



---

## STUDI ANALISIS PENERAPAN TANGGUNG JAWAB SOSIAL (CSR) DALAM INDUSTRI PERHOTELAN

Oleh

Muhamad Alam Setiawan<sup>1</sup>, Muharis<sup>2</sup>  
<sup>1,2</sup>Universitas Bumigora, Indonesia

Email: <sup>1</sup>[alam.setiawan@universitasbumigora.ac.id](mailto:alam.setiawan@universitasbumigora.ac.id), <sup>2</sup>[muharis@universitasbumigora.ac.id](mailto:muharis@universitasbumigora.ac.id)

### Abstrak

Industri perhotelan adalah industry pendukung pariwisata yang paling penting dan krusial. banyak dampak-dampak social lingkungan yang terjadi seiring berjalannya bisnis perhotelan ini. Yang menjadi solusi paling baik atas permasalahan tersebut adalah dengan penerapan Corporate Social Responsibility (CSR) atau disebut dengan tanggung jawab sosial. Dalam penerapan tanggung jawab sosial, hotel harus memperhatikan konsep triple bottom line yang menitikkan pada tiga elemen dasar yaitu sosial (people), lingkungan(planet) dan ekonomi (profit). Penerapan CSR dan konsep triple bottom line ini sudah seharusnya diterapkan dengan baik oleh industri perhotelan yang ada di Lombok juga. Penelitian ini bersifat kualitatif deskriptif. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisa penerapan CSR yang dilakukan oleh hotel yang ada di Gili Trawangan, Lombok. Subjek dari penelitian ini adalah tiga hotel yang telah dipilih di Gili Trawangan. Penelitian dilakukan dengan Teknik pengambilandata menggunakan metode wawancara dan dokumentasi. Hasil yang ditemukan bahwa pada umumnya hotel di Gili Trawangan telah mengimplementasikan CSR dengan baik namun masih berdasarkan pada momentum acara seperti hari jadi hotel, hari raya keagamaan, bahkan momentum bencana alam. Walaupun demikian, penerapan CSR pada hotel di Gili telah memenuhi konsep triple bottom line dimana segala aktivitas CSR telah berkaitan dengan konsep sosial (people), lingkungan (planet) dan ekonomi (Profit). Bagaimanapun, masih ada yang perlu dievaluasi dari penerapan CSR yang telah dilakukan.

**Kata Kunci:** *CSR, Tanggung Jawab Sosial, Industri Perhotelan, Triple Bottom Line.*

### PENDAHULUAN

Dalam mendirikan sebuah perusahaan semestinya para pengusaha tidak hanya fokus pada keuntungan yang akan didapatkan dari segala proses jalannya usaha, namun ada hal penting juga yang harus diperhatikan yaitu tentang tanggung jawab sosial atau biasanya disebut dengan istilah Corporate Social Responsibility (CSR). Konsep CSR sudah menjadi bagian fokus yang serius di dunia usaha dan harus dibangun dengan komitmen yang baik dalam pelaksanaannya. Kesuksesan sebuah perusahaan dapat dipengaruhi oleh banyak faktor, namun ada tiga faktor yang sangat penting yang tidak bisa dipisahkan kesejahteraannya dari pelaksanaan sebuah usaha yaitu faktor sosial, faktor lingkungan, dan faktor keuntungan (finansial). Ketiga hal ini harus terpenuhi segala kesejahteraannya

dan harus seimbang sebagai dampak dari pelaksanaan sebuah usaha dari sebuah perusahaan. Ketiga faktor tersebut merupakan bagian-bagian elemen sebuah teori populer yang disebut dengan Tripple Bottom-line. Memenuhi dasar kepentingan dalam teori Triple bottom-line telah menciptakan strategi baru dalam dunia bisnis (Elkington 1997). Jika profit atau keuntungan merupakan hal yang paling mendasar dalam pembuatan perusahaan maka dua hal lainnya yaitu sosial dan lingkungan merupakan hal yang tidak bisa dipisahkan. Perhatian pada kedua hal tersebut bukanlah hal yang baru dalam dunia bisnis. Pentingnya pengendalian kedua faktor ini merujuk pada masalah-masalah global yang sedang terjadi seperti permasalahan tentang pelanggaran hak asasi manusia, kelaparan, hak buruh dan pekerja, isu lingkungan, pemanasan



global, kemiskinan dan sebagainya. Masalah-masalah ini adalah suatu hal yang krusial dan mendesak untuk diatasi dengan upaya-upaya yang bisa dilakukan. Pada ranah bisnis, implementasi CSR yang baik oleh perusahaan-perusahaan sebagai pelaku bisnis adalah salah satu cara yang berpengaruh dengan hasil yang signifikan.

Konsep triple bottom line oleh Elkington telah sejalan dengan konsep pengembangan berkelanjutan atau sustainable development yang mana ini merupakan konsep yang merujuk pada keseimbangan antara aspek lingkungan, sosial dan ekonomi dan keberlanjutannya dalam kaitannya dengan pelaksanaan sebuah usaha (Bruntland, 1987). Hal ini perlu diperhatikan dan diterapkan disegala jenis bisnis dengan skala tertentu dari berbagai sektor termasuk pada sektor pariwisata.

Bisnis pada sektor pariwisata dewasa ini menjadi semakin populer bahkan pada skala internasional. Bisnis pada sektor pariwisata telah menjadi salah satu yang paling berpengaruh. Bisnis pada sektor pariwisata memiliki pengaruh yang besar dan masif pada tersedianya peluang kerja, kesetaraan peluang dalam bisnis, dan juga pada penurunan angka kemiskinan, oleh karena itu, hal ini pastinya akan mampu meningkatkan kesejahteraan pada masyarakat (Yurdananto: 2011 cited in Wijaya: 2012). Dunia industri bisnis pariwisata sangatlah dikenal baik dengan sektor bisnis perhotelannya. Bisnis akomodasi perhotelan merupakan bisnis sebagai penyangga yang krusial untuk berjalannya ekosistem pariwisata disuatu daerah. Namun tidak bisa dipungkiri bahwa ada pengaruh-pengaruh tidak positif yang dihasilkan dari berjalannya jenis bisnis ini. Sebuah bisnis hotel dalam pelaksanaannya bisa mengkonsumsi banyak sekali sumber daya seperti air, listrik energi dan lainnya (Reynolds; in Bello, 2017). Hal ini membuktikan bahwa sektor usaha pariwisata perhotelan ini berpengaruh pada lingkungan. Bagaimanapun, Di Indonesia sektor pariwisata adalah sektor penting yang dianggap dapat

memberikan pengaruh besar untuk ekonomi negara.

Indonesia adalah negara maritim, banyak pulau yang terdapat didalamnya. Salah satu Pulau yang kaitannya erat dengan aspek pariwisata adalah pulau Lombok, pulau yang terletak di bagian timur Indonesia. Karena Lombok merupakan pulau yang menjadi salah satu objek wisata terbaik, banyak hotel yang dibangun di Pulau ini. Berdasarkan data dari badan pusat statistik nasional, pada tahun 2019 jumlah hotel yang terdapat di pulau Lombok adalah 2.135 hotel. Lombok menjadi latar tempat bagi penelitian ini karena merupakan tempat penelitian yang potensial dengan tema yang diangkat.

