ANALISIS PENERAPAN CSR DAN DAMPAKNYA TERHADAP KEHIDUPAN SOSIAL EKONOMI MASYARAKAT
(Studi Kasus Pada Hotel Ibis Surabaya *City Center*)

Yossie Ria Sofyanty
Djamhur Hamid
Rizki Yudhi Dewantara
Fakultas Ilmu Administrasi
Universitas Brawijaya
Malang
Email : yossiecantik@gmail.com

ABSTRACT

Implementation of CSR in the hotel is not only focused on profit but also should pay attention to the social environment and also the economy of the surrounding community. But in this case there are problems at the Hotel Ibis Surabaya City Center related to the implementation of CSR is only given to two foster children and also the presence of the hotel that did not have an impact on the economy in terms of the surrounding community. This research use descriptive research with a qualitative approach. Data in this paper is taken through interviews, observation and documentation. Results from this study is the Hotel Ibis Surabaya City Center has implemented several CSR programs, but there is one that is hampered due to revenue CSR Hotel Ibis Surabaya City Center unstable. Hotel Ibis Surabaya City Center also in planting 1,000 trees in the village of Gerbo, Nongkojajar which are not effective due to existence is far from environmentally Hotel Ibis. Implementation of CSR Hotel Ibis Surabaya City Center is still not in accordance with the concept of the triple bottom line due to the social aspects of the hotel did not involve the community in their business activities and also the hotel does not empower the community.

Keywords: Corporate Social Responsibility, Social Economic, Ibis Hotel.

ABSTRAK

Pelaksanaan CSR pada hotel tidak hanya terfokus pada laba tetapi juga harus memperhatikan lingkungan sosial dan juga perekonomian masyarakat sekitar. Namun dalam hal ini terdapat permasalahan di Hotel Ibis Surabaya *City Center* terkait penerapan CSR yang hanya diberikan kepada dua anak asuh dan juga keberadaan hotel yang tidak memberikan dampak pada segi perekonomian masyarakat sekitar. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Data pada penulisan ini diambil melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini adalah Hotel Ibis Surabaya *City Center* telah menerapkan beberapa program CSR, namun ada satu CSR yang terhambat dikarenakan pendapatan Hotel Ibis Surabaya *City Center* yang tidak stabil. Hotel Ibis Surabaya *City Center* juga melaksanakan penanaman 1000 pohon di Desa Gerbo, Nongkojajar yang tidak tepat sasaran dikarenakan keberadaannya yang jauh dari lingkungan Hotel Ibis. Penerapan CSR Hotel Ibis Surabaya *City Center* masih belum sesuai dengan konsep *triple bottom line* dikarenakan pada aspek sosial pihak hotel tidak melibatkan masyarakat dalam aktivitas bisnisnya dan juga pihak hotel tidak memberdayakan masyarakat.

Kata Kunci : Corporate Social Responsibility, Sosial Ekonomi, Hotel Ibis

PENDAHULUAN

Perusahaan yang profesional harus memiliki tanggung jawab sosial atau yang biasa disebut dengan CSR, sehingga tidak hanya terfokus pada laba. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2007 Tentang Perseroan Terbatas, tanggung jawab sosial dan lingkungan adalah komitmen Perseroan untuk berperan serta dalam pembangunan ekonomi berkelanjutan guna meningkatkan kualitas hidup yang bermanfaat, baik bagi perseroan itu sendiri, komunitas setempat, maupun masyarakat pada umumnya .

Salah satu daerah yang mengalami perkembangan dibidang perhotelan adalah Kota Surabaya. Tahun 2015 di Ibu Kota Provinsi Jawa Timur akan dilakukan pembangunan 29 hotel baru yang mayoritas hotel bintang tiga sebanyak 17 unit. Hotel baru tersebut penyebarannya paling banyak dilakukan di pusat kota Surabaya sebanyak 49%, Surabaya bagian timur sebanyak 24%, Surabaya bagian barat sebanyak 15%, dan di Surabaya bagian utara dan selatan sebanyak masing-masing 6% .

