

**ANALISIS PENGUNGKAPAN DAN DAMPAK PENERAPAN
CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY
DI HOTEL THE WESTIN RESORT NUSA DUA**

**Anak Agung Ngurah Krisna Permana Umawan¹
I G A M Asri Dwija Putri²**

¹Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia
e-mail: agungtabanan@gmail.com / Tlp. +6281339403305

²Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia

ABSTRAK

Perusahaan yang bergerak di sektor industri pariwisata atau perhotelan sekarang ini juga tidak kalah untuk menerapkan kegiatan CSR. Perkembangan CSR di sektor pariwisata terutama hotel tidak berjalan secepat disektor bisnis yang lain. Tanggung jawab sosial merupakan hal penting yang perlu diperhatikan untuk kemajuan suatu negara dan daerah khususnya. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Data yang digunakan adalah laporan tahunan yang didapat langsung dan melalui wawancara langsung dengan staf *human resources* Hotel The Westin Resort Nusa Dua Bali. Hasil pembahasan menunjukkan bahwa pengungkapan penerapan CSR Hotel The Westin Resort Nusa Dua Bali pada tahun 2014 untuk semua sektor selain energi memiliki nilai CSRDI >50%. Ini berarti bahwa lewat aktivitas sosial perhotelan yang dijalankan akan memberi efek baik dan membuat nama hotel bisa menjadi besar dimata masyarakat luas.

Kata kunci : Dasar, Dampak, Pengungkapan CSR

ABSTRACT

The Companies moved about tourism industry or hospitality sector today is equally to implement CSR activities. The development of CSR in the tourism sector, especially the hotel does not run as fast as the other business sectors. CSR is a form of corporate responsibility in correcting social inequality and environmental damage that occurs as a result of operational activities of the company. The method used is descriptive qualitative. The data used are annual reports obtained directly and through direct interviews with human resources staff Hotel. Discussion of the results showed that the application of CSR disclosure Hotel The Westin Resort Nusa Dua Bali in 2014 for all sectors other than energy have CSRDI value > 50%. Strong Basic Hotel The Westin Resort Nusa Dua Bali. Through social activities of the company, will make the company's name could be great in the eyes of the public at large.

Keywords: Basic, Impact, CSR Disclosure

PENDAHULUAN

Peningkatan pertumbuhan perusahaan di bidang ekonomi tidak terlepas dari para pemilik modal yang menanamkan modalnya diperusahaan. Perusahaan sebaiknya memperhatikan para *stakeholder* dalam kegiatan bisnis yang dilakukan.

Stakeholders dalam hal ini yaitu karyawan, masyarakat, pemerintah, dan pelanggan. Untuk menjaga keselarasan antar sesama maka perlu dilakukan *Corporate Social Responsibility (CSR)*. CSR memiliki arti yaitu wujud nyata kegiatan-kegiatan yang dilakukan perusahaan dalam mencapai tujuan perusahaan tersebut secara berkala dan terus-menerus. Perusahaan hendaknya melakukan tanggung jawab sosial secara teratur agar timbal balik yang yang didapatkan sama. Hotel dan program CSR harus tepat sasaran untuk keberhasilan sesama (Nurlela dan Islahuddin, 2008).

CSR umumnya banyak diterapkan oleh perusahaan yang bergerak di sektor sumber daya alam seperti pertambangan. Perusahaan tersebut memiliki dampak terhadap keadaan lingkungan dan sosial masyarakat. CSR di terapkan oleh beberapa perusahaan untuk membantu meminimalisir dampak yang diakibatkan agar perusahaan tersebut dapat diterima secara berkelanjutan oleh masyarakat yang dilakukan oleh perusahaan tersebut atas dasar tanggung jawab moral perusahaan terhadap lingkungannya (Nurlela dan Islahuddin, 2008). Kegiatan CSR yang diterapkan tersebut juga tidak semena-mena hanya untuk membantu meminimalisir dampak dari aktivitas yang diakibatkan oleh perusahaan tersebut, melainkan dapat digunakan sebagai strategi bisnis untuk mendapatkan perhatian dari masyarakat sekitar.

