

Implementasi *corporate social responsibility* di four points by sheraton surabaya

Detta Utami¹⁾, Agung Sri Sulistyawati²⁾, Irma Rahyuda³⁾

Sarjana Terapan Pengelolaan Perhotelan Fakultas Pariwisata, Universitas Udayana
Jl. Dr. R. Goris No. 7, Denpasar, Kode Pos: 80232, Telp/Fax: (0361) 223798
Email: dhetamisha@gmail.com¹⁾

Abstrak

Melihat pada perkembangan yang pesat pada bidang pariwisata dan perhotelan di Surabaya menyebabkan banyak lahan pertanian yang dialihkan menjadi bangunan, pemanfaatan sumber daya yang berlebihan maupun pembuangan limbah hasil operasional yang berdampak pada kerusakan lingkungan, sehingga membuat perusahaan khususnya Four Points by Sheraton Surabaya turut serta dalam menjalankan program *Corporate Social Responsibility* sebagai upaya tanggung jawab sosial atas dampak tersebut. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi CSR yang telah dilaksanakan oleh Four Points by Sheraton Surabaya serta kendala apa saja yang dihadapi selama pelaksanaan CSR di Four Points by Sheraton Surabaya. Pengumpulan data diperoleh dengan cara observasi, wawancara, dokumentasi dan studi kepustakaan. Teknik penentuan informan dilakukan secara *purpose sampling* yang terdiri dari informan pangkal dan informan kunci, serta menggunakan teknik analisis data deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa bahwa program CSR yang telah dilaksanakan oleh Four Points by Sheraton Surabaya telah berjalan dengan baik sesuai dengan pedoman CSR *GRI Standar* yang terbagi menjadi beberapa kategori dan telah mencakup lingkungan internal dan eksternal perusahaan, yaitu kategori ekonomi, kategori lingkungan, kategori sosial yang terbagi menjadi tiga (praktek tenaga kerja dan kenyamanan bekerja, hak asasi manusia, dan masyarakat) kategori tanggung jawab atas produk. Kemudian ada dua jenis kendala pada penelitian ini yaitu kendala internal perusahaan seperti perencanaan yang kurang matang karena tidak ada organisasi khusus CSR, pelaksanaan program kurang komunikatif, serta kegiatan evaluasi yang tidak merata. Sementara pada kendala eksternalnya berupa tidak adanya keterlibatan pemerintah dalam praktek program CSR, dan juga minimnya kegiatan CSR yang dilakukan oleh hotel terhadap masyarakat sekitar hotel.

Kata Kunci: Implementasi, *Corporate Social Responsibility*, Hotel

Abstract

Seeing the rapid developments in the tourism and hospitality sector in Surabaya, causing a lot of agricultural land to be converted into buildings, excessive use of resources and disposal of operational waste that have an impact on environmental damage, thus making companies, especially Four Points by Sheraton Surabaya, participate in running *Corporate Social Responsibility* program as a social responsibility effort for these impacts. This research was conducted with the aim of knowing how the CSR implementation has been carried out by Four Points by Sheraton Surabaya and what obstacles were encountered during the implementation of CSR at Four Points by Sheraton Surabaya. Data collection was obtained by means of observation, interviews, documentation and literature study. The technique of determining the informants was carried out by purposive sampling consisting of basic informants and key informants, and using qualitative descriptive data analysis techniques. The results show that the CSR program that has been implemented by Four Points by Sheraton Surabaya has been running well in accordance with the *GRI Standard CSR* guidelines which are divided into several categories and have covered the company's internal and external environment, namely the economic category, environmental category, social category divided into three (labor practices and work comfort, human rights, and society) product responsibility categories. Then there are two types of constraints in this study, namely internal company constraints such as inadequate planning because there is no special CSR organization, lack of communicative program implementation, and uneven evaluation activities. Meanwhile, the external constraints are the absence of government involvement in the practice of CSR programs, and also the lack of CSR activities carried out by the hotel for the community around the hotel.

Keywords: Implementation, *Corporate Social Responsibility*, Hotel

1. Pendahuluan

Kota Surabaya adalah kota yang dikenal sebagai Kota Pahlawan Indonesia yang berbatasan dengan Selat Madura di sebelah utara dan timur, Kabupaten Sidoarjo di selatan dan Kabupaten

Gresik di sebelah barat. Luas wilayah Surabaya meliputi daratan dengan luas 326,81 km² dan lautan seluas 190,39 km², pada tahun 2019 BPS mencatat bahwa jumlah penduduk Kota Surabaya mencapai 3,15 juta atau naik sekitar 60 ribu jiwa pada periode 2018 yaitu sebesar 3,09 juta jiwa. Perihal ini, membuat Surabaya menjadi Kota dengan penduduk yang memiliki berbagai jenis pekerjaan yang salah satunya adalah Pariwisata. Julukan Kota Pahlawan yang dinobatkan kepada Kota Surabaya tidak lepas dari banyaknya budaya dan sejarah yang melatarbelakanginya, beragam budaya yang masih berkembang di kota Surabaya diantaranya adalah kesenian wayang, ludruk, tari remo dan kebudayaan khas lainnya dengan ini membuat sector ekonomi di Kota Surabaya pun meningkat karena adanya minat akan budaya tersebut.

Perkembangan pariwisata di Kota Surabaya bermula pada tahun 1908. Menurut Sunjayadi (2017) pada tahun tersebut muncul sebuah perundingan antara pemerintah yang diwakili oleh Gubernur Jendral Van Heutsz (1904-1909) dan beberapa perwakilan pihak swasta yang bekerja di bidang kepariwisataan. Tujuan pertemuan itu adalah untuk merumuskan sebuah perhimpunan (*vereeninging*) yang bergerak di bidang pariwisata. Setelah persiapan yang cukup lama, akhirnya dibentuk sebuah perhimpunan kepariwisataan di Hindia Belanda dengan nama *Vereeniging Toeristen Verkeer (VTV)* yang kemudian diresmikan pada tanggal 13 April 1908. Asosiasi VTV melakukan pembuatan buku-buku promosi untuk wisatawan yang mengangkat tema tentang atraksi wisata di Surabaya, dalam hal ini juga bekerja sama dengan pemerintah kota, selain itu pembangunan perhotelan juga ikut dikembangkan dan ditingkatkan jumlahnya, mulai dari homestay, villa, maupun hotel berbintang dibangun secara bertahap untuk membantu penyediaan fasilitas untuk para wisatawan yang datang ke Surabaya. Kota Surabaya dinobatkan sebagai kota terbaik dalam pengembangan pariwisata versi *Yokatta Wonderful Indonesia Tourism Awards 2018*. Hal ini disampaikan oleh Humas Surabaya melalui *website* Bangga Surabaya pada tahun 2018. *Yokatta Wonderful Indonesia Tourism Awards 2018* adalah bentuk penghargaan kepada kabupaten atau kota yang memiliki komitmen, performansi, inovasi, kreasi, dan *leadership* dalam membangun pariwisata daerah. Penghargaan ini menjadi wadah apresiasi dan motivasi dalam berkomitmen bagi pemerintah daerah yang memiliki peran besar untuk mengembangkan sektor pariwisatanya.

CSR (*Corporate Social Responsibility*) merupakan salah satu kewajiban berupa bentuk kegiatan sosial yang harus dilakukan oleh sebuah perusahaan khususnya dalam bidang pariwisata. Sesuai dengan pasal 74 Undang-Undang Perseroan Terbatas (UUPT) terbaru, yakni UU nomer 40 Tahun 2007, melalui undang-undang tersebut sebuah industri ataupun perusahaan wajib untuk menjalankan kegiatan usahanya di bidang yang berkaitan dengan sumber daya alam untuk melaksanakan tanggung jawab sosial dan lingkungan dalam wujud gugatan *judicial review* ke Mahkamah Konstitusi. Hingga saat ini setiap perusahaan tidak mempunyai alasan untuk tidak melaksanakan program *Corporate Sosial Responsibility* karena mereka telah diikat oleh Undang-Undang negara. Kondisi masyarakat yang berada di sekitar perusahaan tentu harus diperhatikan, karena dengan hadirnya perusahaan di lingkungan tersebut akan memberikan dampak bagi kehidupan masyarakat sekitarnya. Solusi seperti CSR ini sejatinya memberikan manfaat yang sangat baik untuk menanggulangi masalah yang terjadi dari dampak tersebut, dan juga memberikan dampak yang baik kepada peningkatan sumber daya manusia sehingga para stakeholder menjadi lebih peka dalam menanggulangi situasi seperti ini.