Banyak hotel yang telah didirikan di Surabaya yang terdiri dari hotel melati dan juga hotel berbintang yang menawarkan kamar dan juga fasilitas-fasilitas lain yang menarik para wisatawan. Salah satunya adalah Hotel Ibis Surabaya *City Center* yang merupakan hotel bintang tiga dibawah naungan *Accor Group* . Hotel Ibis yang mempunyai tingkat *occupancy* yang tergolong tinggi menjadikan hotel Ibis mempunyai tanggung jawab untuk melaksanakan program CSR.

Pelaksanaan program CSR pada hotel Ibis ini muncul permasalahan karena ketidaktepatan program CSR yang telah dilaksanakan. Menurut Manager HRD hotel Ibis, saat ini program CSR yang dilaksanakan adalah membiayai dua anak asuh saja, program CSR tersebut dirasa masih kurang tepat sasaran, dikarenakan CSR hotel Ibis hanya ditujukan untuk beberapa orang tertentu dan tidak untuk masyarakat sekitar secara lebih luas, karena jika perusahaan hanya terfokus pada kondisi keuangan saja tidak dapat menjamin nilai perusahaan akan tumbuh dan berkembang secara berkelanjutan. Keberlanjutan suatu perusahaan dapat terjamin jika perusahaan selalu memperhatikan lingkungan hidup dan juga keadaan sosial masyarakat sekitarnya.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka diperlukan adanya penelitian terkait dengan penerapan CSR pada Hotel Ibis Surabaya *City Center*, Sasaran penerapan CSR, dan juga dampak yang akan ditimbulkan dengan adanya penerapan CSR pada kehidupan sosial ekonomi masyarakat. Penerapan CSR pada hotel tentunya harus memberikan dampak yang psotif terhadap masyarakat, lingkungan, maupun perusahaan itu sendiri terutama yang harus diperhatikan adalah dampak pada kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang menjadi obyek program CSR tersebut . Atas dasar permasalaahan tersebut, untuk itu penulis mengambil judul **"Analisis Penerapan CSR dan Dampaknya terhadap Kehidupan Sosial Ekonomi Masyarakat (Studi Kasus pada Hotel Ibis Surabaya *City Center*)".**

KAJIAN PUSTAKA

Konsep CSR (*Corporate Social Responsibility*)

Menurut Henderson dalam Mattera dan Melgarejo (2012: 40) menjelaskan bahwa kewajiban perusahaan pariwisata untuk berkontribusi dalam melaksanakan CSR untuk membuat industri pariwisata yang berkelanjutan. keberlanjutan tersebut maksudnya adalah melakukan bisnis tanpa merugikan generasi yang akan datang.

Menurut Untung (2007: 1), CSR adalah komitmen perusahaan untuk berkontribusi dalam pengembangan ekonomi berkelanjutan yang menitikberatkan pada keseimbangan terhadap aspek sosial, ekonomi, dan juga lingkungan.

Prinsip-prinsip Tanggung Jawab Sosial Perusahaan

Menurut Yapiter (2013: 7-9) penerapan prinsip-prinsip CSR pada industri perhotelan adalah sebagai berikut

a. *Transparancy*, prinsip ini bertujuan untuk menentukan pengambilan keputusan yang lebih berkualitas agar dapat tercapai kelangsungan hidup perusahaan dalam jangka panjang.
b. *Accountability,* industri perhotelan ini melakukan kegiatan bisnisnya secara transparan dan wajar dengan dikelola secara benar, terukur, dan sesuai dengan tatep memperhitungkan kepentingan pemegang saham dan *stakeholders*.
c. *Responsibility*, dalam melaksanakan program CSR harus sesuai dengan peraturan perundang-undangan serta melaksanakan tanggung jawabnya terhadap masyarakat dan lingkungan, agar perusahaan dapat berkesinambungan dalam jangka waktu yang panjang.

d. *Indepedency,* dalam hal ini industri perhotelan menjalankan program CSR secara independen dengan membuat *planning* sebelum melaksanakan suatu kegiatan CSR.
e. *Fairness,* dalam prinsip ini industri perhotelan melakukan kegiatan CSR berdasarkan kesetaraan dan kewajaran maupun keadilan dengan memperhatikan pemegang saham dan juga *stakehoders*.

