

CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY

**(Studi Deskriptif Tentang Program *Corporate Social Responsibility* Sebagai
Branding Best Western Papilio Hotel Surabaya)**

TUGAS AKHIR



Disusun oleh :

RISKY PRATAMA PUTRA
151611413065

PROGRAM STUDI DIH KEPARIWISATAAN/BINA WISATA

DEPARTEMEN BISNIS

FAKULTAS VOKASI

UNIVERSITAS AIRLANGGA

SURABAYA

2018



HALAMAN PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT

Penulis menyatakan bahwa bagian atau keseluruhan Tugas Akhir ini tidak pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademis pada bidang studi atau universitas lain dan tidak pernah dipublikasikan atau ditulis oleh individu selain penulis kecuali bila dituliskan dengan format dalam kutipan Tugas akhir ini.

Surabaya, 21 Desember 2018

Yang menyatakan



Risky Pratama Putra
151611413065



HALAMAN LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING TUGAS AKHIR

CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY

(Studi Deskriptif Tentang Program *Corporate Social Responsibility* Sebagai

Branding Best Western Papilio Hotel Surabaya)

Tugas Akhir ini memenuhi persyaratan dan disetujui untuk diujikan

Surabaya, 21 Desember 2018

Dosen Pembimbing



Novianto Edi Suharno, SST. Par., M.Si.
NIP. 197411042008121002



LEMBAR PENGESAHAN

Tugas Akhir ini telah diuji dan disahkan dihadapan panitia penguji :

Program Studi : D-III Kepariwisata / Bina Wisata

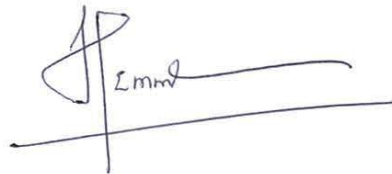
Departemen : Bisnis Fakultas Vokasi Universitas Airlangga

Hari / Tanggal : Jumat, 29 Desember 2018

Pukul : 11.00 WIB

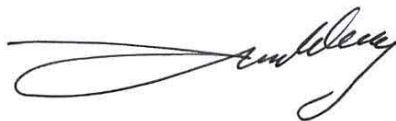
Panitia Penguji terdiri dari :

Penguji I



Nur Emma Suriani, S.Sos., M.Si.
NIP. 197512232003122001

Penguji II



Novianto Edi Suharno, SST. Par., M.Si.
NIP. 197411042008121002

v



MOTTO

*Jawaban sebuah keberhasilan
adalah terus belajar dan tak kenal
putus asa.*

HALAMAN PERSEMBAHAN

Tugas Akhir Ini Saya Persembahkan Kepada Kedua
Orang Tuaku, Keluargaku, Orang Terdekatku dan
Buat Pendamping Hidupku (*k e l a k*).

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan kasih dan sayang-Nya kepada kita, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan tepat waktu, yang kami beri judul "*CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY (Studi Deskriptif Tentang Program Corporate Social Responsibility Sebagai Branding Best Western Papilio Hotel Surabaya).*"

Tujuan dari penyusunan Tugas Akhir ini guna memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Ahli Madya Pariwisata pada program studi Diploma III Kepariwisataan/Bina Wisata peminatan Perhotelan Universitas Airlangga Surabaya.

Didalam pengerjaan ini Tugas Akhir ini telah melibatkan banyak pihak yang sangat membantu dalam banyak hal. Oleh sebab itu, disini penulis sampaikan rasa terima kasih sedalam-dalamnya kepada :

1. Kedua orang tuaku, terima kasih atas segala fasilitas maupun materi untuk anakmu hingga saat ini. Dorongan dan semangat selalu kau berikan agar anakmu segera menyelesaikan Tugas Akhir. Dan berharap agar anakmu segera lulus studi tepat waktu.
2. Keluargaku, betapa terima kasih kepada Rayhan, Adikku tersayang dan seluruh keluarga besar dari Ayah dan Ibuku sangat *men-support* dan membantu kendala saat mengerjakan Tugas Akhir. *Thankyou so much...*

sudah bersedia membantu *install* ulang *My Laptop* dan memberikan *backup* laptop untuk dapat menyelesaikan Tugas Akhir Risky.

3. Bapak Andy Umardiono S.Sos., M.Si. selaku KPS Diploma III Kepariwisataa/Bina Wisata Unair sekaligus dosen wali Risky. Menjadi Orang Tua kedua Risky mengarahkan Risky selama perkuliahan
4. Bapak Novianto Edi SS Suharno SST. Par., M.Si. selaku dosen pembimbing Tugas Akhir Risky. Selalu memberikan motivasi agar segera menyelesaikan.
5. Dosen-dosen tetap lain dan dosen luar biasa, terima kasih atas ilmu yang diberikan kepada Risky selama perkuliahan.
6. Teman-teman Pariwisata 2016, khususnya kelas hotel keluarga baruku yang tidak bisa Risky sebut satu per satu. Sama-sama berjuang demi menyelesaikan Tugas Akhir.
7. Panwis Kesling, kalian sangat memberi warna pada kehidupan Risky. Selalu memberi inspirasi agar memprioritaskan studi. Siska, Dendy, Kunco, Yuda, Lupita dan Jerry kalian teman dunia dan akhiratku.
8. Asikin aja, teman dekat terlama Risky yang selalu memotivasi untuk berpikir berwirausaha. Teta, Noris, Fendy dan Huda SALAM ENTREPRENEUR!!
9. Ex Malang anti wacana, terima kasih untuk Ica, Muflih dan Huda yang selalu menghibur Risky dikala buntu mengerjakan Tugas Akhir. Dan Amel sama-sama berjuang selalu tanya intens progress Tugas Akhir Risky sampe mana, *Love you all.*

