung jawaban oleh pihak penerima CSR.

Oleh karena itu Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI) ingin agar dana CSR dikelola oleh PHRI agar aliran dana menjadi tepat sasaran dan merata (Bisnis Bali, 2010).

5.3.4 Prosedur pelaksanaan CSR dengan pihak hotel

Pada umumnya prosedurnya diawali dengan proposal yang direview oleh perangkat banjar/ desa adat, wawancara, berbagai test, dan kemudian visit. Namun disamping itu ada juga program yang diinisiasi oleh hotel.

5.3.5 Kontribusi hotel terhadap kegiatan keagamaan

Terdapat kontribusi untuk kegiatan keagamaan dalam bentuk sumbangan dana misalnya untuk odalan. Terkadang pihak hotel turut membantu penyelenggaraan upacara agama di pura-pura sekitar hotel.

5.3.6 Kontribusi hotel dalam proses pembangunan tempat ibadah

Kontribusi dalam bentuk sumbangan dana dan sumbangan material untuk pembangunan di sekitar hotel. Disamping itu juga terdapat pembangunan sarana ibadah di dalam hotel. Contohnya pura dan mushola.

5.3.7 Upaya pelestarian dan pengembangan budaya Bali

Sebagian besar hotel mempunyai upaya pelestarian dan pengembangan budaya Bali dalam bentuk: 1) Pelatihan seni ukir dan kidung; 2) Mendayagunakan sekehe gong dan tari yang ada di banjar/ desa setempat untuk pertunjukan di dalam hotel; 3) Mengadakan dan memfasilitasi lomba seni (contoh: Ogoh-ogoh dan Bleganjur); 4) Memproduksi dan menjual makanan tradisional Bali; 5) Dekorasi hotel dengan tradisional Bali atau Balinese style.

Akan tetapi terdapat sebagian hotel yang dinilai tidak ada melakukan pelestarian dan sebagian lagi hanya melakukan hal yang minimal.

5.3.8 Program hotel untuk pengembangan organisasi sosial disekitar hotel

Hotel memfasilitasi kegiatan karang taruna, sekaa teruna teruni, PKK dan lain-lain. Berdasarkan wawancara dengan anggota sekaa teruna teruni dapat disimpulkan bahwa sebagian besar proposal yang mereka ajukan ke hotel diterima, walaupun jumlahnya tidak sesuai dengan proposal yang mereka ajukan.

5.3.9 Program mempekerjakan penderita yang cacat

Sebagian besar hotel tidak mempunyai karyawan cacat. Ini terjadi bukan karena adanya kebijaksanaan untuk tidak menerima penderita cacat, melainkan karena tidak ada yang melamar. Beberapa hotel mempekerjakan penderita cacat pada bidang penunggu kantin, *steward* dan *purchase order*.

5.3.10 Penghargaan pada karyawan yang berprestasi

Penghargaan diberikan dalam bentuk penobatan (berbagai program “the best ...”), peningkatan gaji, voucher atau promosi jabatan.

5.3.11 Kesediaan hotel menampung hasil produksi masyarakat sekitarnya

Sebagian hotel bersedia menampung dan sebagian tidak. Di antara yang menampung terdapat yang mengusahakan agar terjual dan ada juga yang mereproduksi dengan fasilitas hotel sebelum kemudian menjualnya di hotel.

5.3.12 Kegiatan bagi pelestarian budaya Bali

Kegiatan ini masih tergolong minim. Bagaimanapun beberapa hotel telah melakukan kegiatan-kegiatan yang mempunyai akibat positif terhadap kelestarian budaya Bali seperti pemakaian sekehe gong dan tari untuk pertunjukan di hotel dan mensponsori lomba: Bleganjur, ukir, penjor, ogoh-ogoh dan lain-lainnya.

5.3.13 Bonus dan tunjangan hari raya bagi karyawan

Semua hotel mempunyai program bonus dan tunjangan hari raya bagi karyawannya. Bagaimanapun besarnya tergantung dari perusahaan dan prestasi karyawan masing-masing.

Karyawan vila Bale Gede menyatakan:

“Kami selalu mendapatkan bonus maupun tunjangan hari raya pada hari raya Galungan dan Kuningan, dimana pada saat itu kami membutuhkan biaya untuk melakukan upacara agama.”

5.3.14 Kegiatan pemberdayaan bagi organisasi tradisional disekitar hotel

Sebagian hotel memberdayakan organisasi tradisional di sekitar hotel seperti misalnya sekehe gong dan tari yang diberdayakan di hotel untuk pertunjukan dan untuk odalan, karang taruna untuk lomba olah raga, pecalang untuk keamanan dan lain-lain.

5.3.15 Kepedulian terhadap masalah sosial di sekitar hotel

Kepedulian hotel terhadap masalah sosial di sekitar hotel dilaksanakan dalam bentuk partisipasi kepada panti-panti yang ada. Sebagian hotel menyumbang sembako untuk warga miskin pada saat hari ulang tahun kemerdekaan.

5.3.16 Kegiatan pembinaan anak asuh

Keterlibatan hotel untuk pembinaan anak asuh dilakukan disamping dilakukan dengan kunjungan dan partisipasi dalam operasional panti asuhan, tetapi beberapa hotel juga melakukan pembinaan anak asuh dengan memberikan beasiswa terhadap beberapa anak asuh.

5.3.17 Kegiatan pemberdayaan para seniman

Pemberdayaan seniman dilakukan dalam bentuk: 1) Seniman gamelan diberdayakan untuk menunjukkan kemahirannya di hotel; 2) Seniman tari difasilitasi untuk menyalurkan hobby sekaligus profesinya di hotel; 3) Seniman ukir digunakan jasanya untuk membuat hiasan ukir di hotel; dan 4) Seniman lukis diberikan stand untuk demonstrasi lukis. Salah seorang aparat Desa Kuta menyatakan bahwa:

“Pertunjukkan kesenian setiap hari yang dilakukan di hotel bekerjasama dengan masyarakat sekitar agar keberadaan hotel atau villa dapat memberdayakan potensi desa sehingga dapat berdampak pada peningkatan taraf hidup masyarakat karena perekonomian mereka membaik.”

5.3.18 Kegiatan pemberdayaan SDM internal

Kegiatan ini dilakukan dalam bentuk adanya program pelatihan dan pengembangan SDM internal untuk promosi ataupun untuk menempati jabatan yang lebih tinggi di dalam hotel. Pemberdayaan juga dilakukan dengan pengiriman SDM internal untuk mengikuti lomba, baik lomba kompetensi maupun lomba olah raga.

5.3.19 Kegiatan pemberdayaan SDM di sekitar hotel

Adanya prioritas untuk mempekerjakan SDM di sekitar hotel merupakan bentuk kegiatan ini. Setiap hotel dan wilayahnya menerapkan kebijaksanaan yang sedikit berbeda dalam hal persentasi SDM yang diterima. Bagaimanapun kompetensi tetap diperhitungkan dalam penerimaan karyawan. Seorang aparat desa di Kerobokan mengatakan bahwa:

“Selama ini hotel atau villa telah menerima masyarakat sekitar untuk bekerja di hotel, walaupun persentasenya berbeda-beda, namun biasanya makin besar hotelnya makin besar pula persentasenya. Jenis pekerjaannya tergantung dengan kompetensi mereka”

5.3.20 Kegiatan penyelamatan dan pelestarian lingkungan

Kegiatan ini dilakukan dalam bentuk penanaman tanaman spesies lokal, pembebasan tukik dan hewan langka, dan beberapa kegiatan kebersihan. Walaupun demikian, motif hotel untuk melakukan kegiatan penyelamatan dan pelestarian lingkungan perlu dicermati, salah seorang pemerhati lingkungan menyatakan:

“...motivasi hotel untuk melakukan program yang berhubungan dengan lingkungan saya kira dimaksudkan untuk melakukan promosi sebagai tuntutan jaman dimana lebih banyak konsumen potensial berasal dari kota.”

5.3.21 Pengembangan flora dan fauna spesies lokal

Hasil penelitian mengungkap bahwa masyarakat sekitar hotel menganggap bahwa tidak ada pengembangan flora dan fauna lokal yang dilakukan oleh hotel secara signifikan. Bahkan sebagian besar hotel tidak melakukan sesuatu berkenaan dengan pelestarian flora dan fauna.


Masyarakat menginginkan agar hotel lebih menaruh perhatian pada pelestarian flora dan fauna dengan paling tidak memelihara hewan di lingkungan hotel.


5.4 Analisis data penerapan TIK


Hasil penelitian menunjukkan bahwa hanya sebagian kecil hotel yang memberikan perhatian terhadap penggunaan TIK sebagai sarana penyampaian dan pelaporan pelaksanaan CSR. Hanya sebagian kecil hotel, pada umumnya hotel berbintang lima, yang mempunyai laman mengenai CSR pada web site mereka (walaupun berita yang dimuat masih terbatas, lihat Gambar 5.1). Hal ini menunjukkan kepedulian mereka terhadap pelaksanaan program CSR dan juga pentingnya menyebarkan kegiatan yang telah mereka lakukan kepada masyarakat umum dengan maksud untuk mempromosikan perusahaan. Kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan legitimasi perusahaan. Kenyataan ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Mahyuni bahwa program CSR disebabkan oleh keinginan perusahaan untuk meningkatkan legitimasinya di masyarakat (Mahyuni, 2013). Sedangkan sebagian besar hotel memilih untuk mempublikasikan kegiatan mereka di media massa (contoh Gambar 5.2), karena mereka menganggap bahwa cara ini lebih baik untuk menyebar luaskan kegiatan CSR mereka. Akan tetapi saat ini Internet telah menjadi hal yang sudah menjangkau semua lapisan, sehingga menggunakan web site sebagai media promosi menjadi pilihan yang rasional dan tepat.

Selain itu, pada konten laman yang ada, sebagian besar hanya menggunakannya sebagai sarana untuk melaporkan kegiatan CSR mereka, belum terisi media komunikasi interaktif yang dapat menampung saran atau tanggapan atas pelaksanaan CSR yang memungkinkan pembaca untuk berinteraksi langsung dengan pihak hotel. Laman yang memuat kegiatan CSR nantinya akan dilengkapi dengan media interaktif untuk berkomunikasi antara hotel dan pembaca laman CSR, selain juga memuat deskripsi kegiatan yang telah dilakukan oleh perusahaan dilengkapi dengan foto-fotonya. Sehingga komunikasi akan berjalan dua arah dan hotel dapat membuat program yang berdaya guna bagi masyarakat luas.

EXPLORE
SLEEP
EAT
MEET
PLAY
KIDS
TIE THE KNOT
RELAX
FIND US
PLANET 21
SPECIALS





Novotel Bali Bena



serenity
a peaceful Balinese atmosphere, a sound a flute playing and the gentle movement of the waves...

Online Reservations Rates Arrival Date

Length of Stay - night(s)


Photo Tour

Plant for the Planet

- Plant for the Planet
- Tri Hita Karana


PROMOTION
NOVOTEL BALI BENOA


BEACH MAINTENANCE

We are doing our part and would be very honored if you would join us to participate in this program.

PLANT TREES & SUPPORT UNDERPRIVILEGED CHILDREN'S EDUCATION IN INDONESIA

In partnership with the United Nations Environment Program, Novotel commits to the Billion Tree Campaign. You will be part of the very many guests who are already engaged in this initiative in 2,500 Accor hotels on the 5 continents.


Destination



See, Go and Live
Wonderful Bali & Lombok

Novotel Bali Bena's Guests are saving the environment!

Our Guests are also contributing in greening the environment by simply reusing their towels.



At Novotel Bali Bena, for every 5 reused towels we are committed to plant 1 tree in Indonesia!

5 reused towels = 1 tree planted

The response & participation of our Guests are extraordinary.


Until August 2014, we have planted total of 1,851 trees since we started the project in 2008.


Virtual Tour
for High-speed Internet

Testimonials
download
video

Follow Us




tripadvisor
 Novotel Bali Bena

Gambar 5.1 Tampilan Laman CSR pada Hotel Novotel Bena



» Berita Teknologi
17 Mei 2009 | BP

Melia Bali Bantu Keluarga Tak Mampu dari Singaraja

Denpasar (Bali Post) - Melia Bali Resort & Spa, Nusa Dua merupakan salah satu dari sedikit hotel di Bali yang memiliki kepedulian sosial yang tinggi. Sejak hadir 23 tahun yang lalu di Bali, hotel ini konsisten menjalankan program Corporate Social Responsibility (CSR) atau Community Involvement. Terkait hal itu, Jumat (15/5) lalu, Melia Bali kembali menunjukkan kepeduliannya dengan menyantuni Kadek Ady Prastya, putra ke-2 keluarga Sukaranteng asal Banjar Dinas Kanginan Desa Menyali, Sawan Buleleng, Singaraja. Sukaranteng merupakan tukang kebun di Melia Bali yang baru bekerja enam bulan.

PT. PURI PANGAN UTAMA

Kami perusahaan FOOD DISTRIBUTOR yang sedang berkembang pesat mencari karyawan untuk ditempatkan di cabang posisi baru yaitu sebagai berikut :

1. SALES SUPERVISOR
2. SALES
3. SEKRETARIS
4. IT
5. ADMIN PENJUALAN

SYARAT:

1. PEND. DIPLOMA/ PRNH KUL (1), SMA (2)
2. PEND. S1/D3 SEKRETARIS BS BHS INGGRIS LISAN DAN TULIS (3)
3. PEND. S1/D3 INFORMATIKA DAN KOMP (4)
4. PEND. D3/S1 EKONOMI, BS KOMP. (5)
5. BS KRJ DLM TEAM (1,2,3,4,5)

Kadek Ady telah enam tahun mengalami kelumpuhan akibat terjatuh waktu kelas II SD. Selama ini, dia hanya bisa pasrah karena tak mampu membiayai perawatan. Maklum, dia berasal dari keluarga kurang mampu. Jumat lalu merupakan hari bahagia dan penuh harapan bagi Ady. Jajaran Manajemen Melia Bali bersama keluarga Kadek Ady mengantarnya untuk dirawat di Wing Internasional RS Sanglah. Tampak GM Melia Bali Jim Boyles, HRD Director Gede Suarsa, dan Pimpinan THK Awards Berata Ashrama.

SEGERA!!!

IKLAN
300 x 125

Kepala Instalasi Wing Internasional Prof. Dr. dr.AAG Sudewa Djelantik, Sp, PK berkomitmen merawat Kadek Ady secara maksimal. Melia Bali juga membantu pengadaan kebutuhan sehari-hari untuk seluruh keluarga Sukaranteng. Melia Bali dan Tim THK juga memberi beasiswa bagi putri Sukaranteng, Ni Luh Mawartingsih, yang duduk di Kelas III SMP Dwijendra Bualu. Beasiswa akan berlanjut sampai Ni Luh tamat SMK Perhotelan dan mengikuti training.

Jim Boyles, GM Melia Bali mengatakan Melia Bali bertekad memberdayakan masyarakat Bali sampai ke jenjang di mana mereka akan bisa membantu masyarakat lainnya. Inilah contoh kegiatan sosial kemasyarakatan yang berkesinambungan. Melia Bali konsisten dengan moto CSR atau Community Involvement-nya : If we can do a little to help, we can help a lot.

PR Manager Melia Bali Nova Terita menyampaikan terima kasih kepada Tim THK - Bali Travel News yang dipimpin Berata Ashrama atas dukungan pada kegiatan THK Melia Bali. Berata mengatakan CSR Melia Bali merupakan contoh yang baik bagi hotel lainnya dalam melakukan program berkesinambungan yang menyentuh langsung kepentingan masyarakat. Sebelumnya, Melia Bali bersama tamu repeater Mr. David Chavlin dan Mr/s Wyatt dari Inggris, Mr/s Geurts dari Belanda serta Dr. med. Leila Violetto Khubnazar dari Jerman menggelar bedah rumah keluarga tak mampu lainnya. (056/*) [Kirim](#)

Gambar 5.2 Publikasi Kegiatan CSR Hotel Melia Bali

5.5 Analisis data harapan stakeholders terhadap program CSR hotel

Pihak hotel menganggap perlu untuk melaksanakan program CSR, karena akan berdampak baik langsung maupun tidak langsung terhadap kinerja perusahaan. Selain karena adanya peraturan pemerintah yang mengharuskan perusahaan untuk berkontribusi untuk pelaksanaan

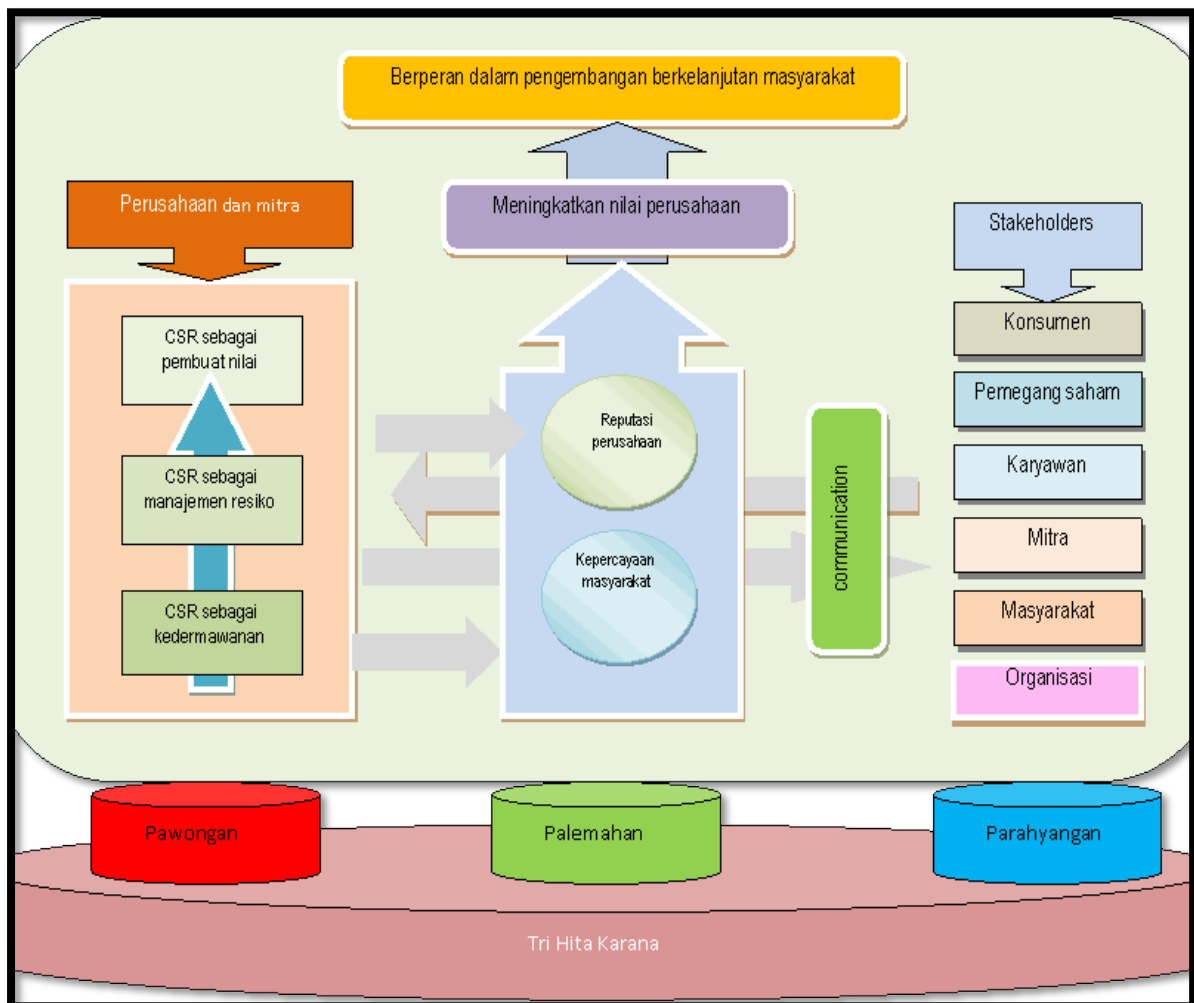
program CSR, sebagian besar hotel akan bersedia untuk menyisihkan labanya demi membiayai program CSR. Hal ini selain untuk meningkatkan legitimasinya juga untuk menciptakan opini di masyarakat yaitu peningkatan reputasi hotel.