Namun, meningkatnya pariwisata di suatu daerah, berarti semakin meningkat pula jumlah lahan dan bangunan yang harus di alihkan menjadi sebuah hotel dan restoran maupun suatu objek wisata lainnya, guna memenuhi keinginan wisatawan yang berkunjung ke suatu daerah tersebut, karena itu dalam hal ini aspek sosial juga harus diperhatikan, baik itu lahan pertanian yang dialihkan, pemanfaatan sumber daya yang berlebihan, pembuangan limbah hasil operasional yang sangat berdampak pada kerusakan lingkungan, ini merupakan beberapa dari sekian banyak dampak yang ditimbulkan dari pembangunan pariwisata itu sendiri. Seperti yang telah diketahui bersama, Surabaya merupakan salah satu Kota di Indonesia dengan tingkat mobilitas penduduk dan tinggi, dengan itu jumlah lapangan kerja juga akan mempengaruhi keadaan lingkungan sekitar yang menjadi dampak pembangunan bisnis dan pariwisata. Maka dari itu, sebuah perusahaan seharusnya memperhatikan lingkungan dan diperlukan kesadaran untuk melakukan kegiatan sosial. Kegiatan sosial yang dimaksudkan dapat berupa bentuk tanggung jawab sosial atas dampak negative yang ditimbulkan dari kegiatan operasional perusahaan tersebut, ataupun bantuan guna memperlancar

kehidupan masyarakat sekitar yang keberlanjutan seperti donasi, sosialisasi kesehatan, donor darah, pembersihan pantai, dan lain sebagainya.

Four Points by Sheraton Surabaya adalah sebuah hotel yang berbintang 4 dan berada di kawasan Kedungdoro, Surabaya. Hotel yang dibangun pada tahun 2016 ini juga turut serta melaksanakan kegiatan *Corporate Social Responsibility*, lokasi yang bersebelahan dengan Mall terbesar di Surabaya membuat hotel ini hampir tidak pernah sepi pengunjung, meskipun berbintang 4 Four Points by Sheraton Surabaya juga turut bekerja sama dalam menyalurkan bentuk kepedulian sosialnya kepada masyarakat sekitar maupun karyawan di dalamnya, bentuk kegiatan CSR yang dilakukan oleh Four Points by Sheraton Surabaya adalah berupa *Corporate Philantropy* yaitu kegiatan filantropi perusahaan yang berinisiatif melalui program pemberian kontribusi langsung terhadap kegiatan amal atau kepedulian sosial dalam bentuk donasi atau sejumlah sumbangan dana tunai dan barang tertentu sebagai bentuk tanggung jawab sosial perusahaan terhadap masyarakat. Berbagai kegiatan yang telah dilakukan Four Points by Sheraton Surabaya untuk memperjelas bentuk kepedulian perusahaan pada masyarakat sekitar tidak luput dari penemuan hambatan dalam pelaksanaannya, hambatan yang dimaksud adalah ketika penyaluran dana kepada masyarakat, informasi mengenai hal ini tidak sering sebagian besar dari karyawan tidak mengetahuinya, dan ketika penyaluran kegiatan social untuk karyawan, informasi yang disampaikan pun terkadang masih menimbulkan pertanyaan bagi mereka, atau dalam arti lain kurang komunikatif dalam penyampaian, untuk penyaluran kepada masyarakat sekitar pun tidak rutin dikarenakan kurangnya koordinasi dalam pelaksanaannya, sehingga bantuan tidak sampai tepat pada waktunya.

Kemudian untuk mengetahui pelaksanaan tersebut diperlukan penelitian dan kajian terlebih dahulu, dipilihnya Four Points by Sheraton Surabaya karena berada di kawasan dengan mobilitas penduduk cukup padat, wisatawan yang berkunjung ke Four Points by Sheraton Surabaya pun cukup banyak, perkampungan disekitarnya juga pasti akan mengalami dampak positif maupun negative secara signifikan terhadap aktifitas yang berasal dari hotel tersebut. Berdasarkan permasalahan tersebut, penulis ingin mengetahui bagaimana implementasi *Corporate Social Responsibility* di Four Points by Sheraton Surabaya dan apa saja kendala dalam proses pelaksanaan implementasi *Corporate Social Responsibility* di Four Points by Sheraton Surabaya.

2. Metode Penelitian

Guna membatasi dan memperjelas permasalahan dalam penelitian ini, maka secara operasional dapat dijelaskan menurut definisi operasional variabel yang perlu didefinisikan sebagai berikut:

Pertama yaitu Implementasi *Corporate Social Responsibility* di Four Points by Sheraton Surabaya. Implementasi *Corporate Social Responsibility* pada penelitian ini mengacu pada konsep pedoman CSR hotel yang tertera pada *GRI Standards*, yaitu sebuah organisasi internasional yang menyediakan konsep untuk pelaporan keberlanjutan ekonomi, lingkungan, dan social kepada publik dan memberikan informasi tentang kontribusi positif atau negative organisasi bagi pembangunan berkelanjutan yang bertujuan untuk meluncurkan pedoman pelaporan pengungkapan CSR untuk perusahaan wilayah Asia Tenggara sesuai dengan prinsip 3P yaitu, *People, Planet, Profit*. Indikator dalam pedoman CSR menurut *GRI Standards* terbagi menjadi beberapa kategori diantaranya adalah,

1. Kategori Ekonomi, yang dimaksud dalam kategori ini adalah cakupan kewajiban suatu organisasi atas sumber bantuan finansial yang diterima dan perbandingan manajemen senior yang dipekerjakan dari masyarakat lokal lokasi pelaksanaan yang signifikan. Manajemen senior yang dimaksud adalah tim individu yang memiliki level tertinggi manajemen organisasi dan memiliki tugas sehari-hari dalam mengelola organisasi tersebut.
2. Kategori Lingkungan, yang dimaksud dengan kategori ini yaitu bahan yang digunakan untuk melaksanakan program merupakan bahan daur ulang seperti tidak membuang kertas sisa hasil mencetak atau print yang masih kosong, dan lain sebagainya, serta tidak banyak mengeluarkan konsumsi energi yang berlebihan, seperti mematikan atau mengurangi jumlah konsumsi energi listrik yang tidak terpakai.

3. Kategori Sosial, dalam kaitannya dengan pelaksanaan kegiatan, kategori social dibedakan menjadi tiga bagian yaitu,
 - a. Praktek Ketenagakerjaan dan Kenyamanan Bekerja, pada pelaksanaannya berupa tunjangan yang diberikan bagi karyawan purnawaktu yang tidak diberikan bagi karyawan sementara waktu atau paru waktu, jangka waktu minimum pemberitahuan mengenai perubahan operasional, termasuk apakah hal tersebut tercantum dalam perjanjian bersama, serta karyawan yang menerima riview kinerja dan pengembangan karier secara regular.
 - b. Hak Asasi Manusia, pada pelaksanaannya berupa jumlah waktu pelatihan karyawan tentang kebijakan atau prosedur hak asasi manusia terkait dengan aspek hak asasi manusia yang relevan dengan operasi, serta jumlah pengaduan tentang dampak terhadap hak asasi manusia yang diajukan, seperti pengaduan tentang tindakan *harassment* atau tidakan yang kurang menyenangkan wajib diajukan, ditangi, dan diselesaikan melalui mekanisme pengaduan formal.
 - c. Masyarakat, pada pelaksanaannya berupa operasi kegiatan dengan pelibatan masyarakat local, seperti masyarakat ikut serta dalam pelaksanaan kegiatan CSR dan kegiatan tersebut harus ada program pengembangan masyarakat yang diterapkan.
4. Kategori Tanggung Jawab atas Produk, dalam pelaksanaannya berupa kategori produk dan jasa yang signifikan dampaknya terhadap kesehatan dan keselamatan yang dinilai untuk peningkatan, seperti penjualan makanan dan minuman telah sesuai dengan aturan pemerintah dalam syarat kepengurusan surat izin usaha perhotelan, melakukan survey untuk mengukur kepuasan pelanggan, dan juga tidak menjual produk yang dilarang atau disengketakan.