Penerapan CSR di hotel tentunya akan memberikan dampak baik bagi hotel itu sendiri, dimana dengan menerapkan CSR dengan baik banyak manfaat positif yang didapat dalam jangka panjang. Perusahaan yang bergerak di sektor industri pariwisata atau perhotelan akhir akhir ini juga tidak kalah untuk

menerapkan kegiatan CSR. Perkembangan CSR di sektor pariwisata terutama hotel tidak berjalan secepat disektor bisnis yang lain (Indah, 2014). Hotel tidak menggunakan sumber daya alam untuk dijual tetapi hotel menggunakan sumber daya alam seperti air dalam menjalankan usahanya, walaupun tidak begitu banyak. Adapun manfaat dari CSR bagi perusahaan dijelaskan pada Tabel 1.

Tabel 1.
Manfaat CSR Bagi Perusahaan

No	Manfaat
1	Mempertahankan dan mendongkrak reputasi serta citra merek perusahaan
2	Mendapatkan lisensi untuk beroperasi secara social
3	Mereduksi risiko bisnis perusahaan
4	Melebarkan akses sumber daya bagi operasional usaha
5	Membuka peluang pasar yang lebih luas
6	Mereduksi biaya, misalkan terkait dampak pembuangan limbah
7	Memperbaiki hubungan dengan <i>stakeholders</i>
8	Memperbaiki hubungan dengan regulator
9	Meningkatkan semangat dan produktivitas karyawan
10	Peluang mendapatkan penghargaan.

Sumber : Indah, 2014

Munculnya wacana CSR dipasar negara berkembang saat ini didorong oleh faktor eksternal dan internal diantaranya masyarakat dan lingkungan. Tanggung jawab sosial baik dilakukan bagi perusahaan dimana untuk menumbuhkan rasa percaya kepada masyarakat dan investor khususnya. Kegiatan – kegiatan sosial yang akan dilakukan pastinya akan berdampak kepada perusahaan baik sekarang dan nanti pada masa yang akan datang. Kedepannya perusahaan seharusnya memikirkan kepuasan kepada msyarakat dan tidak hanya

mementingkan keuntungan semata. Kegiatan sosial juga akan membawa nama perusahaan dapat menjadi terkenal dan diingat oleh masyarakat luas nantinya. Berdasarkan dengan keterkaitan CSR sebagai wujud perusahaan dalam mencapai tujuannya, maka CSR berkaitan erat dengan pembangunan perusahaan secara berkelanjutan (Sindhudiptha dkk, 2013).

Teori *stakeholder* mengatakan bahwa perusahaan bukanlah entitas yang hanya beroperasi untuk kepentingan sendiri namun harus memberikan manfaat bagi stakeholder. Dengan demikian, keberadaan suatu perusahaan sangat dipengaruhi oleh dukungan yang diberikan oleh stakeholder kepada perusahaan tersebut (Susanti, 2014). Peningkatan pertumbuhan perusahaan di bidang ekonomi tidak terlepas dari para pemilik modal yang menanamkan modalnya di perusahaan. Perusahaan sebaiknya memperhatikan para *stakeholder* dalam kegiatan bisnis yang dilakukan. *Stakeholders* dalam hal ini yaitu karyawan, masyarakat, pemerintah, dan pelanggan. Untuk menjaga keselarasan antar sesama maka perlu dilakukan menjaga nilai jual perusahaan yaitu berupa nilai sahamnya. Saham memiliki arti yaitu wujud nyata kegiatan-kegiatan yang dilakukan perusahaan dalam mencapai tujuan perusahaan tersebut secara berkala dan terus-menerus (Sutrisna, 2009). Perusahaan harus bisa mengendalikan setiap karyawannya dalam melakukan pekerjaannya dan bisa mengatasi masalah dalam pekerjaan yang akan dihadapi nantinya. Sebuah persentase akan kepemilikan manajemen berpengaruh pada kebijakan perusahaan dalam mengungkapkan *information*. Kondisi ekonomi yang berubah juga akan membawa dampak besar bagi kinerja perusahaan. Apalagi jika perubahan ekonomi yang besar tentunya

perusahaan akan kelabakan dalam mengendalikan dan mengontrol jalanya kegiatan perusahaan. Kebijakan yang berubah dan sistem pun berubah, ini berakibat akan membawa perubahan pada konerja perusahaan. Dengan adanya berbagai perusahaan luar masuk ke dalam pasar dalam negeri ini berakibat perusahaan dalam negeri untuk semakin memperbaiki *value* dan *performance* untuk dapat mengatasi adanya persaingan yang kuat.