Salah satu pulau yang sangat populer di Lombok dinamakan dengan Gili Trawangan. Gili dalam Bahasa Indonesia artinya adalah pulau kecil. Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Holmes (2010) dengan membandingkan berbagai data, seperti nilai wisata, atraksi, jumlah pengunjung atau wisatawan dan lain-lainnya, disimpulkan bahwa gili adalah tempat yang sangat populer yang setara dengan Koh Phi in di Thailand. Berdasarkan data dari Dinas Pariwisata Provinsi NTB, dilaporkan bahwa terdapat total 201 hotel yang terletak di Gili Trawangan yang terdiri dari hotel berbintang maupun hotel tidak berbintang. Karena kepopuleran dan berdirinya banyak hotel di Gili Trawangan ini maka timbulah problematika berkaitan dengan lingkungan dan kehidupan sosial masyarakat yang ada disekitaran pulau. Dari penelitian yang dilakukan oleh Widjaja (2014) ditemukan bahwa telah terjadi abrasi yang mengakibatkan masalah yang serius pada lingkungan dikarenakan aktifitas dalam pengembangan pariwisata seperti pembangunan gedung hotel disekitar pulau. Selain itu, area bibir pantai yang menjadi tempat potensial untuk para wisatawan melakukan aktifitas berjemur juga semakin menyempit, hal ini membuat elemen kecil dari daya tarik wisata menjadi berkurang sehingga menurunkan potensi kunjungan di area wisata ini.



Melihat dari data yang sudah dijelaskan diatas, sudah seharusnya pemerintah setempat atau para pemangku kebijakan memperhatikan tentang masalah ini dan menemukan solusi yang efektif. Salah satu cara mengatasinya adalah dengan cara lebih memperhatikan lagi tentang tanggung jawab sosial atau CSR dari usaha-usaha hotel di area ini. Oleh karena itu, berdasarkan permasalahan yang dipaparkan diatas maka ada beberapa rumusan masalah yang akan menjadi fokus pada penelitian ini yaitu:

(1) Bagaimana hotel sebagai salah satu sector bisnis pariwisata di Gili Trawangan mengimplementasikan Corporate Social Responsibility (CSR)?

(2) apakah pengimplementasian Corporate Social Responsibility (CSR) oleh hotel-hotel tersebut telah sejalan dengan konsep triple bottom-line (profit, people, and planet)?

Dengan difokuskannya penelitian pada dua rumusan masalah tersebut diatas, diharapkan akan ditemukan hasil yang akan menjadi informasi atau data yang valid untuk pemerintah sekitar maupun para pelaku di industri bisnis perhotelan dalam peningkatan pengimplementasian CSR.

## LANDASAN TEORI

### 2.1 Konsep dasar Corporate Social Responsibility (CSR)

Corporate Social Responsibility (CSR) atau dalam Bahasa Indonesia dikenal dengan istilah tanggung jawab sosial merupakan konsep yang didefinisikan sebagai kumpulan peraturan atau kebijakan dan dan pengimplementasian dari para pemangku kepentingan dan nilai-nilai terhadap masyarakat sosial dan komitmen dari sebuah perusahaan dalam berpartisipasi penuh untuk mewujudkan pengembangan berkelanjutan (Semara and Ariastini, 2019). Konsep Tanggung jawab social CSR ini juga sudah didefinisikan dan menjadi populer karena termuat juga dala International Standard Organization (ISO) regulation, dimana telah dinyatakan sebagai berikut:

*“tanggung jawab dari organisasi atas dampak-dampak dari kegiatan pengambilan keputusan pada masyarakat dan lingkungan melalui transparansi dan perilaku etis yang berkontribusi kepada pengembangan berkelanjutan termasuk Kesehatan dan kesejahteraan dari masyarakat sosial adalah aturan-aturan yang dapat diimplementasikan secara konsisten dengan norma-norma perilaku internasional, dan diintegrasikan melalui organisasi dan praktik dalam kerjasama hubungan.”*

Sebagai organisasi standarisasi internasional dalam dunia bisnis, ISO menyatakan bahwa konsep CSR harus diimplementasikan dalam pelaksanaan sebuah bisnis jika ingin memenuhi standar aturan pengembangan berkelanjutan. Yang menjadi perhatian adalah kesejahteraan dan kesehatan masyarakat sosial serta lingkungan dan hukum-hukum aturan dalam menjalankan bisnis.

Pada dasarnya, tidak ada definisi universal untuk konsep CSR. Secara umum, para peneliti mendefinisikan CSR sama dengan konsep filantropi, keberlanjutan, atau triple bottom line atau bisnis etik. Definisi lain yang diusung oleh World Business Council for Sustainable development mengatakan bahwa CSR adalah komitmen berkelanjutan dalam sebuah bisnis untuk berperilaku sesuai dengan etik dan berkontribusi pada pengembangan ekonomi bersamaan dengan peningkatan kualitas hidup dari ekosistem sebuah bisnis serta memperhatikan kesejahteraan sosialnya. (APINDO, 2016).

Melihat kondisi akhir-akhir ini bahwa banyak perusahaan yang terlihat tidak mengimplementasikan konsep CSR pada usahanya dengan baik dan efektif. Yang menjadi alasan terbesar adalah pada biaya pelaksanaannya yang tidak sedikit. Faktanya bahwa pengimplementasian CSR dalam jangka waktu pendek memang tidak memperlihatkan hasil yang signifikan, namun untuk jangka Panjang, pengimplementasian CSR secara konsisten dapat berpengaruh pada profit perusahaan. Ini merupakan strategi investasi yang baik untuk sebuah perusahaan



(Hidayanti, 2011). Di Inggris, survey telah membuktikan bahwa 86% consumer memberikan pandangan positif pada perusahaan yang mengimplementasikan CSR, mereka mengatakan bahwa dengan mengimplementasikan CSR maka perusahaan telah berkontribusi untuk membuat dunia lebih baik untuk ditinggali (access omnibus law survey; 1997, dikutip dalam Nurfajriyah; 2010). Hasil Survey lain yang dilakukan di Amerika oleh Environic Survey Agency menunjukkan bahwa satu pertiga dari customer lebih memilih menggunakan produk dari perusahaan yang berkomitmen pada penrkembangan social (Nurfajriyah: 2010).

## 2.2 Pekembangan Konsep CSR

Seiring dengan perkembangan zaman, industri telah pula mengalami revolusi dan menciptakan suasana baru dalam dunia bisnis. Modernisasi telah membuat banyak kemudahan dalam menjalankan sebuah bisnis, dibuktikan dengan penggunaan alat-alat canggih dalam proses operasional sebuah perusahaan. Bagaimanapun, modernisasi dan kemajuan dalam dunia industry ini juga memiliki dampak negatif dan menimbulkan masalah baru pada tanggung jawab sosial dan moralitas. Imbas pada industrialisasi yang modern ini salah satunya juga terjadi pada kerusakan lingkungan dan masyarakat dewasa ini sudah sadar akan hal ini (Santoso, 2016).