Tabel 1. Pedoman Kegiatan CSR Berdasarkan GRI Standar

Variabel	Indikator	Sub Indikator
Pedoman CSR Menurut GRI Standar	Kategori Ekonomi	Cakupan kewajiban organisasi atas program
		Bantuan finansial yang diterima
	Kategori Lingkungan	Perbandingan manajemen senior yang dipekerjakan dari masyarakat local di lokasi yang signifikan
		Bahan yang digunakan yang merupakan bahan input daur ulang
		Pengurangan konsumsi energi

Kategori Sosial: Praktek Ketenagakerjaan dan Kenyamanan Bekerja	Tunjangan yang diberikan bagi karyawan purnawaktu yang tidak diberikan bagi karyawan sementara atau paru waktu, berdasarkan lokasi operasi yang signifikan Jangka waktu minimum pemberitahuan mengenai perubahan operasional, termasuk apakah hal tersebut tercantum dalam perjanjian bersama Karyawan yang menerima review kinerja dan pengembangan karier secara reguler
Kategori Sosial: Hak Asasi Manusia	Jumlah waktu pelatihan karyawan tentang kebijakan atau prosedur hak asasi manusia terkait dengan aspek hak asasi manusia yang relevan dengan operasi Jumlah pengaduan tentang dampak terhadap hak asasi manusia yang diajukan, ditangani, dan diselesaikan melalui mekanisme pengaduan formal
Kategori Sosial: Masyarakat	Operasi kegiatan dengan pelibatan masyarakat lokal Program pengembangan yang diterapkan
Tanggung Jawab atas Produk	Kategori produk dan jasa yang signifikan dampaknya terhadap kesehatan dan keselamatan yang dinilai untuk peningkatan Melakukan survei untuk mengukur kepuasan pelanggan Tidak menjual produk yang dilarang atau disengketakan

Sumber: Data Diolah (2021)

Kedua yaitu Kendala Implementasi *Corporate Social Responsibility* di Four Points by Sheraton Surabaya. Kendala-kendala pelaksanaan program *Corporate Social Responsibility* di Four Points by Sheraton Surabaya pada penelitian ini menggunakan jenis kendala pada proses pelaksanaan program CSR yang diadopsi dari Hansen dan Mowen (2009) dalam Handayani (2015) dimana meliputi kendala internal atau *internal constraint* yaitu faktor-faktor yang membatasi perusahaan yang berasal dari dalam perusahaan, misalnya keterbatasan mesin, staff,. dan kendala eksternal atau *external constraint* yaitu faktor-faktor yang membatasi perusahaan dan berasal dari luar perusahaan, misalnya permintaan pasar atau kuantitas bahan baku yang tersedia dari pemasok. Hal ini dimaksudkan untuk memaparkan apa saja masalah atau hambatan yang dialami selama pelaksanaan program CSR yang dilakukan oleh Four Points by Sheraton Surabaya, sehingga dapat ditemukan solusinya. Maka, konsep dari kendala tersebut diantaranya:

Tabel 2. Konsep Variabel Kendala Implementasi *Corporate Social Responsibility*

Variabel	Indikator	Sub Indikator
Implementasi <i>Corporate Social Responsibility</i> (Hansen Internal <i>Corporate Social Responsibility</i> dan Mowen dalam Handayani <i>Responsibility</i> 2015)		Perencanaan yang kurang matang, karena belum terbentuknya organisasi khusus
		Pelaksanaan CSR kurang komunikatif antar staff
		Kegiatan evaluasi yang hanya dilakukan pada pihak internal hotel saja
		Perbedaan persepsi program CSR antar <i>stakeholder</i>

Eksternal *Corporate Social Responsibility*

Evaluasi program yang tidak merata
Tingkat partisipasi masyarakat yang rendah dalam program CSR

Sumber: Data Diolah (2021)

Jenis data kualitatif dan kuantitatif, yang termasuk data kualitatif adalah gambaran umum tentang Four Points by Sheraton Surabaya yang mencakup sejarah, fasilitas hotel dan juga mengenai fasilitas-fasilitas yang tersedia di dalamnya. Sedangkan yang termasuk data kuantitatif adalah jumlah informan, dan dana.

Sumber data primer dan sekunder, data primer adalah informasi yang diperoleh dari sumber-sumber primer yaitu asli, informan dari tangan pertama atau responden. Dalam penelitian ini data primer adalah hasil wawancara dari pihak *Human Resources* mengenai kegiatan *Corporate Social Responsibility* yang telah dilakukan oleh Four Points by Sheraton Surabaya. Sedangkan sumber data sekunder adalah informasi yang diperoleh tidak secara langsung dari responden, tetapi pihak ketiga. Penggunaan data sekunder akan sangat menguntungkan peneliti karena dapat menghemat waktu, tenaga dan dana. Data ini berasal dari buku, bacaan jurnal, dan hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan masalah penelitian ini.

Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dokumentasi dan studi kepustakaan. Penelitian ini juga menggunakan teknik penentuan informan atau narasumber melalui teknik *purpose sampling*, yaitu merupakan metode penentuan sampel berdasarkan subjek peneliti yaitu didasarkan dengan pertimbangan-pertimbangan tertentu. Informan pangkal yang ditentukan dengan kriteria memiliki pengetahuan dan informasi yang akurat tentang *Corporate Social Responsibility* pada Four Points by Sheraton Surabaya terhadap masyarakat, selaku informan pangkal dalam penelitian ini adalah *Human Resources* di Four Points by Sheraton Surabaya, sedangkan selaku informan kunci dalam penelitian ini adalah *Human Resources Manager* di Four Points by Sheraton Surabaya.

Adapun teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik deskriptif kualitatif. Teknik deskriptif kualitatif merupakan salah satu pendekatan yang digunakan untuk membedah fenomena yang diambil di lapangan oleh peneliti. Penelitian deskriptif kualitatif adalah metode penelitian yang menggambarkan temuan variabel di lapangan yang tidak memerlukan skala hipotesis. Jadi sifatnya hanya menggambarkan dan menjabarkan temuan di lapangan. Menurut Sugiyono, 2005 dalam Artiani (2019:42) menyatakan bahwa metode deskriptif kualitatif adalah suatu metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian, tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas. Teknik analisis data kualitatif dalam penelitian ini dilakukan dengan reduksi data yaitu merangkum, memilih dan memfokuskan hal-hal yang penting kemudian dicari tema dan polanya, penyajian data dilakukan dengan membangun kembali data yang telah di reduksi dan disajikan dalam bentuk teks naratif dan menarik kesimpulan dilakukan setelah melakukan penyajian data dan merupakan temuan baru berupa deskripsi. Data analisis deskriptif kualitatif dalam penelitian ini yaitu program-program kegiatan *Corporate Social Responsibility* di Four Points by Sheraton Surabaya terhadap masyarakat yang didapatkan dari hasil wawancara.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Hasil

1. Gambaran Umum Four Points by Sheraton Surabaya

Four Points by Sheraton merupakan sebuah merk *hotel mid-market* dari *Starwood Hotel & Resort*. Four Points di bentuk oleh ITT Sheraton sebelum *Starwood Hotel & Resort* mengelola firma ini pada 1998. Merek ini telah mencakup hotel dan *resort* di Amerika Serikat, Canada, Colombia, Meksiko, Uruguay, Tiongkok, dan Timur Tengah, dengan itu

Starwood juga akan merencanakan perluasan hingga Tiongkok dan Dubai dan juga Vietnam serta Sacramento, California. Pada awalnya, *Starwood Hotel & Resort* mempromosikan sebuah Program di Four Points dengan menawarkan program seperti *Best Brews* dan *Four Pies*. Program ini melengkapi program-program lainnya di rancang untuk memberi pengalaman bagi tamu hotel dari pada mendapat sebuah kamar hotel.

Four Points by Sheraton Surabaya sendiri Berdiri pada Tanggal 18 Juni 2016, dan pada tahun 2017 Four Points by Sheraton Surabaya telah bergabung bersama Marriott International setelah berakusisi dengan Starwood. Hotel ini berlokasi di Tunjungan Plaza Mall di Jalan Embong Malang No.25-31, Kedungdoro, Kec. Tegalsari, Kota Surabaya, Jawa Timur. Four Points by Sheraton Surabaya berjarak 19, 3 km dari Bandara Internasional Juanda, 1,5 km dari Stasiun Kereta Gubeng, dan juga 200m dari Mall Tunjungan Plaza Surabaya serta 900m dari Monumen Bambu Runcing Surabaya, lokasi yang sangat strategis membuat wisatawan dengan mudah menemukan hotel ini karena berada persis di tengah Kota Surabaya.

2. Program Corporate Social Responsibility di Four Points by Sheraton Surabaya

Hotel Four Points by Sheraton Surabaya sebagai perusahaan dibawah naungan Marriott International yang bergerak dalam bidang jasa pariwisata dan perhotelan dan berbentuk Perseroan Terbatas berkewajiban menjalankan program tanggung jawab social perusahaan sebagaimana perihal tersebut telah tertuang pada Pasal 74 dalam UU No. 40 Tahun 2007 Tentang Perseroan Terbatas dan Pasal 15 dalam UU No.25 Tahun 2007 Tentang Penanaman Modal serta Pasal 26 dalam UU No.10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata.

3. Kebijakan Four Points by Sheraton Surabaya dalam Program Corporate Social Responsibility (CSR)

Menurut Suryaningrum (2012) menyatakan bahwa kebijakan dianggap sebagai pedoman untuk bertindak atau saluran untuk berfikir. Secara lebih khusus, kebijakan adalah pedoman untuk melaksanakan suatu kegiatan tertentu.

Kebijakan program CSR Four Points by Sheraton Surabaya bermula dari kewajiban perusahaan untuk mematuhi hukum Negara yang berlaku. Selain adanya Undang-Undang tentang kewajiban perusahaan, juga adanya Peraturan Kepala Badan Koordinasi Modal, yang juga mewajibkan Four Points by Sheraton Surabaya untuk melaporkan kegiatan tanggung jawab social perusahaan. Laporan kegiatan CSR digunakan oleh Four Points by Sheraton Surabaya sebagai lampiran dalam laporan UPL dan UKL (Upaya Pemantauan Lingkungan dan Upaya Pengelolaan Lingkungan) yang dilaporkan setiap tahun kepada Badan Lingkungan Hidup.

