

Perumusan Program *Corporate Social Responsibility* (CSR) Penanaman Bakau di Hutan Mangrove Oleh Hotel Grand Sahid Jaya Jakarta

Mutia Ulfani ^{1,*}, Asmara Sudomo ¹

¹Manajemen Administrasi Akademi Sekretari dan Manajemen Bina Insani; Jl. Siliwangi No 6 Rawa Panjang Bekasi Timur 17114 Indonesia. Telp. (021) 82436886 / (021) 82436996. Fax. (021) 82400924; e-mail: mutiaulfani@gmail.com, asmarasudomo@yahoo.com

* Korespondensi: e-mail: asmarasudomo@yahoo.com

Diterima: 05 Januari 2018; Review: 15 Januari 2018; Disetujui: 2 Februari 2018

Cara sitasi: Ulfani M, Sudomo A. 2018. Tahapan Perumusan Program *Corporate Social Responsibility* Penanaman Bakau di Hutan Mangrove Oleh Hotel Grand Sahid Jaya Jakarta. *Jurnal Mahasiswa Bina Insani*. 2 (2): 146 – 159

Abstrak: Pada era saat ini, *Corporate Social Responsibility* (CSR) merupakan sebuah program tanggung jawab sosial yang sudah tidak asing di Indonesia. Perusahaan memiliki tanggung jawab sosial kepada komunitas disekitarnya untuk memberikan sesuatu pada lingkungan, karena perusahaan telah mengambil banyak dari lingkungan dan sudah waktunya perusahaan mengembalikan kepada lingkungan. CSR adalah sebuah program yang dilakukan oleh perusahaan dan perlu adanya tahapan dalam penerapan. Tahapan perumusan program CSR dibuat agar terjadi sebuah proses kelola yang baik. Oleh karena itu, penelitian ini membahas mengenai tahapan perumusan program CSR penanaman bakau yang dilakukan oleh Hotel Grand Sahid Jaya Jakarta. Terdapat empat tahapan perumusan program CSR yaitu perencanaan, menerapkan, evaluasi, dan membina hubungan baik dengan pihak terkait. Selain membahas mengenai tahapan perumusan, Hotel Grand Sahid Jaya Jakarta juga memiliki indikator keberhasilan program CSR yaitu jumlah karyawan yang berpartisipasi, serta jumlah like dan komentar di media sosial.

Keywords: *Corporate Social Responsibility*, tahapan perumusan, indikator keberhasilan

Abstract: In the current era, *Corporate Social Responsibility* (CSR) is a social responsibility program that is familiar in Indonesia. The company has a social responsibility to the surrounding community to deliver something to the environment, because the company has taken a lot from the environment and it is time for the company to return to the environment. CSR is a program undertaken by the company and the need for stages of implementation. The stages of CSR program formulation are made in order for a good governance process to occur. Therefore, this study discusses the stages of formulation of mangrove planting CSR program conducted by Hotel Grand Sahid Jaya Jakarta. There are four stages of CSR program formulation that is planning, implementing, evaluating, and fostering good relations with related parties. In addition to discussing the stages of formulation, Grand Sahid Jaya Hotel Jakarta also has a success indicator of CSR program that is the number of employees participating, as well as the number of likes and comments on social media.

Keywords: *Corporate Social Responsibility*, stages of formulation, indicators of success

1. Pendahuluan

Pada era saat ini *Corporate Social Responsibility* (CSR) merupakan sebuah program tanggung jawab sosial yang sudah tidak asing di Indonesia. Program tersebut biasanya dilakukan oleh Public Relations yang dimiliki oleh sebuah perusahaan. CSR sekarang mulai dilakukan oleh setiap perusahaan. Perusahaan memiliki tanggung jawab sosial kepada komunitas disekitarnya untuk memberikan sesuatu pada lingkungan,

karena perusahaan telah mengambil banyak dari lingkungan dan sudah waktunya perusahaan mengembalikan kepada lingkungan. CSR harus dijalankan dengan komitmen dan secara berkelanjutan.

Selain untuk melakukan tanggung jawab sosial, melalui CSR perusahaan dapat menjadikannya sebuah strategi dalam dunia usaha, karena dengan adanya program tanggung jawab sosial tersebut saat ini setiap perusahaan dapat bersaing secara positif. Perusahaan dapat bersaing secara positif karena setiap program CSR, antar perusahaan menjadi berlomba-lomba membantu lingkungan maupun masyarakat. Pada akhirnya melalui program CSR terbentuklah pemikiran masyarakat bahwa perusahaan merupakan sosok yang memiliki jiwa sosial sehingga akan ada banyak yang simpati dengan perusahaan, nama perusahaan menjadi baik bahkan akan ada banyak yang membeli atau menggunakan jasa dari perusahaan. Adapun kegiatan sosial yang dapat dilakukannya ada berbagai bentuk diantaranya membangun sarana pendidikan, meningkatkan kesehatan masyarakat atau bahkan mengadakan sebuah program yang berhubungan dengan sumber daya alam. Kegiatan sosial ini bagi perusahaan bukan tanpa tujuan, perusahaan merasa memiliki andil dalam menjaga lingkungan tempat perusahaannya berdiri. Selain itu, perusahaan merasa bahwa telah meraup keuntungan didalam kegiatan usaha yang dijalani, sehingga karena hal tersebutlah perusahaan menggerakkan sisi kepedulian untuk berbagi kepada mereka yang membutuhkan.

PT Hotel Sahid Jaya International Tbk adalah sebuah perusahaan yang mengoperasikan Hotel Grand Sahid Jaya Jakarta. PT Hotel Sahid Jaya International Tbk bergerak pada bidang industri perhotelan dan pariwisata. Hotel Grand Sahid Jaya Jakarta menginginkan ikut serta dalam hal berbakti dengan lingkungan dan masyarakat, karena pada dasarnya masyarakat selaku pihak yang mendukung kegiatan operasional hotel. Selain itu, pihak hotel merasa perlu melakukan kegiatan sosial yang berhubungan dengan lingkungan hidup mengingat sedang digalakkan cinta terhadap lingkungan. Hotel Grand Sahid Jaya Jakarta juga merasa Daerah Khusus Ibukota Jakarta di bagian utara saat ini sering mengalami banjir akibat laut pasang (banjir rob) dan abrasi. Maka terciptalah sebuah program CSR yang diberi nama “Penanaman Bakau di Hutan Mangrove”. Acara tersebut rutin diadakan setiap tahunnya oleh Hotel Grand Sahid Jaya Jakarta. Berdasarkan pembahasan tersebut, maka judul yang diajukan untuk penelitian ini adalah “Perumusan Program *Corporate Social Responsibility* (CSR) Penanaman Bakau di Hutan Mangrove Oleh Hotel Grand Sahid Jaya Jakarta”.