10. Kanca AV 2, terima kasih atas *short trip* dapat me-refresh otak Risky untuk melangkah lebih jauh dan memberikan genjatan agar Risky segera cepat bekerja.
11. Pihak Best Western Papilio, mas Zulfickar Budinata selaku *HR Admin* dan bu Lulut Ajeng Pratiwi selaku *HRD Manager* yang memberikan akses penelitian dan informasi terkait CSR. Bu Intan Manullang selaku *Marcomm Officer* membagikan ilmu dan pengalaman kepada Risky untuk keperluan penulisan Tugas Akhir.

Akhir kata, peneliti mengucapkan rasa terima kasih kepada semua pihak dan apabila ada yang tidak disebutkan peneliti mohon maaf, dengan harapan semoga Tugas Akhir yang ditulis oleh peneliti ini dapat bermanfaat khususnya bagi peneliti sendiri dan umumnya bagi pembacanya. Bagi para pihak yang membantu dalam penulisan Tugas Akhir ini semoga amal dan kebbaikannya mendapat balasan yang berlimpah dari Allah SWT, Amin.

Surabaya, 21 Desember 2018

Penulis

ABSTRAK

Corporate Social Responsibility (CSR) adalah sebuah pemasaran kemasyarakatan (*social concept*). Perkembangannya dalam rangka memelihara eksistensi keberadaan suatu perusahaan. Diimplementasikan melalui CSR sehingga mengkehendaki tekanan kesejahteraan masyarakat perlunya jangka panjang. Karena dapat mengubah sudut pandang kastamer, semata-mata perusahaan tidak hanya mencari *profit*. Tetapi juga melihat lingkungan terdekatnya terkena imbas dari kegiatan industrialisasi perusahaan tersebut. CSR juga menjadi jalan untuk membina hubungan baik antara pihak internal dengan pihak masyarakat sekitarnya. Berdampak positif untuk mengupayakan terhadap identitas perusahaan. Maka Tugas Akhir ini saya mengambil judul “Program *Corporate Social Responsibility* Sebagai *Branding Best Western Papilio Hotel Surabaya*”. Topik permasalahan penelitian yang saya ambil terkait bentuk implementasi CSR yang dilakukan. Mengenai peran *Public Relation* dalam membentuk *branding Best western Papilio Hotel* melalui pelaksanaan CSR. Dan *feedback* apa yang diterima oleh hotel setelah melaksanakan CSR. Untuk tujuan penelitian untuk mengupas tuntas tiga permasalahan tersebut.

Metode penelitian yang digunakan menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Dilakukan dengan pengamatan, wawancara dengan mengajukan pedoman wawancara, dan menggunakan bahan dokumen tertulis maupun bentuk foto. Menganalisis data dari hasil rekaman wawancara dengan informan untuk membuat alur cerita. Menyusun data sesuai tipe-tipe untuk diklasifikasikan dan membaca kepustakaan yang relevan. Didasari tinjauan pustaka yang dibutuhkan terkait dengan CSR, *Public Relation* dan *Hotels Marketing*.

CSR di Best Western Papilio Hotel Surabaya dibawah naungan HRD. Tetapi dalam kegiatan pelaksanaanya HRD dibantu oleh *Marcomm*. Fungsi seorang *Marcomm* sama halnya dengan *Public Relation*. CSR sebagai strategi implelementasi untuk menunjukkan sisi sosial hotel dan tanggung jawab atas segala dampak operasionalisasi hotel. Untuk pelaksanaan CSR terprogram, Karena agar tercapainya tujuan dan sasaran pelaksaasn CSR tersebut. Untuk bentuk pelaksanaan CSR, Best Western Papilio Hotel menjalankan komitmen berkelanjutan (*sustainability*). Dapat memberikan perubahan pada kesejahteraan masyarakat daripada semata-mata karitatif. *Marcomm* menjembatani dengan stakeholder serta menjalankan CSR sebagai strategi branding Best Western Papilio Hotel. Dengan mengkonsepkan ide CSR memuat *news value*, Sehingga dapat diliput oleh media. Keuntungannya membuat citra hotel semakin baik dan dikenal oleh masyarakat. Menjadikan keberadaan Best Western Papilio Hotel Surabaya diketahui masyarakat luas. Menjadi rekomendasi akomodasi di Surabaya berada di lokasi strategis.