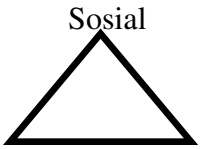
Bentuk-bentuk Tanggung Jawab Sosial Perusahaan

Keberhasilan ekonomi dan finansial dunia usaha berkaitan erat dengan kondisi sosial dan lingkungan dimana perusahaan tersebut beroperasi. Menurut Wahyudi dan Azheri (2008: 62-63) penerapan bentuk dari CSR ini dapat digolongkan dalam empat bentuk, yaitu :

a. Pengelolaan lingkungan kerja dengan baik.
b. Menjalin kemitraan antara perusahaan dengan masyarakat .
c. Penanganan kelestarian lingkungan.
d. Investasi sosial atau yang biasa disebut dengan kegiataan amal perusahaan dengan memberikan dukungan finansial dan non finansial untuk menunjang kegiatan bisnis perusahaan agar dapat memberikan citra yang positif bagi perusahaan.

Konsep *Triple Bottom Line* dalam CSR

Selain mengejar *profit*, seharusnya perusahaan juga memperhatikan dan terlibat dalam pemenuhan kesejahteraan masyarakat (*people*) dan juga berkontribusi aktif dalam menjaga kelestarian lingkungan sekitarnya (*planet*).



Gambar 1. Hubungan Konsep *Triple Bottom Line*
Sumber: Wibisono (2007: 32-37)

Gambar tersebut menjelaskan bahwa perusahaan harus memperhatikan ketiga aspek pada konsep *triple bottom line* yang terdiri dari :

a. *Profit* (Keuntungan)

Profit adalah unsur yang paling penting dan juga menjadi tujuan utama dari setiap usaha. *Profit* merupakan pendapatan tambahan yang digunakan untuk menjamin kelangsungan hidup perusahaan.

b. *People* (Masyarakat Pemangku Kepentingan)

Masyarakat merupakan bagian terpenting bagi kelangsungan hidup perusahaan, karena masyarakat merupakan salah satu unsur pendukung yang menentukan kelangsungan hidup dan juga perkembangan perusahaan. Oleh karena itu perusahaan perlu berkomitmen untuk berupaya memberikan manfaat yang sebaik-baiknya kepada masyarakat sekitar.

c. *Planet* (Lingkungan)

Apabila perusahaan ingin mempertahankan eksistensinya dan agar dapat diterima oleh masyarakat, maka perusahaan tersebut juga harus menyertakan pula tanggung jawabnya terhadap lingkungan sekitar. Perusahaan dengan lingkungan merupakan hubungan sebab akibat, yang apabila lingkungan dirawat dengan baik akan memberikan manfaat yang baik bagi perusahaan.

Konsep Hotel

Menurut Graffar dalam Utama (2014: 51) hotel adalah sejenis akomodasi yang menyediakan penginapan dan fasilitas makan dan minum, serta jasa-jasa lain untuk keperluan umum yang tinggal sementara waktu dan semuanya dikelola secara profesional.

Menurut Sulastiyono (2006: 5) hotel adalah perusahaan yang menyediakan pelayanan makan, minum, dan juga fasilitas untuk tidur kepada orang-orang yang sedang melakukan perjalanan dan yang mampu membayarnya dengan jumlah yang sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus .

Dampak Kehidupan Sosial Ekonomi

Menurut Rizal dalam Sidarta (2002: 36), komponen-komponen dan fungsi sistem ekonomi untuk mengetahui besarnya dampak yang ditimbulkan oleh suatu kegiatan perlu memperhatikan :

a. Sistem ekonomi tersusun atas hubungan timbal balik dari para pelaku ekonomi dan organisasi.
b. Sistem ekonomi mengatur perubahan persediaan bahan mentah menjadi barang jadi.
c. Sistem ekonomi menentukam ditsribusi dari barang dan jasa yang diperlukan.
d. Sistem ekonomi mempengaruhi presepsi ruang mengenai barang dan jasa yang dibutuhkan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif (*descriptive Research)* dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilaksanakan dengan observasi dan wawancara

semi terstruktur dimana teknik penentuan sumber data (teknik *sampling*) menggunakan *snowball sampling*. Selain itu peneliti juga melakukan dokumentasi untuk mengumpulkan data skunder yang telah tersedia di lokasi maupun situs penelitian.

Peneliti melakukan penelitian di Kota Surabaya, Jawa Timur. Sedangkan situs penelitian berada di Hotel Ibis Surabaya *City Center*. Jumlah informan dalam penelitian ini terdiri dari 5 orang yakni 2 orang HRD, 2 orang penerima beasiswa, dan juga ketua PKK Desa Gerbo Nongkojajar.

Fokus dalam penelitian ini meliputi 1) penerapan program CSR di Hotel Ibis Surabaya *City Center*, 2) Sasaran penerapan CSR di Hotel Ibis Surabaya *City Center*, 3) dampak adanya CSR di Hotel Ibis Surabaya *City Center*. Teknik pengumpulan data adalah dengan menggunakan metode interaktif model Milles and Huberman diantaranya adalah pengumpulan data, penyajian data, reduksi data dan penarikan kesimpulan. Sedangkan untuk keabsahan data dalam penelitian ini dilakukan dengan triangulasi sumber.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Gambaran umum Kota Surabaya

Kota Surabaya secara resmi berdiri sejak tahun 1293, dan terkenal sebgai kota pelabuhan yang menjadikan Surabaya sebagai kota perdagangan dan jasa. Adapun batas-batas wilayah Kota Surabaya, disebelah utara berbatasan dengan Selat Madura, sebelah selatan berbatasan dengan Kabupaten Sidoarjo, sebelah timur berbatasan dengan Selat Madura, dan disebelah barat berbatasan dengan Kabupaten Gresik, (Bappeda Provinsi Jawa Timur).

2. Gambaran Umum Hotel Ibis Surabaya *City Center*.

Hotel Ibis Surabaya *City Center* yang lebih dikenal dengan sebutan Hotel Ibis Basra merupakan hotel bintang tiga yang dinaungi oleh *Accor Group*. Hotel Ibis terletak di Jalan Basuki Rachmat 94-96 Surabaya 60271. Hotel Ibis berdiri pada bulan Desember 2013 dan *grand opening* dilaksanakan pada awal tahun 2014.

Hotel Ibis Surabaya *City Center* ini termasuk jenis hotel Ibis Merah, yang mana segmentasi pasarnya ditujukan kepada pebisnis serta lokasinya yang strategis yaitu di pusat Kota Surabaya yang berdekatan dengan *mall* maupun perusahaan dan instansi lainnya. Akses menuju Hotel Ibis juga sangat mudah dijangkau oleh transportasi umum yang lokasinya juga berdekatan dengan stasiun, terminal, dan juga bandara. Hotel Ibis Surabaya *City Center* menyediakan 224 kamar, *meeting room*, dan masih banyak fasilitas lainnya.