Berdasarkan latar belakang maka rumusan masalah yang dapat disimpulkan adalah bagaimana tahapan perumusan program CSR Penanaman Bakau di Hutan Mangrove oleh Hotel Grand Sahid Jaya Jakarta? Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui tahapan perumusan program CSR Penanaman Bakau di Hutan Mangrove oleh Hotel Grand Sahid Jaya Jakarta. Bagi perusahaan kegunaan penelitian ini adalah memberikan gambaran dan masukan untuk mengevaluasi program CSR di kemudian hari. Bagi pembaca kegunaan penelitian ini adalah menjadi bahan informasi untuk melakukan kegiatan CSR, dapat dijadikan referensi dan memperluas wawasan pembaca dengan adanya program CSR yang diselenggarakan oleh salah satu perusahaan industri perhotelan dan pariwisata di Jakarta.

A. Pengertian *Corporate Social Responsibility* (CSR)

Corporate Social Responsibility adalah komitmen perusahaan atau dunia bisnis untuk berkontribusi dalam pengembangan ekonomi yang berkelanjutan dengan memperhatikan tanggung jawab sosial [Situmeang, 2016:9]. Tanggung jawab sosial

perusahaan atau *corporate social responsibility* (CSR) pada dasarnya adalah sebuah kebutuhan bagi korporat untuk dapat berinteraksi dengan komunitas lokal sebagai bentuk masyarakat secara keseluruhan [Rudito dan Famiola, 2013:1]. Merupakan suatu komitmen berkelanjutan dari dunia usaha untuk bertindak etis dan memberikan kontribusi kepada pengembangan ekonomi dari komunitas setempat ataupun masyarakat luas [Untung, 2014:3].

B. Manfaat Program CSR

Terdapat lima manfaat bagi perusahaan dengan adanya program CSR. Manfaat-manfaat tersebut adalah: a) mempertahankan dan mendongkrak reputasi dan image perusahaan, b) layak mendapatkan *Social Licence to Operate*, c) memperbaiki hubungan dengan stakeholder, d) menjaga hubungan baik dengan pemerintah daerah, e) peluang menerima penghargaan dari berbagai pihak [Situmeang, 2016:81]. Manfaat CSR adalah: a) reputasi meningkat, b) nilai pemegang saham bertambah, c) para karyawan termotivasi dan bahagia [Butterick, 2012:97].

C. Jenis-jenis Program CSR

Jenis-jenis CSR terbagi menjadi tiga kategori sebagai berikut: 1) Kategori pertama mengkaitkan brand atau merek sebuah produk yang di produksi sebuah perusahaan dalam program CSR yang dilaksanakan. Perusahaan dalam hal ini berusaha memperkenalkan dan memberitahu mengenai merek produk melalui kegiatan-kegiatan sosial bentuknya seperti promosi yang dibungkus niat-niat sosial. Masyarakat dalam hal ini diharapkan menjadi kenal dengan merek produk dan menjadi konsumen merek produk karena telah merasakan produk secara langsung saat program CSR dilaksanakan. Di dalam kategori ini, kegiatan sosial yang dijalani dapat menjaga daya saing merek suatu produk, menjadikan program CSR yang dilaksanakan sebagai pengubah pola pikir dan perilaku masyarakat. Hasil dari program CSR yang dijalankan dapat dirasakan secara langsung oleh perusahaan dan masyarakat. 2) Kategori kedua, pada jenis program CSR di kategori kedua ini terkadang disebut sebagai hubungan kemasyarakatan. Program CSR yang dipilih pada kategori kedua ini seringkali bersumber pada hasil mendengarkan keinginan masyarakat tempat perusahaan beroperasi. Melalui jenis program CSR ini masyarakat atau sasaran sebagai penerima program akan merasakan manfaat secara langsung dan perusahaan merasakan manfaat tak langsung. Manfaat tak langsung yang dirasakan perusahaan berupa dukungan masyarakat, citra dan penanggulangan risiko reputasi perusahaan. Jenis kegiatan dalam kelompok hubungan kemasyarakatan ini mencakup: A). Pembangunan masyarakat dan peningkatan kompetensi melalui pemberian dukungan pada pendidikan dasar dan kejuruan, penyelenggaraan program pelatihan kerja di bidang wirausaha untuk menjadikan masyarakat mandiri apabila terjadi keterbatasan lapangan pekerjaan, serta pemanduan dan pelatihan bagi UKM (Usaha Kecil dan Menengah) dalam menerapkan sistem akuntansi, praktik terbaik, tata kelola perusahaan yang baik dan pengendalian mutu. B). Program terkait keselamatan lingkungan, kesejahteraan masyarakat, kesehatan dan keselamatan masyarakat. Kegiatan dalam program ini dapat melalui pemberian dukungan perubahan pada perilaku dan pola pikir. C). Kegiatan sukarela melalui proyek kemasyarakatan yang dilakukan oleh karyawan perusahaan dalam melakukan kegiatan sukarela di waktu luangnya yang didukung oleh pihak perusahaan. Melalui hal ini perusahaan akan mendapatkan apresiasi oleh banyak pihak karena telah mampu menggerakkan para karyawan untuk melakukan bakti kepada masyarakat dan karyawan

merasa senang karena telah diikutsertakan dalam kegiatan yang diadakan oleh perusahaan. Setelah adanya kegiatan karyawan yang melakukan bakti kepada masyarakat maka timbul pribadi karyawan yang setia kepada perusahaan (karena para karyawan merasa dihargai dengan diikutsertakan dalam kegiatan yang diadakan perusahaan), meningkatkan kebanggaan bagi karyawan dan perusahaan, serta sebuah sarana yang efektif untuk mempertahankan sumber daya manusia yang andal. 3). Kategori ketiga, pada kategori ketiga perusahaan lebih memilih tindakan filantropi yang seringkali disebut sebagai CSR tradisional. Di dalam kategori ini kegiatan yang dilakukan berupa hibah tunai atau sumbangan, misalnya apabila terjadi musibah nasional. Jenis program CSR ini hanya memberikan manfaat sesaat tanpa adanya keberlanjutan. Contoh dari program tersebut adalah sunatan massal atau kegiatan khitan secara gratis. Pelaksanaan program CSR jenis ini seringkali terjadi disaat adanya kebutuhan khusus dan dalam proses pelaksanaannya sulit dipantau. Didalam mengukur keberhasilan program CSR jenis ini pun biasanya sulit dilakukan dan lebih buruknya kerap kali dana disalahgunakan. Maksud dari kebutuhan khusus adalah di saat adanya bencana alam, perang dan sebagainya yang menimpa suatu daerah. Maksud dari pelaksanaannya sulit dipantau adalah ketika perusahaan memberikan hibah tunai atau sumbangan untuk penerima dana, namun hal ini perlu melalui beberapa proses di dalam perusahaan dan dalam proses ini melalui beberapa pihak sehingga kemungkinan terjadinya penyimpangan, penyuapan dan penggelapan dana sangat besar [Urip, 2014:56].