Kemudian Ibu Dani Suminar Sari selaku Learning and Development Manager Complex Four Points by Sheraton Surabaya dan Sheraton Surabaya Hotel & Towers, juga menyadari bahwa *Core Values* perusahaan yaitu *We Serve Our World* menjadi patokan untuk diadakannya CSR yang dilakukan oleh hotel yang tidak hanya dipandang sebagai kewajiban perusahaan saja, namun juga sebuah etika perusahaan dan sarana bagi pihak Four Points by Sheraton Surabaya untuk berinteraksi kepada seluruh masyarakat yang membutuhkan bantuan mereka.

Program CSR Four Points by Sheraton Surabaya diupayakan pada program pemberian bantuan kepada masyarakat, dan karyawan yang membutuhkan bantuan, atau terdampak atas peristiwa tertentu, serta pengelolaan lingkungan yang menjadi asset penting Surabaya dalam melestarikan lingkungan di area perkotaan yang mulai kurang terjaga kelestariannya karena pembangunan yang semakin pesat. Sehingga dalam hal ini program CSR Four Points by Sheraton Surabaya sejalan dengan konsep *Tripple Buttom Line (profit, planet, people)* dengan memperhatikan keberlanjutan dari aspek masyarakat, lingkungan dan ekonomi. Harapan dari Program CSR ini untuk dapat membantu Four Points by Sheraton Surabaya dalam mewujudkan lima sila, atau lima *core values* yang telah diberikan oleh Marriott International yang mana diperuntukkan untuk membangun perusahaan yang memiliki tanggung jawab sosial dan lingkungan.

3.2 Pembahasan

1. Perencanaan Implementasi *Corporate Social Responsibility* di Four Points by Sheraton Surabaya

Dalam menunjang kegiatan CSR, Four Points by Sheraton Surabaya mengalokasikan dana CSR sebesar 1% dari profit hotel. Perihal ini membuat besaran alokasi dana CSR tidak tetap setiap tahun tergantung dari tingkat profitabilitas hotel. Maka dari itu, ketika pandemic Covid-19 sangat mempengaruhi tingkat *accupancy* hotel, dana CSR yang didapatkan dari profit hotel pun tidak dapat mencukupi kebutuhan untuk melaksanakan program tersebut. Maka dari itu hotel menyiasati hal ini dengan menggunakan dana dari SSA (*Social & Sport Activity*) yaitu sebuah tabungan yang sebelum pandemic diperuntukan untuk kegiatan Olahraga, Training dan Outing Karyawan. Namun, karena kegiatan tersebut telah dibatasi semenjak adanya Covid-19, maka 5% dari dana tersebut dialokasikan menjadi dana CSR yang dapat membantu memenuhi kebutuhan untuk melaksanakan program tersebut.

Proses mengidentifikasi kebutuhan masalah di masyarakat, pihak Four Points by Sheraton mengadakan observasi yang dilakukan oleh perwakilan dari *Human Resources Department* untuk mengunjungi beberapa lembaga seperti, panti asuhan, panti werdha, sekolah, atau kawasan lain yang memang saat itu membutuhkan bantuan dari pihak hotel, dalam hal ini pihak hotel akan memilih tiga lembaga, untuk nantinya akan dirundingan kembali bersama dengan perwakilan seluruh department yang ada di hotel. Setelah hasil *meeting* dengan seluruh department diputuskan, maka program CSR akan segera dilaksanakan. Hal ini menjelaskan bahwasannya tidak ada kerja sama dengan pihak pemerintahan dalam melaksanakan kegiatan CSR di Four Points by Sheraton Surabaya, kegiatan CSR yang hanya dilakukan oleh kalangan staff hotel serta pihak dari lembaga tertentu di luar hotel saja.

2. Pelaksanan Implementasi *Corporate Social Responsibility* di Four Points by Sheraton Surabaya

Kegiatan pelaksanaan program CSR diawali dengan mengunjungi lembaga yang telah ditentukan melalui *meeting* sebelumnya, kunjungan ini dilakukan oleh perwakilan dari HRD yang dibantu oleh salah satu staff Marketing, untuk menyampaikan program CSR yang akan diberikan kepada lembaga tersebut, kemudian setelah terbentuk kerja sama, sosialisasi program CSR selanjutnya akan diberikan kepada seluruh staff hotel, yang dipimpin oleh *Human Resources Department* yang diikuti oleh perwakilan dari masing- masing department yang berada di hotel, hal ini dilakukan agar semua staff hotel dapat mengetahui program CSR ini telah dilaksanakan, dan juga agar seluruh staff dapat membantu dalam mensukseskan acara tersebut. Kegiatan CSR yang dilakukan oleh Four Points by Sheraton Surabaya adalah sebagai berikut,

1) Kategori Ekonomi

Kategori yang dimaksudkan disini adalah cakupan kewajiban suatu organisasi atas bantuan finansial yang diterima, dalam hal ini akan dibagi menjadi dua yaitu Internal dan Eksternal Perusahaan.

- a. Internal, kategori ekonomi secara internal yang dilakukan oleh Four Points by Sheraton dalam melaksanakan program CSR ini juga berhubungan dengan perekrutan staff dari daerah sekitar hotel, atau dalam kata lain adalah memperkerjakan sumber daya manusia di sekitar hotel. Banyak dari staff biasa maupun manager yang bekerja Four Points by Sheraton Surabaya adalah warga asli daerah sekitar hotel.
- b. Eksternal, kategori ekonomi secara eksternal dalam hal ini adalah memberikan bantuan dana kepada masyarakat sekitar ketika hari raya Idul Adha sebagai bentuk partisipasi Hotel dalam memeriahkan acara tersebut bersama masyarakat sekitar hotel.

2) Kategori Lingkungan

Kategori Lingkungan yang dimaksud dalam kategori ini adalah bahan yang digunakan untuk melaksanakan program merupakan bahan daur ulang, serta tidak banyak mengeluarkan konsumsi energi yang berlebihan. Dalam hal ini dibagi menjadi dua yaitu kategori lingkungan internal dan eksternal yaitu sebagai berikut,

- a. Internal, kategori lingkungan secara internal yang telah dilakukan adalah Four Points by Sheraton Surabaya selalu memakai kertas bekas pakai, jadi kertas- kertas hasil *print* yang masih ada ruang kosong, akan dimanfaatkan kembali untuk pencetakan jadwal karyawan, sertifikat hasil *training*, dan lain sebagainya, serta ikut dalam kegiatan melakukan pengurangan energi listrik dan air, penggunaan listrik dikurangi pada saat siang, pemanfaatan cahaya matahari di siang hari untuk wilayah area lobby, restoran, dan juga *lounge*. Serta pengurangan kertas dengan memanfaatkan kertas bekas untuk dipakai kembali jika masih layak pakai.
- b. Eksternal, kategori lingkungan secara eksternal yang dilakukan oleh Four Points by Sheraton menerapkan program CSR pada bidang lingkungan yaitu dengan ikut serta dalam kegiatan *Earth Day* atau Hari Bumi yaitu sebuah acara dimana karyawan Four Points by Sheraton Surabaya dan Sheraton Surabaya Hotel & Towers melakukan kegiatan menanam pohon Mangrove secara bersama- bersama di kawasan Hutan Mangrove Surabaya. Sebanyak 700 bibit mangrove telah ditanam sekaligus di lahan konservasi yang telah disediakan oleh para petani local mangrove “Trunojoyo”.

3) Kategori Sosial: Praktek Tenaga Kerja dan Kenyamanan Bekerja

Pada pelaksanaan kategori ini berupa tunjangan yang diberikan kepada karyawan dan tidak diberikan kepada karyawan purna waktu, hal ini telah diterapkan oleh Four Points by Sheraton Surabaya dengan melakukan kegiatan CSR berupa pemberian Vitamin C kepada seluruh karyawan Four Points by Sheraton Surabaya dalam rangka untuk meningkatkan kesehatan para karyawan selama pandemic Covid-19. Bantuan ini diadakan oleh seluruh property dibawah naungan Marriott International dan hanya diberikan kepada karyawan kontrak dan permanen hotel saja, karena pada saat itu *daily worker* dan *trainee* tidak diperkenankan bekerja. Selain pemberian Vitamin C kepada seluruh karyawan hotel. Four Points by Sheraton Surabaya juga memberikan sembako dari APAC Marriott Pusat kepada karyawan yang bergaji dibawah UMK karena mengalami pemotongan gaji selama pandemic Covid-19 yang lalu. Pemilihan karyawan yang menerima sembako dan dana dilakukan dengan cara survey pengisian angket dan kuesioner yang diserahkan kepada HRD oleh masing-masing departemen yang ada di hotel.