Setelah perang dunia ke dua, perkembangan CSR pada tahun 1960 telah menjadi mendapatkan perhatian oleh masyarakat sosial karena masyarakat juga mulai mencoba bangkit dari masalah kesejahteraan sosial. Masalah-masalah seperti kemiskinan dan kelaparan menjadi atensi mendalam oleh masyarakat sosial sehingga segala sesuatu yang berkaitan dengan hal ini juga menjadi perhatian untuk diselesaikan. Hal ini menstimulus aksi-aksi dalam dan perkembangan dalam penyelesaian masalah tersebut bertepatan dengan industry bisnis yang telah mulai membangun hubugngan sosial yang baik dengan tujuan menciptakan masyarakat yang produktif (Wibisono; 20017, dikutip dalam Santoso; 2016). Tentunya hal ini

berkaitan erat dengan konsep CSR yang telah dijelaskan sebelumnya. Konsep CSR telah menjadi populer kala itu dimulai dengan publikasi buku yang berjudul "*Book on Social Responsibility of Businessmen*" yang ditulis oleh Howard Bowen pada tahun 1953.

Publik kala itu telah merekognisi dengan baik konsep yang dibuat oleh Howard Bowen melalui bukunya tersebut dan membuatnya menjadi pelopor konsep CSR. Kemudian banyak para peneliti yang menjadikan konsep tersebut sebagai dasar rujukan dalam tulisan-tulisan ilmiah. Konsep ini juga menjadi landasan pada perusahaan dalam menjalankan bisnis. Ide dasar yang menarik dari konsep CSR Howard Bowen adalah Ketika sebuah perusahaan ingin menjalankan bisnisnya makan perusahaan tersebut juga memiliki keharusan untuk menyelarasi tujuan dan nilai-nilai yang ingin dicapai oleh masyarakat sekitar. Konsep ini juga menunjukkan dengan jelas bahwa sangat penting bagi perusahaan untuk mempertimbangkan masyarakat sosial selain hanya berfokus pada output finansial dari perusahaannya (Untung; 2008, dikutip dari Santoso 2016).

Konsep dasar CSR yang dikembangkan oleh Howard Bowen telah menstimulus banyak penulis-penulis ilmiah untuk meembahas dan mengembangkan konsep tersebut dan muncullah banyak pemikiran-pemikiran yang hebat dari konsep dasar CSR tersebut. Bagaimanapun, konsep terbesar yang berkaitan dengan CSR ini telah diusung oleh Elkington pada tahun 1997. Konsep yang dibuat oleh Elkington disebut dengan konsep triple bottmom line. Ia menyatakan bahwa perusahaan dalam menjalankan usahanya harus memperhatikan tiga elemen dasar yaitu sosial (people), lingkungan (Planet) dan ekonomi (Profit).

## 2.3 Konsep Triple Bottom Line

Istilah *triple bottom line* oleh Elkington (1997) pertama kali ia nyatakan pada bukunya yang berjudul "*Cannibal with Forks; Triple Bottom Line of 21st Century Business*". Konsep triple bottom line oleh Elkington



(1997) menitik beratkan pada perhatian bahwa sebuah bisnis tidak hanya ditekankan pada keuntungan yang didapatkan namun harus mempertimbangkan juga elemen lainnya yaitu sosial dan lingkungan. Bahkan pada Bukunya, Elkington menyebutkan bahwa elemen ekonomi tidak semata-mata hanya focus pada keuntungan perusahaan namun juga pada keuntungan ekonomi masyarakat dan lingkungan. Pada literatur kepariwisataan, konsep triple bottom line juga telah menjadi paradigma acuan untuk pengembangan berkelanjutan dalam dunia pariwisata karena konsep ini menitik beratkan pada element socio cultural, ekonomi dan lingkungan (Boley; 2013). Konsep ini sudah seharusnya diterapkan dalam menjalankan sebuah bisnis. Pada kenyatannya, kondisi sosial bergantung pada kondisi ekonomi dan kondisi ekonomi bergantung pula pada keadaan lingkungan jadi konsep triple bottom line ini sangat masuk akal dan harus diterapkan dengan baik.

#### 2.4 Kebijakan CSR

Awalnya, di Negara Amerika aktifitas penerapan CSR merupakan aktifitas sukarela dan dikonsepsikan dengan sangat privat dan hanya dilakukan pada perhatian terhadap isu-isu sosial. Namun secara perlahan, CSR menjadi bagian dari aturan pemerintah. Sementara di Eropa CSR telah lama menjadi aturan tetap oleh pemerintah dan menjadi aturan yang harus dipatuhi dan memiliki sanksi jika tidak diterapkan (Untung, 2014). Seiring berjalannya waktu, CSR bukanlah sesuatu yang merupakan kegiatan suka rela dan telah menjadi aturan baku dan tetap di berbagai negara. Setiap negara memiliki aturan tersendiri mengenai Penerapan CSR bergantung pada keadaan sosio-kultural, lingkungan alam dan keadaan ekonomi.

Secara global, CSR telah ditentukan sebagai kebijakan dalam bisnis industri. CSR telah diatur sebagai sebuah kebijakan oleh International Standard Organization (ISO) dalam ISO 26000 (Prastowo dan Huda; 2011, cited in Semara; 2019). *ISO telah menetapkan panduan standar pada CSR yang dituangkan dalam "ISO 26000: Guidance standard on*

*social responsibility"*. Sederhananya, dalam menjalankan sebuah bisnis, perusahaan harus mengikuti tujuh subjek inti dari ISO 26000 yaitu (1) penguasaan organisasi, (2) hak asasi manusia, (3) kesejahteraan pekerja, (4) lingkungan, (5) praktik operasional keadilan, (6) isu konsumen, dan (7) keterlibatan dan pengembangan komunitas.

#### 2.2.5 CSR di Indonesia

Melihat pada konsep penerapan CSR dan substansinya, maka benih-benih esensi CSR sudah ada sejak zaman penjajahan di Indonesia. Kebijakan ini dinamakan *Hinder Ordanantie* yang artinya adalah *Hukum Gangguan*. Berdasarkan kebijakan hukum gangguan ini, perusahaan diwajibkan untuk menaati aturan yang berlaku disekitar tempat usaha dan harus memperhatikan dampak kegiatan bisnis terhadap lingkungan dimasa depan dan memastikan tidak ada kerusakan yang terjadi terhadap lingkungan (Pradipta, 2010). Lebih jelas lagi, CSR ini diatur didalam Pasal 1 angka 3 Undang-undang Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas yang berbunyi "Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan adalah komitmen Perseroan untuk berperan serta dalam pembangunan ekonomi berkelanjutan guna meningkatkan kualitas kehidupan dan lingkungan yang bermanfaat baik bagi perseroan itu sendiri, komonutisa setempat atau masyarakat pada umumnya.