Dilain pihak, harapan terhadap program CSR dari sudut pandang *stakeholder* adalah agar jumlah kegiatannya ditambah, proses pengajuan proposalnya lebih diefisienkan serta variasi dan sosialisasi programnya ditambah.

Berdasarkan hal tersebut di atas maka dibuatlah SOP yang dapat mengakomodasi masukan dari *stakeholders*.

5.6 Penyusunan *draft* rancangan model penerapan CSR hotel berdasarkan filosofi *Tri Hita Karana*

Draft Model CSR berdasarkan filosofi Tri Hita Karana kemudian dibuat dengan berdasarkan atas hasil penelitian yang mencerminkan realitas sesungguhnya dilapangan. CSR hotel dilaksanakan berdasarkan atas kedermawanan hotel (*CSR as philanthropy*), meningkat menjadi manajemen resiko (*CSR as risk management*), dan terakhir sebagai pembuat nilai (*CSR as value creation*). *CSR as philanthropy* bertujuan untuk membantu masyarakat dalam hal keuangan dan keterampilan; *CSR as risk management* bertujuan untuk kepatuhan agar terhindar dari resiko untuk mengurangi akibat dari operasional perusahaan, resiko operasional dan mendukung hubungan dengan pihak luar; *CSR as value creation* bertujuan untuk selalu berinovasi dan mempromosikan model bisnis yang berkelanjutan. Hal ini dilakukan oleh perusahaan bersama dengan mitra bisnisnya. Ke-tiga hal tersebut di atas dimaksudkan untuk membangun reputasi perusahaan dan mendapatkan kepercayaan masyarakat yang pada akhirnya akan meningkatkan nilai perusahaan di masyarakat. Program CSR hotel ditujukan dari dan untuk *stakeholders* hotel seperti konsumen, pemegang saham, karyawan, mitra, masyarakat dan organisasi (misalnya institusi pendidikan, asosiasi, pemerintah, yayasan dan Lembaga Swadaya Masyarakat). Hotel dan *stakeholders* selalu berkomunikasi untuk meningkatkan hubungan mereka. Hubungan antara hotel dan *stakeholders* berlandaskan atas tiga pilar filosofi *Tri Hita Karana* yaitu *pawongan*, *palemahan* dan *parahyangan*. Keseluruhan proses ini bertujuan akhir untuk berperan dalam pengembangan berkelanjutan masyarakat (*sustainable community development*). Model CSR hotel dapat dilihat pada Gambar 5.3 berikut ini:

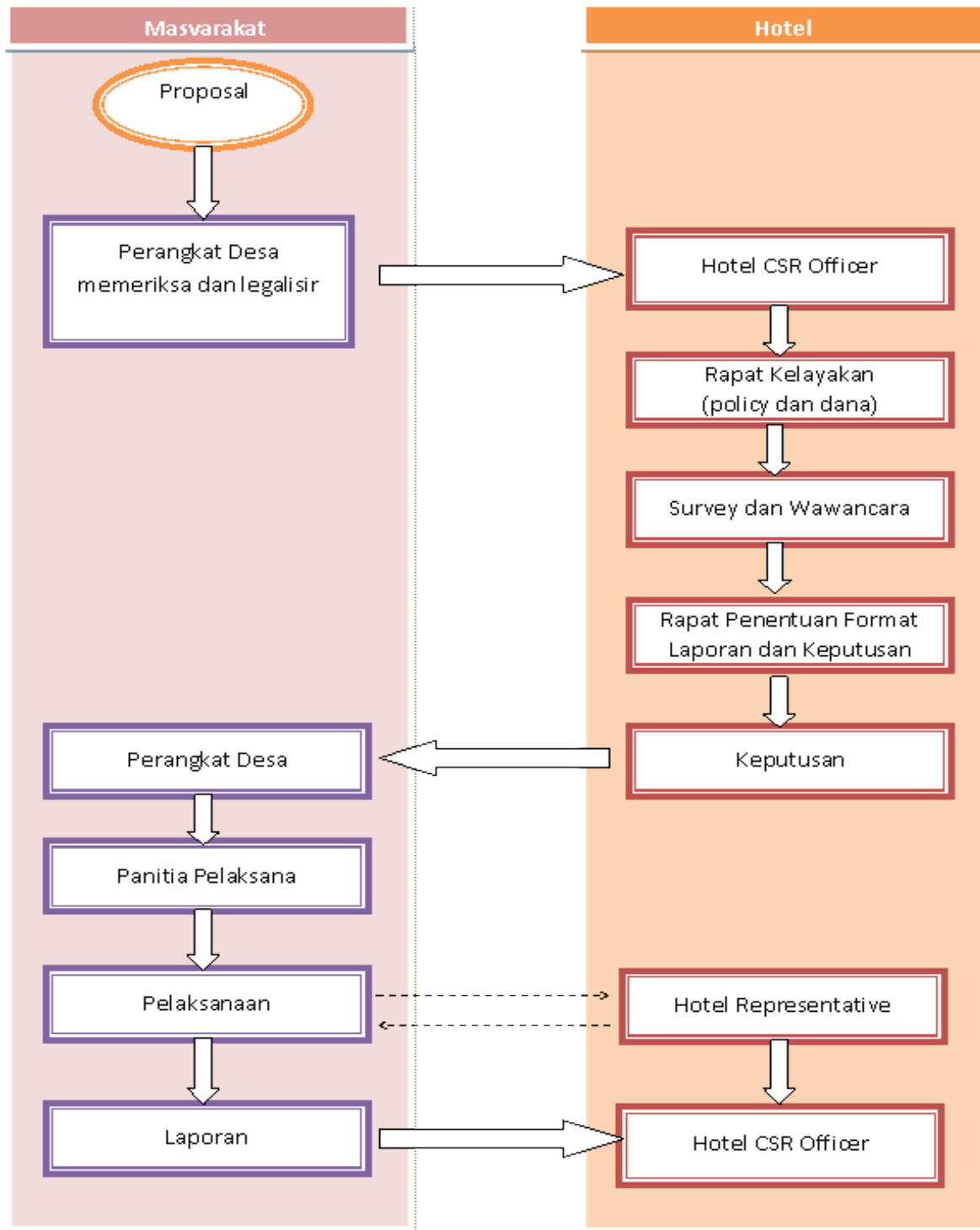


Gambar 5.3 Model CSR Hotel

5.7 Penyusunan SOP

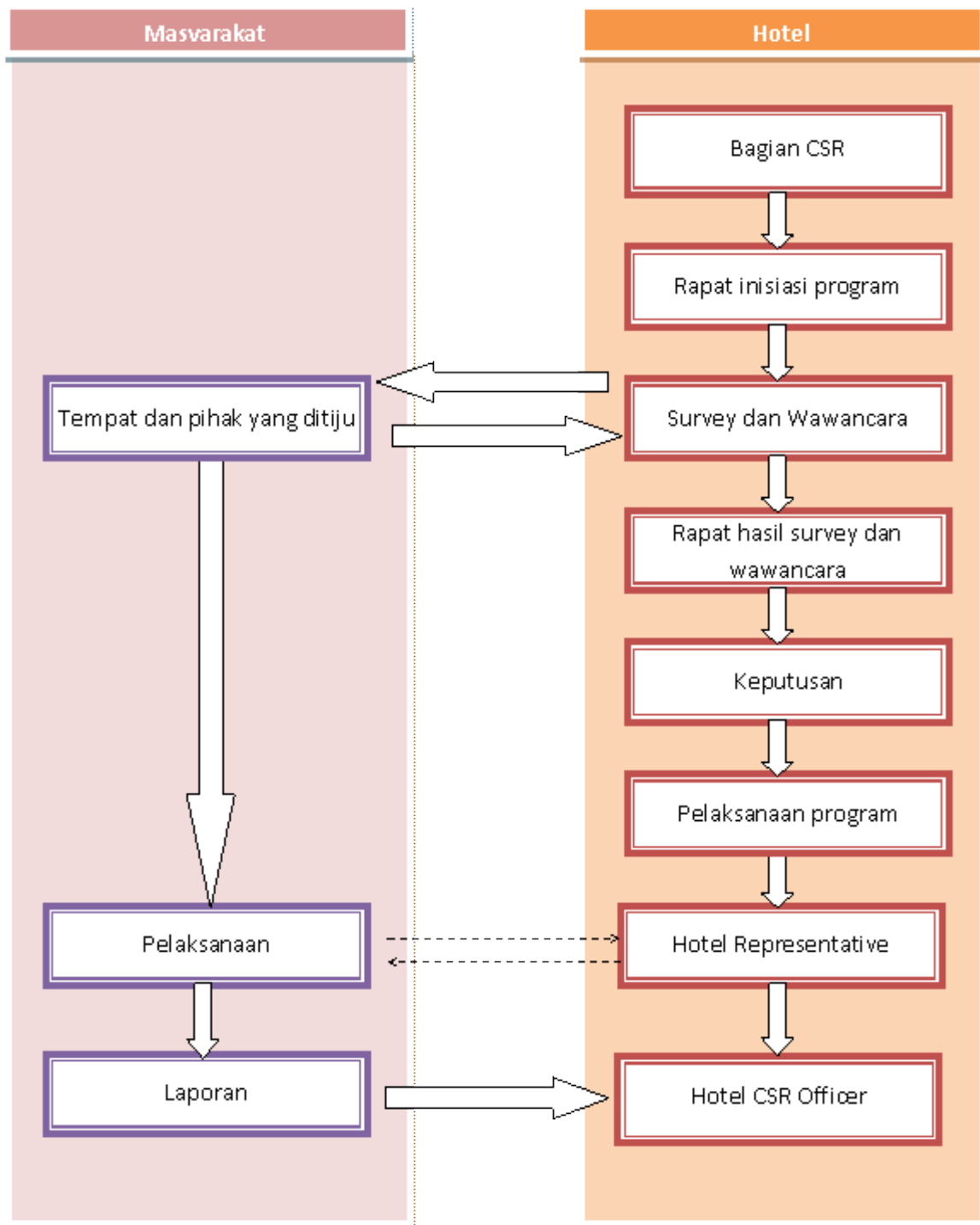
SOP disusun untuk mengatur alur yang memudahkan pihak hotel dan stakeholders berhubungan dengan alur yang jelas dan sistimatis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa beberapa hotel merasa keberatan karena banyaknya proposal yang masuk untuk didanai kegiatannya yang bukan berasal dari daerah tersebut tapi mengatasnamakan daerah di sekitar hotel bahkan ada pula yang kegiatannya hanya fiktif. Desa Adat Kuta telah membuat suatu aturan bahwa hotel dilarang untuk memberi bantuan dana langsung kepada pembawa proposal, hotel hanya diperkenankan untuk memasukkan dana CSR mereka ke Desa Adat Kuta. Apabila masyarakat sekitar membutuhkan dana, maka mereka dapat mengajukannya ke Desa Adat Kuta. Sehingga dengan mempertimbangkan hal ini maka perlu dibuat suatu

prosedur yang mengatur proses pengajuan proposal yang dapat diterima oleh hotel dan masyarakat. Berikut adalah SOP pengajuan proposal dari *stakeholders*:



Gambar 5.4 SOP Alur Pengajuan Proposal Dari Masyarakat Ke Hotel

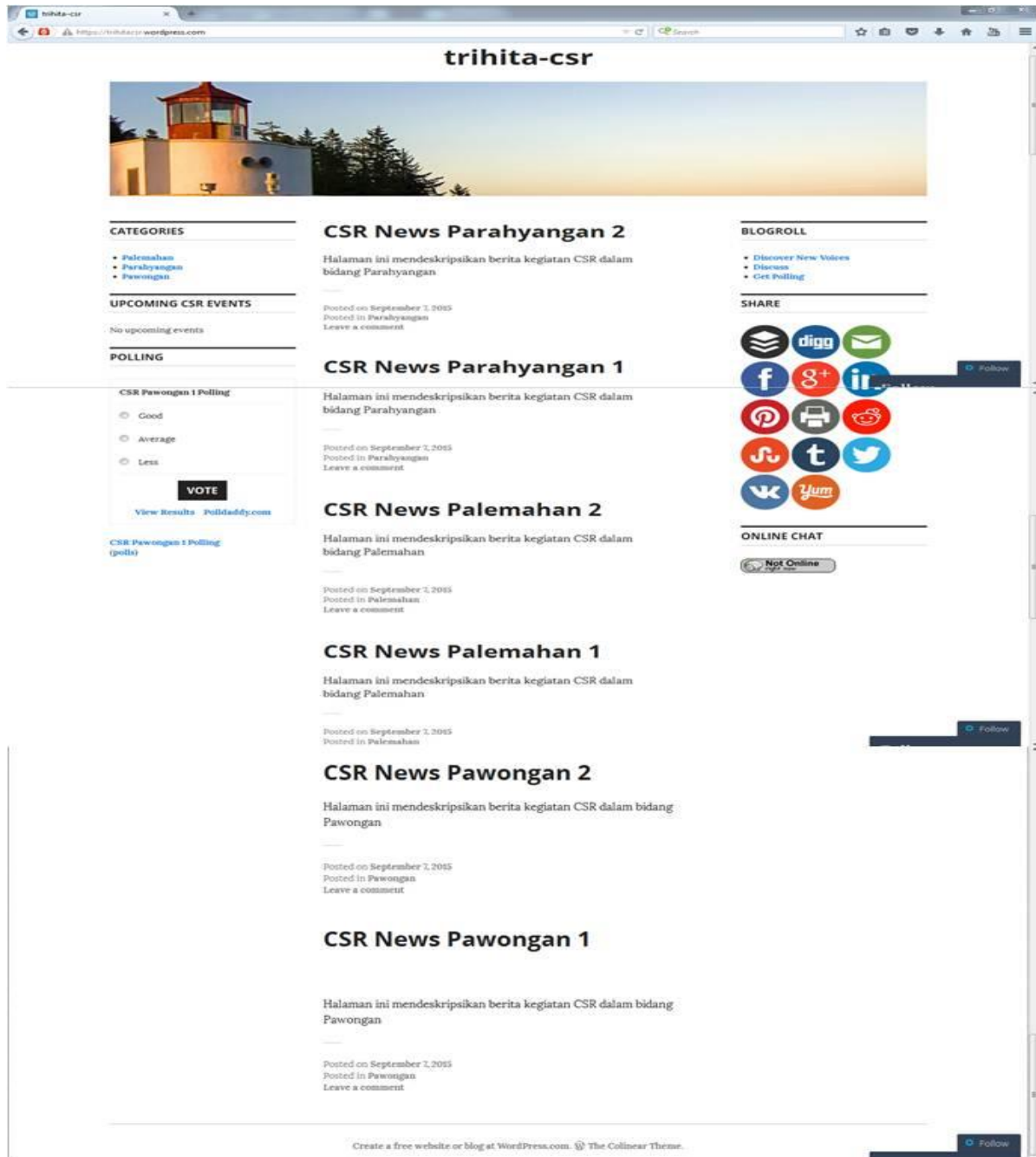
Sedangkan SOP alur bantuan dari hotel kepada masyarakat adalah sebagai berikut:



Gambar 5.5 SOP Alur Pengajuan Proposal Dari Hotel Ke Masyarakat

5.8 Rancangan Laman CSR berdasarkan Filosofi *Tri Hita Karana*

Berikut adalah rancangan laman CSR berdasarkan filosofi THK sesuai dengan model yang telah dihasilkan.



Gambar 5.6
Tampilan Laman Kegiatan CSR Hotel

BAB 6

RENCANA TAHAPAN BERIKUTNYA

Rencana tahapan berikutnya pada tahun kedua adalah memvalidasi dan mengembangkan model, SOP, dan template pada web site penerapan CSR hotel berdasarkan filosofi *Tri Hita Karana* yang telah dirancang pada tahun pertama.

Adapun tahapan kegiatan yang akan dilakukan adalah:

- a. Analisis data atas model penerapan CSR hotel berdasarkan filosofi *Tri Hita Karana*
- b. Analisis data untuk SOP dari model penerapan CSR hotel berdasarkan filosofi *Tri Hita Karana*
- c. Analisis data untuk *template* penerapan CSR di *web site* hotel
- d. Validasi model, SOP, *template* oleh ahli di bidang tersebut
- e. Sosialisasi
- f. Revisi model, SOP dan *template* penerapan CSR hotel berdasarkan filosofi *Tri Hita Karana* berdasarkan masukan pada saat sosialisasi.
- g. Finalisasi model, SOP dan *template* penerapan CSR hotel
- h. Penulisan laporan akhir dan artikel ilmiah dari hasil penelitian.