Tidak hanya itu saja, selain pendaan kepada karyawan, kegiatan CSR yang diberikan kepada karyawan juga berupa penerimaan *review* kinerja dan pengembangan karier. Maksudnya adalah ketika ada posisi pekerjaan *middle rank* atau *top rank* yang lagi kosong di hotel yang masih bernaung di Marriott International, HRD akan segera menghubungi *dept head* masing-masing departemen, apakah ada yang ingin melamar posisi tersebut atau tidak. Perekrutan ini bukan berarti karyawan dapat seenaknya naik jabatan tanpa ada mekanisme yang berlaku. HRD hanya menginformasi secara general saja, kemudian selanjutnya calon karyawan yang ingin mendaftar posisi tersebut harus melalui proses rekrutment seperti biasa melalui *Marriott.careers* untuk mendapatkan jadwal interview dan keperluan lain guna persyaratan posisi tersebut. Proses seleksi juga tetap ditentukan oleh Marriott Pusat, sebelum CV masuk ke email HRD property yang membutuhkan posisi tersebut. Jadi persaingan dengan calon dari luar hotel masih berlaku semestinya tanpa adanya pilih kasih atau semacamnya.

Dalam kategori ini Four Points by Sheraton Surabaya hanya menerapkan kegiatan untuk pihak internal perusahaan saja, untuk kegiatan eksternal perusahaan dalam kategori ini masih belum diterapkan oleh Four Points by Sheraton Surabaya.

4) Kategori Sosial: Hak Asasi Manusia

Pelaksanaan kegiatan yang dimaksudkan dalam kategori ini ada pemberian jumlah waktu pelatihan karyawan tentang kebijakan hak asasi manusia. Dalam penerapannya Four Points by Sheraton Surabaya telah memberikan beberapa pelatihan kepada seluruh karyawan yang bekerja di hotel tersebut, baik itu dari kalangan staff biasa, *daily worker*, *trainee*, maupun kalangan manager. Para karyawan akan diberikan pelatihan berupa pelatihan secara offline yang akan dipandu oleh *dept head* pada masing-masing department setiap harinya. Kemudian untuk pelatihan secara online juga telah disediakan oleh Four Points by Sheraton Surabaya, pelatihan online yang dimaksud adalah setiap karyawan

diwajibkan mengerjakan semacam *training online* yang telah disediakan di website yang bernama *M-Hub*, website ini adalah semacam *e-learning* yang berfungsi untuk meng-*upgrade* ilmu setiap karyawan yang bekerja di hotel dibawah naungan Marriott International.

Selain pelatihan yang diberikan oleh hotel, ada lagi kegiatan yang bersifat Hak Asasi Manusia yang telah disediakan, diantaranya ada masalah pengaduan kerja. Pengaduan kerja penting halnya diadakan di hotel, gunanya adalah sebagai sarana perbaikan diri, department dan hotel secara keseluruhan. Ketika ada masalah terjadi, sejatinya akan diselesaikan secara kekeluargaan pada tiap department. Namun ketika ada beberapa kasus karyawan seperti *harrasment*, baik itu karyawan hotel, *daily worker* maupun *trainee* yang takut menyampaikan hal tersebut. Mereka dapat mengirimkan surat pada HRD Box yang telah disediakan di depan ruang HRD. Segala macam keluhan akan ditampung oleh HRD dan akan dibahas pada *morning briefing* yang akan dihadiri oleh para manager dari tiap departemen yang kemudian apabila telah diputuskan hasil akhir, akan segera disampaikan oleh HRD melalui pertemuan *training gathering* yang dihadiri oleh perwakilan karyawan tiap department.

Pemberian jaminan kerja seperti BPJS Ketenagakerjaan juga telah diberikan oleh Four Points by Sheraton Surabaya, untuk karyawan kontrak, permanen, dan *trainee*. Sementara untuk karyawan paruh waktu atau *daily worker* belum ada kebijakan untuk memberikan mereka fasilitas tersebut, dikarenakan karyawan *daily worker* hanya dibutuhkan ketika *occupancy* hotel mengalami kenaikan, dan membutuhkan karyawan lebih. Dalam program CSR pada Kategori Sosial : Hak Asasi Manusia yang dilaksanakan oleh Four Points by Sheraton Surabaya hanya diperuntukkan untuk pihak internal perusahaan, namun untuk eksternal perusahaan dalam kategori ini, Four Points by Sheraton Surabaya masih belum merencanakan program tersebut saat ini.

5) Kategori Sosial: Masyarakat

Pelaksanaan kegiatan kategori ini adalah berupa operasi kegiatan dengan pelibatan masyarakat local, dan pengembangan yang telah diterapkan. Ada beberapa kegiatan CSR yang telah dilaksanakan oleh Four Points by Sheraton Surabaya dengan melibatkan masyarakat sekitar, maupun bekerja sama dengan lembaga tertentu, diantara adalah sebagai berikut,

- a. Shoes to School, acara ini adalah salah satu program CSR hotel yang bekerja sama dengan salah satu sekolah di kawasan sekitar hotel. Pemilihan sekolah ini sebagai objek penyaluran bantuan adalah karena melihat keadaan siswa siswi yang berasal dari keluarga yang kurang mampu. Jadi, hotel berinisiatif untuk melaksanakan kegiatan ini dengan membagikan sepatu baru kepada para siswa- siswi yang bersekolah disana, ada 300 sepatu baru yang dibagikan dengan tujuan dapat membantu dan meningkatkan semangat mereka dalam dunia pendidikan.
- b. Run To Give, merupakan acara amal yang diselenggarakan oleh Marriott Hotel Grup Surabaya. Acara ini diresmikan pada tahun 2014 lalu, dan telah menjadi bagian integral dan tradisi perusahaan dalam menumbuhkan lingkungan yang mengutamakan karyawan dan mendorong orang-orang untuk peduli pada komunitas sekitar. Kegiatan ini merupakan kegiatan tahunan perusahaan yang dinamakan Take Care, yaitu bertujuan untuk memberdayakan karyawan untuk menghidupkan budaya kita. Melalui program ini perusahaan mendorong para karyawan untuk menjaga kesehatan fisiknya, sambil memberi kesempatan para karyawan untuk menjadi bagian dari komunitas yang menghormati, berbagi kebaikan, dan berkontribusi pada dunia yang berbelas kasih.
- c. Kunjungan Panti Werdha (Panti Werdha), acara ini ditujukan untuk memberikan kesan rasa kasih sayang kepada para penghuni panti werdha. Sembako, dan dana disiapkan untuk disalurkan kepada pihak Panti Werdha yang nantinya digunakan untuk membantu setiap kebutuhan dan keperluan di panti tersebut.
- d. To the Journet Universitas Kristen Petra Surabaya, Kegiatan ini merupakan semacam *talkshow* yang diadakan oleh Four Points by Sheraton Surabaya, dan Sheraton

Surabaya Hotel & Towers yang bekerja sama dengan Universitas Kristen Petra Surabaya. Acara ini bertemakan “*Where Will Journey Take You?*”, dalam pelaksanaannya seminar *talkshow* ini menceritakan tentang perjalanan karir yang diawali dengan seorang karyawan biasa hingga menjadi seorang GM (General Manager) di bidang perhotelan. Dalam semina ini disampaikan oleh Bapak Masri selaku *General Manager Complex – Four Points by Sheraton Surabaya* dan Sheraton Surabaya Hotel & Towers yang memulai karirnya dari seorang *bellboy* dan juga Bapak Made Arnawa selaku Hotel Manager Four Points by Sheraton Surabaya yang memulai karirnya dari seorang *driver*. Beliau membagikan kiat-kiat dalam menjalani karirnya sehingga mencapai kesuksesan seperti saat ini.

- e. Pemberian Kambing kepada Masyarakat Sekitar Hotel, kegiatan ini diadakan pada Hari Raya Idul Adha, komunitas muslim karyawan Four Points by Sheraton Surabaya dan Sheraton Surabaya Hotel & Towers bekerja sama mengumpulkan dana untuk menyumbangkan kambing ke masyarakat sekitar hotel, yaitu pada kawasan kampung Kaliasin yang bertempat dibelakang hotel. Acara ini diadakan sebagai bentuk upaya kepedulian hotel serta turut memeriahkan acara Hari Raya Idul Adha bersama masyarakat.
- f. Love, Care and Share, kegiatan ini merupakan program amal tahunan yang bekerja sama dengan Pakuwon Golf & Family Club Managed by Sheraton Surabaya Hotel & Towers dan Four Points by Sheraton Surabaya. Sekitar 1.500 anak dari lebih 50 panti asuhan di Surabaya diundang untuk dihibur dengan pertunjukan, pop-up playground khusus, dan tentunya goodie-bag serta sembako untuk kebutuhan sehari-hari mereka. Acara ini diadakan di Pakuwon Golf & Family Club dengan tujuan untuk berbagi keceriaan kepada anak-anak yang kurang beruntung.