D. Tahapan Perumusan Program CSR

Tahapan perumusan program CSR ada 5 (lima) yang dapat dijelaskan sebagai berikut: 1). Pendekatan awal kepada masyarakat, Pendekatan awal kepada masyarakat adalah hal yang utama dilakukan dalam membuat program CSR agar terjalin komunikasi dan relasi yang baik, sehingga akan timbul rasa saling percaya juga memiliki satu sama lain melalui proses pendekatan awal.. 2). Identifikasi masalah dan kebutuhan masyarakat, yang akan dijadikan dasar dalam merumuskan program CSR adalah hal penting bagi perusahaan karena melalui identifikasi masalah dan kebutuhan masyarakat perusahaan akan mampu menciptakan sebuah program CSR yang sesuai dengan harapan masyarakat sekitar. 3). Perumusan rencana aksi, dapat ditentukan melalui program yang akan ditetapkan sebaiknya memperhatikan aspirasi masyarakat. 4). Menerapkan program yang telah disepakati bersama, pada tahap ini pendekatan awal kepada masyarakat melalui proses beberapa kali pertemuan yang telah dilakukan dianggap telah berhasil karena sudah mencapai titik pelaksanaan program, tahap mengidentifikasi masalah juga telah dianggap tepat sehingga timbul rencana aksi yang mampu mengeluarkan strategi, kebijakan serta anggaran dan kemudian rencana aksi diterapkan secara langsung di lapangan. 5). Evaluasi atau menilai sejauh mana keberhasilan pelaksanaan program CSR di lapangan menilai sejauhmana keberhasilan pelaksanaan program CSR di lapangan atau evaluasi merupakan tahapan yang terakhir dalam pelaksanaan program CSR. Perusahaan perlu melakukan pengukuran sejauh mana program yang telah dilakukan berhasil atau berjalan sesuai dengan harapan [Syafrizal dalam Situmeang, 2016:40].

E. Indikator Keberhasilan Program CSR

Indikator keberhasilan program CSR adalah: 1). Bentuk-bentuk kebersamaan yang dijalin antara pihak-pihak pemerintah, perusahaan dan komunitas lokal yang

tergambar dalam partisipasi. Partisipasi bukan hanya dilihat dari komunitas lokal saja yang merupakan inti dari sasaran program CSR. Namun, semua pihak yang terlibat dalam program CSR juga berperan penting dalam keberhasilan program CSR. Partisipasi dijadikan indikator keberhasilan suatu program CSR yang berarti perusahaan harus membuat target partisipasi program CSR. Target partisipasi dibuat dari hasil pertimbangan beberapa hal seperti menetapkan jumlah persentase partisipan. Program CSR dapat dikatakan berhasil bila pemerintah dan mitra perusahaan sebagai pihak partisipan dapat menerima secara baik atau mendukung program CSR yang dijalankan oleh perusahaan. 2). Keberlanjutan program CSR. Keberlanjutan dalam hal ini adalah program CSR yang dilakukan pertama kali dapat memberikan hasil yang baik sehingga program CSR akan berlanjut di kemudian hari dengan menyesuaikan perubahan-perubahan sosial dan budaya yang berkembang pada masyarakat. Di dalam keberlanjutan juga ada peran dari indikator partisipasi karena bila terdapat banyak partisipasi tentu program CSR akan terus berlanjut dan program yang dilaksanakan selanjutnya akan lebih mudah dijalani. Sebuah program CSR dikatakan berkelanjutan pun dilihat dari program yang dijalani saat ini bukan hanya dirasakan oleh generasi pada masa sekarang saja, akan tetapi dapat dirasakan juga oleh generasi yang akan datang [Rudito, 2013:151].

2. Metode Penelitian

Data primer merupakan sebuah data utama dalam kegiatan penelitian. Data primer terbagi menjadi dua yaitu: 1). Data primer aktif merupakan hasil wawancara secara langsung dengan *Assistant Employee Relations Manager* mengenai manfaat, bentuk, tahapan perumusan, indikator keberhasilan, dan evaluasi program CSR yang diadakan oleh perusahaan. 2). Data primer pasif merupakan hasil observasi atau mengamati secara langsung kegiatan yang berhubungan dengan manfaat, bentuk, tahapan perumusan, indikator keberhasilan program CSR yang diadakan oleh perusahaan. Jenis data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini berupa gambaran umum mengenai perusahaan, struktur organisasi, visi dan misi, serta program CSR penanaman bakau di hutan mangrove yang selama ini dilakukan.

Teknik pengumpulan data menggunakan: 1). Observasi, adalah proses pengumpulan data berupa mengamati secara langsung manfaat, bentuk, tahapan perumusan, indikator keberhasilan dan evaluasi program CSR yang diadakan oleh perusahaan. 2). Wawancara, adalah pengumpulan data dengan cara memperoleh data-data melalui sistem wawancara atau tanya jawab dengan *Assistant Employee Relations Manager* yang memahami manfaat, bentuk, tahapan perumusan, indikator keberhasilan dan evaluasi program CSR yang diadakan oleh perusahaan. 3). Studi pustaka, dalam penelitian ini juga memerlukan data yang berasal dari buku-buku hubungan masyarakat (*public relations*), *corporate social responsibility*, dan lain-lain.

Teknik Analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan data kualitatif, ini dilakukan secara deskriptif dengan membandingkan teori dengan hasil penelitian dan disampaikan secara naratif mengenai tahapan perumusan program CSR penanaman bakau di hutan mangrove.

Sumber data primer hanya dibatasi pada *Assistant Employee Relations Manager* (AERM). Sedangkan, topik pembahasan hanya dibatasi pada tahapan perumusan program CSR penanaman bakau di hutan mangrove oleh Hotel Grand Sahid Jaya Jakarta, yang beralamat di Jalan Jenderal Sudirman No. 86, Jakarta Pusat, Daerah

Khusus Ibukota Jakarta. Waktu penelitian adalah tanggal 7 November 2016 sampai dengan 30 November 2016 selama 23 hari.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Pengertian CSR (*Corporate Social Responsibility*)