Sedangkan luaran yang ditargetkan pada tahun kedua adalah:

1. Artikel ilmiah
2. Seminar internasional
3. Haki dari model yang telah divalidasi

BAB 7

KESIMPULAN DAN SARAN

7.1 Kesimpulan

Adapun kesimpulan dari penelitian ini adalah:

1. Hotel melaksanakan program CSR berdasarkan atas kedermawanan hotel (*CSR as philanthropy*), meningkat menjadi manajemen resiko (*CSR as risk management*), dan terakhir sebagai pembuat nilai (*CSR as value creation*). Hubungan yang didasari oleh filosofi Tri Hita Karana ini pada akhirnya bertujuan untuk ikut berpartisipasi dalam pengembangan masyarakat yang berkelanjutan (*sustainable community development*).
2. Hubungan hotel dan pihak yang akan dibantu berdasarkan atas alur SOP yang telah dibuat berdasarkan atas hasil penelitian. Adapun SOP yang telah dibuat adalah SOP alur Pengajuan Proposal Dari Masyarakat Ke Hotel dan SOP Alur Pengajuan Proposal Dari Hotel Ke Masyarakat.
3. Hotel berbintang lebih memperhatikan web site yang memuat kegiatan CSR dari pada hotel non bintang. Laman tentang CSR dalam web site hotel dibuat selain memuat kegiatan CSR juga ada fasilitas untuk berkomunikasi antara pihak hotel dan *stakeholders* sehingga komunikasi akan berjalan dua arah dan akan dapat menampung aspirasi masyarakat sehingga program CSR hotel akan berdaya guna dan tepat guna.

7.1 Saran

Program CSR yang berlandaskan atas *local genius* Bali yaitu *Tri Hita Karana* hendaknya dilestarikan keberlanjutannya karena merupakan nilai yang unik dari dunia pariwisata Bali. Konsep ini menjiwai atau menjadi roh dari pariwisata Bali. Pelaksanaan *Tri Hita Karana* Award hendaknya juga dijaga keberlangsungannya karena merupakan motivator hotel untuk memberikan pelayanan yang lebih baik. Selain itu beberapa ahli seperti yang telah dimuat di media massa lokal telah menyatakan bahwa lingkungan hidup (*palemahan*) mendapat ancaman dari ulah investor yang hanya mementingkan kepentingan diri sendiri tanpa memperhatikan keadaan lingkungannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Biro Pusat Statistik Bali. (2012) *Bali Dalam Angka*. Diunduh tanggal 30 Maret 2014 dari <http://bali.bps.go.id>
- Bisnis Bali. (2010) PHRI Badung Komit Koordinir Dana CSR. Diunduh tanggal 29 Juni 2015 dari <http://www.bisnisbali.com/2010/05/11/news/badung/b.html>
- Bryman, A., & Bell, E. (2011) *Business research methods* (3rd ed.). Oxford: Oxford University Press.
- Bungin, B. (2007) *Penelitian kualitatif: komunikasi, ekonomi, kebijakan publik, dan ilmu sosial lainnya*. Jakarta: Kencana.
- Crowter, D. & Aras, G. (2008) *Corporate Social Responsibility*. Diunduh pada tanggal 31 Pebruari 2014 dari <http://bookboon.com>
- de Grosbois, D. (2012) Corporate social responsibility reporting by the global hotel industry: Commitment, initiatives and performance. *International Journal of Hospitality Management*, 31, pp. 896– 905.
- de Leaniz, P.M.G., Ruiz, A.P., & del Bosque, I.R. (2012) Analysis of the corporate social responsibility practice in the tourism sector: a case study. *Cuadernos de Turismo*, 30, pp. 309-312.
- Dewi, N.I.K. (2013) *Exploring and understanding relationship marketing and networks in the hotel industry: the case of hotels in the Bali Province of the Republic of Indonesia* (Unpublished doctoral dissertation). University of Salford, Manchester.
- Dewi, N.I.K. (2014) *Corporate Social Responsibility Programme as Part of Complementor Relationship in Hotels' Network: the Case of Hotel Industry in Bali, the Republic of Indonesia*. Batu-East Java, Indonesia: Proceeding of The 11th UBAYA International Annual Symposium on Management: Social Responsibility as Competitive Advantage In Green Business.
- Gallardo-Vazquez, D. & Sanchez-Hernandez, I. (2012) Information on corporate social responsibility and sme's environmental responsiveness: A regional study. *Economics & Sociology*, 5(2), pp. 103-115.
- Hadi, N. (2011) *Corporate social responsibility*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Kamal, M. (2013) *CSR Tidak Lagi Wajib*. Diunduh pada tanggal 31 Pebruari 2014 dari <http://www.hukumonline.com/berita/baca/lt502d8a41c9e04/csr-tidak-lagi-wajib-broleh--miko-kamal--phd>
- Kang, K. H., Lee, S., & Huh, C. (2010) Impacts of positive and negative corporate social responsibility activities on company performance in the hospitality industry. *International Journal of Hospitality Management*, 29(1), pp. 72-82.
- Kementerian Pendidikan, Kebudayaan dan Pariwisata Indonesia. (2002) *Kriteria Klasifikasi Hotel*. Jakarta: Mendikbudpar.
- Kotler, P & Lee, N. (2005) *Corporate social responsibility: Doing the most good for your company and your cause*. New Jersey: John Wiley & Sons.

- Mahyuni, L. P. (2013) *An Exploratory Study of Corporate Social Responsibility (CSR) in the Hotel Sector: Evidence of Drivers in Bali, Indonesia*. Malang: Proceeding of Brawijaya International Conference on Accounting and Business (BICAB) 2013.
- Milles M. B., & Huberman, A. M. (1994) *Qualitative data analysis: an expanded sourcebook* (2nd ed.). London: Sage Publications.
- Pemerintah Provinsi Bali. (2012) *Gubernur Kukuhkan Forum Tanggung Jawab Sosial Dunia Usaha (CSR)*. Diunduh pada tanggal 25 Pebruari 2014 dari <http://www.baliprov.go.id/GUBERNUR-KUKUHKAN-FORUM-TANGGUNG-JAWAB-SOSIAL-DUNIA-USAHA--CSR-2>
- Rahmatullah. (2010) *Masalah Pengelolaan Program Corporate Social Responsibility (CSR) Pada Sektor Pertambangan*. Diunduh pada tanggal 25 Pebruari 2014 dari <http://www.rahmatullah.net/2010/05/masalah-pengelolaan-program-corporate.html>
- Rahmatullah. (2013) *Regulasi CSR di Indonesia*. Diunduh pada tanggal 25 Pebruari 2014 dari <http://www.rahmatullah.net/2013/05/regulasi-csr-di-indonesia.html>
- Sarantakos, S. (2013) *Social research* (4th ed.). Hampshire: Palgrave Macmillan.
- Saunders, M., Lewis, P., & Thornhill, A. (2012) *Research methods for business students* (6th ed.). Edinburgh: Pearson Education Limited.
- The Jakarta Post. (2008) CSR Programs Empower Communities around Hotels. Diunduh tanggal 29 Juni 2015 dari <http://www.thejakartapost.com/news/2008/11/23/csr-programs-empower-communities-around-hotels.html>
- Turcsanyi, J., & Sisaye, S. (2013). Corporate social responsibility and its link to financial performance: Application to Johnson & Johnson, a pharmaceutical company. *World Journal of Science, Technology and Sustainable Development*, 10(1). pp. 4-18.
- Tzschentke, N. A., Kirk, D., & Lynch, P.A. (2008) Going green: Decisional factors in small hospitality operations. *International Journal of Hospitality Management*, 27, pp. 126–133.
- Waldman, D., Kenett, R. S., & Zilberg, T. (2010) Corporate Social Responsibility: *What it really is, Why it's so important, and How it should be managed*. *School of Global Management*. Diunduh pada tanggal 8 Agustus 2013 dari <http://jims-israel.org>
- Windia, W. & Dewi, R.K. (2007) *Analisis bisnis yang berlandaskan Tri Hita Karana*. Denpasar: Penerbit UNUD.
- World Business Council for Sustainable Development (WBCSD). (2002) *Corporate Social Responsibility: The WBCSD's Journey*. Diunduh tanggal 31 Maret 2014 dari <http://www.wbcd.org/home.aspx>
- Yin, R. K. (2009). *Case study research: design and methods* (4th ed.). London: Sage Publication.
- Yogimitha. (2011) *Penerapan CSR Terhadap Hotel Berbentuk PT di Bali*. Diunduh pada tanggal 25 Pebruari 2014 dari <http://yogimitha.blogspot.com/2011/11/penerapan-csr-terhadap-hotel-berbentuk.html>
- Yu, D.C., Day, J., Adler, H., & Cai, L. (2012) Exploring the drivers of corporate social responsibility at chinese hotels. *Journal of Tourism Research & Hospitality* 2012, 1(4), pp. 1-10. DOI: <http://dx.doi.org/10.4172/2324-8807.1000106>

LAMPIRAN

Lampiran 1 PHDI Bali Harapkan ada Dana CSR



BisnisBali
Media for Business Opportunity

Tentang Kami | Kontak | Info Iklan 11 Mei 2010

Menu Utama...

- Bisnis umum
- Otomotif
- IPTEK
- Property
- Perbankan
- Pariwisata
- Agro & Hobi
- Potensi
- Boga
- Gaya Hidup
- Bali Bussines
- Denpasar
- Badung
- Profil
- Opini

Badung

PHRI Badung Komit Koordinir Dana CSR

Mangupura (BisnisBali) - Ketua Badan Pengurus Cabang Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia Badung IGN Rai Suryawijaya, Sabtu (9/5) mengatakan, akan mengkoordinir realisasi dana kepedulian sosial, *corporate social responsibility* (CSR) dari hotel dan restoran tersebut.

"Ke depannya penggunaan CSR tersebut akan dikoordinasikan sehingga tepat sasaran maupun pemerataan bisa terwujud," kata Rai Suryawijaya saat pelantikan pengurus BPC PHRI Badung.

Dikatakan, pihaknya berharap hotel dan restoran di wilayah Badung akan meningkatkan CSR tersebut, karena masih banyak warga yang memerlukan bantuan itu.

"Kami berharap kepada hotel dan restoran dapat meningkatkan CSR. Begitu juga bagi yang belum, agar bisa menyisihkan pendapatannya untuk dana itu," katanya.

Dikatakan, keberadaan hotel berbintang di Badung mencapai 98 unit serta pondok wisata sekitar 401 unit. Jika semuanya dapat menyisihkan dana CSR, sedikit tidaknya akan dapat meringankan beban warga yang kurang mampu.

"Program CSR dalam kepengurusan ini menjadikan salah satu program unggulan di samping juga penataan organisasi kepariwisataan tersebut," katanya.

Dikatakan, pihaknya akan meningkatkan jalinan hubungan dengan pemerintah, sehingga program-programnya dapat saling bersinergi.

"Kami siap menjadi mitra kerja sehingga program Pemkab Badung yang dirancang akan dapat saling mengisi dengan program PHRI," ucapnya.

Pengurus BPC PHRI Badung periode 2010-2015 diketuai IGN Rai Suryawijaya, Sekretaris Gusti Kade Sutawa, dan bendahara Kadek Rohita W. Apui serta dilengkapi tujuh biro. * wid

Arsip

June 2015

Sen	Sel	Rab	Kam	Jum	Sab	Min
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30					

Tarukan Valas



Money Changer

Lampiran 2 Bali Beach Cleaned Up

24/06/2015

Bali Beach Clean Up - March 9th



People really do care about cleaning up Bali's beaches! The proof was seen on March 9th Sunday morning, 7 am to be exact, as more than 50 participants chose come down to Kuta Beach and pick up a whopping 240 kg's of trash off the sand instead of sleeping in, displaying an impressive level of commitment to the on-going crusade of keeping Bali's beaches clean.

The Sunday clean up crew was made up of staff from the Harris Hotel Kuta, the Hard Rock Hotel Bali, Grand Inna Kuta Bali, Mercure Hotel and Pullman Hotel, Quiksilver Indonesia, Coca-Cola Amatil Indonesia, the Padma Boys Boardriders Club, the Halfways Boardriders Club, photographer Jason Childs and son Jackson, and led by the Coca-Cola-Quiksilver-Garuda beach cleanup crew. The end result was a spotlessly clean stretch of white sand from Kuta down to Legian, which both tourists and local alike got to enjoy on their Sunday fun day at the beach.

Let's keep up the good work everybody... and for those that didn't join this time we want to see you on Saturday March 22nd when we'll do it again!

For more information, please contact:

Gino Andrias – CSR Manager
08123927527
Quiksilver Indonesia

Indonesian Version

Rupanya kepedulian public atas kebersihan pantai Bali masih tinggi! Buktinya adalah di hari Minggu tanggal

<http://www.baliwaves.com/2014/03/bali-beach-clean-up-march-9th/>

2/8

Lampiran 3 Pedoman Wawancara dengan Hotel

Kuisisioner penelitian dengan judul: Pengembangan Model Corporate Social Responsibility Hotel Berbasis Filosofi Tri Hita Karana di Kabupaten Badung, Bali.

Dengan hormat,

Mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi kuisisioner yang berhubungan dengan judul penelitian kami.

Nama:

Jabatan:

Hotel:

- Kebijakan CSR

--

- Manfaat CSR

--

- Hambatan yang dihadapi

--

- Prosedur pelaksanaan CSR

- Kontribusi hotel terhadap kegiatan keagamaan disekitar hotel

Ada

Tidak

Bila ada dalam bentuk apa:

- Kontribusi hotel dalam proses pembangunan tempat ibadah yang ada disekitar hotel

Ada

Tidak

Bila ada dalam bentuk apa:

- Upaya pelestarian dan pengembangan budaya Bali di hotel

- Program hotel untuk pengembangan organisasi sosial disekitar hotel
 Ada Tidak

Bila ada dalam bentuk apa:

- Program mempekerjakan penderita yang cacat
 Ada Tidak

Bila ada dalam bentuk apa:

- Penghargaan pada karyawan yang berprestasi
 Ada Tidak

Bila ada dalam bentuk apa:

- Kesiadaan hotel menampung hasil produksi masyarakat sekitarnya
 Bersedia Tidak

- Kegiatan bagi pelestarian budaya Bali

- Bonus dan tunjangan hari raya bagi karyawan

- Kegiatan pemberdayaan bagi organisasi tradisional disekitar hotel

- Kepedulian terhadap masalah sosial disekitar hotel

- Kegiatan pembinaan anak asuh

- Kegiatan pemberdayaan para seniman

- Kegiatan pemberdayaan SDM internal

- Kegiatan pemberdayaan SDM di sekitar hotel

- Kegiatan penyelamatan dan pelestarian lingkungan

- Pengembangan flora dan fauna spesies local

- Harapan terhadap program CSR

Terima kasih atas bantuan dan kerjasamanya.

Ketua Peneliti:

Nyoman Indah Kusuma Dewi

Jurusan Administrasi Niaga

Politeknik Negeri Bali

Lampiran 4 Pedoman Wawancara dengan Stakeholder

Kuisisioner penelitian dengan judul: Pengembangan Model Corporate Social Responsibility Hotel Berbasis Filosofi Tri Hita Karana di Kabupaten Badung, Bali.

Dengan hormat,

Mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi kuisisioner yang berhubungan dengan judul penelitian kami.

Nama:

Pekerjaan:

- Kebijakan CSR

--

- Manfaat CSR

--

- Hambatan yang dihadapi

- Prosedur pelaksanaan CSR

- Kontribusi hotel terhadap kegiatan keagamaan disekitar hotel

Ada

Tidak

Bila ada dalam bentuk apa:

- Kontribusi hotel dalam proses pembangunan tempat ibadah yang ada disekitar hotel

Ada

Tidak

Bila ada dalam bentuk apa:

- Upaya pelestarian dan pengembangan budaya Bali di hotel

- Program hotel untuk pengembangan organisasi sosial disekitar hotel
 Ada Tidak

Bila ada dalam bentuk apa:

- Program mempekerjakan penderita yang cacat
 Ada Tidak

Bila ada dalam bentuk apa:

- Penghargaan pada karyawan yang berprestasi
 Ada Tidak

Bila ada dalam bentuk apa:

- Ketersediaan hotel menampung hasil produksi masyarakat sekitarnya
 Bersedia Tidak

- Kegiatan bagi pelestarian budaya Bali

- Bonus dan tunjangan hari raya bagi karyawan

- Kegiatan pemberdayaan bagi organisasi tradisional disekitar hotel

- Kepedulian terhadap masalah sosial disekitar hotel

- Kegiatan pembinaan anak asuh

- Kegiatan pemberdayaan para seniman

- Kegiatan pemberdayaan SDM internal

- Kegiatan pemberdayaan SDM di sekitar hotel

- Kegiatan penyelamatan dan pelestarian lingkungan

- Pengembangan flora dan fauna spesies local

- Harapan terhadap program CSR

Terima kasih atas bantuan dan kerjasamanya.