3. Penerapan *Corporate Social Responsibility* pada Hotel Ibis Surabaya *City Center*

Hotel Ibis merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa, yang sudah selayaknya memberikan kontribusinya terhadap kebijakan yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Hotel Ibis telah menerapkan tanggung jawab sosialnya melalui implementasi program-program CSR yang telah ditetapkan oleh pihak hotel tersebut dan telah dilaksanakan sejak pertama kali hotel tersebut beroperasi yaitu pada tahun 2014. Program CSR yang telah diimplementasikan oleh Hotel Ibis Surabaya *City Center* ini tidak semata hanya karena untuk meningkatkan citra perusahaan di mata masyarakat, namun juga sudah merupakan kewajiban perusahaan.

Program-program CSR yang telah dilaksanakan oleh Hotel Ibis Surabaya *City Center* ini mempunyai tahapan-tahapan yang meliputi perencanaan, pelaksanaan, hingga dampak yang terjadi pada masyarakat. Program tersebut antara lain adalah penanaman pohon yang dilaksanakan di Nongkojajar, pembiayaan dua anak asuh, donor darah, *coocking class* dan pihak hotel akan memberikan sumbangan tempat sampah di kampung nelayan. Program pemberian beasiswa kepada anak asuh sebelumnya juga dilakukan seleksi, mulai dari tahan interview, nilai raport, pihak hotel juga meminta rekomendasi dari sekolah, selain itu yang paling penting dilihat dari latar belakang keluarganya yang memang tergolong kategori tidak mampu.

Namun program CSR yang telah dilaksanakan masih kurang tepat, dikarenakan konsep *triple bottom line* masih belum dilaksanakan secara seimbang terutama dalam aspek masyarakat, dikarenakan CSR tersebut hanya terfokus pada kedua anak asuh saja tidak merata pada masyarakat yang lain. Pihak hotel juga tidak melibatkan masyarakat dalam aktivitas bisnisnya. Pemberian beasiswa kepada dua anak asuh juga tidak dilaksanakan secara berlanjut dan hanya diberikan dalam jangka waktu satu tahun. Saat ini penerima beasiswa tersebut juga masih belum diberi kepastian oleh pihak hotel, mengenai berlanjut atau diberhentikannya pemberian beasiswa.

Program CSR lainnya yang telah dilaksanakan Hotel Ibis adalah penanaman pohon di daerah Nongkojajar. Pemilihan lokasi yang dirasa kurang tepat, dikarenakan jauh dari letak Hotel Ibis yang

nantinya juga tidak akan mmberikan dampak terhadap Hotel Ibis itu sendiri. Seharusnya penanaman pohon tersebut dilaksanakan di sekitar Hotel Ibis atau di wilayah Surabaya itu sendiri, agar dapat membantu memecahkan permasalahan lingkungan yang dari dulu hingga saat ini menjadi salah satu hal yang dikeluhkan oleh warga Surabaya yang berupa banjir dan polusi udara.

4. Sasaran Penerapan *Corporate Social Responsibility* di Hotel Ibis Surabaya *City Center*

Pihak Hotel Ibis Surabaya *City Center* telah menetapkan pihak-pihak yang menjadi objek sasaran dari penerapan CSRnya tersebut. Namun dari beberapa program CSR yang telah dilaksanakan oleh pihak hotel, ada dua program CSR yang menurut peneliti kurang tepat sasaran. Pertama adalah mengenai pelaksanaan penanaman 1000 pohon yang dilaksanakan di Nongkojajar dan juga pemberian beasiswa yang hanya ditujukan untuk dua anak asuh.

Rodriguez & Cruz (2007) dalam Millar (2013) menyebutkan bahwa CSR dalam industri perhotelan merupakan strategi yang sangat penting karena bersifat saling menguntungkan antara hubungannya dengan lingkungan sekitar , ekonomi, sosial, dan budaya. Teori tersebut telah menyebutkan bahwa yang harus diutamakan adalah lingkungan sekitar, namun hotel Ibis malah melaksanakan penanaman pohon di daerah Nongkojajar yang letaknya jauh dari Kota Surabaya dan di daerah Nongkojajar pun tidak memiliki masalah lingkungan seperti halnya di Surabaya. Seharusnya penanaman pohon tersebut dilaksanakan di sekitar Hotel Ibis atau di wilayah Surabaya yang terdapat lahan kosong, agar dapat membantu mengatasi masalah lingkungan yang selama ini dikeluhkan oleh warga Surabaya seperti banjir, udara yang panas, dan juga polusi udara .