#### 2.6 CSR Dalam Industri Perhotelan

Di era modern ini, CSR sudah menjadi konsep dan aturan yang lumrah dan harus dipatuhi karena sudah tertuang dalam undang-undang di Indonesia. Banyak masalah-masalah yang timbul dilapangan seperti isu-isu mengenai lingkungan dan sosial, dan dapat dikatakan bahwa penerapan CSR adalah solusi jangka Panjang yang tepat. Hotel merupakan industri penunjang pariwisata yang krusial juga tidak lepas dari kebijakan penerapan CSR dalam menjalankan bisnisnya di Indonesia. Dapat dilihat bahwa hotel sudah menganggap CSR bukan lagi kegiatan sukarela namun telah ditetapkan sebagai komitmen yang serius yang telah diterapkan oleh pengusaha hotel bahkan



dengan brand hotel internasional yang ada di Indonesia (Adiati, 2012).

Jika melihat fakta, berjalannya bisnis perhotelan di Indonesia memberikan dampak-dampak yang tidak baik terhadap seperti penggunaan sumber daya alam yang banyak dan juga industri ini menghasilkan limbah yang tidak sedikit. Selain itu industri perhotelan telah memberikan dampak buruk bagi sosial-kultural dan lingkungan seperti kebsisingan dan polusi menurunnya keragaman hayati (Chan et.al, 2011 dikutip dari Martinez, 2013). Industri perhotelan juga telah menghabiskan banyak energi, air, makanan, kertas, kain, dan banyak lagi sumber daya alam sementara yang dihasilkan adalah sampah dan limbah (Chunk & Parker, 2010). Penerapan CSR pada industri perhotelan adalah solusi terbaik dan juga sifatnya berdampak untuk jangka Panjang. Faktanya juga bahwa jika hotel menerapkan CSR dengan baik maka hal ini juga kan mempengaruhi perspektif tamu didalmnya. Secara psikologis, tamu kan menjadi bagian juga dari program tanggung jawab sosial ini (Istiarto et.al, 2020).

Adapun contoh penerapan CSR pada industri perhotelan yaitu yang pertama penerapan CSR oleh Hilton Hotel Chain. Hilton adalah perusahaan hotel raksasa didunia yang sudah menerapkan CSR dengan sangat baik. Berdasarkan data yang dihimpun dari website <http://cr.hilton.com>, Hilton telah mengumumkan serta melaporkan CSR yang dilakukan dengan focus pada penyediaan kesempatan karir baik untuk kesejahteraan pekerjanya, memperkuat hubungan dengan komunitas, menjaga kebudayaan dengan memfasilitasi komersial travel pada budaya-budaya dan juga menjaga lingkungan dengan baik dengan meningkatkan efisiensi penggunaan sumberdaya. Yang kedua yaitu penerapan CSR oleh Accor Hotel Group yang merupakan kompetitor dari Hilton yang sama juga besarnya dalam industry perhotelan dunia. Berdasarkan Analisa dan pengamatan dari website hotel (<http://press.accor.com>), Accor hotel group sudah berkomitmen

menjalankan CSR sejak 2010 atau sejak empat belas tahun yang lalu. Hasilnya adalah pada tahun 2015 Accor Hotel Group telah berhasil mengurangi penggunaan air sekitar 9%, mengurangi penggunaan energi 5.3% dan mengurangi karbon emisi sekitar 6.2%. selain itu, hotel group ini telah berkomitmen untuk melindungi anak-anak dari kekerasan melalui programnya. Semua ini dilaporkan dengan baik dan transparan oleh pihak hotel group melalui website yang bis diakses terbuka. Melihat dari fakta-fakta tersebut, industri perhotelan dunia bahkan telah berkomitmen dengan baik pada penerapan CSR. Kemudian menjadi tugas semua stakeholder untk memastikan bahwa praktik penerapan CSR ini juga dilakukan oleh hotel lainnya sampai dengan level daerah

## **METODE PENELITIAN**

### **3.1 Jenis Penelitian dan Objek Penelitian**

Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif. Tujuan dari penelitian kualitatif adalah untuk mendapatkan pandangan yang lengkap dan terstruktur terhadap objek yang dipelajari. Penelitian kualitatif adalah strategi penelitian yang menekankan pada penjelasan rinci menggunakan kata-kata dari pada penggunaan angka pada analysis data (Bryman, 2012). Peneleiti mengumpulkan data yang kompleks dan menganalisis data berupa kata dengan detail dan melaporkan juga dengan detail dalam pengaturan yang alamiah sesuai dengan data yang ditemukan dilapangan.oleh karena itu peneliti terjun langsung ke lapangan untuk mendapatkan data yang akurat dan valid. Penelitian dilakukan di Gili trawangan dengan objek penelitian yaitu hotel-hotel yang ada di Gili Trawangan. Tehnik penentuan sample yang digunakan adalah *purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2010) , tehnik purposive sampling ini adalah pengambilan sampel dengan beberapa pertimbangan. Oleh karena itu, ada tiga hotel yang akan menjadi sampel yang diobservasi yaitu Hotel Aston Sunset Beach Gili Trawangan, Jambuluwuk Oceano Resort Gili Trawangan, dan The Trawangan Resort.

Pemilihan sampel ini berdasarkan kondisi pada saat penelitian dimana sedang terjadi pandemi sehingga banyak hotel yang tutup sementara sedangkan tiga hotel tersebut adalah tiga hotel terbesar yang tetap buka. Lokasi dan popularitas hotel juga menjadi bahan pertimbangan kemungkinan untuk dipelajari.

### 3.2 Sumber Data Dan Metode

#### Pengumpulan Data

Data utama dari penelitian kualitatif adalah kata-kata dan aksi sisanya adalah data berupa dokumen dan lain-lainnya (Moleong, 2007). Dalam penelitian ini ada dua jenis data yang digunakan yaitu Primary data dan Secondary data. Primary data adalah data utama yang didapatkan langsung dari informan melalui wawancara. Pada penelitian ini, data utama didapatkan dengan teknik wawancara dengan general manager dari masing-masing hotel dan observasi langsung ke lokasi lokasi hotel. Sedangkan secondary data adalah data pendukung yang bisa didapatkan dari studi literatur, dokumentasi dan dokumen tertulis relevan yang lainnya. Sementara, secondary data diambil dari internet yaitu dari website masing-masing hotel kemudian juga dari dokumentasi langsung ke lokasi. Selain itu dokumentasi berupa dokumen dan foto juga didapatkan dari arsip yang ditunjukkan oleh pihak hotel.