Perusahaan mencapai tujuan memerlukan adanya sinergi antara hubungan timbal balik anantara perusahaan dengan masyarakat, karyawan dan investor tentunya. Aktivitas yang bisa dilakukan dengan cara berinteraksi dengan lingkungan sebab lingkungan memberikan kontribusi bagi perusahaan dan kesejahteraan sosial. Perusahaan yang mengadopsi strategi lingkungan dan memanfaatkan kemampuan hijau bisa mendapatkan keuntungan yang kompetitif. Masyarakat juga berharap kepada hotel untuk bisa mengerti pentingnya saling menghargai dan membutuhkan sama lain. Lingkungan tentunya harus dijaga secara berkala agar terciptanya lingkungan yang aman, bersih, dan sehat bagi kita semua. Hotel dama hal ini tentunya yang berperan besar dalam melestarikan lingkungan melalui manajemen hotel tentunya yang mempunyai program tanggung jawab sosial tersebut (Nurlela dan Islahuddin, 2008).

Perusahaan harus bisa mengendalikan setiap karyawanya dalam melakukan pekerjaanya dan bisa mengatasi masalah dalam pekerjaan yang akan dihadapi nantinya. Sebuah persentase akan kepemilikan manajemen berpengaruh pada kebijakan perusahaan dalam mengungkapkan *information*. Kondisi ekonomi yang berubah juga akan membawa dampak besar bagi kenierja perusahaan.

Apalagi jika perubahan ekonomi yang besar tentunya perusahaan akan kelabakan dalam mengendalikan dan mengontrol jalannya kegiatan perusahaan. Kebijakan yang berubah dan sistem pun berubah, ini berakibat akan membawa perubahan pada kinerja perusahaan. Dengan adanya berbagai perusahaan luar masuk ke dalam pasar dalam negeri ini berakibat perusahaan dalam negeri untuk semakin memperbaiki *value* dan *performance* untuk dapat mengatasi adanya persaingan yang kuat (Indah, 2014). Setiap usaha yang bergera diperhotelan tidak harus hanya memperhatikan keuntungan materi bagi perusahaan saja. Setidaknya perusahaan harus memberi timbal balik juga bagi eksternal perusahaan baik kepada masyarakat dan juga lingkungan perusahaan tersebut beroperasi. Atas keterkaitan tersebut dapat dijelaskan dimana perusahaan hendaknya melakukan hubungan timbal balik kepada pihak eksternal perusahaan secara merata dan baik melalui program-program CSR, sehingga manfaat yang didapat dapat dirasakan juga secara bersama-sama (Hendra, 2013).

Bali merupakan daerah tujuan wisata sehingga banyak investor yang berinvestasi dibidang sarana-prasarana pariwisata untuk menunjang pariwisata, seperti, hotel, restaurant, villa, lapangan golf dan tempat rekreasi lainnya. Alih fungsi lahan perkebunan, pertanian dan hutan menjadi hotel, villa maupun akomodasi pariwisata lain bisa berakibat peningkatan penggunaan air dan kurangnya debit air. Hal ini bisa merusak lingkungan dan merugikan masyarakat sekitarnya. Oleh sebab itu Hotel perlu menerapkan CSR. Industri perhotelan ini merupakan sektor yang sangat potensial dan menarik untuk menjadi perhatian dikarenakan berinvestasi didalamnya cukup menjanjikan di masa depan (Bidhari

et al, 2013). Untuk perhotelan memiliki karakteristik yang sulit untuk diprediksi dimana industri ini cukup dipengaruhi oleh kondisi perekonomian Negara dan lingkungan. Hal tersebut tentunya berdampak terhadap kinerja perusahaan khususnya

Hotel The Westin Resort Nusa Dua Bali yang tiap periodenya dimulai dari saat bergabung dengan manajemen Starwood yang disebut dengan starwood care, sangat gencar untuk menerapkan kegiatan tersebut dan mengungkapkannya dalam laporan tahunan, namun hal tersebut masih kurang jelas sebenarnya apakah yang mendasari perusahaan pariwisata tersebut menerapkan CSR, karena pada umumnya perusahaan yang bergerak di sektor pariwisata tidak memiliki dampak aktivitas bisnis terhadap masyarakat sekitar. Apakah tindakan yang dilakukan tersebut hanya semata-mata landasan hukum, ataukah hanya sebatas kepentingan pribadi hotel.