Wahyudi dan Azheri (2008:62-63) menyebutkan bahwa bentuk penerapan CSR salah satunya adalah membantu peningkatan kesejahteraan masyarakat setempat dalam kurun waktu yang sangat panjang. Seharusnya penerapan CSR yang dilaksanakan oleh Hotel Ibis dapat membantu meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan dapat memberikan dampak yang positif kepada masyarakat sekitar, bukan hanya kepada dua penerima beasiswa saja. Pihak Hotel seharusnya dapat mempekerjakan masyarakat sekitar dalam aktivitas perusahaanya, mengadakan kegiatan sosial, membantu perbaikan jalan, dan lain-lain.

5. Dampak Adanya *Corporate Social Responsibility* di Hotel Ibis Surabaya *City Center* Terhadap Kehidupan Sosial dan Ekonomi Masyarakat

Setiap kegiatan dalam perusahaan selalu menimbulkan dampak positif maupun dampak negatif kepada perusahaan maupun kepada masyarakat sekitar. CSR sangat penting untuk dilakukan karena membangun emosional antara masyarakat dengan perusahaan, sehingga citra perusahaan dapat terjaga ketika banyak *stakeholders* yang memiliki keterikatan emosi yang positif dengan perusahaan. Dampak-dampak yang terjadi oleh penerapan CSR pada Hotel Ibis Surabaya *City Center* antara lain :

Dampak Sosial

Dampak sosial yang diakibatkan adanya CSR Hotel Ibis Surabaya City Center adalah sebagai berikut :

1. Pihak hotel memberikan perhatian penuh kepada keluarga penerima beasiswa dengan memenuhi kebutuhan sekolah;
2. Menjalin hubungan yang baik dengan kedua keluarga penerima beasiswa serta memberikan wawasan tentang hotel;
3. Pihak hotel memberikan fasilitas computer untuk anak asuhnya, agar anak asuhnya memahami tentang teknologi;
4. Adanya kegiatan penanaman pohon menjadikan masyarakat bergotong royong;
5. Kegiatan donor darah sebagai wadah untuk mereka yang ingin mendonorkan darahnya. Sehingga dapat memberikan sumbangan darah kepada PMI untuk disalurkan kepada yang membutuhkan;
6. Beasiswa yang diberikan kepada dua anak asuh hanya berlangsung selama satu tahun, dan sampai saat ini belum ada kepastian dari pihak *management* hotel apakah beasiswa tersebut akan berlanjut atau diberhentikan;
7. Pihak hotel hanya memberikan bantuan kepada masyarakat yang berdomisili asli Surabaya, padahal banyak sekali masyarakat pendatang yang tinggal di wilayah Hotel Ibis Surabaya *City Center* yang membutuhkan bantuan;
8. Kegiatan CSR tidak berjalan dengan baik karena terkendala oleh pendapatan hotel dan kebutuhan hotel yang semakin meningkat, sehingga program CSR yang diterapkan belum maksimal.

Dampak Ekonomi

CSR merupakan komitmen perusahaan untuk melakukan kontribusi dalam pengembangan

ekonomi berkelanjutan untuk bekerjasama dengan masyarakat sekitar untuk meningkatkan kualitas kehidupan dengan cara meningkatkan perekonomian masyarakat yang ada di sekitar Hotel Ibis Surabaya *City Center*. Keberadaan Hotel Ibis Surabaya *City Center* seharusnya mampu memberdayakan masyarakat untuk diajak bekerjasama dalam aktivitas bisnsis perusahaan agar perekonomian masyarakat sekitar mengalami peningkatan. Namun pada kenyataanya pihak hotel tidak melibatkan masyarakat dalam aktivitas bisnis perusahaan dan juga tidak memberdayakan masyarakat sekitar.