Ketua Peneliti:

Nyoman Indah Kusuma Dewi

Jurusan Administrasi Niaga

Politeknik Negeri Bali

Lampiran 5 Biodata Ketua dan Anggota Peneliti

Biodata Ketua Peneliti

A. Identitas Diri

1	Nama Lengkap	Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE, MBA, Ph.D
2	Jenis Kelamin	Perempuan
3	Jabatan Fungsional	Lektor Kepala
4	NIP	196409291990032003
5	NIDN	0029096404
6	Tempat & Tanggal Lahir	Klungkung, 29 September 1964
7	E-mail	dewimataram@yahoo.com
8	Nomor Telepon/HP	(0361)227830
9	Alamat Kantor	Kampus PNB, Bukit Jimbaran, Bali
10	Nomor Telp./Faks	(0361) 701981/701128
11	Lulusan yang telah dihasilkan	D3 Program Studi Administrasi Bisnis
12	Mata kuliah yang diampu	1. Manajemen Pemasaran (D3)
		2. Manajemen Pemasaran Internasional (D4)
		3. Ekonomi Internasional (D4)
		4. Strategi Bisnis Internasional (D4)

B. Riwayat Pendidikan

	S-1	S-2	S-3
Nama Perguruan Tinggi	Universitas Udayana	Edith Cowan University	University of Salford
Bidang Ilmu	Ekonomi (Manajemen)	School of Business (Business Administration)	Salford Business School (Bisnis dan Manajemen)
Tahun Masuk-Lulus	1983-1987	2004-2005	2010-2013
Judul Skripsi/Thesis/Disertasi	Pengawasan Persediaan untuk Menurunkan Ongkos Produksi pada Penyosohan Beras UD Sari Bumi di Desa Sangsit,	<i>Coursework</i>	Exploring and Understanding Relationship Marketing and Networks In The Hote Industry: The Case of Hotels in The

	Kabupaten Buleleng		Bali Province of The Republic of Indonesia
Nama Pembimbing/Promotor	Dr. Drs. I Made Sukartha, M.Si, Ak Drs. I Made Jegog	-	Prof. Tony Conway, Ph.D Prof. Jonathan Swift, Ph.D

C. Pengalaman Penelitian dalam 5 Tahun Terakhir

No.	Tahun	Judul Penelitian	Pendanaan	
			Sumber	Jumlah (Rp)
1.	2013	Developing a Conceptual Model of Hotel's Network of Business Relationships in the Hotel Industry: the Case of Hotels in Bali. Indonesia	Mandiri	-
2.	2014	Corporate Social Responsibility Programme as Part of Complementor Relationship in Hotels' Network: the Case of Hotel Industry in Bali, the Republic of Indonesia	Mandiri	-

D. Pengalaman Pengabdian Kepada Masyarakat dalam 5 Tahun Terakhir

No.	Tahun	Judul Pengabdian	Pendanaan	
			Sumber	Jumlah (Rp)
1.	2009	Pelayanan Administrasi Desa Kaitannya dengan Pencatatan Nomor Tempat Tinggal Penduduk di Desa Sidakarya Denpasar	DIPA PNB	5.000.000
2.	2010	Pembinaan Lembaga Perkreditan Desa (LPD) di Desa Bedha Kabupaten Tabanan	DIPA PNB	5.000.000
3.	2013	Pelatihan Motivasi Kerja dan Customer Service bagi Karyawan Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Desa Adat Mengwi Kecamatan Mengwi Kabupaten Badung	DIPA PNB	7.500.000
4.	2013	Pelatihan pembuatan jajan dengan bahan dasar lokal di desa Apuan Kecamatan Baturiti dan pelatihan Bahasa Inggris, Etika Profesi dan Tracking di desa Adat Pinge Kecamatan Marga Kabupaten Tabanan	DIPA PNB	7.500.000

E. Publikasi Artikel Ilmiah Dalam Jurnal dalam 5 Tahun Terakhir

No	Judul Artikel Ilmiah	Nama Jurnal	Vol/No/Tahun
1.	The Implementation of Relationship Marketing for Customer Loyalty: Denpasar Front Office antas Airways in Bali	Sarathi ISSN 0852-7741	Vol 15 No. 1, Januari 2008
2.	The Outsourcing Strategy: The Implementation in the Information Technology Business	Jurnal Bisnis dan Kewirausahaan ISSN 0216-9843	Vol. 5, No 1, Maret 2009
3.	The Component of a Successful Business Relationship	Jurnal Bisnis dan Kewirausahaan ISSN 0216-9843	Vol. 8, No. 1, Maret 2012
4.	Relationships in the Interorganisational Networks	Jurnal Universitas Ngurah Rai – Akses ISSN 2085-4544	Vol 4, No. 2, Desember 2012

F. Pemakalah Seminar Ilmiah (Oral Presentation) dalam 5 Tahun Terakhir

No	Nama Pertemuan Ilmiah/Seminar	Judul Artikel Ilmiah	Waktu & Tempat
1.	Salford Postgraduate Annual Research Conference (SPARC)	Literature Review of Understanding Relationship Marketing and Networks in the Hotel Industry	30 th -31 th May 2012, Manchester
2.	The 10 th UBAYA International Annual Symposium on Management: Challenges and opportunities of the leading edge in world class supply chain management	Developing a Conceptual Model of Hotel's Network of Business Relationships in the Hotel Industry: the Case of Hotels in Bali. Indonesia	16 th March 2013, Denpasar-Bali
3.	The Development of Bali Tourism in the Global Era (Rajamangala University of Technology Phra Nakhon dan Politeknik Negeri Bali)	Relationship Marketing Dimensions to Build Customer Loyalty in The Bali Hotels Industry, Indonesia: A Literature Review	4 th October 2013, Bangkok
4.	The 11 th UBAYA International Annual Symposium on Management: Social responsibility as competitive advantage in green business	Corporate Social Responsibility Programme as Part of Complementor Relationship in Hotels' Network: the Case of Hotel Industry in Bali, the Republic of Indonesia	15 th -16 th March 2014, Batu-East Java, Indonesia,

G. Karya Buku dalam 5 Tahun Terakhir

No	Judul Buku	Tahun	Jumlah Halaman	Penerbit
1	Manajemen Pemasaran Internasional	2013	108 hal	Unit Publikasi PNB

H. Perolehan HKI dalam 5–10 Tahun Terakhir

No	Judul/Tema HAKI	Tahun	Jenis	Nomor P/ID

I. Pengalaman Merumuskan Kebijakan Publik/Rekayasa Sosial Lainnya dalam 5 Tahun Terakhir

No	Judul/Tema/Jenis Rekayasa Sosial Lainnya yang Telah Diterapkan	Tahun	Tempat Penerapan	Respon Masyarakat

J. Penghargaan dalam 10 tahun Terakhir (dari pemerintah, asosiasi atau institusi lainnya)

No	Jenis Penghargaan	Institusi Pemberi Penghargaan	Tahun

Semua data yang saya isikan dan tercantum dalam biodata ini adalah benar dan dapat dipertanggungjawabkan secara hukum. Apabila di kemudian hari ternyata dijumpai ketidaksesuaian dengan kenyataan, saya sanggup menerima sanksi.

Demikian biodata ini saya buat dengan sebenarnya untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam pengajuan Hibah Bersaing

Bukit Jimbaran, 17 Maret 2014

Pengusul,



Nym. Indah Kusuma Dewi, SE, MBA, Ph.D

NIP. 196409291990032003

Biodata anggota peneliti 1

A. Identitas Diri

1	Nama Lengkap (dengan gelar)	Ir. I Gusti Agung Bagus Mataram, MIT
2	Jenis Kelamin	Laki
3	Jabatan Fungsional	Lektor
4	NIP/NIK/Identitas lainnya	196007021990031001
5	NIDN	0002076007
6	Tempat, Tanggal Lahir	Denpasar, 2 Juli 1960
7	E-mail	imataram@gmail.com
8	Nomor Telepon/HP	(0361)701981, 703574, 085739674225
9	Alamat Kantor	Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Bali
10	Nomor Telepon/Faks	(0361) 701981, 703574
11	Lulusan yang Telah Dihasilkan	D-3 = ... orang; S-1T = ... orang;
12	Mata Kuliah yang Diampu	1 Pengantar Komputer
		2 Aplikasi Komputer 1
		3 Aplikasi Komputer 2

B. Riwayat Pendidikan

	S-1	S-2
Nama Perguruan Tinggi	Institut Teknologi Sepuluh Nopember, Surabaya	Edith Cowan University, Australia
Bidang Ilmu	Teknik Sipil	Information Technology
Tahun Masuk-Lulus	1979 - 1986	2003 - 2005
Judul Skripsi/Tesis/Disertasi	Perencanaan Sistem Drainase Surabaya Barat	Internetwork Infrastructure
Nama Pembimbing/Promotor	Ir. Fifi Sofia	Garry Trinder dan Dr. David Veal

C. Pengalaman Penelitian Dalam 5 Tahun Terakhir

(Bukan Skripsi, Tesis, maupun Disertasi)

No.	Tahun	Judul Penelitian	Pendanaan	
			Sumber*	Jml (Juta Rp)
1	2009	Analisis Unjuk Kerja Transfer File Jaringan 3G GSM Dengan Menggunakan Kartu Prabayar Di Denpasar	DIPA	3
2	2011	Hubungan Golongan dengan Kinerja Dosen pada Jurusan pariwisata Politeknik Negeri Bali Tahun 2010	Mandiri	2
3	2012	Biometrik Wajah	Mandiri	3
4	2013	The Involvement of IT in the Tourism Activities in Bali	Mandiri	5

* Tuliskan sumber pendanaan baik dari skema penelitian DIKTI maupun dari sumber lainnya.

D. Pengalaman Pengabdian Kepada Masyarakat dalam 5 Tahun Terakhir

No.	Tahun	Judul Pengabdian Kepada Masyarakat	Pendanaan	
			Sumber*	Jml (Juta Rp)
1	2010	Pelatihan Pramuwisata Lokal Berbahasa Inggris dan Tata Graha di Desa Belimbing, Kecamatan Pupuan, Kabupaten Tabanan	DIPA	
2	2012	Pelatihan Pramuwisata untuk Pemberdayaan Lokal di Tusan	DIPA	
3	2012	Persiapan daerah tujuan wisata Besakih	DIPA	
4	2013	Pelatihan Pramuwisata di Nusa Penida	DIPA	
5	2013	Pelatihan Pembuatan Kue di desa Apuan, Tabanan	DIPA	

* Tuliskan sumber pendanaan baik dari skema pengabdian kepada masyarakat DIKTI maupun dari sumber lainnya.

E. Publikasi Artikel Ilmiah Dalam Jurnal dalam 5 Tahun Terakhir

	Judul Artikel Ilmiah	Nama Jurnal	Volume/Nomor/Tahun
	Analisis Unjuk Kerja Transfer File Jaringan 3G GSM Dengan Menggunakan Kartu Prabayar Di Denpasar	Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi- STMIK Bandung Bali	Volume 1 Nomor 1 Tahun 2010
	Hubungan Golongan dengan Kinerja Dosen pada Jurusan pariwisata Politeknik Negeri Bali Tahun 2010	Jurnal Bisnis dan Kewirausahaan	Volume 7 Nomor 1 Tahun 2011
	Verifikasi Biometrika Bibir Manusia Dengan Metode Sampul Dan Moment	Jurnal Manajemen Teknologi dan Informatika Matrix	Volume 3 Nomor 1 Tahun 2013

F. Pemakalah Seminar Ilmiah (*Oral Presentation*) dalam 5 Tahun Terakhir

No.	Nama Pertemuan Ilmiah / Seminar	Judul Artikel Ilmiah	Waktu dan Tempat
1			

G. Karya Buku dalam 5 Tahun Terakhir

No.	Judul Buku	Tahun	Jumlah Halaman	Penerbit
1	Pengantar Komputer UPW	2007	108 hal	Unit Publikasi PNB
2	Aplikasi Komputer 1	2010	98 hal	Unit Publikasi PNB

H. Perolehan HKI dalam 5–10 Tahun Terakhir

No.	Judul/Tema HKI	Tahun	Jenis	Nomor P/ID
1				

I. Pengalaman Merumuskan Kebijakan Publik/Rekayasa Sosial Lainnya dalam 5 Tahun Terakhir

No.	Judul/Tema/Jenis Rekayasa Sosial Lainnya yang Telah Diterapkan	Tahun	Tempat Penerapan	Respon Masyarakat
1				
2				

J. Penghargaan dalam 10 tahun Terakhir (dari pemerintah, asosiasi atau institusi lainnya)

No.	Jenis Penghargaan	Institusi Pemberi Penghargaan	Tahun
1			
2			

Semua data yang saya isikan dan tercantum dalam biodata ini adalah benar dan dapat dipertanggungjawabkan secara hukum. Apabila di kemudian hari ternyata dijumpai ketidak-sesuaian dengan kenyataan, saya sanggup menerima sanksi.

Demikian biodata ini saya buat dengan sebenarnya untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam pengajuan Hibah Dana DIPA PNB.

Badung, 3 April 2014

Pengusul,



Ir. I Gusti Agung Bagus Mataram, MIT

NIP. 196007021990031001

Biodata anggota peneliti 2

A. Identitas Diri

1	Nama Lengkap	I Wayan Siwantara, SE, MM
2	Jenis Kelamin	Laki-laki
3	Jabatan Fungsional	Lektor Kepala
4	NIP	196503071992031002
5	NIDN	0007036508
6	Tempat & Tanggal Lahir	Sukawana, 7 Maret 1965
7	E-mail	wayansiwantara@yahoo.com
8	Nomor Telepon/HP	(0361)8448176
9	Alamat Kantor	Kampus PNB, Bukit Jimbaran, Bali
10	Nomor Telp./Faks	(0361) 701981/701128
11	Lulusan yang telah dihasilkan	D3 Program Studi Administrasi Bisnis
12	Mata kuliah yang diampu	1. Manajemen Sumber Daya Manusia (D3 dan D4) 2. Komunikasi Bisnis 1 (D3) 3. Komunikasi Bisnis 2 (D3) 4. Komunikasi Interpersonal (D4) 5. Manajemen Mutu (D4)

B. Riwayat Pendidikan

	S-1	S-2
Nama Perguruan Tinggi	Universitas Udayana	Universitas Udayana
Bidang Ilmu	Manajemen	Manajemen
Tahun Masuk-Lulus	1984-1989	2007-2009
Judul Skripsi/Thesis/Disertasi	Standarisasi Waktu Proses Produksi Sebagai Dasar Analisis Kebutuhan Karyawan dan Pengukuran Efisiensi Kerja pada Perusahaan Kerajinan Kipas Putri Bali Denpasar	Pengaruh Kompetensi Profesional dan Motivasi Kerja serta Iklim Organisasi Terhadap Disiplin Kerja dan Kinerja Dosen Politeknik Negeri Bali
Nama Pembimbing/Promotor	Drs. I Made Jegog Drs. I Komang Ardana	Dr. I Gusti Wayan Murjana Yasa, SE, M.Si Drs. I Komang Ardana, MM

C. Pengalaman Penelitian dalam 5 Tahun Terakhir

No.	Tahun	Judul Penelitian	Pendanaan	
			Sumber	Jumlah (Rp)
1	2010	Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan serta Kinerja <i>Customer Relationship Management Halo Corporate</i> PT Telkomsel Bali	Mandiri	-
2	2011	Analisis Program Pembangunan Potensi Desa Ditinjau Dari Pemanfaatan Sumber Daya Manusia dan Sumber Daya Alam Dengan Pemetaan Tingkat Pengangguran dan Pencemaran Lingkungan di Bali	Hibah Bersaing Dirjen Dikti	35.000.000
3	2012	Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Kecerdasan Emosional Ketua Koperasi Terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Manajer Koperasi di Kabupaten Badung	DIPA PNB	13.000.000
4	2013	Dimensi Kualitas Pelayanan Memengaruhi Kepuasan dan <i>Word of Mouth</i> Mahasiswa Politeknik Negeri Bali	DIPA PNB	15.000.000

D. Pengalaman Pengabdian Kepada Masyarakat dalam 5 Tahun Terakhir

No	Tahun	Judul Pengabdian	Pendanaan	
			Sumber	Jumlah (Rp)
1	2009	Pelayanan Administrasi Desa Kaitannya dengan Pencatatan Nomor Tempat Tinggal Penduduk di Desa Sidakarya Denpasar	DIPA PNB	5.000.000
2	2010	Pembinaan Lembaga Perkreditan Desa (LPD) di Desa Bedha Kabupaten Tabanan	DIPA PNB	5.000.000
3	2011	Pelatihan Life Skill dan Ceramah Menumbuhkan dan Menangkap Peluang Bisnis dalam Menghadapi Perkembangan Pariwisata pada Kelompok Wanita Tani di Br. Giri Dharma, Desa Ungasan, Kecamatan Kuta Selatan, Kabupaten Badung	DIPA PNB	7.500.000
4	2011	Pembinaan dan Pelatihan Administrasi Kependudukan Dengan Sistem Komputerisasi di Kelurahan Jimbaran, Kecamatan Kuta Selatan, Kabupaten Badung	DIPA PNB	7.500.000
5	2011	Pembinaan Pedagang Kecil di Pasar Desa Akah Kabupaten Klungkung	DIPA PNB	7.500.000
6	2012	Pembinaan Manajemen dan Administrasi Koperasi di Kecamatan Mengwi Kabupaten Badung	DIPA PNB	7.500.000
7	2012	Pelatihan Adminstrasi dan Komputer bagi Aparat Kantor Desa Ungasan, Kecamatan Kuta Selatan, Kabupaten Badung	DIPA PNB	7.500.000

8	2012	Pelatihan Pelayanan Prima (Service Excellence) dan Komunikasi Bisnis di Desa Candikuning, Kecamatan Baturiti, Kabupaten Tabanan	DIPA PNB	7.500.000
8	2013	Pelatihan Motivasi Kerja dan Customer Service bagi Karyawan Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Desa Adat Mengwi Kecamatan Mengwi Kabupaten Badung	DIPA PNB	7.500.000
9	2013	Pelatihan Pembuatan Jajan Dengan Bahan Dasar Lokal di Desa Apuan Kecamatan Baturiti dan Pelatihan Bahasa Inggris, Etika Profesi di Desa Adat Pinge Kecamatan Marga Kabupaten Tabanan	DIPA PNB	7.500.000

E. Publikasi Artikel Ilmiah Dalam Jurnal dalam 5 Tahun Terakhir

No	Judul Artikel Ilmiah	Nama Jurnal	Vol/No/Tahun
1.	Pengaruh Kompetensi Profesional dan Motivasi Kerja serta Iklim Organisasi Terhadap Disiplin Kerja dan Kinerja Dosen Politeknik Negeri Bali	MATRIX, Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis dan Kewirausahaan ISSN 1978-2853	Volume 4 Nomor 1, Pebruari 2010
2.	Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan serta Kinerja Customer Relationship Management (Studi pada Halo Corporate PT Telkomsel Bali)	Jurnal Bisnis dan Kewirausahaan ISSN 0216-9843	Vol. 7, No 3, Nopember 2011
3.	Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Kecerdasan Emosional Ketua Koperasi Terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Manajer Koperasi di Kabupaten Badung	Jurnal Bisnis dan Kewirausahaan ISSN 0216-9843	Vol. 9, No. 2, Juli 2013