Berdasarkan teori, CSR adalah komitmen berkelanjutan dalam kontribusi dan interaksi perusahaan dengan komunitas lokal untuk bertindak etis dalam pengembangan ekonomi dengan memperhatikan tanggung jawab sosial. Hasil wawancara yang didapat dari Assistant Employee Relations Manager, CSR di Hotel Grand Sahid Jaya Jakarta adalah kegiatan sosial yang diadakan atas dasar tanggung jawab secara sosial kepada masyarakat sekitar yang telah mendukung kegiatan operasional hotel dan harus ada kelanjutan di masa mendatang. Kesimpulannya, keduanya menyatakan bahwa CSR adalah tanggung jawab sosial yang dilakukan kepada masyarakat sekitar atau komunitas lokal dan harus adanya keberlanjutan. Berdasarkan kesimpulan maka pengertian CSR yang terdapat dalam teori dengan hasil wawancara memiliki kesesuaian. Pada dasarnya memang setiap kegiatan CSR yang dilakukan oleh perusahaan melibatkan masyarakat eksternal perusahaan dan harus berlanjut, agar ada dampak yang terasa di kemudian hari baik untuk perusahaan maupun masyarakat yang menerima program CSR. Selain itu, perusahaan harus melakukan kegiatan tanggung jawab sosial agar dapat membantu pihak-pihak yang perlu dibantu atau ikut melestarikan lingkungan karena selama ini banyak perusahaan yang telah beroperasi melakukan perusakan terhadap lingkungan, menimbulkan lingkungan yang bising atau masalah lainnya sehingga mengganggu masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi manfaat program CSR adalah sesuai dengan teori. Walaupun diteori menjelaskan enam manfaat sedangkan dihasil observasi hanya terdapat tiga manfaat, namun setelah dianalisa tiga manfaat program CSR dari hasil observasi memiliki enam manfaat program CSR dalam teori. Hal itu terbukti sebagai berikut: A). Reputasi dan peluang meraih penghargaan. Manfaat pertama program CSR pada teori maupun hasil observasi adalah reputasi, sehingga kesimpulannya antara teori dengan hasil observasi memiliki kesesuaian. Berdasarkan pernyataan dari AERM di Hotel Grand Sahid Jaya Jakarta bahwa pihak hotel merasakan manfaat program CSR dari segi reputasi. Melalui adanya program CSR, Hotel Grand Sahid Jaya Jakarta memiliki reputasi yang tetap terjaga bahkan lebih meningkat hal ini terbukti pada bulan Juni 2015 dan 2016 Grand Sahid Jaya Jakarta mendapatkan *Corporate Image Awards* di National Hotel Chain Category. *Corporate Image Awards* adalah sebuah penghargaan yang diberikan kepada perusahaan yang berhasil menjaga citra perusahaan yang konsisten. Penghargaan dilakukan dengan hasil survei yang dilakukan oleh salah satu media terkemuka di Indonesia yakni Tempo Media Group, yang bekerja sama dengan Frontier Consulting Group. Survei tersebut melibatkan empat kategori responden yang terdiri dari manajemen perusahaan, investor, jurnalis, dan publik. Total responden yang terlibat survei ada 3.525 responden. Survei terdiri dari empat kriteria yakni Quality, Performance, *Social Responsibility*, dan *Attractiveness*. Didalam dimensi Quality terdiri dari empat atribut yakni perhatian terhadap konsumen tinggi, Produk/Jasa berkualitas tinggi, perusahaan yang dapat dipercaya, dan perusahaan yang inovatif. Sementara itu, untuk dimensi Performance terdiri dari dua atribut yakni perusahaan yang memiliki peluang untuk tumbuh dan berkembang dan perusahaan yang dikelola dengan baik, sedangkan untuk dimensi *Responsibility* juga terdiri dari dua atribut yaitu perusahaan yang peduli dengan lingkungan dan perusahaan yang memiliki tanggung jawab sosial.

Terakhir, dimensi Attractiveness terdiri dari dua atribut, yaitu perusahaan merupakan tempat kerja idaman dan perusahaan memiliki karyawan yang berkualitas. Melalui penerimaan penghargaan yang terdapat di hasil observasi, maka manfaat program CSR kelima diteori yaitu memiliki peluang untuk menerima penghargaan dari berbagai pihak dengan reputasi yang ada di teori dan hasil observasi adalah saling berkaitan. Selain itu, sebetulnya program CSR yang diadakan oleh Hotel Grand Sahid Jaya Jakarta juga langkah untuk memperoleh penghargaan. B). Layak mengoperasikan perusahaan. Berdasarkan teori, manfaat kedua dari diadakannya program CSR adalah layak mendapatkan *social licence to operate*. Sedangkan, menurut hasil observasi manfaat kedua dari diadakannya program CSR adalah mendapatkan dukungan mengoperasikan hotel. Walaupun kata-kata yang digunakan berbeda, namun memiliki arti yang sama. Kesimpulannya antara teori dengan hasil observasi adalah sesuai. Hal ini dapat dilihat dari Hotel Grand Sahid Jaya Jakarta telah melakukan program CSR yang berguna untuk penerima program CSR. Melalui hal itu pihak hotel mendapatkan rasa simpati sampai dukungan dari masyarakat untuk mengoperasikan hotel. Dukungan tersebut berupa hotel diberikan kebebasan dalam beroperasi seperti biasa di kawasan Jendral Sudirman, Jakarta. C). Memperbaiki hubungan dengan stakeholder. Manfaat ketiga dalam teori yaitu memperbaiki hubungan dengan stakeholder. Walaupun tidak terdefiniskan di hasil wawancara dengan AERM, tetapi sesungguhnya manfaat tersebut ada. Hal itu terbukti pada peraih penghargaan *Corporate Image Award* tahun 2015, serta tahun 2016. Hotel Grand Sahid Jaya Jakarta memiliki reputasi yang baik di mata stakeholder, media massa dan pelanggan karena survei untuk memberikan penghargaan tersebut dilakukan melalui keterlibatan empat kategori responden yang terdiri dari manajemen perusahaan, investor, jurnalis, dan publik. Melalui reputasi yang terdapat diteori maupun hasil observasi, hubungan dengan stakeholder seperti pemegang saham yang terdapat pada teori akan menjadi baik. Hal itu terbukti dari reputasi yang terjaga membuat saham menjadi naik seperti yang terdapat di Kinerja Pergerakan Saham 2015 pada annual report tahun 2015 milik Hotel Grand Sahid Jaya Jakarta. Selain itu, hubungan dengan konsumen juga menjadi baik, hal ini dapat dilihat pada tanggal 7 November 2016 Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi Republik Indonesia mempercayai Hotel Grand Sahid Jaya untuk tempat mengadakan acara Rembuk Desa sekaligus menyewa seluruh kamar di Hotel Grand Sahid Jaya Jakarta. Kemudian hubungan dengan media massa pun baik, karena media massa selalu memberitakan hal yang positif mengenai Hotel Grand Sahid Jakarta. Hal ini dapat dilihat dari klipping yang disusun dari hasil pemberitaan media cetak mengenai Hotel Grand Sahid Jaya Jakarta. Melalui program CSR penanaman bakau pula kini Hotel Grand Sahid Jaya Jakarta memiliki hubungan baik dengan salah satu pemerintah daerah DKI Jakarta yaitu Dinas Kelautan dan Pertanian Provinsi DKI Jakarta D). Nilai pemegang saham. Sesungguhnya manfaat kelima dari program CSR di teori yaitu meningkatkan nilai pemegang saham, memiliki keterkaitan dengan manfaat pertama dari program CSR di teori maupun hasil observasi yaitu reputasi. Reputasi memberikan dampak peningkatan nilai pemegang saham. Menurut AERM reputasi yang meningkat dapat ikut menaikkan saham maka sebetulnya hal ini juga menjadi salah satu manfaat diadakannya program CSR. Kinerja Pergerakan Saham 2015 pada annual report tahun 2015 milik Hotel Grand Sahid Jaya Jakarta, sebagian besar kondisi saham hotel tahun 2015 dari bulan Januari s/d Desember jika dibandingkan dengan tahun 2014 adalah meningkat. Hal ini tidak lepas dari dampak adanya kegiatan-kegiatan positif yang dilakukan oleh hotel, salah satu kegiatan positif yang dilaksanakan dan pada akhirnya

membawa dampak yang positif pula yaitu program CSR yang diadakan hotel. E). Karyawan termotivasi, bahagia dan tidak jenuh. Manfaat yang terakhir dari program CSR pada teori adalah karyawan termotivasi dan bahagia, sedangkan manfaat terakhir dari program CSR di hasil observasi adalah karyawan merasa tidak jenuh. Meskipun keduanya menggunakan kata yang berbeda, namun kata-kata tersebut memiliki tujuan yang sama yaitu untuk membuat karyawan merasa terlibat dalam program CSR dan merasa tidak jenuh dalam bekerja serta melupakan sejenak mengenai tekanan pekerjaan. Terdapat rasa penghargaan tersendiri yang dirasakan oleh karyawan dari dilibatkannya dalam kegiatan yang diadakan oleh hotel. Bukti dari semua itu ada banyaknya karyawan yang tidak merasa jenuh dengan bekerja di Hotel Grand Sahid Jaya Jakarta karena adanya kegiatan lain selain bekerja salah satunya yaitu program CSR, bahkan sudah ada yang mencapai puluhan tahun bekerja di sana. Contohnya adalah menurut hasil wawancara dengan HRM (Human Resource Manager) yang sudah bekerja di Hotel Grand Sahid Jaya Jakarta selama 22 tahun dan tidak merasa jenuh bekerja dengan adanya kegiatan-kegiatan yang diadakan pihak manajemen, seperti program CSR yang melibatkan karyawan dalam pelaksanaannya.