### 3.3 Analisis Data

Dalam menganalisis data, digunakan analisis data Miles dan Huberman. Menurut Mile dan Huberman dalam sugiyono (2010), aktivitas data analisis dilakukan secara interaktif dan berkelanjutan hingga selesai sampai data terpenuhi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1 Aston Sunset Beach Resort Gili Trawangan dan penerapan CSR didalamnya

Aston Sunset beach hotel and resort adalah hotel terbesar diantara objek yang lainnya yang dikaji pada penelitian ini. Hotel ini adalah hotel internasional dibawah naungan Archipelago International. Terdapat

114 kamar, 10 one-bedroom pool villa dan 1 Royal pool suite yang terdapat di Aston Sunset Beach Resort Gili Trawangan. Setiap ruangan dilengkapi dengan teras. yang lebih menarik lagi, resort ini juga dilengkapi dengan privat beach atau pantau yang hanya bisa diakses oleh tamu saja. Selain itu, terdapat juga restaurant dengan lounge yang luas dilengkapi dengan bar, club bar, pool bar dan juga 1 meeting room. Untuk aktivitas selama masa menginap, tamu bisa disediakan aktivitas seperti kolam berenang, dive center, spa dan penyewaan sepeda untuk eksplorasi disekitaran gili. AstonSunset beach resort dikategorikan sebagai hotel bintang 4 yang ada di Gili.



**Gambar 1. Aston Sunset Beach Resort Gili Trawangan**

Sumber : Source: [www.booking.com](http://www.booking.com)

#### 4.1.1. implementasi CSR di Aston Sunset Beach Resort Gili Trawangan pada elemen Sosial (People)

Dalam elemen sosial, ada beberapa kegiatan yang telah dilakukan oleh Aston Sunset beach hotel and resort diantaranya adalah (1) program peduli sosial atas gempa Lombok 2018. Pada bulan Agustus tahun 2018 telah terjadi gempa dengan magnitude 6.2 SR di Lombok yang telah menimbulkan banyak kerugian dan korban jiwa. Berdasarkan hal ini, sebagai bentuk kepedulian dan tanggung jawa sosial Aston Sunset Beach Resort Gili Trawangan mengadakan program peduli sosial untuk membantu para korban gempa. Bentuk

program yang dilakukan adalah [engiriman bantuan logistik kepada para korban. Selain itu bantuan juga diberikan secara khusus pada staff hotel yang terdampak dan menjadi korban, kepada keluarga dan bahkan pada daerah asal staff tersebut.



**Gambar 1. Aston Sunset Beach mendonasikan ke korban gempa Lombok 2018**

Sumber: Aston Sunset Beach documentation

Selain itu, Aston Susnset Beach Resort Gili Trawangan juga telah melakukan program sosial berupa (2) program peduli pandemic Covid-19. Diketahui bahwa pandemic Covid-19 telah menyerang dunia pada tahun 2020 dan menimbulkan dampak yang signifikan terhadap perekonomian khususnya di sektor pariwisata di Gili Trawangan. Sektor Pariwisata adalah sektor inti yang menjadi mata pencaharian warga lokal. banyak masyarakat yang kehilangan pekerjaan dan matapencaharian mereka. Sama seperti yang dilakukan pada saat bencana alam terjadi, Aston Susnset Beach Resort Gili Trawangan meberikan banyak bantuan logistic kepada masyarakat sekitar. Tidak hanya itu, bantuan juga berupa uang tunai yang diberikan sesuai dengan pertimbangan manajemen Aston Susnset Beach Resort Gili Trawangan. Selama pandemi, banyak staff yang di istirahatkan atau dirumakan sementara karena kondisi yang tidak memungkinkan untuk bekerja, namun tetap diperhatikan oleh pihak manajemen hotel dengan memberikan bantuan-bantuan seperti yang disebutkan.

Aktifitas lainnya adalah (3) program amal ke panti asuhan. Aston Susnset Beach

Resort Gili Trawangan telah secara rutin menyalurkan amal bantuna pada panti asuhan yang ada disekita kota mataram. Sasarannya adalah panti asuhan yang ada di Mataram dan Yayasan berupa sekolah dimana salah satunya adalah Pondok Tastura Az-Zikra yang ada di Lombok Tengah. bantuan yang diberikan berupa sarung, baju, makanan dan uang. Dalam program amal ini, para staff biasanya akan diterjunkan ke lapangan dan membuatnya dalam bentuk acara yang menyenangkan seperti masak Bersama dengan anak-anak di panti asuhan, bermain game, dan memberikan banyak doorprize di acaranya.



**Gambar 2. Program donasi Aston Sunset Beach Resort Gili Trawangan ke salah satu panti asuhan di Lombok**

Adapun bentuk aktifitas CSR lainnya yang berhubungan dengan sosial adalah (4) program amal dalam acara keagamaan. Mayoritas masyarakat di Gili Trawangan adalah muslim. Oleh karena itu perayaan hari raya agama islam adalah sesuatu yang sacral dan dirayakan dengan antusias oleh masyarakat sekitar. Masyarakat akan menyambut hari raya Idul fitri dan Idul Adha dengan acara yang besar salah satunya adalah pemotongan hewan qurban secara kolektif. Pada bulan Ramadhan Aston Susnset Beach Resort Gili Trawangan secara berkelanjutan selalu mengadakan program berbagi takjil gratis pada para masyarakat yang berpuasa yang dilakukan tiga kali dalam seminggu.

Juga, Aston Sunset Beach Resort Gili Trawangan selalu menyumbangkan hewan qurban berupa sapi untuk di qurban Ketika Idul Adha.

#### 4.1.2. Implementasi CSR di Aston Sunset Beach Resort Gili Trawangan pada elemen Lingkungan (Planet)

Sebagai bentuk kepedulian terhadap lingkungan, Aston Sunset Beach Resort Gili Trawangan secara rutin melakukan kegiatan-kegiatan seperti beach clean-up atau bersih-bersih pantai disekitar Gili Trawangan. Gili Trawangan adalah pulau kecil yang dikelilingi pantai sehingga para wisatawan akan sangat mudah mengakses pantai dari tempat menginap atau hotel. Oleh karena itu aktifitas di pantai kuantitasnya sangat tinggi dan sangat berpotensi membuat pantai disekitar kotor karena sampah. Karena kondisi ini, dilakukanlah program bersih pantai yang diinisiasi oleh Aston Sunset Beach Resort Gili Trawangan yang dilakukan rutin setiap bulan. Aktifitas ini dilakukan oleh seluruh staff Aston Sunset Beach Resort Gili Trawangan. Kegiatan ini juga didukung oleh Non Governmental Organization (NGO) called Gili Eco Trust which focuses on environmental issues.



**Gambar 4. Aston Sunset Beach Resort Gili Trawangan berkegiatan bersih pantai disekitar pulau**

Selain itu juga ada pula program penanaman pohon mangrove disekitar pantai. Sebagai salah satu bentuk antisipasi dari abrasi di pulau, dibuatlah program penanaman mangrove oleh Aston Sunset Beach Resort Gili Trawangan.