Dalam kategori ini Four Points by Sheraton Surabaya memfokuskan pada masyarakat sekitar hotel yang merupakan eksternal perusahaan, untuk masyarakat internal perusahaan atau karyawan kegiatan CSR difokuskan pada kategori sosial: praktek tenaga kerja & kenyamanan bekerja dan juga kategori sosial: hak asasi manusia.

6) Tanggung Jawab atas Produk

Pelaksanaan kegiatan ini berupa kategori produk dan jasa yang signifikan dampaknya terhadap kesehatan dan keselamatan yang dinilai untuk peningkatan, melakukan survey untuk mengukur kepuasan tamu, dan juga menjual produk yang tidak dilarang atau disengketakan. Hal ini telah dilakukan oleh Four Points by Sheraton Surabaya karena merupakan hotel berbintang 4 dibawah naungan Marriott International, yang memiliki sertifikat bahwasannya memiliki izin untuk membangun usaha pariwisata yang juga telah sesuai dengan keputusan dari pemerintah dalam upaya memperbaiki kualitas usaha perhotelan dan akomodasinya. Menurut Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor PH.35/HM.001/MPEK/2013, usaha hotel merupakan usaha berupa kamar-kamar di dalam suatu bangunan, yang dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan, makan dan minum, kegiatan hiburan, fasilitas lainnya secara harian dengan tujuan memperoleh keuntungan. Oleh karena itu, perlu diterapkan standar untuk menjamin kualitas produk, pelayanan, dan pengelolaan demi memenuhi kepuasan konsumen.

Melakukan survey untuk mengukur kepuasan tamu juga telah dilaksanakan oleh Four Points by Sheraton Surabaya, dengan cara tamu akan dimohon untuk mengisi *Guest Voice* ketika melakukan *check out* hotel. Ini merupakan cara hotel untuk mengetahui apakah pelayanan jasa dan penyediaan produknya telah sesuai dengan keinginan oleh tamu atau masih ada yang perlu diperbaiki. *Guest Voice* akan direkap dan menjadi GSS yaitu (*Guest Satisfaction Survey*) berisikan berbagai penilaian seperti *check-in experience*, *staff service overall*, *elite loyalty members appreciation*, *room cleanliness*, *f&b quality control*, dan *internet performance*. Kategori ini nantinya akan menghasilkan score akhir pada *social review media*, dan *tripAdvisor site data*. Hasil dari survey ini akan dipajang di koridor karyawan, tujuannya adalah agar semua karyawan hotel mengetahui apa saja pencapaian selama ini yang telah berjalan dengan baik, kemudian juga untuk mengetahui apa saja hal-hal yang perlu diperbaiki dalam meningkatkan kepuasan tamu menginap.

Dalam kategori tanggung jawab atas produk ini Four Points by Sheraton Surabaya telah menerapkannya sehingga dapat terealisasi untuk kelompok internal maupun eksternal perusahaan, dengan kata lain internal perusahaan berusaha memenuhi keinginan konsumen, dengan cara memberikan kenyamanan jasa, produk yang berkualitas dan sesuai dengan ketentuan kesehatan serta ketentuan pemerintah yang berlaku, kemudian mengajukan survey kepada eksternal perusahaan yaitu konsumen untuk memberikan feedback atau penilaian terhadap kinerja karyawan selama memenuhi kebutuhan konsumen di Four Points by Sheraton Surabaya.

3. Evaluasi Implementasi *Corporate Social Responsibility* di Four Points by Sheraton Surabaya

Selama pelaksanaan program CSR di Four Points by Sheraton Surabaya, evaluasi dilakukan melalui data hasil laporan keuangan saja, seperti jumlah uang yang telah dikeluarkan untuk penyaluran bantuan berapa, jumlah pembelanjaan guna penyaluran berapa, dan lain sebagainya. Kemudian data tersebut akan dimasukkan kedalam system Marriott Pusat EPEC yang nantinya akan diinput sendiri oleh Learning & Development Department.

Evaluasi juga dapat dilakukan dengan pengelompokan tabel kegiatan di lapangan dan juga indicator pelaksanaannya sesuai dengan pedoman CSR GRI Standar, evaluasi tersebut diantaranya:

Tabel 3. Tabel Evaluasi Kegiatan *Corporate Social Responsibility* di Four Points by Sheraton Surabaya sesuai dengan Pedoman CSR GRI Standar

No	Indikator CSR	Indikator Pelaksanaan	Pelaksanaan Kegiatan CSR
1. Kategori Ekonomi		Cakupan kewajiban organisasi atas program bantuan finansial yang diterima Perbandingan manajemen senior yang dipekerjakan dari masyarakat local di lokasi yang signifikan	Pengalokasian dana CSR berasal dari 1% profit dan 5% dana SSA (Social & Sport Activity) Karyawan yang bekerja di Four Points banyak yang berasal dari masyarakat sekitar hotel berada
2. Kategori Lingkungan		Bahan yang digunakan yang merupakan bahan input daur ulang Pengurangan konsumsi energi	Bahan yang digunakan adalah kertas bekas pakai yang memiliki ruang kosong akan dimanfaatkan kembali untuk percetakan jadwal karyawan, dan lain sebagainya. Pemanfaatan cahaya matahari pada siang hari sebagai pencahayaan pengganti lampu untuk area lobby, lounge dan juga restoran Pelaksanaan penanaman pohon mangrove oleh seluruh karyawan Four Points by Sheraton Surabaya
3. Kategori Sosial: Praktek Ketenagakerjaan dan Kenyamanan Bekerja		Tunjangan yang diberikan bagi karyawan purnawaktu yang tidak diberikan bagi karyawan sementara atau paru waktu, berdasarkan lokasi operasi yang signifikan	Pemberian tunjangan BPJS Ketenagakerjaan kepada <i>staff</i> dan trainee Pemberian Vitamin C kepada seluruh karyawan Four Points baik <i>staff</i> , <i>trainee</i> maupun <i>daily worker</i> Pemberian Sembako kepada karyawan yang mengalami pemotongan gaji atas dampak Covid-19

	Jangka waktu minimum pemberitahuan mengenai perubahan operasional, termasuk apakah hal tersebut tercantum dalam perjanjian bersama	Segala pemberitahuan tentang perubahan jadwal operasional akan disampaikan melalui surat edaran Marriott International yang akan dibagikan langsung oleh Human Resources kepada seluruh Karyawan
	Karyawan yang menerima review kinerja dan pengembangan karier secara reguler	Semua karyawan memiliki kesempatan yang sama dalam menerima review kinerja dan pengembangan karier secara reguler.
4. Kategori Sosial: Hak Asasi Manusia	Hak Jumlah waktu pelatihan karyawan tentang kebijakan atau prosedur hak asasi manusia terkait dengan aspek hak asasi manusia yang relevan dengan operasi	Pelatihan yang diadakan oleh Four Points terbagi menjadi dua diantaranya: Pelatihan <i>offline</i> , pelatihan ini diadakan setiap pagi oleh masing-masing departemen yang dapat diikuti oleh <i>staff</i> , <i>trainee</i> dan juga <i>daily worker</i> Pelatihan <i>online</i> , pelatihan yang hanya diadakan melalui situs <i>e-learning</i> Marriott International dan akan dipantau langsung dengan Learning & Development Manager, dan pelatihan ini hanya dapat diikuti oleh <i>staff contract</i> dan <i>permanent</i> hotel saja

	Jumlah pengaduan tentang dampak terhadap hak asasi manusia yang diajukan, ditangani, dan diselesaikan melalui mekanisme pengaduan formal	Pengaduan yang dimaksudkan adalah pengaduan yang tidak dapat diselesaikan secara kekeluargaan, seperti <i>harassment</i> . Bahkan dalam pelatihan <i>online</i> karyawan ada materi tentang <i>harassment</i> bahwasannya seluruh <i>staff</i> diwajibkan melapor apabila merasa ada tindakan <i>harassment</i> di dalam lingkungan hotel
5. Kategori Sosial: Masyarakat	Operasi kegiatan dengan pelibatan masyarakat local	Shoes To School Run To Give To The Journey Kunjungan Panti Werdha Pembagian Kambing kepada masyarakat Love Share and Share
	Program pengembangan yang diterapkan	- (belum ada kegiatan pengembangan)
6. Tanggung Jawab atas Produk	Kategori produk dan jasa yang signifikan dampaknya terhadap kesehatan dan keselamatan yang dinilai untuk peningkatan	Memiliki sertifikat bahwasannya memiliki izin untuk membangun usaha pariwisata yang juga telah sesuai dengan keputusan dari pemerintah dalam upaya memperbaiki kualitas usaha perhotelan dan akomodasinya.
	Melakukan survei untuk mengukur kepuasan pelanggan	Melakukan survey melalui <i>Guest Voice</i> terhadap tamu yang akan <i>check out</i> , kemudian dari data ini akan direkap dan menjadi GSS yaitu (<i>Guest Satisfaction Survey</i>) berisikan berbagai penilaian seperti <i>check-in experience</i> , <i>staff service overall</i> , <i>elite loyalty members appreciation</i> , <i>room cleanliness</i> , <i>f&b quality control</i> , dan <i>internet performance</i> .
	Tidak menjual produk yang dilarang atau disengketakan	Hotel tidak menjual barang-barang terlarang karena telah lulus sertifikat izin usaha untuk membangun usaha pariwisata