3.2 Jenis Program CSR

Jenis program CSR dari hasil observasi terdapat dua jenis program CSR yang dipilih oleh pihak hotel. Jenis Program CSR yang dipilih adalah kategori kedua (pembangunan masyarakat yang dapat dilakukan oleh karyawan maupun masyarakat), dan kategori ketiga (tindakan filantropi) pada teori. Dijelaskan sebagai berikut: A) Kategori pertama, jenis program CSR kesatu pada teori adalah kategori pertama (perusahaan memperkenalkan dan memberitahu mengenai merek produk melalui kegiatan-kegiatan sosial atau seperti promosi yang dibungkus niat-niat sosial). Jenis program CSR ini tidak mungkin dijalani oleh Hotel Grand Sahid Jaya Jakarta, karena Hotel Grand Sahid Jaya Jakarta adalah sebuah industri yang menawarkan pelayanan jasa dalam hal penginapan. Jadi, tidak mungkin menjalankan jenis program CSR kategori pertama (perusahaan memperkenalkan dan memberitahu mengenai merek produk melalui kegiatan-kegiatan sosial atau seperti promosi yang dibungkus niat-niat sosial) pada teori karena Hotel Grand Sahid Jaya Jakarta tidak memiliki produk yang diproduksi dan dijual secara bebas melalui pemasaran tertulis, lisan maupun audio visual oleh hotel. Jika dilihat dari hal produksi memang Hotel Grand Sahid Jaya memiliki produk dalam bentuk: makanan dan perlengkapan mandi. Namun, semua hal tersebut tidak lepas dari bentuk pelayanannya kepada pelanggan yang menginap di Hotel Grand Sahid Jaya Jakarta. B) Kategori kedua, jenis program CSR kedua di teori yaitu kategori kedua (pembangunan masyarakat yang dapat dilakukan oleh karyawan maupun masyarakat). Berdasarkan jenis program CSR itu, Hotel Grand Sahid Jaya Jakarta memiliki program CSR yang berhubungan dengan pembangunan masyarakat yaitu penanaman bakau di hutan mangrove. Program CSR terkait lingkungan hidup masuk ke dalam pembangunan masyarakat karena selain membangun masyarakatnya tentu juga akan membangun lingkungannya. Program CSR ini juga mengkaitkan karyawan dalam pelaksanaannya. Akhir-akhir ini didaerah manapun yang berbatasan langsung dengan laut sedang digalakkan penanaman bakau, khususnya daerah utara Jakarta. Oleh karena itu, banyak perusahaan yang melakukan program penanaman bakau tidak terkecuali Hotel Grand Sahid Jaya Jakarta yang juga turut andil dalam melaksanakan penanaman bakau. Penanaman bakau sendiri dijadikan program CSR bagi Hotel Grand Sahid Jaya Jakarta. Program CSR ini dirasa telah sesuai dengan

kondisi Jakarta yang saat ini sering terjadi banjir, terutama di Jakarta Utara. C) Kategori ketiga, jenis program CSR yang terakhir di teori adalah kategori ketiga (tindakan filantropi). Menurut AERM Hotel Grand Sahid Jaya Jakarta memiliki program CSR tersebut. Program CSR itu berkaitan dengan karyawan. Pihak hotel melakukan kunjungan ke rumah karyawan yang telah pensiun dan membutuhkan bantuan dalam segi dana maupun kebutuhan pokok. Namun, menurut teori yang berlaku program CSR ini bukanlah kegiatan CSR melainkan *employee relations* karena kegiatan ini dari karyawan untuk karyawan, bukan dari karyawan untuk masyarakat. Seharusnya program CSR yang oleh karyawan dilakukan atas dasar bakti kepada masyarakat bukan bakti kepada sesama karyawan. Kembali kepada pengertian CSR sebagai tanggung jawab sosial perusahaan yang dapat dilakukan oleh karyawan perusahaan maupun masyarakat sendiri sebagai penerima program CSR untuk menciptakan perubahan dalam lingkungan sekitar perusahaan. Selain program CSR terkait karyawan yang dianggap sebagai jenis program CSR kategori ketiga (tindakan filantropi) di teori. Hotel Grand Sahid Jaya Jakarta juga memiliki program CSR lain yang dianggap sebagai jenis program CSR kategori ketiga (tindakan filantropi) di teori. Ternyata jika dianalisa hal ini memang benar termasuk jenis program CSR kategori ketiga (tindakan filantropi atau kegiatan yang dilakukan berupa hibah tunai atau sumbangan) pada teori. Jenis program CSR itu adalah berbagi dengan sesama dan penerima program CSR yaitu anak yatim piatu. Berbagi dengan anak yatim masuk ke dalam jenis CSR kategori ketiga karena berbagi dengan anak yatim piatu termasuk kegiatan philanthropy atau CSR tradisional dengan cara sumbangan atau hibah secara tunai. Hotel Grand Sahid Jaya Jakarta dalam melakukan berbagi dengan anak yatim seringkali memberikan bantuan dalam bentuk dana, barang maupun makanan. Menurut hasil observasi selain berbagi dengan anak yatim piatu, Hotel Grand Sahid Jaya Jakarta juga turut andil ketika terjadi musibah diberbagai daerah di Indonesia, contohnya banjir yang terjadi di Garut pada tahun 2016.