Penelitian mengenai kegiatan CSR beserta dampaknya masih mengalami inkonsistensi hasil. Seperti penelitian dari Bidhari *et al* (2013), hendra (2013) yang mengatakan bahwa CSR merupakan sebuah tanggung jawab perusahaan terhadap *stakeholder* dalam segala aspek operasional perusahaan. CSR menekankan bahwa tanggung jawab perusahaan bukan lagi sekedar kegiatan ekonomi yang menciptakan laba demi kelangsungan usaha, tetapi juga tanggung jawab sosial dan lingkungan. Penelitian ini dilakukan untuk memperoleh bukti empiris adanya pengaruh pengungkapan CSR terhadap kinerja keuangan perusahaan. Kesimpulan yang dapat diambil adalah bahwa penelitian tersebut

membuktikan secara empiris bahwa CSR berpengaruh terhadap kinerja keuangan perusahaan yang di proksikan dengan ROA.

Hal ini menunjukkan bahwa semakin banyak pengungkapan aktivitas tanggung jawab sosial perusahaan dalam laporan tahunan perusahaan akan semakin mempengaruhi kinerja keuangan perusahaan (Susanti, 2014). Pemaparan yang dijelaskan sebelumnya membuat peneliti ingin meneliti dengan model studi kasus kualitatif mengenai perhotelan di Bali. Lokasi penelitian ini dipilih karena Hotel The Westin Resort Nusa Dua Bali merupakan salah satu Hotel Bintang Lima di Bali dan memiliki fasilitas ruangan meeting (*Convention Centre*) dan dibawah naungan operator Starwood World Wide yang berkedudukan di Boston, Amerika Serikat. Disamping itu pula Hotel The Westin Resort Nusa Dua Bali di bawah naungan operator secara mandatory melakukan apa yang disebut dengan *Starwood Care Value: Care for Guest (Tamu), Care for Business (Perusahaan), Care for Associates (Karyawan), Care for Community (Lingkungan sekitar)*. Berdasarkan pemaparan latar belakang tersebut maka peneliti ingin mengangkat judul penelitian “Analisis pengungkapan dan dampak kegiatan CSR di Hotel The Westin Resort Nusa Dua Bali”.

METODE PENELITIAN

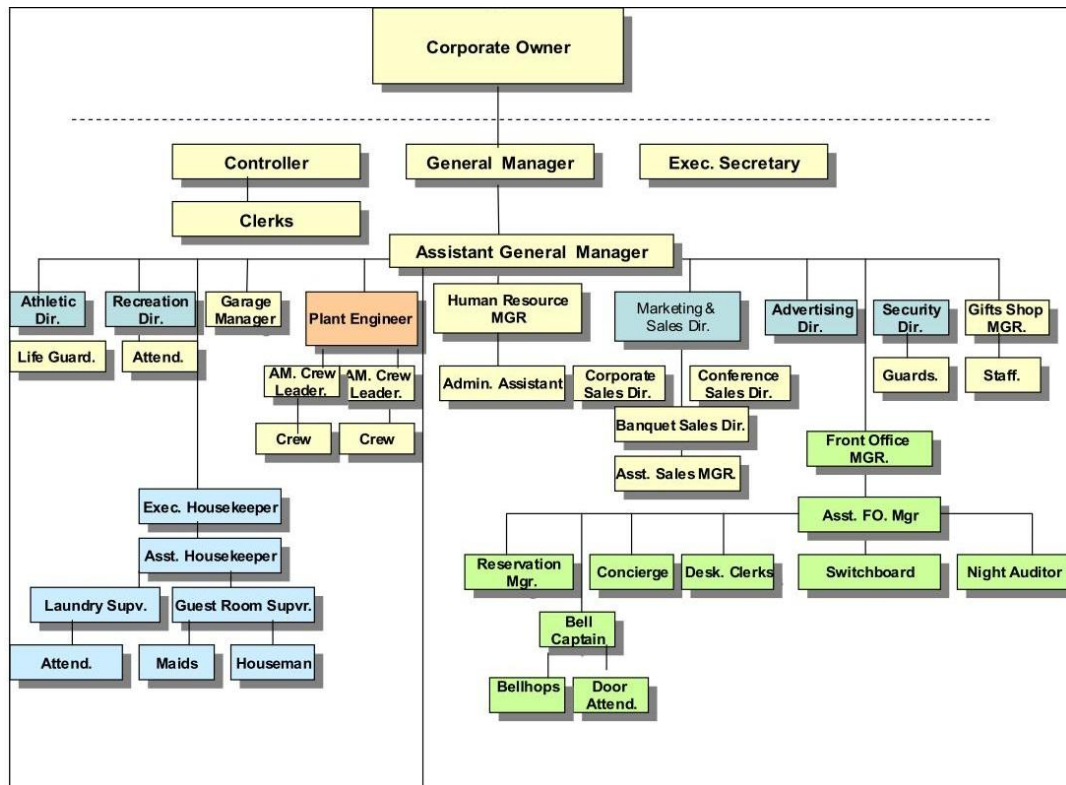
Penelitian berlokasi pada Hotel The Westin Resort Nusa Dua Bali yang beralamat di Komplek BTDC, Nusa Dua Bali. Hotel ini dipilih karena sudah memiliki data lengkap mengenai informasi CSR yang mana, CSR ini merupakan suatu keharusan (*mandatory*) dilakukan, untuk hotel / perusahaan yang bernaung dibawah manajemen *Starwoods*. Untuk melihat dan mendapatkan informasi CSR