Bentuk kepedulian lain terhadap lingkungan

dari Aston Sunset Beach Resort Gili Trawangan adalah dengan menerapkan program pengurangan penggunaan plastik dalam menjalankan proses operasional hotel. Untuk menyelamatkan lingkungan, manajemen Aston Sunset Beach Resort Gili Trawangan telah memutuskan untuk tidak menggunakan sedotan dan botol plastik untuk melayani tamu. Sebagai pengganti, pihak hotel menyediakan gallon air dan dispenser untuk tamu di setiap hallway ruangan untuk mengisi ulang tumbler masing-masing. Bentuk penerapan pengurangan penggunaan plastik ini juga sejalan dengan program waste management yang telah diatur dengan baik oleh Aston Sunset Beach Resort Gili Trawangan. Dengan berkolaborasi dengan Gili Eco Trust, segala sampah dan limbah yang dihasilkan oleh hotel di salurkan ke Gili Eco Trust untuk seterusnya di proses di bank sampah dan didaur ulang menjadi kerajinan dan juga pupuk organik.

#### 4.2 Jambu Luwuk Oceano Resort dan penerapan CSR didalamnya

Jambu Luwuk Oceano Resort adalah hotel di Gili Trawangan objek penelitian kedua. Hotel ini telah beroperasi di Gili Trawangan sejak tahun 2013. Hotel ini tergolong kedalam hotel bintang 4 dengan jumlah kamar sebanyak 94 ruangan. dalam mengambil data utama dari hotel ini, peneliti mewawancarai general manager dari Jambu Luwuk Oceano Resort yaitu Hudi Andika. Informasi umum yang diberikan bahwa pandemi Covid-19 telah mempengaruhi aktifitas penerapan CSR di Jambu Luwuk Oceano Resort.



**Gambar 3. Jambuluwuk Oceano Resort Gili Trawangan**

#### 4.2.1. Implementasi CSR di Jambu Luwuk Oceano pada elemen Sosial (People)

Bentuk penerapan CSR oleh Jambu Luwuk Oceano Resort yang menyentuh elemen lingkungan adalah dengan peduli terhadap isu-isu seperti bencana alam dan dampaknya terhadap masyarakat yang terjadi disekitar. Umumnya, kegiatan yang diterapkan berbentuk sama dengan yang dilakukan oleh Aston Sunset Beach Resort Gili Trawangan, namun ada perbedaan dalam detail pelaksanaan dan sasarannya. Pada tahun 2017 Luwuk Oceano Resort melakukan program peduli sosial dengan program amal terhadap korban banjir bandang yang terjadi di kabupaten Lombok Timur yang merupakan kabupaten terluar di Lombok. Kerusakan dan kerugian karena banjir tersebut kala itu sangat besar dan masif sehingga membuat masyarakat terdampak kehilangan tempat tinggal dan terpaksa harus mengungsi. Dalam programnya Luwuk Oceano Resort memberikan sumbangan berupa logistik dan juga bantal serta selimut untuk para pengungsi.

Manajemen hotel juga mengirimkan perwakilan hotel untuk ikut menjadi relawan di lokasi penampungan dengan tujuan membantu pengungsi secara fisik maupun mental dengan cara mengadakan program trauma healing kepada anak-anak dan juga mengadakan program masak besar untuk para pengungsi. Program yang sama juga diterapkan oleh Jambu Luwuk Oceano Resort

ketika gempa Lombok tahun 2018 terjadi.

Tidak hanya itu, bahkan dengan jangkauan yang lebih luas, Luwuk Oceano Resort juga menunjukkan bentuk peduli terhadap sosial Ketika terjadi bencana alam di Bali Ketika Gunung Agung erupsi di tahun 2017. Bencana ini berdampak pada masyarakat sekitar Bali. Melalui program CSR, Luwuk Oceano Resort melakukan program pengumpulan dana di pulau Lombok dan dana yang terkumpul akhirnya disalurkan ke Bali.

Disamping itu, kegiatan CSR lainnya adalah kegiatan yang sama seperti hotel sebelumnya diatas yaitu program berbagi di acara keagamaan seperti pada bulan Ramadhan. Jambu Luwuk Oceano Resort secara rutin melakukan program amal yang tujuannya biasanya adalah panti asuhan yang ada disekitar pulau Lombok. Donasi yang diberikan berupa pakaian, makanan dan juga uang. untuk sasaran donasi, setiap tahunnya pihak hotel memberikan donasi ke panti asuhan yang berbeda-beda dengan tujuan agar manfaat donasi dirasakan secara merata dan mencakup lebih luas lagi daerah. Selain itu Jambu Luwuk Oceano Resort juga rutin menyumbangkan hewan kurban seperti sapi untuk disembelih Ketika hari raya kurba.

Sebagai bentuk tanggung jawab sosial terhadap pekerjanya, ada program khusus yang dibuat oleh manajemen hotel yang bersifat internal yaitu support dana menikah. Ini sangat menarik Ketika karyawan akan menikah maka akan ada dana khusus yang diberikan sebagai bentuk dukungan dari hotel yang tentunya akan sangat membantu pekerja. Selain itu, support ini tidak berhenti sampai pekerja menikah namun sampai pekerja memiliki bayi. Akan ada dana melahirkan untuk keluarga pekerja yang baru saja menikah dan punya bayi. Ini adalah bentuk kepedulian untuk mensejahterakan karyawan tutur Hudi andika selaku general manager.

#### 4.2.2. implementasi CSR di Jambu Luwuk Oceano pada elemen Lingkungan (Planet)

Berdasarkan informasi yang diberikan oleh Human Resource Manager yaitu Hudi

Andika, Jambu Luwuk Oceano Resort telah secara rutin berkontribusi dalam aktifitas yang dilakukan oleh Gili Hotel Association (GHA) yang berhubungan dengan keselamatan lingkungan. GHA secara rutin melaksanakan kegiatan-kegiatan peduli lingkungan seperti bersih pantai dan aktifitas penghijauan dengan menanam pohon disekitar pulau. Jambu Luwuk Oceano Resort adalah meber dari GHA yang selalu ambil bagian dalam kegiatan-kegiatan peduli lingkungan yang diselenggarakan oleh GHA. Sering juga Jambu Luwuk Oceano Resort berkontribusi dalam bentuk dinasi dana dalam kegiatan tersebut selain ikut secara fisik dalam kegiatan.

Sebagai bentuk kepedulian terhadap lingkungan, Jambu Luwuk Oceano Resort mengimplementasikan program waste management juga dengan berkerjasama dengan Gili Eco Trust sama seperti yang dilakukan oleh Aston Sunset Beach Gili Trawangan. Gili Eco Trust telah memiliki bank sampah di pulau yang akan menjadi tempat pengolahan sampah menjadi barang yang berguna. Dengan berkerjasama dengan NGO ini maka hotel secara tidak langsung telah berkontribusi terhadap Kesehatan lingkungan.