Kata kunci : CSR, Strategi, *Stakeholder*, *Public Relation*, *Branding*





DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Judul Dalam	ii
Halaman Pernyataan Tidak Melakukan Plagiat	iii
Halaman Persetujuan Pembimbing Tugas Akhir	iv
Halaman Pengesahan	v
Motto	vi
Halaman Persembahan	vii
Kata Pengantar	viii
Abstrak	xi
Daftar Isi	xii
Daftar Tabel	xiv
Daftar Bagan	xv
Daftar Gambar	xvi
BAB I : PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Permasalahan	17
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	18
1.3.1 Tujuan Penelitian	18
1.3.2 Manfaat Penelitian	18
1.4 Kerangka Pemikiran	19
1.5.1 Program CSR Sebagai Sarana Pendekatan Terhadap Keberadaan Hotel	20
1.5.2 Implementasi Program CSR	22
1.5.3 Komitmen Program CSR Penerapan Konsep Pembangunan <i>Sustainability</i>	24
1.5.4 Strategi <i>Branding</i> Pada Implementasi Program CSR	25
1.5 Metodologi Penelitian	26
1.5.1 Batasan Konsep	27
1.5.2 Teknik Penentuan Lokasi	29
1.5.3 Teknik Penentuan Informan	29
1.5.4 Teknik Pengumpulan Data	31
1.5.5 Teknik Analisa Data	32
BAB II : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	
2.1. Gambaran Umum Best Western Papilio Hotel Surabaya	34
2.1.1 Sejarah Perkembangan Best Western	34

2.1.2 Sejarah Berdirinya Best Western Papilio Hotel Surabaya.....	35
2.1.3 Lokasi Hotel.....	37
2.1.4 Visi Misi Best Western Papilio Hotel Surabaya	38
2.1.5 Filosofi Best Western Papilio Hotel Surabaya.....	38
2.1.6 Produk Yang Ditawarkan Best Western Papilio Hotel Surabaya	39
2.2 Tugas Dan Tanggung Jawab Antar Departemen	46
2.2.1 Struktur Organisasi Human Resource Departemen	49
2.2.2 Struktur Organisasi Sales & Marketing Departemen	49
BAB III : PENYAJIAN DAN INTREPRETASI DATA	
3.1 Implementasi Program CSR Best Western Papilio Hotel Surabaya	51
3.1.1 Pelaksanaan CSR	53
3.1.2 Bentuk CSR Yang Ditetapkan Oleh Best Western Papilio Hotel Surabaya.....	56
3.2 Peran Public Relation Dalam CSR Best Westen Papilio Hotel Surabaya	65
3.2.1 Publikasi CSR	72
3.3 <i>Feedback</i> yang Didapat Best Western Papilio Hotel Surabaya Dari CSR	76
BAB IV : PENUTUP	
4.1 Kesimpulan	81
4.2 Saran	83
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Staistika Jumlah Hotel di Surabaya Tahun 2016	8
Tabel 2.1 Luas dan Jumlah Kamar Best Western Papilio Hotel	40
Tabel 2.2 Kapasitas <i>Meeting dan Ballroom</i> Best Western Papilio.....	45
Tabel 3.1 Bentuk-bentuk CSR Best Western Papilio Hotel Surabaya Periode 2018.....	58

DAFTAR BAGAN

Bagan 1.1 Kerangka Pemikiran.....	20
Bagan 2.1 Struktur Organisasi <i>Human Resource</i> Departemen	49
Bagan 2.2 Struktur Organisasi <i>Sales & Marketing</i> Departemen.....	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Logo Best Western	34
Gambar 2.2 Gedung Best Western Papilio Hotel Surabaya	36
Gambar 2.3 Peta Lokasi Best Western Papilio Hotel Surabaya	37
Gambar 2.4 <i>Lobby</i> Best Western Papilio Hotel.....	41
Gambar 2.5 <i>Mariposa Restaurant</i>	42
Gambar 2.6 <i>Bantimurung Sky Pool & Café</i>	43
Gambar 2.7 Kolam Renang Best Wester Papilio Hotel	44
Gambar 2.8 <i>Leopard Gym</i>	45
Gambar 2.9 Layanan <i>Concierge</i>	46
Gambar 3.1 Kegiatan Kunjungan ke Panti Asuhan	60
Gambar 3.2 Proses Cek Kesehatan Sebelum Pengambilan Darah	61
Gambar 3.3 Penanaman Bibit Pohon di Area <i>Frontage A. Yani</i>	62
Gambar 3.4 Sesi Foto Bersama Pasca Pentas.....	63
Gambar 3.5 Proses Pembersihan Masjid.....	64
Gambar 3.6 Pembagian Daging Qurban ke Masyarakat	65
Gambar 3.7 <i>Announcement CSR Kepada Stakeholder</i>	74
Gambar 3.8 Liputan Kegiatan CSR Best Western Papilio Hotel	75