Dampak Lingkungan

Dampak lingkungan yang diakibatkan oleh aktivitas hotel adalah sebagai berikut :

1. Pencemaran lingkungan yang diakibatkan karena tidak dikelolanya limbah dengan baik, sehingga di sekitar tempat parkir pada Hotel Ibis Surabaya *City Center* menimbulkan bau yang tidak sedap;
2. Sebagian limbah yang dikelola dengan baik dapat dipergunakan untuk menyiram tanaman agar dapat tumbuh subur;
3. Adanya program penghematan air, energy, dan lain-lain dapat menguntungkan masyarakat karena masyarakat tidak merasa dirugikan dengan adanya aktivitas pada hotel ;
4. Upaya yang dilakukan oleh pihak *Accor Group* untuk menjaga kelestarian lingkungan dengan cara membuat komitmen apabila satu handuk digunakan sebanyak lima kali, maka pihak hotel akan melaksanakan penanaman pohon sebanyak satu pohon.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut :

1. Hotel Ibis Surabaya *City Center* melaksanakan program CSR tidak hanya untuk meningkatkan citra perusahaan dimata masyarakat , melainkan sudah merupakan kewajiban perusahaan.
2. CSR yang dilaksanakan oleh Hotel Ibis Surabaya *City Center* masih belum sesuai dengan konsep *triple bottom line* , dikarenakan pada aspek sosial masih belum memberikan dampak yang signifikan terhadap masyarakat dan tidak melibatkan masyarakat dalam aktifitas bisnis perusahaan .
3. Program CSR dalam hal pemberian beasiswa kepada dua anak asuh hanya berlaku dalam waktu satu tahun, dan sampai saat ini masih belum ada kepastian beasiswa tersebut akan berlanjuta atau diberhentikan.
4. Hotel Ibis Surabaya *City Center* telah melaksanakan banyak program CSR, namun ada beberapa program CSR yang tidak berjalan dengan baik. Contohnya pemberhentian pemberian beasiswa yang tidak ada kejelasan dan kurang tepatnya pemilihan lokasi penanaman 1000 pohon.

DAFTAR PUSTAKA

Mattera, Marina dan Moreno Alberto. 2012. *Strategic Implications of Corporate Social Responsibility in Hotel Industry: A comparative Research Between NH Hotels and Melia Hotels International. Spain :* Universidad Europea de Madrid. Vol 2. Num 4 (Diakses pada 4 Maret 2016, pukul : 08.54)

Millar. 2010. *An Investigation Into The Practice Of Corporate Social Responsibility in The Hotel Industry In The South West Region Of Ireland*. (Diakses pada 4 Maret 2016, pukul : 10.28)

Sidarta, I Wayan. 2002. *Dampak Perkembangan Pariwisata Terhadap Kondisi Lingkungan Sosial, dan Ekonomi Masyarakat*. Semarang : Universitas Diponegoro (Diakses pada 8 Maret 2016, pukul 12: 47)

Sulastiyono, Agus. 2006. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung : Alfabeta

Utama, I Gusti Bagus Rai. 2014. *Pengantar Industri Pariwisata (Tantangan dan Peluang Bisnis Kreatif).* Yogyakarta : Deepublish.

Wahudi, Isa dan Azheri, Busyra. 2008. *Corporate Social Responsibility : Prinsip, Pengaturan & Implementasi.* Malang : In-Trans Publishing.

Wibisono, Yusuf. 2007. *Membedah Konsep & Aplikasi CSR* (*Corporate Social Responsibility).* Gresik : Fascho Publishing.

Yapiter, Martina Prescila, dkk. 2013. Penerapan Prinsip-Prinsip Good Corporate Governance Pada Program CSR Hotel X Di Kupang. Surabaya : Universitas Surabaya. Vol.2 No.2