F. Pemakalah Seminar Ilmiah (Oral Presentation) dalam 5 Tahun Terakhir

No	Nama Pertemuan Ilmiah/Seminar	Judul Artikel Ilmiah	Waktu & Tempat
1.	Seminar Hasil Penelitian DIPA Politeknik Negeri Bali Tahun 2012	Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Kecerdasan Emosional Ketua Koperasi Terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Manajer Koperasi di Kabupaten Badung	24 September 2012, Bukit Jimbaran, Badung – Bali
2.	Seminar Nasional & Pertemuan Peneliti <i>Technopreneurship</i>	Dimensi Kualitas Pelayanan Memengaruhi Kepuasan dan <i>Word of Mouth</i> Mahasiswa Politeknik Negeri Bali	30 – 31 Oktober 2013, Bukit Jimbaran, Badung – Bali

G. Karya Buku dalam 5 Tahun Terakhir

No	Judul Buku	Tahun	Jumlah Halaman	Penerbit
1	Komunikasi Bisnis 1	2011	132 hal.	Unit Publikasi PNB

2	Komunikasi Bisnis 2	2011	95 hal.	Unit Publikasi PNB
3	Komunikasi Interpersonal	2012	110 hal.	Unit Publikasi PNB
4	Manajemen Sumber Daya Manusia	2012	169 hal.	Unit Publikasi PNB
5	Manajemen Mutu	2013	110 hal.	Unit Publikasi PNB

H. Perolehan HKI dalam 5–10 Tahun Terakhir

No	Judul/Tema HAKI	Tahun	Jenis	Nomor P/ID

I. Pengalaman Merumuskan Kebijakan Publik/Rekayasa Sosial Lainnya dalam 5 Tahun Terakhir

No	Judul/Tema/Jenis Rekayasa Sosial Lainnya yang Telah Diterapkan	Tahun	Tempat Penerapan	Respon Masyarakat

J. Penghargaan dalam 10 tahun Terakhir (dari pemerintah, asosiasi atau institusi lainnya)

No	Jenis Penghargaan	Institusi Pemberi Penghargaan	Tahun

Semua data yang saya isikan dan tercantum dalam biodata ini adalah benar dan dapat dipertanggungjawabkan secara hukum. Apabila di kemudian hari ternyata dijumpai ketidaksesuaian dengan kenyataan, saya sanggup menerima sanksi. Demikian biodata ini saya buat dengan sebenarnya untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam pengajuan Hibah Bersaing

Bukit Jimbaran, 16 April 2014

Pengusul,



I Wayan Siwantara, SE, MM

NIP. 196503071992031002

Lampiran 6 Publikasi

6.1 Tulisan Ilmiah pada the 3rd Bali International Seminar on Science and Technology 2015

Hotel Corporate Social Responsibility Program Based on *Tri Hita Karana* Philosophy: A Web Utilization Case

Nyoman Indah Kusuma Dewi¹⁾, I Gusti Agung Bagus Mataram²⁾, and I Wayan Siwantara³⁾

¹⁾Business Administration Department, International Business Management Study Program, Bali State Polytechnic

²⁾Tourism Department, Hospitality Management Study Program, Bali State Polytechnic

³⁾Business Administration Department, International Business Management Study Program, Bali State Polytechnic

E-mail: ikdewi@pnb.ac.id

ABSTRACT

The concept of Corporate Social Responsibility (CSR) currently is a topic of interest for many parties due to the increasing awareness on the importance of protecting the environment and social life from destruction. CSR has an important role in the hotel businesses in which environment and sociocultural aspect are part of it. Bali, which is known for its culture, has practiced a balance between human and human, human and God, and human and the environment in a concept called *Tri Hita Karana*. The purpose of this study was to utilize hotel's web site as a tool for communicating its CSR programs based on *Tri Hita Karana* philosophy. The research was conducted in two phases. The first phase was to find out the fundamental factors of CSR hotel with *Tri Hita Karana* as the underlying philosophy. The findings of the first phase revealed that CSR hotel related to *Tri Hita Karana* philosophy as philanthropy, as risk management, and as value creation. These factors became the main consideration to develop a tool for disseminating CSR programs. The second phase of this study is creating a page on the hotel's web site based on the previous research findings.. Currently, with the existence of tourism business, Bali's environment and sociocultural aspects need to be protected. Future research to explore the impact of CSR to the communities' income is suggested.

Keywords: Corporate Social Responsibility, *Tri Hita Karana*, hotel, web site

INTRODUCTION

Corporate Social Responsibility (hereinafter abbreviated as CSR) is a business phenomenon that got the attention from the organization around the world (Kang, Lee and Huh, 2010; Turcsanyi and Sisaye, 2013; Waldman, Kenett and Zilberg, 2010). CSR is generally implies that an organization has a responsibility to the customers, employees, shareholders, communities and the environment in all aspects of company operations (Crowther and Aras, 2008; Golja and Nizic, 2010; Hadi, 2011). This is in line with John Elkington's Triple Bottom Line Theory which suggests that a company not only aims to generate a profit (financial) but also should pay attention to the aspects of society (social) and the surrounding environment (environmental) (Rahmatullah, 2010; Yogimitha, 2011). A company will be able to survive for a long time not only because of profit but also influenced by how a company pays attention to the community and environment. If a company facing social and environmental problems, then the desired objectives are more likely can not be achieved or even there is a possibility that the company will incur a loss. The results of the study of Kotler and Lee, (2005) and Yu, Day, Adler and Cai, (2012) state that a company that

has carried out a social responsibility (in this case CSR) can increase sales and market share, strengthen brand positioning, enhance corporate image, enhance the ability to attract, motivate and retain employees, lowering operating costs, and increase the company's attractiveness to investors and financial analysts. The Indonesian government has issued Government Regulation No. 47 in 2012 on Social and Environmental Responsibility for incorporated company which is a direct mandate from the Act No. 40 in 2007 (Kamal, 2013; Rahmatullah, 2013). This government regulation set incorporated company to implement CSR as the implementation of their responsibility towards the environment and social, especially for companies related to natural resources. The issued of this Government Regulation indicates the seriousness of the government in maintaining the harmony between a company and both the community and the environment with the purpose of sustainability. For example, The Bali governor has formed CSR Forum as the implementation of the Bali Provincial Social Welfare service period from 2012 to 2016 (Pemerintah Provinsi Bali, 2012). This forum aims to encourage companies operating in Bali to commit for alleviating poverty and protecting the environment regardless of their business activities.

The purpose of this study was to disseminate CSR programs based on *Tri Hita Karana* philosophy by utilizing hotel's web site as a communication channel. Therefore, the image of the hotel can be improved by carrying out CSR programs according to the needs of the local society and the environment in the Bali province, particularly Badung regency.

Corporate Social Responsibility

CSR implies that the company not only to contribute or perform social services to the community but companies should also have a social responsibility towards society and the environment (Waldman et al., 2010). Until now there is no agreed definition of CSR. Kotler and Lee (2005, p. 3) states that CSR is "a commitment to improve community well-being through discretionary business practices and contributions of corporate resources". This quote implies that CSR is a voluntary commitment to implement programs oriented to the community and the environment by using the resources of the company and resulting the welfare of the community.

Stakeholders

Stakeholders are individuals and groups that affect or are affected by corporate activities such as employees, suppliers, contractors, customers, shareholders, government, community, community leaders and non-governmental agencies (Crowther and Aras, 2008; Waldman, et al., 2010). Hadi (2011) classifies stakeholders into: (1) internal and external stakeholders; (2) the primary stakeholders, secondary and marginal; (3) the traditional and future stakeholders; (4) proponents, opponents, and uncommitted; and (5) silent majority and a vocal minority. While Crowther and Aras (2008) classifying stakeholders become internally versus external and voluntary versus involuntary. Internal stakeholders are those included in the organization of the company as employees and managers, while external stakeholders are suppliers or suppliers and consumers.

The philosophy of *Tri Hita Karana*

Tri Hita Karana is a philosophy or concept of a harmonious relationship, based on the culture of Bali, are derived from Hindu religion. This concept is purely arise from local wisdom in Bali. This concept has been proving resilient to fortify the island of Bali as a tourist destination from shocks and disruptions due to modernization and tourism. *Tri Hita Karana* is derived from the Tri means three, Hita means prosperity, and Karana means cause (Windia and Dewi, 2007). *Tri Hita Karana* means three cause of prosperity. The elaboration of *Tri Hita Karana* is: (1) Parahyangan which is the relationship between man and God as creator; (2) Pawongan which is a good relationship between man and man; and (3) Palemahan which is the relationship between man and nature (Windia and Dewi, 2007).

If this concept is associated with the hospitality industry, Parahyangan refers to business hotels and tourist sites in aligning its activities with the concepts of deity applied in Bali. Pawongan refers to the alignment of the perpetrators of tourism in hotels and tourist sites, while Palemahan means that those who involved in tourism business should love and preserve nature (in harmony with nature). Alignment and harmony in life (in this case tourism industry) is believed to be well maintained when following this concept.

METHODOLOGY

This research was held in Badung regency. The reason was because most of the hotels in Bali are located in this area. The number of five-starred hotel is 140 out of 214 hotel, while the number of non-starred hotel is 453 out of 1,696 existing hotels in Bali in 2012 (Biro Pusat Statistik Bali, 2012). The appropriate study design to answer the research question is qualitative descriptive research with case study approach (Bungin, 2007). The reason for applying this design is because this method is able to facilitate researcher to describe and summarize a variety of conditions, situations, or various social realities phenomena that exist in the community. Additionally, it helps raising the reality to the surface as a hallmark, characters, models, signs or representation of the condition, situation or particular phenomenon (Bryman and Bell, 2011; Bungin, 2007). This becomes the object of the research.

The data collection is conducted by using several techniques which are interviews, direct observation, and documentation study with the data triangulation purposes so that the results can be justified and reflected realities (Bungin, 2007) and (Yin, 2009). The selection of informants is based on purposive procedure by including the hotel managers and the stakeholders (Bungin, 2007). The number of informants interviewed can not be determined from the beginning. The number of interviews will be suspended if the answer given by the informants had not revealed something new meaning data is saturated (Bungin, 2007; Saunders, Lewis and Thornhill, 2012; Sarantakos, 2013). It is entirely based on the assessment and judgement of the interviewer. The data analysis method used was pattern matching with the purpose of comparing the answers until a similar theme is found (Yin, 2009) through data cleansing, data appearance, and the conclusion and verification (Milles and Huberman, 1994).

RESULTS AND DISCUSSIONS

The result of the study states that most of the star hotels, non-star, and boutique hotel have implemented CSR programs, but there are differences in the scale of the implementation. In general, the greater the hotel the more complex its CSR activities and of course the greater their donations to the local community and society. The conclusion is that the

CSR program has been carried out by the hotel, regardless of the status or the rank of the hotel.

The more CSR programs and the complexity a hotel has, the more communication tools it needs for dissemination. One tool that a hotel can use is by using its web site.

The summary of the interviews with the hotel: CSR Policies

Each hotel has been conducting a CSR policy due to several reasons such as: 1) The government regulation on Social and Environmental Responsibility; 2) To make closer relationship between the hotel, the employees and the public; 3) To overcome the social and environmental damage; and 4) To preserve Balinese culture. The CSR policies have been conducted by the hotels are more social activities instead of substantial activities to improve the environment or improve the local standard of living. The hotel has set aside part of its profits to support its CSR program. Bali Governor stated that "CSR is not a rolling fund but the fund does not expect a profit off the back, so it is not funding the promotion of CSR, but the social responsibility of the company which is ordered by the Law" (Suluh Bali.com, 2015). Nevertheless, it must be admitted that the hotel expects reciprocity from these activities so that the hotel sustainability can be maintained. This is in accordance with the concept of the Triple Bottom Line's Theory which are Profit, People (society) and Planet (environment). Some hotels, especially the 5-star hotel has a specific label for its CSR program, for example Melia Bali entitle it as Community Involvement Program (CIP), Bali Dynasty Resort entitles "The Bali Dynasty Resort Environmental Policy", and Sofitel Hotel entitles "Planet 21". This is reinforced by article published in the Jakarta Post which stated that the CSR program will strengthen communities around the hotel (The Jakarta Post, 2008).

The benefits of CSR

All hotels took advantages of the CSR implementation which has been done through programs of social responsibility for the community. The hotel experiences positive impact as a result of treating the community as a partner and become involved in a harmonious relationship between the two sides. Human Resources Manager of Bali Relaxing Resort and Spa states that: "..... CSR can create a harmonious relationship between entrepreneur, society and the environment" and "the communities are our partners" (Human Resources Hotel Ayodya). The owner of Loka Legian states that "every donation will inevitably be the result. So do not be afraid to give" thus advantages inevitably will be gained as a result of creating a harmonious relationship between the company, staff and the communities.

Obstacles

From the hotel view, adapting to the needs of the community is a major obstacle in the implementation of CSR. There is no synchronization between the two sides. In addition, the government is considered less disseminating the importance of the concept of *Tri Hita Karana* primarily to the boutique hotels.

CSR Implementation Procedures

The research found that there are no standard procedures for implementing the CSR which set by the hotel. The CSR implementation is entirely depends to those in need, such as the hotel as well as stakeholders.

Hotel contributions for religious activities around the hotel

All hotels stated that they contribute to the religious activities around the hotel in the form of donations and material, which the amount varies according to the hotel's ability. Sometimes the hotels participate in the cleaning of the temples around the establishment before the ceremony, which resulting a direct interaction between hotel employees and the community.

Hotel contributions in the construction of worship place around the hotel

All hotels stated that they are willing to contribute in the construction of worship place around the hotel, as long as there is no conflict in the community. Some hotels have contributed to the construction of temples around the hotel and some have not because there is no construction yet during hotel operations.

Hotel program for the development of social organizations around the hotel

The results of research showed that hotels pay attention to the development of social organizations around the hotels in the form of providing training to sekeha teruna teruni, in cooperation with the Institute for Community Empowerment (Lembaga Pemberdayaan Masyarakat = LPM) to conduct waste banks programs, and cooperation with the villages to assist the implementation of the program for traditional village. While the Human Resources Manager of Bali Dynasty Resort informed that every six (6) months hotel participating in the charity activities with the cooperation of 13 banjars. It is conducted by collaboration of the management and employees.

Employing the disabled programs

Only five (5) hotels that employ people with disabilities, namely Hotel Intercontinental Bali Resort, Ungasan Hotel and Convention Center, Bali Dynasty Resort, Bali Mandira Resort and Spa and Hotel

Ungasan. They are placed in the part that varies according to their competence.

Awarding the excellent employees

Based on the results, the entire hotel awards their excellent employees such as employee of the month award by giving a gift, money, charter, travelling abroad, and a salary increase which is essentially to improve employee motivation and sense of belonging to the hotel. Sofitel Bali Nusa Dua Beach even has a variety of awards to its employees as Cousu Main Award for employees who provide excellent service to guests, Leader of the Quarter/Year for an excellent manager or supervisor, Signature Moment awards for employees who have the interpersonal skills and good personality, Perfect Attendance for employees with the highest attendance level and Best Departmental Trainer for supervisors who succeed in the employees supervision.

Hotel willingness to accommodate the local communities products

All of the hotels said that they were willing to accommodate the local community products around the hotel, such as, to buy reeds for roofing materials, roselle drink, and crafts.

Activities for the preservation of Balinese culture

Bali cultural preservation is implemented by applying the concept of Balinese culture in the hotel plan, as the Bali Dynasty Resort did, which adopted the concept of *Tri Mandala*, *Sanga Mandala*, and *Tri Anga*. *Tri Mandala* for zoning hotel (e.g. Padmasana should have fences), *Sanga Mandala* for proportional land usage in accordance with the concept, and *Tri Angga* for the construction of the hotel structure. While some hotels apply Balinese carvings on the hotel building (exterior and interior), put the painting shades of Bali, and also use sekeha gamelan and dance from the village for the show at the hotel. Hotel Melia Bali has a campaign to speak Balinese for everyday language (to campaign using Balinese Language in social live). Westin Resort Bali made several attempts to preserve the Balinese culture such as: 1) use the Balinese greeting "Om Swastyastu with the panganjali position" as a formal greeting to guests, including a greeting via telephone; 2) Kid Club teaches the Balinese culture to the guests such as making cymbals, making hats from dried coconut leaf, custom Balinese clothes courses; and 3) open stage presenting Balinese dance two (2) times a week to accommodate their skill as well as income for the Sekehe group.

Bonus and holiday allowance for employees

The entire hotel gives bonuses to its employees at the end of the year or when there is a religious festivals. The amount of this bonus varies according to the financial capability hotel. A festival allowance (*Tunjangan Hari Raya* = THR) is also given a week before the feast. Bali Dynasty Resort

determine the amount of bonuses for employees who has the working period of more than three (3) consecutive months and less than one year with bonuses distributed proportionally while THR based on Per-04/Men/1994, with amount to 1 (one) month of wages to workers who already have a working period of twelve (12) consecutive months.

Empowerment of traditional organizations around the hotel

The results showed that all hotels empowering the local traditional organizations in advance but which can not be done by the local community. Traditional organizations such as sekeha gamelan, dance, rindik, beleganjur, and Kecak. It aims to maintain harmonious relations and boost the economy of the surrounding community.

Concern for social problems around the hotel

The hotel tried to avoid conflicts with the surrounding communities, as this would be detrimental to the hotel itself. Bali Dynasty Resort hold regular meetings with *acung* traders who trade around the beach every two (2) months to avoid conflicts, the meeting is intended to share the tourism preservation, which is based on norms and *Hindu* philosophy. There is also a house renovation program organized by Villa Lumbini in cooperation with the Institute for Community Empowerment.

Foster children activities

Foster children development program is becoming a favourite choice for starred hotels, especially the five (5) star because they have large financial resources and can support routine activities in long term. Foster children preferably chosen from public with less finance by providing routine scholarships and also by giving donation to the orphanage in any form needed by the orphanage. But granting this contribution should be targeted, to prevent being exploited by certain parties.

Artists activities empowerment

The results showed that all hotels empowering artists in the operations as well as for interior and exterior of the hotel. Moreover, the local government of Bali has regulations requiring each hotels building in Bali should use Balinese attributes such as carving and Balinese traditional décor, as well as in the Food and Beverage accommodate the artist carving fruits, vegetables, and ice.

Internal human resources development

The Internal Human Resources is continuously developed by the hotels in order to be positively contributing to the future hotel development. The hotel employees are continuously trained to improve its ability (skill) to keep pace with the industry development. Excellent service to the guests can be provided. The training in the hotel is

usually in the form of leadership training, out of the box training, and first aid training.