#### 4.3 The Trawangan Resort dan penerapan CSR didalamnya

The Trawangan Resort adalah hotel ketiga yang menjadi objek kajian pada penelitian ini. Hotel ini terletak dibagian timur selatan pulau Gili Trawangan. Hotel ini tergolong kedalam hotel bintang tiga yang ada dipulau namun pelayanan yang diberikan bahkan lebih dari pelayanan hotel bintang 3. Berbicara tentang letak strategis, hotel ini memang terletak agak jauh dari *party zone* yang ada di Gili Trawangan namun sangat dekat dengan night market yang menjadi tempat tamu biasanya menikmati makan malam dengan berbagai hidangan seafood.

The Trawangan Resort telah berdiri sejak tahun 2010. Memiliki total 32 kamar, hotel ini juga dilengkapi dengan kolam berenang luar ruangan. Adapun aktifitas luar ruangan yang ditawarkan di The Trawangan Resort kepada

tamu yaitu snorkelling, diving, dan fishing. Selama melakukan pengambilan data di The Trawangan Resort, peneliti dipandu oleh general manger dari The Trawangan Resort yaitu bapak Damianus. Beliau telah menjadi general manager di The Trawangan Resort selama 4 tahun. Dengan pengalaman ini Mr. Damianus bisa memberikan informasi yang valid mengenai penerapan CSR yang diterapkan di The Trawangan Resort.



**Gambar 4. The Trawangan Resort**

##### 4.3.1. implementasi CSR di The Trawangan Resort pada elemen Sosial (People)

komitmen dalam pengimplementasian CSR bisa dikatakan hal baru di The Trawangan Resort. Hotel ini telah menerapkan implementasi CSR sejak 2 tahun belakangan. Karena kondisi ini, tidak banyak aktifitas CSR yang telah diterapkan khususnya pada elemen sosial (people). Walaupun begitu, sama seperti yang dilakukan oleh dua hotel yang menjadi objek sebelumnya, The Trawangan Resort mengawali aktifitas CSR pada elemen sosial dengan berkontribusi memberikan bantuan donasi pada saat bencana alam gempa Lombok tahun 2018. Kegiatan yang dilakukan hampir sama, The Trawangan Resort mendonasikan logistick pada para korban gempa. Selain itu, The Trawangan Resort juga mengirimkan perwakilan pekerjanya untuk menjadi relawan di pusat penampungan.

##### 4.3.2. implementasi CSR di The Trawangan Resort pada elemen Lingkungan (Planet)

The Trawangan Resort telah mengimplementasikan konsep CSR pada elemen lingkungan (planet) dengan cukup baik. Ada beberapa inisiatif mengenai cara

menyelamatkan lingkungan yang diterapkan. Program pertama yang diterapkan adalah *waste recycling*. Permasalahan sampah yang sangat serius membuat industri diperhotelan harus bekerja ekstra untuk menemukan solusinya. The Trawangan Resort memiliki cara yang unik untuk mengatasi masalah ini. Sampah yang dihasilkan oleh aktivitas hotel didaur ulang Kembali menjadi barang yang berguna dan memiliki nilai estetika didalamnya. Contohnya, botol plastic bekas dapat dirubah menjadi vas Bungan yang bisa ditanami bunga kecil sehingga menjadi indah. The Trawangan Resort dikenal akan esetetikanya serta keramahan lingkungannya.

Hal menarik lainnya dari pengimplementasian konsep CSR pada lingkungan yang dilakukan oleh The Trawangan Resort adalah pemanfaatan kayu tidak terpakai. Kayu adalah salah satu bentuk sampah yang walaupun sifatnya organik namun kadang bisa memakan tempat dan jarang juga diperhatikan kebersihannya oleh lingkungan sekitar. Namun The Trawangan Resort telah memanfaatkan kayu-kayu disekitar gili trawangan yang tidak terpakai menjadi kerajinan yang berguna sebagai dekorasi yang menarik sehingga menjadikan lingkungan hotel menjadi estetik. Esensi lainnya adalah, daripada menggunakan hiasan dari plastik atau yang tidak ramah lingkungan, lebih memanfaatkan bahan yang ada sehingga nilai estetikanya ada dan lingkungan juga tetap sehat tutur Mr. Damianus.



**Gambar 5. Dekorasi dinding dari kayu tidak terpakai di hotel The Trawangan Resort**

Terakhir, seperti yang di aplikasikan oleh hotel Aston Sunset Beach Resort Gili Trawangan, The Trawangan Resort juga menerapkan konsep ramah lingkungan dengan tidak lagi memberikan botol air pada tamu. Memberikan air dalam bentuk botol kepada tamu adalah salah satu bentuk ketidakramahan kepada lingkungan karena akan menambah plastik. Penggantinya adalah dengan menyediakan gallon air disetiap titik strategi dan didepan kamar dimana para tamu bisa mengisi ulang botol sendiri yang dimiliki atau disediakan juga gelas dari hotel. Ini akan mengurangi sampah plastic yang dihasilkan.

### **Pembahasan**

Berdasarkan temuan yang telah dijelaskan sebelumnya, dapat dikatakan bahwa hotel-hotel yang menjadi objek penelitian ini yaitu Aston Sunset Beach Resort Trawangan, Jambuluwuk Oceano, dan The Trawangan Resort telah mengimplementasikan CSR dalam menjalankan bisnisnya. Dapat dilihat juga metode penerapan yang sama diterapkan oleh hotel-hotel tersebut. Terlihat bahwa pada umumnya, kegiatan CSR dilakukan berdasarkan adanya momentum acara tertentu dan juga berdasarkan kejadian diluar dugaan seperti bencana alam. Terlihat bahwa ketiga hotel tersebut melakukan inisiatif kegiatan yang sama pada bencana alam gempa Lombok 2018 dengan memberikan donasi dan pengiriman perwakilan hotel sebagai relawan. Program CSR juga pada umumnya dilakukan berdasarkan momentum acara seperti acara keagamaan dan juga acara hari jadi hotel. Seperti yang dilakukan oleh Aston Sunset Beach Resort Trawangan dan Jambuluwuk Oceano, kedua hotel ini secara konsisten melakukan aksi perduli dengan berbagi takjil dan makanan berbuka pada bulan Ramadhan untuk masyarakat sekitar. Tidak hanya itu, kedua hotel tersebut juga selalu menyumbangkan hewan qurban untuk disembelih pada momentum hari raya idul adha. Pada momentum lain, kedua hotel ini juga memanfaatkan momentum hari jadi hotel untuk melakukan kegiatan CSR yaitu berbagi pada panti asuhan. Kedua hotel terjun ke panti



asuhan sekitar yang ada di Lombok untuk memberikan donasi berupa makanan, baju bahkan uang.