Sumber: Modifikasi Penulis (2021)

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwasannya kegiatan Implementasi Csr di Four Points by Sheraton Surabaya sebagian besar telah terlaksana dengan baik, karena telah sesuai dengan pedoman CSR *GRI Standar*. Dengan demikian indikator yang perlu dibenahi hanya pada bagian program pengembangan yang diterapkan karena masih belum ada kegiatan CSR bertemakan tersebut yang dilakukan oleh Four Points by Sheraton. Hendaknya agar dapat ditambahkan agar dapat memaksimalkan program CSR Four Points by Sheraton Surabaya sehingga dapat menarik masyarakat untuk turut membantu dan juga berpartisipasi dalam kegiatan pengembangan CSR secara berkelanjutan.

4. Kendala Implementasi *Corporate Social Responsibility* di Four Points by Sheraton Surabaya

Proses pelaksanaan program *Corporate Social Responsibility* tidak selalu berjalan dengan lancar, pada umumnya sering dijumpai berbagai kendala yang terjadi dalam kegiatannya, baik kendala yang berasal dari dalam atau internal perusahaan maupun yang berasal dari luar atau external perusahaan, kendala internal yang dimaksud diantaranya perencanaan kegiatan CSR pada Hotel Four Points by Sheraton Surabaya masih terbilang kurang persiapan, hotel hanya menyiapkan dana namun tidak membentuk tim khusus untuk penyaluran dana tersebut,

dan Pelaksanaan program CSR yang telah dilakukan oleh Four Points by Sheraton Surabaya masih sering mengalami kendala *miss communication*, seperti informasi mengenai pelaksanaan masih bersifat ambigu, atau bermakna ganda. Tidak adanya forum yang menginformasikan secara resmi, sehingga selalu ada *miss komunikasi* diantara karyawan, yang menyebabkan pelaksanaan menjadi tidak maksimal, terganggu dan menimbulkan kordinasi yang tidak sejalan, serta evaluasi dalam kegiatan CSR yang telah dilaksanakan oleh Hotel Four Points by Sheraton Surabaya dilakukan oleh pihak internal perusahaan saja, seperti pelaporan data dari HRD dan Marketing yang kemudian diinput untuk keperluan Marriott Pusat EPEC. Evaluasi terhadap pihak eksternal atau penerima dana bantuan masih belum diterapkan oleh Four Points by Sheraton Surabaya, belum ada survey lapangan yang menyatakan apakah pemberian bantuan dari hotel telah sesuai dengan kebutuhan atau belum.

Sementara kendala dalam faktor eksternal yang dimasukd diantaranya, tidak adanya keterlibatan pemerintah sekitar dengan Four Points by Sheraton Surabaya terhadap praktek program CSR, sehingga dalam konteks ini pemerintah daerah belum menjalankan fungsinya sebagai legulator dan pengawas yang baik untuk menentukan suatu program dapat berjalan dengan baik atau benar, kemudian minimnya kegiatan CSR yang dilakukan Four Points by Sheraton Surabaya terhadap masyarakat sekitar hotel, Pelaksanaan CSR yang dilakukan oleh Four Points by Sheraton Surabaya, hanya berfokus pada lembaga- lembaga yang telah bekerja sama sebelumnya, kegiatan CSR dalam rangka membantu masyarakat sekitar masih terbilang minim atau jarang, pernah sekali hotel menyumbangkan bantuan kambing dalam rangka peringatan hari raya Idul Adha kepada masyarakat sekitar hotel, itupun terakhir dilakukan sekitar 2 tahun yang lalu, kemudian tidak ada keberlanjutan dari kegiatan ini di tahun-tahun berikutnya.

4. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan tentang Implementasi *Corporate Social Responsibility* (CSR) yang telah dilakukan oleh Four Points by Sheraton Surabaya, dapat disimpulkan bahwa,

- 1) Simpulan berdasarkan hasil rumusan masalah pertama adalah implementasi *corporate social responsibility* yang dilakukan oleh Four Points by Sheraton Surabaya adalah masih sebagian besar masih bersifat *corporate philanthropy*. Hal ini dapat dilihat dari mekanisme penyusunan program CSR yang kurang melibatkan partisipasi masyarakat secara langsung di dalam perencanaan program CSR. Bantuan yang diberikan kepada masyarakat juga masih bersifat Desentralisasi yang berupa bantuan dukungan atau sponsorship pada setiap kegiatan baik berupa bantuan dana ataupun material lainnya. Pelaksanaan CSR yang telah dilakukan oleh Four Points by Sheraton telah berjalan dengan baik dan sebagian besar telah sesuai dengan pedoman CSR *GRI Standar*
- 2) Simpulan pada hasil rumusan masalah kedua adalah dalam berbagai kegiatan yang telah dilakukan Four Points by Sheraton Surabaya untuk memperjelas bentuk kepedulian perusahaan pada masyarakat sekitar tidak luput dari penemuan hambatan dalam pelaksanaannya, diantaranya adalah Four Points by Sheraton tidak memiliki organisasi atau staff khusus CSR, sehingga berdampak pada terbatasnya ruang pelaksanaan program dan berdampak pada mekanisme program CSR dan bentuk program CSR; pelaksanaan CSR yang kurang terkoordinir dengan baik, sehingga masih sering ditemukannya *miss komunikasi* antar karyawan dalam pelaksanaan CSR, yang menyebabkan pelaksanaan menjadi tidak maksimal, terganggu dan menimbulkan kordinasi yang tidak sejalan; tidak adanya keterlibatan pemerintah sekitar dengan Four Points by Sheraton Surabaya terhadap praktik program CSR, Tidak adanya minat yang ditunjukkan oleh hotel untuk bekerja sama dengan pemerintah daerah, membuat daerah sekitar hotel kurang merasakan adanya CSR rutin yang diberikan oleh hotel; Tidak ada evaluasi program terhadap masyarakat penerima bantuan, Four Points by Sheraton Surabaya belum membuat semacam survey lapangan apakah dana pemberiannya telah sesuai dengan kebutuhan masyarakat atau belum, dan apakah ada problematika atau masalah yang terjadi di masyarakat yang mungkin dapat diselesaikan

melalui program CSR yang diadakan oleh Four Points by Sheraton Surabaya selanjutnya.

Rekomendasi

Berdasarkan simpulan yang telah dipaparkan sebelumnya, maka saran-saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut,

- 1) Four Points by Sheraton Surabaya disarankan membentuk organisasi CSR beserta staff CSR dalam mengembangkan program CSR dengan melibatkan semua pihak, meningkatkan kemampuan dalam mengidentifikasi *stakeholder* sebagai sasaran program CSR, dan juga menganalisis kebutuhan *stakeholder* secara tepat. Keberadaan organisasi CSR akan menunjukkan seberapa *concern* Four Points by Sheraton Surabaya dalam menjalankan program-program CSRnya.
- 2) Four Points by Sheraton Surabaya disarankan menambah kegiatan CSR berupa kegiatan program pengembangan masyarakat lokal dalam upaya memaksimalkan kegiatan sebelumnya, selain itu juga dapat menarik masyarakat untuk turut membantu dan juga berpartisipasi dalam kegiatan pengembangan CSR secara berkelanjutan sesuai dengan pedoman CSR *GRI Standard* dan prinsip CSR 3P (*people, planet, profit*).
- 3) Bagi mahasiswa program studi sarjana terapan pengelolaan perhotelan diharapkan agar lebih teliti dalam hal mencari data seperti wawancara sehingga informasi yang diperoleh menjadi lebih detail dan tercukupi untuk dijabarkan. Selain itu, peneliti juga diwajibkan untuk mengetahui secara mendalam tentang *human resources*, dan *marketing* terlebih dahulu, sehingga memiliki gambaran jelas tentang apa saja kegiatan di dalamnya baru kemudian dikembangkan dalam penelitian melalui wawancara, observasi serta sumber-sumber pustaka lainnya.