Local human resources development

The entire hotel recruits its employees from the surrounding the hotel to show social concerns. Hotel Blue Point has 70% of employees of the local population.

Environment rescue and preservation activities

Concern for the environment is shown by planting rare plants inside the hotel. In addition, the hotel also handle the Toxic Hazardous Materials well, using biodegradable substances for chemical cleaning, water and energy saving, having and implementing an Environmental Management System and safety.

Local flora and fauna species development

Some hotels concerned for the development of the local flora and fauna species by planting native plants. This is implemented by Villa Serene and Bali Dynasty Resort by planting Badung, Bluntas, Lemo, Kipas Dewa, Cermai, Majegau, Mengkudu, Sisih and some local flowers. While the villa Loka Legian held performances on feeding birds and Squirrels as well as planting the local vegetation surrounding the hotel.

The CSR program needs analysis based on the perception of the general public:

Perceptions of CSR programs hotel

In general, the public perception is very nice and very helpful for the people around. The form of the hotel CSR activities is mostly as a facilitator (including funds) which then distributed as scholarships, religious activities, the skills, arts and sports development activities, through training and competition.

The benefits of CSR for society

The results of the study revealed that some of the CSR benefits can be grouped into: 1) Education implemented by the provision of scholarships for poor people; 2) HR where the benefits received by the people through prioritize the local residents in the recruitment; 3) Arts by the preservation and appreciation of art and local artists through the usage of local arts (dance, gamelan, painting and sculpture); 4) Sports, the benefits through facilities, training and sponsorship for joining competitions; 5) Environment by cleaning beaches, reforestation etc; and 6) Religious by the involvement and participation of employees the local temple ceremony, by lending facilities for religious activities, and to provide the necessary contributions to the temple ceremony. Parisada Hindu Darma Indonesia Bali expects there is CSR funds for culture because the tourist attraction in Bali is culture. These funds are expected to help maintaining the Bali charisma to preserve its customs and culture.

Obstacles

The summary of the obstacles in the implementation of CSR are: 1) Obstacles in the distribution of scholarships because it is unfit the ideal criteria, such as difficulties in finding the poor and clever as well; 2) The receive of the proposal in the hotels are too complicated and are only accepted by security only and sometimes late disbursement; 3) It may cause jealousy among communities if the allocation system and the criteria are not clear; and 4) Sometimes the donor were less convinced about the efficient use of funds by the recipient. Lack of adequate reporting for accountability by the recipient of CSR. Therefore the Indonesian Hotel and Restaurant Association (IHRA) wants CSR funds managed by IHRA so that the flow of funds is targeted and equitable (Bisnis Bali, 2010).

The procedures for the implementation of CSR in a hotel

In general, the procedure begins with the proposals reviewed by the *banjar/village*, interviews, various tests, and then visit. But besides that there is also a program initiated by the hotel.

Hotel contributions on religious activities

There is a contribution to religious activities by donations eg for the temple ceremony. Sometimes the hotel helped organizing a religious ceremony in temples around the hotel.

Hotel contributions on the construction of places worship

Contributions by materials donations for the construction around the hotel. Besides, there is also the construction of worship places in the hotel. Examples are temples and mosque.

Efforts to preserve and develop Balinese culture.

Most hotels have a conservation and development of Balinese culture in the form of: 1) Training sculpture and chants; 2) Utilizing Sekehe gong and dance in banjar/local village for a performance in the hotel; 3) Organize and facilitate art contest (example: Ogoh-ogoh and Bleganjur); 4) Producing and selling traditional Balinese food; 5) The hotel decor with traditional Balinese style. But there is some hotel does no preservation and some are just doing minimum.

Program for the development of social organizations around the hotel

Hotel facilitating youth activities, youth *sekeha teruni*, PKK and others. Based on interviews with members of the young *sekeha teruni*, it can be concluded that most of their proposals usually acceptable by the hotel, although the amount is not in accordance with their proposals.

Employing the dissabled programs

Most hotels do not have employees with disabilities. This happened not because of the policy not to accept people with disabilities, but because none is applying. Some hotels employ people with disabilities in the canteen as watchman, steward and purchase order.

Award to excellent employees

The award is given in the form of coronation (programs "the best ..."), increase in salaries, voucher or promotion.

Hotel willingness to accommodate local community products

Some hotels are willing to accommodate and some is not. Among the hotels which accommodate it, some make effort to sold and some are reproduced with the hotel facilities before then sell in the hotel.

Activities for the preservation of Balinese culture

This activity is still relatively low. However some hotels have been doing positive activities that have a impact on the preservation of Balinese culture such as the use of Sekehe gong and dance for the show in the hotel and sponsoring competitions: Bleganjur, carving, penjor, ogoh-ogoh and others.

Bonus and holiday allowance for employees

All hotels have a bonus program and holiday allowances for employees. However the amount depends on the company and the achievements of each employee.

Empowerment of traditional organizations around the hotel

Some traditional hotel empower organizations around the hotel such as Sekehe gong and dance are empowered at the hotel for the show and for the temple ceremony, youth for sports competitions, pecalang for security and others.

Concern for social problems around the hotel

Concern hotel to social problems around the hotel implemented in the form of participation to the orphanage. Some hotels give groceries for the poor at anniversary of independence.

Foster children activities

Hotel involvement for foster children do besides coaching is done with visits and participation in the operations of the orphanage, but some hotels also conduct training foster children by providing scholarships to several foster children.

Artists activities empowerment

The empowerment of artists in the form of: 1) Gamelan artists empowered to demonstrate their mastery in the hotel; 2) Dance artist facilitated for hobby at the hotel; 3) The carving artist used its services to make ornate carving in the hotel; and 4)

Painters are given booths for demonstrations. One Kuta Village officials stated that:

Internal human resources development

This activity is carried out in the form of training programs and the development of internal human resources for promotion or to occupy a higher position in the hotel. Empowerment is also done with the delivery of internal human resources to follow the race, the race both competence and sports competitions.

Local human resources development

The existence of a priority to employ HR around the hotel is a form of this activity. Every hotel and its territory apply the policy that is slightly different in terms of the percentage of HR received. However competence is taken into account in the recruitment. A village officials in Kerobokan said that: "At the time hotels or villas has accepted local communities to work in the hotel, although the percentage varies, but usually the greater the hotel the greater percentage. The work field depends on their competencies"

Environment rescue and preservation activities

This activity is carried out in the form of planting local species, the release of hatchlings and endangered animals, and some hygiene activities. However, the motives for conducting rescue and environmental protection should be observed, one of the environmentalists stated:

"... The motivation for doing the program relating to the environment I think is intended to promote as the demands of the times where a lot more potential customers coming from the city."

The local flora and fauna species development

Results of the study revealed that the people around the hotel consider that there is no development of local flora and fauna development undertaken by the hotel significantly. Even most hotels do not do something with regard to the preservation of flora and fauna. People wants hotels is more concerned with the preservation of flora and fauna with at least maintain the animal in a hotel environment.

Based on the above analysis it can be formulated CSR implementation model that is based hotel Tri Hita Karana philosophy based on the generosity of the hotel (CSR as philanthropy), rising to risk management (CSR as risk management), and the latter as the maker of the value (CSR as value creation). These factors contribute to company's reputation and trustworthiness which are communicated to stakeholders aiming for sustainable community development. This is supported by Branco and Rodrigues (2006) and Afrane and Adjei-Poku (2013).. This factors is the main consideration for developing a template of a page in hotel's web site showing the the above mentioned fundamental factors.

The template address is <http://trihitacsr.wordpress.com>. This link will be attached to the hotel web site as a page. The findings revealed that the hotel's website rarely place CSR activities. CSR activities are used as the marketing tool to improve hotel's branding only. By this template, community can be informed and involved in hotels' CSR activities through chatting facility. CSR activities are then match with the community needs. The page template can be seen in Appendix-1.

CONCLUSION

The hotel CSR programs implementation based on the philosophy of *Tri Hita Karana* is ultimately intended to participate in the development of a sustainable society or sustainable community development (. This becomes the main issue in the tourism industry . The future research suggestion is to find out the impact of CSR to the communities' income and or a firm since the research exploring the relationship between CSR and financial performance is limited (Gyves and O'Higgins, 2008).

REFERENCES:

- Abdullah, Z. and Aziz, Y.A., 2013. Institutionalizing corporate social responsibility: effects on corporate reputation, culture, and legitimacy in Malaysia. *Social Responsibility Journal*, 9(3), pp. 344-361.
- Afrane, S.K. and Adjei-Poku, B., 2013. Institutionalising corporate social responsibility for local community development: processes and outcomes. *International journal of business and social science*, 4(13), pp. 255-265.
- Biro Pusat Statistik Bali, 2012. *Bali dalam angka*. [pdf] Denpasar: Biro Pusat Statistik. Available at: <<http://bali.bps.go.id>> [Accessed 30 March 2014].
- Bisnis Bali, 2010. *PHRI badung komit koordinir dana CSR*. [pdf] Denpasar: Bisnis Bali. Available at: <<http://www.bisnisbali.com/2010/05/11/news/badung/b.html>> [Accessed 29 June 2015].
- Branco, M.C. and Rodrigues, L.L., 2006. Corporate Social Responsibility and Resource-Based Perspectives. *Journal of Business Ethics*, 69, pp.111-132.
- Bungin, B., 2007. *Penelitian kualitatif: komunikasi, ekonomi, kebijakan publik, dan ilmu sosial lainnya*. Kencana: Jakarta.
- Bryman, A. and Bell, E., 2011. *Business research methods*. 3rd ed. Oxford: Oxford University Press.
- Cherapanukorn, V. and Focken, K., 2014. Corporate social responsibility (CSR) and sustainability in Asian luxury hotels: policies, practices and standards. *Asian Social Science*, 10(8), pp.198-209.
- Crowther, D. and Aras, G., 2008. *Corporate Social Responsibility*. [e-book]. Available at: <<http://bookboon.com>> [Accessed 31 February 2014].
- Golja, T. and Nizic, M.K., 2010. Corporate social responsibility in tourism – the most popular tourism destinations in Croatia: comparative analysis. *Management*, 15(2), pp.107-121.
- Gyves, S. and O'Higgins, E., 2008. Corporate social responsibility: an avenue for sustainable benefit for society and the firm? *Society and Business Review*, 3(3), pp.207-223.
- Hadi, N., 2011. *Corporate social responsibility*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Hidayati, N.D., 2011. Pattern of corporate social responsibility programs: a case study. *Social Responsibility Journal*, 7(1), pp.104-117.
- Kamal, M., 2013. *CSR tidak lagi wajib*. Available at: <<http://www.hukumonline.com/berita/baca/lt502d8a41c9e04/csr-tidak-lagi-wajib-broleh--miko-kamal--phd>> [Accessed 31 February 2014].
- Kang, K.H., Lee, S., and Huh, C., 2010. Impacts of positive and negative corporate social responsibility activities on company performance in the hospitality industry. *International Journal of Hospitality Management*, 29(1), pp.72-82.
- Kotler, P. and Lee, N., 2005. *Corporate social responsibility: doing the most good for your company and your cause*. New Jersey: John Wiley and Sons.
- Milles, M.B. and Huberman, A.M., 1994. *Qualitative data analysis: an expanded sourcebook*. 2nd ed. London: Sage Publications.
- Pemerintah Provinsi Bali., 2012. *Gubernur kukuhkan forum tanggung jawab sosial dunia usaha (CSR)*. [pdf] Denpasar: Pemerintah Provinsi Bali. Available at: <<http://www.baliprov.go.id/GUBERNUR-KUKUHKAN-FORUM-TANGGUNG-JAWAB-SOSIAL-DUNIA-USAHA--CSR-2>> [Accessed 25 February 2014].
- Punitha, S and Roziyah, M.R., 2013. Corporate social responsibility: adoption of green marketing by hotel industry. *Asian Social Science*, 9(17), pp.79-93.
- Rahmatullah., 2010. *Masalah pengelolaan program corporate social responsibility (CSR) pada sektor pertambangan*. Available at: <<http://www.rahmatullah.net/2010/05/masalah>>

pengelolaan-program-corporate.html> [Accessed 25 February 2014].

Rahmatullah., 2013. *Regulasi CSR di Indonesia*. Available at: <<http://www.rahmatullah.net/2013/05/regulasi-csr-di-indonesia.htm>> [Accessed 25 February 2014].

Saunders, M., Lewis, P. and Thornhill, A., 2012. *Research methods for business students*. 6th ed. Edinburgh: Pearson Education Limited.

Sarantakos, S., 2013. *Social research*. 4th ed. Hampshire: Palgrave Macmillan.

Suluh Bali.com, 2015. *CSR bukan belas kasihan, tapi kewajiban*. [pdf] Denpasar: Suluh Bali. Available at: <<http://suluhbali.co/csr-bukan-belas-kasihannya-tapi-kewajiban/>> [Accessed 29 June 2015].

The Jakarta Post, 2008. *CSR programs empower communities around hotels*. [pdf] Jakarta: The Jakarta Post. Available at: <<http://www.thejakartapost.com/news/2008/11/23/csr-programs-empower-communities-around-hotels.html>> [Accessed 29 June 2015].

Turcsanyi, J. and Sisaye, S., 2013. Corporate social responsibility and its link to financial performance: Application to Johnson and Johnson, a pharmaceutical company. *World Journal of Science, Technology and Sustainable Development*, 10(1), pp.4-18.

Waldman, D., Kenett, R. S. and Zilberg, T., 2010. Corporate social responsibility: what it really is, why it's so important, and how it should be managed. *School of Global Management*. Available at: <<http://jims-israel.org>> [Accessed 8 August 2013].

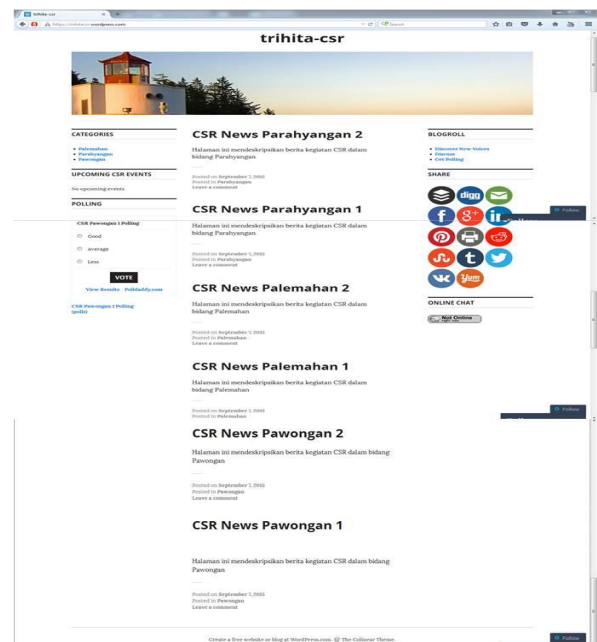
Windia, W. and Dewi, R.K., 2007. *Analisis bisnis yang berlandaskan Tri Hita Karana*. Denpasar: Penerbit UNUD.

Yin, R.K., 2009. *Case study research: design and methods*. 4th ed. London: Sage Publication.

Yogimitha, 2011. *Penerapan CSR Terhadap Hotel Berbentuk PT di Bali*. Available at: <<http://yogimitha.blogspot.com/2011/11/penerapan-csr-terhadap-hotel-berbentuk.html>> [Accessed 25 February 2014].

Yu, D.C., Day, J., Adler, H. and Cai, L., 2012. Exploring the drivers of corporate social responsibility at Chinese hotels. *Journal of Tourism Research and Hospitality*, 1(4), pp.1-10. DOI: <http://dx.doi.org/10.4172/2324-8807.1000106>.

APPENDIX-1 Page of CSR hotel based on Tri Hita Karana Philosophy



Pengembangan Model *Corporate Social Responsibility* Hotel Berbasis Filosofi *Tri Hita Karana* Di Kabupaten Badung, Bali

Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE, MBA, Ph.D

Ir. I Gusti Agung Bagus Mataram, MIT

I Wayan Siwantara, SE, MM

Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali

Bukit Jimbaran, Badung, Telp. 0361 701981

Corporate Social Responsibility (CSR) merupakan topik yang mendapat perhatian banyak pihak termasuk para peneliti. Apalagi dengan semakin meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya menjaga lingkungan dan kehidupan sosial dari kerusakan. CSR mempunyai peranan penting di dunia pariwisata yang tidak dapat dipisahkan dari lingkungan dan sosial budaya. Budaya Bali mengenal keseimbangan antara manusia dengan sesama, Tuhan dan lingkungan yaitu *Tri Hita Karana* (THK). Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan model CSR berbasis THK yang berdayaguna bagi hotel maupun *stakeholders* yang dilakukan dengan studi kasus, serta pengumpulan data dengan wawancara, dokumentasi, dan observasi. Data dianalisis dengan metode *pattern matching* untuk menghasilkan model CSR hotel. Hasil penelitian menunjukkan hotel berbintang mempunyai CSR yang terprogram dengan baik dan diselenggarakan secara rutin dibandingkan dengan hotel non-bintang. Alasan hotel untuk melaksanakan program CSR adalah kedermawanan hotel, mengurangi resiko, dan sebagai pembuat nilai yang berperan dalam pengembangan masyarakat berkelanjutan.

Kata kunci: CSR, *Corporate Social Responsibility*, *Tri Hita Karana*, Hotel

The Development of Corporate Social Responsibility Hotel Based on Tri Hita Karana Philosophy in Badung Regency, Bali

Corporate Social Responsibility (CSR) is a current topic of interest for many parties including researchers. Particularly with the increasing awareness of the community on the importance of preventing the environment and social life from deterioration. CSR holds an important role in the tourism industry due to the inseparable nature of environment and sociocultural aspect. Balinese culture has practiced a balance between human and human, God, and the environment in a concept called *Tri Hita Karana* (THK). This research aims to develop a CSR model of hotel based on THK that benefits hotels and stakeholders utilising case study with interview, documentation, and observation to collect data. Data was analyzed by pattern matching method to develop CSR model of hotel. Research findings reveal that starred hotels have a more well-programed and routinely held CSR compared to non-starred hotels. The reasons of hotels to implement CSR programs were as philanthropy, risk management, and value creation that eventually will play a role in a sustainable community development.