Lebih lanjut, ketiga hotel yang menjadi objek kajian juga telah menerapkan konsep CSR pada lingkungan. Dimana dua hotel yaitu Aston Sunset Beach Resort Trawangan dan Jambuluwuk Oceano bekerjasama dengan pihak ketiga untuk pengelolaan sampah yang bisa didaur ulang sehingga tidak mencemari lingkungan. Kedua hotel ini bekerjasama dengan Gili Eco Trust. Disamping itu kedua hotel ini dengan rutin melakukan program bersih pantai dengan tujuan membersihkan sampah yang ada disekitaran pulau sehingga menjadi lebih bersih. Selain itu, kesamaan terjadi antara Aston Sunset Beach Resort Trawangan dan Trawangan beach resort dimana kedua hotel ini menerapkan konsep ramah lingkungan dengan tidak lagi memberikan botol plastic dan sedotan plastic pada tamu. Solusinya adalah dengan menyediakan air gallon untuk tamu bisa mengisi ulang minuman dengan wadah sendiri atau gelas yang telah disediakan. Adapun hal unkl dilakukan oleh Trawangan resort dimana hotel ini memanfaatkan sampah plastic dan bahkan kayu yang tidak terpakai di sekeliling pulau untuk menjadi kerajinan. Sampah tersebut di buat menjadi hiasan dinding dan taman yang meberikan nilai estetika tinggi untuk lingkungan hotel.

Jika merujuk Kembali pada masalah yang diangkat pada penelitian ini yaitu mengenai hubungan penerapak CSR oleh hotel dan konsep triple bottom line yang diinisiasi oleh Elkington 1997, dapat disimpulkan bahwa ketiga hotel tersebut yaitu Aston Sunset Beach Resort Trawangan, Jambuluwuk Oceano dan The Trawangan Resort telah memenuhi ketiga elemen pada konsep triple bottom line pada penerapan CSR yang dilakukan yaitu elemen sosioal (people), lingkungan (planet) dan ekonomi (Profit). Kegiatan CSR berupa donasi kepada panti asuhan sekitar seperti yang dilakukan oleh Aston Sunset Beach Resort Trawangan dan Jambuluwuk hotel telah meberikan dampak

terhadap komunitas sekitar. Begitu juga dengan keterlibatan hotel-hotel tersebut dalam penanganan korban bencana alam telah memberikan kontribusi yang baik pada porsinya. Untuk elemen lingkungan (Planet), ketiga hotel yang menjadi objek penelitian ini telah menerapkan aktivitas baik berkaitan dengan Kesehatan lingkungan. Bersih pantai, penanaman pohon, pengurangan penggunaan plastic serta inisiasi Kerjasama dengan NGO yang focus terhadap isu lingkungan adalah Langkah baik yang tepat untuk menyelamatkan lingkungan sekitar dari dampak lingkungan yang dihasilkan oleh berjalannya kegiatan hotel. Kemudian, untuk elemen ekoniomi (profit), terlihat bahwa sudah terpenuhi dengan melihat fakta bahwa situasi ekonomi di Gili Trawangan telah meningkat karena adanya peningkatan industri pariwisata yang terjadi dipulau (Irianto, 2011). Secara tidak langusng ketiga hotel ini telah menjadi contributor atas meningkatnya pendapatan ekonomi daerah ini karena telah beroperasi dan menerapkan konsep CSR dengan baik di Gili Trawangan.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Merujuk pada temuan serta Analisa data yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa penerapan tanggung jawab sosial (CSR) pada Industri perhotelan di Gili Trawangan telah lumrah dilakukan. Akan tetapi, Sebagian besar aktivitas penerapan tanggung jawab sosial di lakukan hanya pada momentum tertentu seperti pada hari raya keagamaan, hari jadi hotel, atau bahkan ketika terjadi sesuatu yang diluar dugaan seperti ketika adanya bencana alam. Penerapan konsep triple bottom line juga telah tersentuh pada masing-masing hotel. Namun jika melihat dari kebiasaan yang dilakukan, Kembali dijelaskan bahwa penerapannya masih berdasarkan pada kejadian atau momentum tertentu. Hotel-hotel yang ada di Gili trawangan menerapkan tanggung jawab yang baik pada lingkungan dengan inisiasi yang unik dan berdampak positif dengan melakukan kerja sama dengan komunitas non-profit yang ada di pulau. Pada



elemen sosial, masyarakat juga merasakan kontribusi berupa materil dan dukungan moril dari inisiasi yang dilakukan oleh hotel yang ada.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Adiati M. P. (2012). Program Corporate Social Responsibility Di Industri Hotel: Sebuah Keuntungan Atau Kerugian Untuk Hotel?. *Binus Business Review* Vol. 3 No.1, p. 502-512.
- [2] Apindo. (2016). *Dari CSR Menuju Bisnis Inklusif*. Guntur – Setiabudi Jakarta Selatan Indonesia, Apindo
- [3] Belo F. G., Banda W. J. M., Kamanga G. (2017). Corporate Social Responsibility (CSR) Practices in the Hospitality Industry in Malawi. *African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure*, Volume 6 (3).
- [4] Bryman A. (2012). *Social Research Method fourth edition*. Oxford New York: Oxford University press.
- [5] Elkington J. (1997). *Canibal With the Forks; The Triple Botom Line of 21 Century Business*. United Kindom : Capstone Publishing Limited, p. 74 st
- [6] Holmes M., Rachel D., Sonya R. G. (2010). Does the tourist care? A comparison of tourists in Koh Phi Phi, Thailand and Gili Trawangan, Indonesia. *Vol. 18, No. 2. p. 207-222*
- [7] Hidayati N. D. (2011). Pattern of Corporate Social Responsibility Programs: A Case Study. *Social Responsibility Journal*, Vol. 7 No. 1, p. 104-117
- [8] Irianto. (2011). Dampak pariwisata terhadap kehidupan social dan ekonomi masyarakat di Gili Trawangan Kecamatan pemenang kabupaten Lombok utara. *Jurnal bisnis dan kewirausahaan*, volume 7, no 3, p.188-196
- [9] Martínez P., Pérez A., Bosque I. R. (2013). Measuring Corporate Social Responsibility in Tourism: Development and Validation of An Efficient Measurement Scale in The Hospitality Industry. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, p. 365-385
- [10] Nurfajryiah. (2010). Implementasi Konsep Triple Botom Line Pada PT Pertamina (Persero). Thesis. Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora: Universitas Islam Negri SunanKalijaga Yogyakarta.
- [11] Pradipta N. P. N. (2010). Satuan Kajian Hukum Tentang Corporate Social Responsibility Dalam Hokum Bisnis Indonesia. *Jurnal Hukum Projistitia*, Volume 28 No. 2, p. 161195.
- [12] Santoso S. (2016). Konsep Corporate Social Responsibility Dalam Perspektif Konvensional Dan Fiqh Sosial. *Ahkam*, Volume 4, Nomor 1, p. 81-104.
- [13] Sugiyono. (2010) metode penelitian kuantitatif, qualiatif dan R&D. Bandung: Alfabeta
- [14] Untung B. (2014). *CSR dalam Dunia Bisnis*. CV Andi Offset: Yogyakarta, Indonesia.
- [15] Wijaya I. B. P., Mustika M. D. S. (2102) Pengaruh Jumlah Kunjungan Wisatawan, Lama Tinggal, dan Pengeluaran Wisatawan Manca Negara Terhadap Pendapatan Sektor.