Ucapan Terima Kasih

Jurnal ini dapat selesai karena adanya bimbingan, dukungan, serta dorongan dari beberapa pihak yang bersangkutan dengan penulis. Untuk itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Rektor Universitas Udayana Prof. Dr. Ir. I Nyoman Gede Antara, M.Eng., IPU, Dekan Fakultas Pariwisata Bapak Dr. Drs. I Nyoman Sunarta, M.Si., beserta jajaran yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas untuk mengikuti perkuliahan di Fakultas Pariwisata hingga saat ini. Koordinator Program Studi Sarjana Terapan Pengelolaan Perhotelan Fakultas Pariwisata Universitas Udayana Ibu Dra. A.A. Putri Sri, M.Si, dan juga pembimbing 1 dan pembimbing 2 Ibu Agung Sri Sulistyawati, S.ST.Par., M.Par dan kepada Ibu Irma Rahyuda, A.Par, MM, M.Par., M.Rech. Ibu Ni Made Ariani, SE, M.Par selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membina dari awal perkuliahan hingga saat ini serta memfasilitasi selama proses penyelesaian laporan akhir. Beserta Para dosen pengampu selama menempuh kuliah di Fakultas Pariwisata Universitas Udayana, yang telah meletakkan dasar-dasar teoritis, memperkaya wawasan dan cara berfikir ilmiah yang kritis, sesuai dengan keahliannya masing-masing. Bapak Masri selaku *General Manager Complex* – Sheraton dan Four Points by Sheraton Surabaya yang telah memberikan izin untuk mencari data selama penelitian berlangsung dan juga kepada Ibu Dani Suminar Sari selaku *Learning and Development Manager Complex* – Sheraton dan Four Points by Sheraton Surabaya yang dengan tulus bersedia meluangkan waktunya untuk berkenan menjadi narasumber pada jurnal ini. Ayah Kandung dan Ibu Kandung Penulis yang telah memberikan semangat, rasa kasih sayang mendoakan, beserta seluruh keluarga besar yang dengan perhatian memberikan semangat untuk menyelesaikan jurnal ini, dan kucing mino, piko, chani, uchan dan uyon yang telah membantu membahagiakan penulis, memberikan semangat sehingga laporan akhir ini dapat terselesaikan dengan baik. Semua pihak yang telah memberi bantuan yang tidak sempat penulis sebutkan satu persatu. Semoga segala bantuan dana amal perbuatan Bapak, Ibu, Saudara mendapatkan balasan dari Tuhan Yang Maha Esa. Semoga karya ilmiah ini dapat memberi manfaat dan harapan bagi pembaca serta perkembangan ilmu pengetahuan masa depan, khususnya pada bidang pariwisata.

5. DAFTAR PUSTAKA

- A. Imam Muhni, Djuretna. 1994. *Moral dan Religi Menurut Emile Durkheim dan Henri Bergson*. Yogyakarta: Kanisius
- Abdul Wahab, Solichin. 2004. *Analisis Kebijakan dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Agus, Sulastiyono. 2011. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Arbashida Tsaniyah, Dhisin, dkk. 2016. "Pengaruh Program CSR (*Corporate Social Responsibility*) Dalam Mempertahankan Citra Positif di Lorin Solo Hotel". Sebuah Tesis di Universitas Negeri Jogjakarta.
- Aryaka Darmawan, I Putu Agus, dkk. 2020. "Pengelolaan *Corporate Social Responsibility* Internal Berdasarkan Persepsi Karyawan Hotel Bintang Lima di Wilayah Kuta". Sebuah Skripsi Universitas Marwadewa Bali.
- Budimanta, Arif. et al. 2008. *Corporate Social Responsibility alternatif bagi pembangunan Indonesia*. Cetakan kedua. Jakarta: ICSD
- Chakaborty, S. et al. (2010). Biodegradation of Phenol by Native Microorganisms Isolated from Coke Processing Wastewater *Journal of Environmental Biology*. 31, 293-296
- Citra Pratiwi, Ni Made. 2019. *Persepsi Masyarakat Desa Munduk Terhadap Implementasi Corporate Social Responsibility Puri Lumbung Cottages*. Sebuah Skripsi Fakultas Pariwisata Universitas Udayana, Bali
- Edusaham. 2020. Indikator Pengungkapan CSR Menurut GRI Standar. Available From: URL: <https://www.edusaham.com/2019/02/download-indikator-pengungkapan-csr-menurut-gri-g4-pdf.html> (akses 18 Agustus 2021)
- Fauzi, Hasan, Svensson, Rahman, 2010, 'Triple Bottom Line as Sustainable Corporate Performance: A Proposition for the Future', www.mdpi.com/journal/sustainability
- Hadi, Nor. 2011. *Corporate Social Responsibility*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Herdiansyah, Haris. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif Untuk Ilmu-Ilmu Sosial*. Jakarta Selatan: Salemba Humanika.
- Hubbard, G 2009, 'Measuring organizational performance: beyond the triple bottom line', *Business Strategy and the Environment*, vol. 19, hh. 177-191.
- Hubbard, G 2009, 'Measuring organizational performance: beyond the triple bottom line', *Business Strategy and the Environment*, vol. 19, hh. 177-191.
- Humaniora. 2019. *Marriott Hotel Group Surabaya Gelar "Run to Give" Charity Run IV*. Available From: URL: <https://mediaindonesia.com/humaniora/262985/marriott-hotel-grup-surabaya-gelar-run-to-give-charity-run-vi> (akses 14 September 2021)
- Istijanto, M.M.,M.Com. (2005), *Riset Sumber Daya Manusia*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Jalal. 2008. Perkembangan Mutakhir CSR di Indonesia. Antara Pasal 74 UU PT & Draft ISO 26000. Disampaikan pada Seminar "CSR for Better Indonesia". FE UNPAD, 19 April 2008.
- KBBI, 2016. Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). [Online] Available at: <http://kbbi.web.id/pusat> (akses 25 Februari 2020)
- Kharisma Putra, Dewa Gede. 2016. *Implementasi Corporate Social Responsibility Hotel The Lovina Bali di Desa Kalibukbuk Kecamatan Buleleng Kabupaten Buleleng Bali*. Sebuah Skripsi Fakultas Pariwisata Universitas Udayana, Bali
- Koentjaraningrat. 2009. *Pengantar Ilmu Antropologi*. Jakarta: RinekaCipta.
- Mardikarto, Totok. 2014. *Corporate Social Responsibility* (Tanggung Jawab Sosial Korporasi). Bandung: Alfabeta
- Nita Artiani, Desak Made. 2019. "Implementasi *Corporate Social Responsibility* (CSR) Di Devinsky Hotel Seminyak Bali". Sebuah Skripsi Fakultas Pariwisata Universitas Udayana, Bali
- Nurdin, Usman. 2002, *Konteks implementasi berbasis Kurikulum*, Bandung, CV Sinar Baru.
- Pakuwon, Jati. 2019. *Love, Care and Share*. Available From: URL: <https://www.pakuwonjati.com/en/csrs/14/love-care-and-share> (diakses 16

- September 2021)
- Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Tentang Standar Usaha Hotel
- Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2012 Tentang Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan Perseroan Terbatas
- Peraturan Pemerintah, Deparpostel dan dibuat oleh Dirjen Pariwisata dengan SK : Kep- 22/U/VI/78
- Prayogo, Dody. 2014. “Efektifitas Program CSR/CD dalam Pengentasan Kemiskinan: Studi Peran Perusahaan Geothermal di Jawa Barat” *Jurna; Sosiologi MASYARAKAT*, Vol. 17, No. 1, Januari 2014: 1-22 (akses 18 Agustus 2021)
- Priyono. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Sidoarjo: Zifatama Publisher
- Rizaldi, Achmad. (2017). “Studi tentang Implementasi Program dan Respon Karyawan Terhadap *Corporate Social Responsibility Bali Hotels Association* (Studi kasus HARRIS Hotel Tuban)”. Sebuah Penelitian Lapangan III Fakultas Pariwisata Universitas Udayana. Bali
- Sari, Dani. 2021. Kegiatan dan Kendala dalam Pelaksanaan *Corporate Social Responsibility* di Four Points by Sheraton Surabaya. (Wawancara, 24 September 2021)
- Siregar, Syofian. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT Fajar Interpratama Mandiri.
- Soleman B. Taneko, 1984. *Struktur Dan Proses Sosial; Suatu Pengantar Sosiologi Pembangunan*. Jakarta: Rajawali
- Sugiyono. 2005. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Surat Keputusan Menteri Pariwisata Pos dan Telekomunikasi SK No. KM 34 HK.103/MPPT-87. Definisi Hotel
- Surat Keputusan Menteri Perhubungan RI No.241/4/70. Penentuan Jenis Hotel
- Surat Keputusan Menteri Perhubungan RI No. PM 10/PW – 301/Phb. 77, tanggal 12 Desember 1977. (1977). Jakarta: Departemen Perhubungan
- Undang-Undang No. 27 Tahun 2007 Tentang Pengelolaan Wilayah Pesisir dan Pulau Kecil
- Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 Tentang Perseroan Terbatas
- World Business Council for Sustainable Development 2002, *Corporate Social Responsibility: The WBCSD’s journey*, pp. 1. Retrieved mei, 2015.