Keywords: CSR, *Corporate Social Responsibility*, *Tri Hita Karana*, Hotel

1. PENDAHULUAN

Corporate Social Responsibility (seterusnya disingkat CSR) adalah fenomena bisnis yang mendapat perhatian dari organisasi baik itu besar maupun kecil di seluruh dunia [1], [2], dan [3]. CSR secara umum mengandung pengertian bahwa suatu organisasi atau perusahaan memiliki suatu tanggung jawab terhadap konsumen, karyawan, pemegang saham, komunitas dan lingkungan dalam segala aspek operasional perusahaan [4] dan [5]. Hal ini sejalan dengan John Elkington yang mengemukakan *Triple Bottom Line Theory* bahwa perusahaan bukan hanya bertujuan untuk menghasilkan keuntungan semata (*financial*) tetapi juga hendaknya memperhatikan aspek masyarakat (*social*) dan lingkungan sekitarnya (*environmental*) [6] dan [7]. Perusahaan akan mampu bertahan lama bukan karena memperoleh keuntungan semata tetapi dipengaruhi juga oleh bagaimana perusahaan itu memperhatikan masyarakat dan lingkungan sekitarnya. Apabila perusahaan menghadapi masalah sosial dan lingkungan maka keuntungan yang diinginkan tidak mungkin tercapai bahkan sebaliknya ada kemungkinan perusahaan akan mengalami kerugian. Hasil penelitian [8] dan [9] menyatakan bahwa perusahaan yang telah melaksanakan tanggung jawab sosialnya (dalam hal ini CSR) dapat meningkatkan penjualan dan pangsa pasar, menguatkan *brand positioning*, meningkatkan citra perusahaan, meningkatkan kemampuan untuk menarik, memotivasi dan mempertahankan karyawan, menurunkan biaya operasional dan meningkatkan daya tarik perusahaan terhadap investor dan analis keuangan. Pemerintah Indonesia bahkan telah menerbitkan Peraturan Pemerintah No. 47 tahun 2012 tentang Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan (seterusnya disingkat TJSL) Perseroan Terbatas yang merupakan amanat langsung dari Undang-Undang No. 40 tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas karena melihat pentingnya hal ini [10] dan [11]. Peraturan Pemerintah ini mengatur Perseroan Terbatas agar melaksanakan TJSL (CSR) sebagai pelaksanaan tanggung jawab mereka terhadap lingkungan dan sosial terutama bagi perusahaan yang berkaitan dengan sumber daya alam. Peraturan Pemerintah ini menunjukkan keseriusan pemerintah terhadap pentingnya menjaga keselarasan antara perusahaan dengan masyarakat dan lingkungannya dengan tujuan keberlanjutan (*sustainability*). Gubernur Bali bahkan telah mengukuhkan Forum Tanggung Jawab Sosial Dunia Usaha (CSR) dalam Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial Provinsi Bali masa bakti 2012-2016 [12]. Forum ini bertujuan untuk mengajak perusahaan yang beroperasi di Bali untuk berkomitmen mengentaskan kemiskinan dan menjaga kelestarian lingkungan tanpa memandang jenis usahanya.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengembangkan dan menerapkan model

pelaksanaan CSR hotel yang berlandaskan filosofi *Tri Hita Karana* dengan memanfaatkan TIK sehingga citra hotel dapat terangkat dengan melaksanakan program CSR yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan lingkungan di Bali khususnya Kabupaten Badung.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian pengembangan model CSR hotel berbasis filosofi *Tri Hita Karana* ini diadakan di Kabupaten Badung. Pemilihan lokasi penelitian ini karena sebagian besar hotel yang ada di Bali berada di daerah ini. Banyaknya hotel berbintang adalah 140 buah dari 214 buah hotel, sedangkan banyaknya hotel non bintang adalah 453 buah dari 1.696 buah hotel yang ada di Bali pada tahun 2012 [13].

Rancangan penelitian yang sesuai untuk menjawab pokok permasalahan adalah penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus [14] Alasan pemilihan desain penelitian ini adalah karena penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan, meringkaskan berbagai kondisi, berbagai situasi, atau berbagai fenomena realitas sosial yang ada di masyarakat yang menjadi obyek penelitian, dan berupaya menarik realitas itu kepermukaan sebagai suatu ciri, karakter, model, tanda atau gambaran tentang kondisi, situasi ataupun fenomena tertentu [15,14].

Metode pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan beberapa metode yaitu wawancara bertahap, observasi langsung, dan studi dokumentasi dengan tujuan data triangulation sehingga hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan [14] dan [16]. Penentuan informan berdasarkan atas prosedur purposif yaitu manajer hotel dan pihak *stakeholders* [14]. Jumlah informan yang diwawancara tidak dapat ditentukan sejak awal. Jumlah wawancara akan dihentikan apabila jawaban yang diberikan oleh informan sudah tidak mengungkapkan hal yang baru (*data saturation*) [14], [17] dan [18]. Hal ini sepenuhnya berdasarkan atas penilaian pewawancara.

Metode analisis data yang digunakan adalah *pattern matching* dengan tujuan membandingkan jawaban informan sehingga ditemukan tema yang sama [16] dengan cara pembersihan data, penampilan data, dan penarikan kesimpulan dan verifikasi [19].

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menyatakan bahwa sebagian besar hotel berbintang, non-bintang, maupun hotel butik telah melaksanakan program CSR, akan tetapi terdapat perbedaan dalam skala dan luas kegiatan yang pihak hotel laksanakan. Pada umumnya makin besar hotelnya maka makin kompleks kegiatan CSR yang dilakukan dan tentu saja makin besar donasi mereka terhadap masyarakat sekitarnya maupun masyarakat luas. Sehingga dapat disimpulkan bahwa

program CSR telah dilakukan oleh hotel, terlepas dari status atau ranking hotelnya.

Berikut adalah rangkuman hasil wawancara dengan pihak hotel:

- Kebijakan CSR

Setiap hotel telah melakukan kebijakan CSR karena adanya beberapa alasan seperti: 1) peraturan pemerintah tentang Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan perusahaan; 2) mendekatkan hubungan antara hotel, karyawan dan masyarakat; 3) menanggulangi kerusakan lingkungan dan sosial disekitarnya; dan 4) melestarikan budaya Bali. Kebijakan CSR yang telah dilakukan pihak hotel lebih banyak kepada kegiatan yang bersifat sosial belum kegiatan yang substansial untuk memperbaiki lingkungan atau meningkatkan taraf hidup masyarakat. Pihak hotel telah menyisihkan sebagian keuntungannya untuk mendukung program CSRnya. Gubernur Bali menyatakan bahwa “CSR bukan dana bergulir akan tetapi dana lepas yang tidak mengharapkan keuntungan balik, jadi CSR bukan dana promosi, tetapi tanggung jawab sosial perusahaan yang diperintahkan Undang-undang” [20]. Walaupun demikian harus diakui bahwa hotel mengharapkan timbal balik dari kegiatan tersebut sehingga keberlangsungan hotel (*sustainability*) dapat dijaga, hal ini sesuai dengan konsep *Triple Bottom Line* yaitu Profit (keuntungan), People (masyarakat) dan Planet (lingkungan). Beberapa hotel, terutama hotel berbintang 5 mempunyai label tertentu untuk program CSRnya, misalnya Melia Bali menyebutnya Community Involvement Program (CIP), Bali Dynasty Resort dengan “The Bali Dynasty Resort Environmental Policy”, dan Sofitel Hotel dengan Planet 21. Hal ini diperkuat dengan artikel yang dimuat di the Jakarta Post yang menyatakan bahwa program CSR akan memperkuat masyarakat di sekitar hotel [21].

- Manfaat CSR

Seluruh Hotel merasakan manfaat pelaksanaan CSR yang telah dilakukan melalui program-program kepedulian sosial terhadap masyarakat. Pihak hotel merasakan dampak positif sebagai akibat memperlakukan masyarakat sebagai mitra sehingga terjadilah hubungan yang harmonis antara kedua belah pihak. Human Resources Manager Bali Relaxing Resort and Spa menyatakan bahwa: “.....CSR dapat menciptakan hubungan yang harmonis antara pengusaha dan masyarakat serta lingkungan” dan “masyarakat adalah mitra kami” (Human Resources Hotel Ayodya). Bahkan pemilik Loka Legian menyatakan bahwa “Setiap pemberian pasti akan ada hasilnya. Jadi jangan takut memberi” dengan demikian manfaat pasti akan dirasakan sebagai akibat dari menciptakan hubungan yang harmonis antara perusahaan dan staff dengan masyarakat.

- Hambatan yang dihadapi

Pihak hotel menyatakan bahwa menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat merupakan hambatan utama dalam pelaksanaan CSR. Jadi tidak terdapat sinkronisasi di antara kedua belah pihak. Selain itu pemerintah dianggap kurang mensosialisasikan tentang pentingnya konsep Tri Hita Karana terutama kepada hotel-hotel butik.

- Prosedur Pelaksanaan CSR

Hasil penelitian membuktikan bahwa tidak ada prosedur pelaksanaan CSR yang baku yang telah ditetapkan oleh hotel. Pelaksanaan CSR sepenuhnya tergantung kepada pihak yang membutuhkan, bisa dari pihak hotel maupun *stakeholder*.

- Kontribusi hotel terhadap kegiatan keagamaan disekitar hotel

Seluruh hotel menyatakan bahwa mereka berkontribusi terhadap kegiatan keagamaan di sekitar hotel berupa sumbangan dana maupun material yang besarnya berbeda-beda sesuai dengan kemampuan hotel. Kadangkala hotel juga berpartisipasi ikut membersihkan pura sebelum upacara sehingga terjadi interaksi langsung antara karyawan hotel dan masyarakat.

- Kontribusi hotel dalam proses pembangunan tempat ibadah yang ada disekitar hotel

Seluruh hotel menyatakan bersedia untuk memberikan kontribusi bila ada pembangunan tempat ibadah disekitar hotel, selama tidak ada konflik pembangunannya di masyarakat. Beberapa hotel telah memberikan sumbangan ke pembangunan pura di sekitar hotel dan beberapa belum karena belum ada pembangunan selama hotel beroperasi.

- Program hotel untuk pengembangan organisasi sosial disekitar hotel

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hanya sebagian kecil hotel memberikan perhatian terhadap pengembangan organisasi sosial disekitar hotel dalam bentuk memberikan pelatihan kepada sekaa teruna teruni, bekerjasama dengan Lembaga Pemberdayaan Masyarakat (LPM) untuk melakukan program bank sampah, dan melakukan kerjasama dengan desa adat untuk membantu pelaksanaan program desa adat. Sedangkan Human Resources Manager Bali Dynasty Resort mengemukakan kalau setiap 6 (enam) bulan hotel ikut berpartisipasi dalam kegiatan banjar yang terdiri dari 13 banjar yang melakukan kegiatan amal secara bergantian yang diikuti oleh seluruh manajemen dan karyawan.

- Program mempekerjakan penderita yang cacat
Hanya 5 (lima) buah hotel yang mempekerjakan penderita yang cacat yaitu Hotel Intercontinental Bali Resort, Ungasan Hotel and Convention Center, Bali Dynasty Resort, Bali Mandira Resort and Spa, dan Hotel Ungasan. Mereka ditempatkan di bagian yang bervariasi sesuai dengan kompetensi mereka.

- Penghargaan pada karyawan yang berprestasi
Berdasarkan hasil penelitian, seluruh hotel memberikan penghargaan kepada karyawan yang

berprestasi seperti penghargaan *employee of the month* dengan memberikan hadiah berupa uang, piagam, jalan-jalan ke luar negeri, dan kenaikan gaji yang pada hakekatnya untuk meningkatkan motivasi dan rasa memiliki karyawan terhadap hotel. Sofitel Bali Nusa Dua Beach bahkan mempunyai berbagai macam penghargaan kepada karyawannya seperti Cousu Main Award bagi karyawan yang memberikan pelayanan prima bagi tamu, Leader of the Quarter/Year bagi manajer atau atasan yang berprestasi, Signature Moment Awards bagi karyawan yang memiliki kemampuan interpersonal dan personal yang baik, Perfect Attendance bagi karyawan dengan tingkat absensi terendah dan Best Departemental Trainer bagi supervisor yang bisa membimbing bawahannya.

- Kesiediaan hotel menampung hasil produksi masyarakat sekitarnya

Seluruh hotel menyatakan bersedia untuk menampung hasil produksi masyarakat sekitar hotel, misalnya untuk membeli alang-alang untuk bahan atap, rosela drink, dan kerajinan.

- Kegiatan bagi pelestarian budaya Bali

Pelestarian budaya Bali dilakukan dengan mengaplikasikan konsep budaya Bali dalam denah hotel, seperti yang dilakukan oleh Bali Dynasty Resort yang mengadopsi konsep Tri Mandala, Sanga Mandala, dan Tri Angga. Tri Mandala untuk zonasi hotel (misalnya Padmasana harus diberi penyengker), Sanga Mandala untuk pemanfaatan lahan dengan proporsi yang sesuai dengan konsep tersebut, dan Tri Angga untuk pembangunan struktur hotel. Sedangkan beberapa hotel menerapkan ukiran Bali pada bangunan hotel (eksterior dan interior), memasang lukisan nuansa Bali, dan juga menggunakan sekaa gamelan dan tari dari banjar-banjar yang ada di desa untuk pertunjukkan di hotel serta yang menarik, Hotel Melia Bali mengadakan kampanye berbahasa Bali untuk bahasa sehari-hari (*to campaign using Balinese Language in Social Live*). Ayodya Resort Bali melakukan beberapa upaya untuk pelestarian budaya Bali seperti: 1) menggunakan salam Bali "Om Swastyastu dgn sikap panganjali" sebagai salam resmi kepada tamu, termasuk juga salam melalui telephone; 2) Kid Club mengajarkan budaya Bali kepada para tamu seperti membuat canang, membuat topi klangisah, kursus pakain adat Bali dan lain-lain; dan 3) Panggung terbuka yang menyuguhkan tarian Bali 2 kali seminggu untuk memberikan ruang berekspresi sekaligus sedikit pendapatan untuk sekehe kesenian tersebut.

- Bonus dan tunjangan hari raya bagi karyawan

Seluruh hotel memberikan bonus kepada karyawannya pada akhir tahun atau bila ada hari raya agama yang besar. Besarnya bonus ini bervariasi sesuai dengan kemampuan finansial hotel. Tunjangan Hari Raya (THR) juga diberikan seminggu sebelum hari raya. Bali Dynasty Resort

menetapkan besaran bonus bagi karyawan yang masa kerjanya lebih dari 3 (tiga) bulan berturut-turut kurang dari satu tahun dengan bonus yang dibagikan secara proporsional sedangkan THR berdasarkan Per-04/Men/1994, sebesar 1 (satu) bulan upah kepada pekerja yang telah mempunyai masa kerja 12 (dua belas) bulan berturut-turut.

- Kegiatan pemberdayaan bagi organisasi tradisional disekitar hotel

Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua hotel memberdayakan organisasi tradisional disekitar hotel terlebih dahulu kecuali yang tidak dapat dilakukan oleh masyarakat sekitar. Organisasi tradisional adalah seperti sekaa gamelan, tari, rindik, beleganjur, dan kecak. Hal ini bertujuan untuk menjaga keharmonisan hubungan dan meningkatkan perekonomian masyarakat sekitar.

- Kepedulian terhadap masalah sosial disekitar hotel

Pihak hotel berusaha agar tidak terjadi konflik dengan masyarakat di sekitarnya, karena hal ini akan merugikan pihak hotel itu sendiri. Bali Dynasty Resort selalu mengadakan pertemuan rutin dengan para pedagang acung yang berdagang disekitar pantai setiap 2 (dua) bulan sekali untuk menghindari konflik, pertemuan dimaksudkan untuk saling berbagi untuk melestarikan pariwisata yang berlandaskan atas norma dan falsafah Hindu. Terdapat pula program bedah rumah yang diadakan oleh Villa Lumbini bersama-sama dengan Lembaga Pemberdayaan Masyarakat.

- Kegiatan pembinaan anak asuh

Program pembinaan anak asuh menjadi pilihan bagi hotel berbintang, terutama yang berbintang 5 (lima) karena mereka mempunyai sumber dana yang besar dan dapat menyokong kegiatan yang bersifat rutin dalam jangka panjang. Anak asuh diutamakan yang berasal dari masyarakat sekitar dengan keadaan ekonomi yang kurang beruntung dengan memberi beasiswa rutin dan juga dengan memberikan sumbangan ke panti asuhan dalam bentuk apapun yang dibutuhkan oleh panti asuhan. Akan tetapi pemberian sumbangan ini hendaknya tepat sasaran, agar tidak dimanfaatkan oleh pihak tertentu demi keuntungan pribadi.

- Kegiatan pemberdayaan para seniman

Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua hotel memberdayakan seniman di dalam operasional hotel maupun untuk interior dan eksterior hotel. Apalagi pemerintah daerah Bali mempunyai peraturan yang mengharuskan setiap bangunan hotel di Bali harus menggunakan atribut tradisional Bali seperti ukiran dan dekorasi Bali, serta di bagian Food and Beverage adanya seniman ukir buah, sayur, dan es.

- Kegiatan pemberdayaan SDM internal

Sumber Daya manusia internal terus dikembangkan oleh pihak hotel agar dapat memberikan kontribusi positif bagi perkembangan hotel kedepannya. Karyawan hotel dilatih untuk meningkatkan

kemampuan (*skill*) secara terus menerus untuk mengikuti perubahan yang ada di industri. Sehingga dapat memberikan pelayanan yang prima kepada para tamu. Pelatihan di lakukan di hotel biasanya berupa *leadership training, out of the box training dan first aid training*.

- Kegiatan pemberdayaan SDM di sekitar hotel
Seluruh hotel berupaya untuk mengambil tenaga kerja dari sekitar hotel untuk menunjukkan kepedulian sosialnya. Hotel Blue Point mempunyai 70% karyawan dari penduduk lokal.

- Kegiatan penyelamatan dan pelestarian lingkungan

Kepedulian terhadap lingkungan ditunjukkan oleh pihak hotel dengan menanam tanaman langka di internal hotel. Selain itu hotel juga berupaya untuk menangani B3 (Bahan Berbahaya Beracun) dengan baik, menggunakan zat-zat yang *biodegradable* untuk *cleaning chemical*, pengirisan penggunaan air dan energi, mempunyai dan menerapkan Sistem Manajemen Lingkungan, dan terdapat kebijakan K3.