3.3 Tahapan Perumusan Program CSR

Teori memaparkan bahwa tahapan perumusan program CSR terdapat lima dan pada hasil observasi terdapat empat tahapan perumusan program CSR. Walaupun antara teori dengan hasil observasi menunjukkan perbedaan dari segi jumlah tahapan perumusan program CSR. Namun, jika dianalisa kembali hampir setiap point memiliki kesamaan. Hanya jumlah tahapan, letak, dan penamaan saja yang berbeda antara teori dengan hasil observasi sebagai berikut: A) Pendekatan. Tahapan pertama perumusan program CSR di teori adalah pendekatan awal kepada masyarakat. Sedangkan, tahapan ini dalam hasil observasi disebut pendekatan dengan pihak-pihak terkait. Pendekatan berdasarkan hasil observasi masuk ke dalam tahapan perencanaan. Perbedaan tahapan ini antara teori dengan hasil observasi adalah letakpendekatan awal kepada masyarakatdalam teoribukan unsur yang utama dalam tahapan perumusan program CSR yang ada pada hasil observasi. Selain itu, meskipun dalam teori dinamakan pendekatan awal kepada masyarakat dan di hasil observasi pendekatan dengan pihak-pihak terkait namun setelah dianalisa tujuannya tetap sama yaitu untuk mendapatkan kedekatan bahkan keakraban dengan penerima program CSR penanaman bakau sebelum acara pelaksanaan program CSR penanaman bakau dilaksanakan. Kedekatan berguna untuk menghilangkan rasa canggung antara pihak penerima program CSR penanaman bakau dengan pihak hotel maupun sebaliknya. Hal ini juga penting untuk menyamakan pemikiran antara pihak hotel dengan pihak terkait untuk melakukan kesepakatan program CSR penanaman bakau yang akan dilaksanakan. Inti dari melakukan pendekatan sebelum melaksanakan

program CSR penanaman bakau yaitu untuk membangun komunikasi dan relasi agar terciptanya dukungan dari pihak terkait seperti penduduk sekitar yang berada dekat dengan lokasi hutan mangrove (warga yang tinggal di Pantai Indah Kapuk), Dinas Kelautan dan Pertanian Provinsi DKI Jakarta, serta Balai Pengelolaan Hutan Mangrove. Melalui pendekatan dengan terjun langsung (menemui penerima program CSR), pihak hotel dapat melakukan percakapan dan mendeteksi bahwa program CSR penanaman bakau yang akan dilaksanakan sudah tepat bagi penerima program CSR. Selain itu, pendekatan ini berguna pula untuk kelancaran program CSR yang akan diadakan pihak hotel. Pihak hotel berusaha mendekati terlebih dahulu penerima program CSR agar dapat diterima dengan baik dan dikenal oleh penerima program CSR. Setelah diterima dan dikenal maka membuat program yang akan dilaksanakan menjadi lancar ke tahapan selanjutnya. B) Identifikasi atau mendeteksi masalah. Tahapan perumusan program CSR kedua di teori yaitu identifikasi masalah. Sedangkan, di hasil observasi disebut mendeteksi permasalahan, dan masuk sebagai bagian dari tahap perencanaan. Selain itu, hasil observasi menyatakan bahwa mendeteksi permasalahan sebagai unsur utama pada tahap perencanaan menciptakan program CSR penanaman bakau. Walaupun dalam teori disebut dengan identifikasi masalah dan hasil observasi disebut dengan mendeteksi masalah namun keduanya mengandung arti yang sama. Keduanya mengandung arti menemukan masalah untuk selanjutnya diberikan tindakan yang secara nyata. Jika disimpulkan dari teori dengan hasil observasi, keduanya menyatakan bahwa menemukan masalah dalam perumusan program CSR adalah proses mengumpulkan data dari berbagai hal untuk menciptakan sebuah program CSR yang sesuai dengan harapan penerima program CSR. Setelah tahap ini dijalani, timbulah program CSR penanaman bakau di hutan mangrove oleh Hotel Grand Sahid Jaya Jakarta. Hal ini pun juga berpengaruh dalam menentukan lokasi, sasaran atau target beserta tujuan program CSR penanaman bakau. C) Rencana aksi atau perencanaan. Di dalam teori, tahapan program CSR rencana aksi berada di urutan ketiga, dan perencanaan program CSR di hasil observasi berada di urutan kesatu. Walaupun letaknya berbeda, namun hal ini menunjukkan keduanya membutuhkan perencanaan dalam tahapan perumusan program CSR. Kemudian, adanya kesamaan antara teori dengan hasil observasi mengenai perencanaan yang dilakukan sebelum tahap pelaksanaan program CSR penanaman bakau di hutan mangrove. Perencanaan digunakan untuk menetapkan langkah-langkah yang akan diterapkan dalam pelaksanaan program CSR penanaman bakau, meliputi: lokasi (tempat pelaksanaan program CSR penanaman bakau yaitu hutan mangrove), target (penerima program CSR penanaman bakau), tujuan program CSR penanaman bakau, dan sebagainya. Antara teori dan hasil observasi juga menyatakan hal yang sesuai bahwa dalam perencanaan terdapat anggaran yang telah disediakan oleh pihak pembuat program CSR. Anggaran masuk sebagai bagian tahapan perencanaan dalam program CSR penanaman bakau yang dilakukan oleh Hotel Grand Sahid Jaya Jakarta. Jika dianalisa, bagi AERM anggaran biasanya dibuat setelah semua proses dalam perencanaan telah dilaksanakan. Pembuatan anggaran bukan dengan menerka-nerka seluruh biaya yang akan terpakai dalam pelaksanaan program CSR. Tetapi, terlebih dahulu mencari tahu, seperti: harga rata-rata tanaman bakau; harga bahan bakar periode saat ini; harga pembuatan plakat; konsumsi karyawan, pengelola hutan mangrove dan para perwakilan masyarakat dari Administrasi Kapuk Muara (menentukan lauk pauknya dan harga per box; kebutuhan lain-lain yaitu kebutuhan darurat yang dirasa perlu jika secara tiba-tiba terjadi musibah saat pelaksanaan (sakit, terluka, ban kendaraan yang bocor, kendaraan yang mogok dan sebagainya). Setelah dilakukan semua itu, Hotel

Grand Sahid Jaya Jakarta menyediakan dana sebesar Rp 41.900.000,- untuk program CSR penanaman bakau di hutan mangrove. Jika dalam teori pembentukan tim panitia tidak terdefiniskan, namun di hasil observasi ada dan termasuk bagian dari tahapan perencanaan. Hal ini berfungsi bagi Hotel Grand Sahid Jaya Jakarta yang tidak memiliki divisi PR (Public Relations) untuk tetap dapat menjalankan program CSR yang dipandu oleh AERM. Selain itu, AERM merasa terbantu dengan adanya pembentukan panitia karena tentunya AERM tidak dapat menjalankan program CSR seorang diri. Selain itu, pembentukan tim panitia pelaksanaan program CSR berguna agar pelaksanaan program CSR lebih terarah karena bukan hanya satu orang saja yang akan mengawasi jalannya pelaksanaan program namun dalam program CSR penanaman bakau ada 18 orang dari divisi engineering dan satu orang yaitu AERM. D) Pelaksanaan atau menerapkan program CSR. Selanjutnya, tahapan perumusan program CSR keempat di teori adalah menerapkan program yang telah disepakati bersama, dan di hasil observasi tahapan itu berada di urutan kedua serta disebut pelaksanaan program CSR. Tahapan ini memiliki kesamaan, hanya letak dan kata saja yang berbeda. Keduanya meletakkan tahap pelaksanaan setelah tahapan perencanaan dilakukan. Inti dari pelaksanaan program CSR yang dinyatakan oleh keduanya adalah realisasi (penerapan) program CSR yang telah disepakati bersama dan tahap penerapan perencanaan yang telah dibuat. Di dalam hal ini Hotel Grand Sahid Jaya Jakarta menerapkan pelaksanaan dalam hal lokasi program CSR penanaman bakau, target program CSR dan alokasi biaya (anggaran) untuk penanaman bakau. Di saat pelaksanaan program CSR dalam hasil observasi, partisipan dapat berasal dari penerima program CSR dan/atau para karyawan seperti yang dilakukan oleh Hotel Grand Sahid Jaya. Walaupun program CSR dilakukan oleh karyawan namun tujuannya tetap satu yaitu untuk masyarakat (penerima program CSR penanaman bakau). E) Evaluasi. Tahapan perumusan program CSR yang terakhir di teori adalah evaluasi, dan hasil observasi menyatakan tahapan evaluasi berada di urutan ketiga. Hal ini menunjukkan adanya kesamaan antara teori dengan hasil observasi. Evaluasi sering digunakan setelah dilakukannya kegiatan-kegiatan tanpa terkecuali program CSR. Hal ini terbukti pada program CSR penanaman bakau di hutan mangrove yang dilaksanakan oleh Hotel Grand Sahid Jaya Jakarta yang juga membutuhkan evaluasi pada saat program CSR telah dilaksanakan. Inti dari evaluasi adalah melakukan pengukuran sejauhmana program yang telah dilaksanakan berhasil atau paling tidak memenuhi target. Untuk mendapatkan penilaian, pihak hotel sebagai pembuat program CSR melakukan evaluasi dengan memiliki jumlah minimal partisipan yang berasal dari karyawan dan ada atau tidaknya pihak terkait yang terlibat dalam program CSR penanaman bakau.