- Pengembangan flora dan fauna species lokal.
Pihak hotel menunjukkan kepedulian terhadap pengembangan flora dan fauna species lokal dengan menanam pohon lokal. Hal ini dilakukan oleh Villa Serene dan Bali Dynasty Resort yang menanam pohon badung, bluntas, jeruk lemo, kipas dewa, cermai, majegau, mengkudu, sisih dan bunga-bunga. Sedangkan villa Loka Legian mengadakan bentuk pertunjukan pemberian makanan untuk burung dan semal (tupai) serta penanaman tumbuhan lokal di seputar hotel.

Berikut adalah analisis kebutuhan program CSR berdasarkan atas persepsi masyarakat umum.

- Persepsi terhadap program CSR hotel
Secara umum persepsi masyarakat sangat bagus dan sangat membantu masyarakat sekitar. Bentuknya sebagian besar adalah sebagai fasilitator (termasuk dana) yang selanjutnya disalurkan dalam bentuk beasiswa, kegiatan keagamaan, kegiatan pengembangan bidang keterampilan, seni dan olah raga melalui pelatihan dan lomba.

- Manfaat CSR bagi masyarakat
Hasil penelitian mengungkapkan bahwa beberapa manfaat CSR dapat dikelompokkan menjadi: 1) Pendidikan yang dilaksanakan melalui pemberian beasiswa kepada warga yang kurang mampu; 2) SDM dimana manfaat diterima masyarakat melalui pemberian prioritas penerimaan tenaga kerja kepada penduduk lokal; 3) Seni dalam bentuk pelestarian dan apresiasi terhadap seni dan seniman lokal melalui pertunjukan dan pemakaian seni (tari, gamelan, lukis dan ukir); 4) Olahraga, manfaat yang didapat dalam bentuk sarana, pelatihan dan sponsor untuk lomba; 5) Lingkungan dengan melakukan pembersihan pantai, penghijauan dan lain-lain; dan 6) Keagamaan dengan keterlibatan karyawan ikut ngayah pada odalan setempat, dengan

meminjamkan fasilitas untuk kegiatan keagamaan, dan dengan memberikan sumbangan-sumbangan yang diperlukan pada odalan. Parisada Hindu Darma Indonesia Bali mengharapkan ada dana CSR budaya karena daya tarik bagi wisatawan adalah budaya. Dana ini diharapkan akan membantu menjaga karisma Bali dengan melestarikan adat dan budaya.

- Hambatan yang dihadapi

Beberapa hambatan dalam penerapan CSR yang dirangkum dari hasil penelitian adalah: 1) Hambatan dalam penyaluran beasiswa karena kurang cocoknya dengan kriteria ideal, misalnya susah menemukan orang miskin dan pintar; 2) Penerimaan proposal oleh beberapa pihak hotel terlalu rumit dan hanya diterima oleh security dan pencairan dana pun kadang terlambat; 3) Dapat menimbulkan kecemburuan antar masyarakat jika sistem alokasi dan kriteria tidak jelas; dan 4) Terkadang kurang yakinnya pihak pemberi akan pemakaian dana yang efisien oleh penerima. Kurangnya laporan yang cukup untuk pertanggung jawaban oleh pihak penerima CSR. Oleh karena itu Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI) ingin agar dana CSR dikelola oleh PHRI agar aliran dana menjadi tepat sasaran dan merata [22].

- Prosedur pelaksanaan CSR dengan pihak hotel
Pada umumnya prosedurnya diawali dengan proposal yang direview oleh perangkat banjar/desa adat, wawancara, berbagai test, dan kemudian visit. Namun disamping itu ada juga program yang diinisiasi oleh hotel.

- Kontribusi hotel terhadap kegiatan keagamaan
Terdapat kontribusi untuk kegiatan keagamaan dalam bentuk sumbangan dana misalnya untuk odalan. Terkadang pihak hotel turut membantu penyelenggaraan upacara agama di pura-pura sekitar hotel.

- Kontribusi hotel dalam proses pembangunan tempat ibadah

Kontribusi dalam bentuk sumbangan dana dan sumbangan material untuk pembangunan di sekitar hotel. Disamping itu juga terdapat pembangunan sarana ibadah di dalam hotel. Contohnya pura dan mushola.

- Upaya pelestarian dan pengembangan budaya Bali

Sebagian besar hotel mempunyai upaya pelestarian dan pengembangan budaya Bali dalam bentuk: 1) Pelatihan seni ukir dan kidung; 2) Mendayagunakan sekehe gong dan tari yang ada di banjar/ desa setempat untuk pertunjukan di dalam hotel; 3) Mengadakan dan memfasilitasi lomba seni (contoh: Ogoh-ogoh dan Bleganjur); 4) Memproduksi dan menjual makanan tradisional Bali; 5) Dekorasi hotel dengan tradisional Bali atau Balinese style.

Akan tetapi terdapat sebagian hotel yang dinilai tidak ada melakukan pelestarian dan sebagian lagi hanya melakukan hal yang minimal.

- Program hotel untuk pengembangan organisasi sosial disekitar hotel

Hotel memfasilitasi kegiatan karang taruna, sekaa teruna teruni, PKK dan lain-lain. Berdasarkan wawancara dengan anggota sekaa teruna teruni dapat disimpulkan bahwa sebagian besar proposal yang mereka ajukan ke hotel diterima, walaupun jumlahnya tidak sesuai dengan proposal yang mereka ajukan.

- Program mempekerjakan penderita yang cacat
Sebagian besar hotel tidak mempunyai karyawan cacat. Ini terjadi bukan karena adanya kebijaksanaan untuk tidak menerima penderita cacat, melainkan karena tidak ada yang melamar. Beberapa hotel mempekerjakan penderita cacat pada bidang penunggu kantin, *steward* dan *purchase order*.

- Penghargaan pada karyawan yang berprestasi
Penghargaan diberikan dalam bentuk penobatan (berbagai program “the best ...”), peningkatan gaji, voucher atau promosi jabatan.

- Kesiediaan hotel menampung hasil produksi masyarakat sekitarnya

Sebagian hotel bersedia menampung dan sebagian tidak. Di antara yang menampung terdapat yang mengusahakan agar terjual dan ada juga yang mereproduksi dengan fasilitas hotel sebelum kemudian menjualnya di hotel.

- Kegiatan bagi pelestarian budaya Bali
Kegiatan ini masih tergolong minim. Bagaimanapun beberapa hotel telah melakukan kegiatan-kegiatan yang mempunyai akibat positif terhadap kelestarian budaya bali seperti pemakaian sekehe gong dan tari untuk pertunjukan di hotel dan mensponsori lomba: Bleganjur, ukir, penjor, ogoh-ogoh dan lain-lainnya.

- Bonus dan tunjangan hari raya bagi karyawan
Semua hotel mempunyai program bonus dan tunjangan hari raya bagi karyawannya. Bagaimanapun besarnya tergantung dari perusahaan dan prestasi karyawan masing-masing.

- Kegiatan pemberdayaan bagi organisasi tradisional disekitar hotel

Sebagian hotel memberdayakan organisasi tradisional di sekitar hotel seperti misalnya sekehe gong dan tari yang diberdayakan di hotel untuk pertunjukan dan untuk odalan, karang taruna untuk lomba olah raga, pecalang untuk keamanan dan lain-lain.

- Kepedulian terhadap masalah sosial di sekitar hotel

Kepedulian hotel terhadap masalah sosial di sekitar hotel dilaksanakan dalam bentuk partisipasi kepada panti-panti yang ada. Sebagian hotel menyumbang sembako untuk warga miskin pada saat hari ulang tahun kemerdekaan.

- Kegiatan pembinaan anak asuh
Keterlibatan hotel untuk pembinaan anak asuh dilakukan disamping dilakukan dengan kunjungan dan partisipasi dalam operasional panti asuhan,

tetapi beberapa hotel juga melakukan pembinaan anak asuh dengan memberikan beasiswa terhadap beberapa anak asuh.

- Kegiatan pemberdayaan para seniman
Perbedaan seniman dilakukan dalam bentuk: 1) Seniman gamelan diberdayakan untuk menunjukkan kemahirannya di hotel; 2) Seniman tari difasilitasi untuk menyalurkan hobby sekaligus profesinya di hotel; 3) Seniman ukir digunakan jasanya untuk membuat hiasan ukir di hotel; dan 4) Seniman lukis diberikan stand untuk demonstrasi lukis. Salah seorang aparat Desa Kuta menyatakan bahwa:

- Kegiatan pemberdayaan SDM internal
Kegiatan ini dilakukan dalam bentuk adanya program pelatihan dan pengembangan SDM internal untuk promosi ataupun untuk menempati jabatan yang lebih tinggi di dalam hotel. Pemberdayaan juga dilakukan dengan pengiriman SDM internal untuk mengikuti lomba, baik lomba kompetensi maupun lomba olah raga.

- Kegiatan pemberdayaan SDM di sekitar hotel
Adanya prioritas untuk mempekerjakan SDM di sekitar hotel merupakan bentuk kegiatan ini. Setiap hotel dan wilayahnya menerapkan kebijaksanaan yang sedikit berbeda dalam hal persentase SDM yang diterima. Bagaimanapun kompetensi tetap diperhitungkan dalam penerimaan karyawan. Seorang aparat desa di Kerobokan mengatakan bahwa:

“Selama ini hotel atau villa telah menerima masyarakat sekitar untuk bekerja di hotel, walaupun persentasenya berbeda-beda, namun biasanya makin besar hotelnya makin besar pula persentasenya. Jenis pekerjaannya tergantung dengan kompetensi mereka”

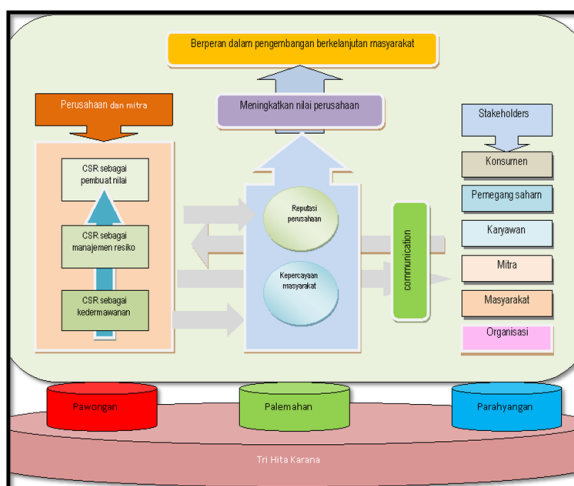
- Kegiatan penyelamatan dan pelestarian lingkungan

Kegiatan ini dilakukan dalam bentuk penanaman tanaman spesies lokal, pembebasan tukik dan hewan langka, dan beberapa kegiatan kebersihan. Walaupun demikian, motif hotel untuk melakukan kegiatan penyelamatan dan pelestarian lingkungan perlu dicermati, salah seorang pemerhati lingkungan menyatakan:

“...motivasi hotel untuk melakukan program yang berhubungan dengan lingkungan saya kira dimaksudkan untuk melakukan promosi sebagai tuntutan jaman dimana lebih banyak konsumen potensial berasal dari kota.”

- Pengembangan flora dan fauna spesies lokal
Hasil penelitian mengungkap bahwa masyarakat sekitar hotel menganggap bahwa tidak ada pengembangan flora dan fauna lokal yang dilakukan oleh hotel secara signifikan. Bahkan sebagian besar hotel tidak melakukan sesuatu berkenaan dengan pelestarian flora dan fauna. Masyarakat menginginkan agar hotel lebih menaruh perhatian pada pelestarian flora dan fauna dengan paling tidak memelihara hewan di lingkungan hotel.

Berdasarkan atas analisis di atas maka dapat dirumuskan model pelaksanaan CSR hotel yang berlandaskan filosofi *Tri Hita Karana* seperti pada gambar berikut ini:



4. KESIMPULAN

Hotel melaksanakan program CSR berdasarkan atas kedermawanan hotel (*CSR as philanthropy*), meningkat menjadi manajemen resiko (*CSR as risk management*), dan terakhir sebagai pembuat nilai (*CSR as value creation*). Hubungan yang didasari oleh filosofi *Tri Hita Karana* ini pada akhirnya bertujuan untuk ikut berpartisipasi dalam pengembangan masyarakat yang berkelanjutan (*sustainable community development*).

Daftar Pustaka

1. Kang, K. H., Lee, S., & Huh, C. "Impacts of positive and negative corporate social responsibility activities on company performance in the hospitality industry", *International Journal of Hospitality Management*, 29(1), pp. 72-82, 2010
2. Turcsanyi, J., & Sisaye, S., "Corporate social responsibility and its link to financial performance: Application to Johnson & Johnson, a pharmaceutical company", *World Journal of Science, Technology and Sustainable Development*, 10(1). pp. 4-18, 2013
3. Waldman, D., Kenett, R. S., & Zilberg, T., "Corporate Social Responsibility: What it really is, Why it's so important, and How it should be managed", *School of Global Management*, 2010, Diunduh pada tanggal 8 Agustus 2013 dari <http://jims-israel.org>
4. Crowter, D. & Aras, G. "*Corporate Social Responsibility*", 2008. Diunduh pada tanggal 31 Pebruari 2014 dari <http://bookboon.com>
5. Hadi, N., "*Corporate social responsibility*", Graha Ilmu, Yogyakarta, 2011
6. Rahmatullah, "*Masalah Pengelolaan Program Corporate Social Responsibility (CSR) Pada Sektor Pertambangan*", 2010. Diunduh pada tanggal 25 Pebruari 2014 dari <http://www.rahmatullah.net/2010/05/masalah-pengelolaan-program-corporate.html>
7. Yogimitha, "*Penerapan CSR Terhadap Hotel Berbentuk PT di Bali*", 2011. Diunduh pada tanggal 25 Pebruari 2014 dari <http://yogimitha.blogspot.com/2011/11/penerapan-csr-terhadap-hotel-berbentuk.html>
8. Kotler, P & Lee, N., "*Corporate social responsibility: Doing the most good for your company and your cause*", John Wiley & Sons, New Jersey, 2005
9. Yu, D.C., Day, J., Adler, H., & Cai, L., "Exploring the drivers of corporate social responsibility at chinese hotels", *Journal of Tourism Research & Hospitality*, 1(4), pp. 1-10, 2012. DOI: <http://dx.doi.org/10.4172/2324-8807.1000106>,
10. Kamal, M., "*CSR Tidak Lagi Wajib*", 2013. Diunduh pada tanggal 31 Pebruari 2014 dari <http://www.hukumonline.com/berita/baca/lt502d8a41c9e04/csr-tidak-lagi-wajib-broleh--miko-kamal--phd>
11. Rahmatullah, "*Regulasi CSR di Indonesia*", 2013. Diunduh pada tanggal 25 Pebruari 2014 dari <http://www.rahmatullah.net/2013/05/regulasi-csr-di-indonesia.html>
12. Pemerintah Provinsi Bali, "*Gubernur Kukuhkan Forum Tanggung Jawab Sosial Dunia Usaha (CSR)*", 2012. Diunduh pada tanggal 25 Pebruari 2014 dari <http://www.baliprov.go.id/GUBERNUR-KUKUHKAN-FORUM-TANGGUNG-JAWAB-SOSIAL-DUNIA-USAHA--CSR-2>
13. Biro Pusat Statistik Bali, "*Bali Dalam Angka*", 2012. Diunduh tanggal 30 Maret 2014 dari <http://bali.bps.go.id>
14. Bungin, B., "*Penelitian kualitatif: komunikasi, ekonomi, kebijakan publik, dan ilmu sosial lainnya*", Kencana, Jakarta, 2007

15. Bryman, A., & Bell, E., "*Business research methods (3rd ed.)*", Oxford University Press, Oxford, 2011
16. Yin, R. K., "*Case study research: design and methods (4th ed.)*", Sage Publication, London, 2009
17. Saunders, M., Lewis, P., & Thornhill, A., "*Research methods for business students (6th ed.)*". Pearson Education Limited, Edinburgh, 2012
18. Sarantakos, S., "*Social research (4th ed.)*", Palgrave Macmillan, Hampshire, 2013
19. Milles M. B., & Huberman, A. M. "*Qualitative data analysis: an expanded sourcebook (2nd ed.)*", Sage Publications, London, 1994
20. Suluh Bali.com, "*CSR Bukan belas Kasihan, Tapi Kewajiban*", 2015. Diunduh tanggal 29 Juni 2015 dari <http://suluhbali.co/csr-bukan-belas-kasihantapi-kewajiban/>
21. The Jakarta Post, "*CSR Programs Empower Communities around Hotels*", 2008. Diunduh tanggal 29 Juni 2015 dari <http://www.thejakartapost.com/news/2008/11/23/csr-programs-empower-communities-around-hotels.html>
22. Bisnis Bali, "*PHRI Badung Komit Koordinir Dana CSR*", 2010. Diunduh tanggal 29 Juni 2015 dari <http://www.bisnisbali.com/2010/05/11/news/badung/b.html>

Corporate Social Responsibility and Culture: The Study in Hospitality

Nyoman Indah Kusuma Dewi
I Gusti Agung Bagus Mataram
I Wayan Siwantara
Bali State Polytechnic
Email: ikdewi@pnb.ac.id

Corporate Social Responsibility (CSR) is mostly perceived as a philanthropic action of a firm by community. It is not completely true. A firm looks at its CSR programs more seriously since there is a shift of customer behaviour. CSR nowadays has been acknowledged as a marketing tool especially in the hospitality industry in which a firm directly has social impact to the community. The purpose of this study is to explore the integration of CSR and the culture: more specifically the Balinese philosophy of *Tri Hita Karana* (THK). THK is a Balinese philosophy of live that underlies every aspect of harmonisation between human and God, human and human, and human and environment. This study focuses on the implementation of CSR with THK philosophy as Bali's local genius in hospitality industry. The respective research questions are to identify the role of CSR based on the philosophy of THK and to discover its implication on a firm. The research is a qualitative research with case study as the approach to uncover the research questions. Data is collected by interview, observation and document review for data triangulation. Pattern matching is utilised for analysing data. The research finding reveals that the roles of CSR are as philanthropy, as risk management, and as value creation. CSR has positive influences to the company reputation and customers' trust.

Keywords: corporate social responsibility, hospitality industry, *Tri Hita Karana*