Dalam evaluasi juga memiliki rumus, baik rumus yang berasal dari para ahli maupun yang dibuat sendiri. Rumus tersebut berguna untuk menghitung hasil angket, jumlah partisipan dan sebagainya. Hotel Grand Sahid Jaya Jakarta dalam mengevaluasi program CSR penanaman bakau juga memiliki rumus. Namun, rumus hanya berlaku untuk partisipan yang berasal dari karyawan karena memang AERM membuat program CSR penanaman bakau bertujuan juga untuk kegiatan employee relations. Berikut penghitungan dari rumus evaluasi program CSR penanaman bakau untuk partisipan pada bulan Maret 2016.

Target	Jumlah karyawan	Total Minimal Partisipan	
30%	540	162	
Jumlah karyawan dalam pelaksanaan program CSR			Total
Hari ke-1	Hari ke-2	Hari ke-3	
63	63	57	
			183

Sumber: Hasil Penelitian (2016).

Gambar 1. Perhitungan Evaluasi Program CSR

Hasil dari perhitungan rumus maka jumlah partisipan yang berasal dari karyawan adalah melebihi target, maka program CSR penanaman bakau yang dilakukan oleh Hotel Grand Sahid Jaya Jakarta dapat dikatakan berhasil. Sedangkan, untuk partisipan yang berasal dari pihak terkait, asalkan sudah terdapat pihak eksternal yang mengikuti program CSR penanaman bakau maka pihak hotel beranggapan program CSR sudah berhasil. Namun, sebaiknya pihak hotel juga memiliki rumus untuk partisipan eksternal. Evaluasi berdasarkan partisipan pihak eksternal jauh lebih efektif dan objektif karena partisipan yang hadir dengan dorongan hati nurani adalah pihak eksternal. F) Membina hubungan baik dengan pihak terkait. Tahapan perumusan program CSR terakhir dalam hasil observasi adalah membina hubungan baik dengan pihak terkait. Meskipun membina hubungan baik dengan pihak terkait tidak ada dalam teori namun ternyata hal ini ada dalam hasil observasi. Hotel Grand Sahid Jaya Jakarta merasa hal ini perlu untuk menciptakan hubungan yang tidak sampai pada saat program CSR penanaman bakau dilaksanakan saja. Hal ini terbukti dengan pendiri Hotel Grand Sahid Jaya Jakarta yang meminta AERM untuk menghubungi pihak Balai Pengelola Hutan Mangrove dalam melakukan perawatan tanaman bakau serta pengiriman sejumlah dana untuk perawatannya. Di dalam periode tertentu AERM juga ditugaskan untuk memeriksa tanaman bakau yang telah ditanam ke hutan mangrove. Jika dianalisa kembali hal ini juga menguntungkan untuk kedua pihak jika memiliki hubungan baik sesudah pelaksanaan program CSR. Selain pihak hotel dapat melaksanakan program yang serupa di tahun selanjutnya, Balai Pengelola Hutan Mangrove juga dapat dipermudah dalam segi dana untuk perawatan tanaman bakau. Berkat hal ini pula pihak hotel dapat memiliki reputasi yang baik di muka umum akibat dampak dari kabar berita yang diberikan oleh pihak terkait penanaman bakau.

3.4 Indikator Keberhasilan Program CSR

Indikator keberhasilan program CSR antara lain: A). Partisipasi. Indikator keberhasilan pertama di teori adalah bentuk-bentuk kebersamaan yang dijalin antara pihak-pihak pemerintah, perusahaan dan komunitas lokal yang tergambar dalam bentuk partisipasi. Sedangkan, indikator keberhasilan pertama di hasil observasi adalah 30% dari 540 karyawan, dan pihak terkait (RT, RW, Dinas Kelautan dan Pertanian Provinsi DKI Jakarta, Balai Pengelolaan Hutan Mangrove). Disimpulkan bahwa terdapat kesesuaian antara teori dengan hasil observasi. Hal itu dapat dibuktikan dari teori dan hasil observasi yang menjadikan partisipasi sebagai indikator keberhasilan. Hotel Grand Sahid Jaya Jakarta telah melaksanakan program CSR penanaman bakau bulan Maret

2016 lalu yang dihadiri oleh 183 orang karyawan dalam waktu tiga hari. Dalam program CSR itu partisipan bukan hanya berasal dari kalangan internal hotel yaitu para karyawan namun juga berasal dari eksternal hotel seperti Dinas Kelautan dan Pertanian Provinsi DKI Jakarta, Balai Pengelolaan Hutan Mangrove, ketua RW Pantai Indah Kapuk (Kelurahan Administrasi Kapuk Muara) beserta wakil, dan para ketua RT Pantai Indah Kapuk (Kelurahan Administrasi Kapuk Muara). Indikator keberhasilan kedua pada hasil observasi adalah 30 likes dan 10 komentar positif (jika ada) hasil unggah foto di media sosial (seperti: Facebook dan Instagram). Hal ini berguna bagi Hotel Grand Sahid Jaya Jakarta untuk mengetahui jumlah partisipan yang mendukung program CSR penanaman bakau di hutan mangrove melalui jumlah like dan komentar positif (jika ada) yang terdapat pada sosial media. Di era saat ini memang media sosial sangatlah berkembang pesat dan memudahkan segala sesuatu. Di dalam hal ini Hotel Grand Sahid Jaya Jakarta juga memanfaatkan media sosial sebagai media untuk mengetahui penilaian dari masyarakat setiap kegiatan-kegiatan yang dilakukan, termasuk kegiatan pelaksanaan program CSR penanaman bakau. Pihak hotel pun mengharapkan agar jumlah like dan komentar positif (jika ada) dapat memenuhi jumlah yang sudah ditargetkan yaitu 30 likes dan 10 komentar positif (jika ada). Namun, kekurangan dari penilaian melalui media sosial ini adalah pihak hotel tidak mengetahui siapa saja yang benar-benar memberikan penilaian secara efektif dan objektif dalam program CSR. Sebaiknya dalam hal ini pihak hotel bekerjasama dengan pihak terkait untuk memberikan suaranya juga melalui media sosial mengenai program CSR yang diadakan, karena pihak terkaitlah yang lebih mengetahui situasi saat program CSR diadakan. Hal ini juga dapat menjadi penilaian yang objektif serta efektif bila yang memberikan like dan komentar positif (jika ada) adalah masyarakat Pantai Indah Kapuk. Hal ini dikarenakan masyarakat utama yang merasakan dampak program CSR penanaman bakau adalah masyarakat Pantai Indah Kapuk sehingga ada baiknya pihak RW maupun RT memberikan sosialisasi kepada masyarakatnya untuk dapat memberikan suara pada foto yang diunggah oleh pihak hotel. Jadi, like dan komentar yang dihasilkan bukan hanya berasal dari pihak yang sekedar ingin memberikan like atau komentar saja pada foto yang diunggah, namun juga berasal dari pihak yang benar-benar merasakan dampak program CSR. B). Keberlanjutan. Indikator kedua dalam teori adalah keberlanjutan program CSR. Hal ini tidak terdefiniskan sebagai indikator oleh AERM. Namun hal ini ternyata ada. Dibuktikan bahwa pihak hotel telah mempersiapkan rencana dan dana untuk program CSR penanaman bakau di hutan mangrove yang kedua pada tahun 2017. Waktu pelaksanaan program CSR penanaman bakau sama seperti yang pertama, yaitu pada bulan Maret. Program CSR yang kedua akan diadakan bukan hanya melakukan penambahan tanaman bakau namun juga pelestarian tanaman bakau yang sudah ditanam. Dilihat dari hal tersebut berarti adanya keberlanjutan program CSR penanaman bakau yang dilaksanakan oleh Hotel Grand Sahid Jaya Jakarta. Program CSR penanaman bakau yang diadakan Hotel Grand Sahid Jaya Jakarta dapat dikatakan berhasil karena dilakukan bukan hanya sekali dan sesuai teori yang mengatakan program harus berlanjut sehingga memberikan dampak yang baik untuk di masa sekarang maupun mendatang.

4. Kesimpulan

CSR menurut Hotel Grand Sahid Jaya Jakarta adalah kegiatan sosial yang diadakan atas dasar tanggung jawab secara sosial kepada masyarakat sekitar yang telah mendukung kegiatan operasional hotel dan harus ada kelanjutan di masa mendatang.

Selain itu, program CSR di Hotel Grand Sahid Jaya Jakarta memiliki manfaat secara umum yaitu reputasi brand terjaga, mendapatkan dukungan mengoperasikan hotel, dan karyawan merasa tidak jenuh dengan adanya program CSR yang juga melibatkan karyawan dalam pelaksanaannya. Jenis program CSR yang dimiliki Hotel Grand Sahid Jaya Jakarta berkaitan dengan lingkungan hidup, karyawan, dan berbagi dengan sesama. Jenis program CSR tersebut bagi Hotel Grand Sahid Jaya Jakarta adalah tepat. Selain itu, pihak hotel merasa perlu melakukan kegiatan sosial yang berhubungan dengan lingkungan hidup mengingat sedang digalakkan cinta terhadap lingkungan. Alasan lainnya adalah Hotel Grand Sahid Jaya Jakarta menginginkan ikut serta dalam menjaga lingkungan. Setiap kegiatan termasuk program CSR juga pasti melibatkan karyawan dalam pelaksanaannya, maka dari itu jenis program CSR yang dipilih oleh pihak hotel selalu mengkaitkan karyawan di dalamnya. Selain itu, program CSR berbagi dengan sesama juga bentuk kepedulian pihak hotel kepada anak yatim piatu maupun korban musibah di berbagai daerah di Indonesia. Program CSR penanaman bakau di hutan mangrove pada tahun 2016 adalah yang pertama dan dilakukan secara rutin setiap tahunnya sebagai bagian dari acara ulang tahun hotel. Dilaksanakan pada bulan Maret di setiap tahunnya dan berlokasi di hutan mangrove, Pantai Indah Kapuk. Pelaku yang terlibat adalah warga Pantai Indah Kapuk, Dinas Kelautan dan Pertanian Provinsi DKI Jakarta, Balai Pengelolaan Hutan Mangrove, dan karyawan Hotel Grand Sahid Jaya Jakarta. Adapun tahapan tersebut sebagai berikut: tahapan perencanaan program CSR yang terdiri dari (mendeteksi permasalahan, lokasi program CSR, target penerima program CSR, tujuan pelaksanaan program CSR, pendekatan dengan pihak-pihak terkait, anggaran, dan pembentukan tim panitia pelaksanaan program CSR); tahapan pelaksanaan program CSR; tahapan evaluasi program CSR; dan tahapan membina hubungan baik dengan pihak terkait. Kemudian untuk mengetahui program CSR penanaman bakau berhasil atau tidak, Hotel Grand Sahid Jaya Jakarta mengadakan evaluasi dan memiliki indikator keberhasilan. Indikator keberhasilan bagi pihak hotel dilihat dari jumlah partisipan yang hadir pada saat program dilaksanakan, serta jumlah like dan komentar (jika ada) di media sosial (seperti: facebook 66 dan instagram). Jumlah like dan komentar yang dibutuhkan sebanyak minimal 30 likes dan 10 komentar (jika ada) di media sosial.

Referensi

- Butterick K. 2013. Pengantar Public Relations Teori dan Praktik. Jakarta (ID): PT Rajagrafindo Persada.
- Chrysantin L. 2013. Strategi Public Relations PT PJB (Pembangkitan Jawa-Bali) Dalam Program CSR Bank Sampah. <http://studentjournal.petra.ac.id/index.php/ilmu-komunikasi/article/view/918>. Diakses pada 27 Oktober 2016.
- Nurhuda MU. 2014. Pemberdayaan Masyarakat Melalui Program CSR (Corporate Social Responsibility) PT. Pertamina DPPU Adi Sutjipto di Dusun Nayan Maguwoharjo Depok Sleman Yogyakarta. <http://digilib.uin-suka.ac.id/13801/>. Diakses pada 17 Oktober 2016.
- Roza S. 2014. Perencanaan, Implementasi, dan Evaluasi Program CSR (Corporate Social Responsibility). <http://online->

journal.unja.ac.id/index.php/mankeu/article/view/1857. Diakses pada 27 Oktober 2016.

Rudito B., Famiola M. 2013. CSR: Corporate Social Responsibility. Bandung (ID): Rekayasa Sains.

Situmeang IVO. 2016. Corporate Social Responsibility Dipandang Dari Perspektif Komunikasi Organisasi. Yogyakarta (ID): Ekuilibria.

Untung B. 2014. CSR Dalam Dunia Bisnis. Yogyakarta (ID): Andi Publisher.

Urip S. 2014. Strategi CSR: Tanggung Jawab Sosial Perusahaan. Banten (ID): Literati.