Hotel The Westin Nusa dua Bali, peneliti melakukan wawancara langsung dengan Human Resources dan Accounting Hotel The Westin Resort Nusa Dua Bali.

Pada penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif. Peneliti dalam penelitian kualitatif tidak akan menetapkan penelitiannya hanya berdasarkan variabel penelitian, tetapi keseluruhan situasi sosial yang akan diteliti, meliputi aspek tempat (*place*), pelaku (*actor*), dan aktivitas (*activities*) yang berinteraksi secara sinergi. Situasi sosial dalam penelitian ini adalah pengungkapan dan dampak penerapan CSR pada Hotel The Westin Resort Nusa Dua Bali yang dimana tempat (*place*) adalah Hotel The Westin Resort Nusa Dua Bali, pelaku (*actor*) adalah staf yang terkait dalam kegiatan CSR dan aktivitas (*activity*) adalah pengungkapan dan dampak penerapan CSR. Sampel dalam penelitian kualitatif bukan dinamakan responden, tetapi sebagai narasumber atau partisipan, informan, teman dalam penelitian. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan wawancara tak berstruktur dan mendokumentasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hotel The Westin Resort Nusa Dua Bali dalam menjalankan bisnisnya selain terdepan dalam pengembalian aset bagi *shareholders*. Setiap program yang dijalankan telah berjalan dengan sangat baik. Ini tiak lepas dari peran manajemen yang baik dalam mengelola perhotelan. Hal ini dapat dilihat bagaimana struktur organisasi yang baik dalam pembagian tugas-tugas.



Gambar 1.
Struktur Organisasi Hotel The Westin Resort Nusa Dua Bali.

Sumber: Human Resourch Development The Westin Resort Bali

Berikut ini hasil wawancara dan hasil data yang berhasil diungkap mengenai CSR, antara lain: Perusahaan dalam menjalankan yang namanya tanggung jawab sosial perlu memperhatikan segala aspek, yaitu aspek ekonomi, aspek lingkungan dan aspek kepribadian setiap karyawan, sehingga dengan begitu dapat meningkatkan profitabilitas perusahaan. Penelitian Yaparto, dkk (2013) menemukan tidak berpengaruh signifikan CSR pada ROA, hasil yang sama ditunjukkan oleh penelitian Cahyono (2011) tidak adanya pengaruh positif antara CSR pada kinerja keuangan perusahaan yang diukur dengan ROE, ini disebabkan oleh kondisi ekonomi Indonesia dan dunia yang sedang tidak stabil selama. Hal ini menyebabkan timbulnya fluktuasi nilai tukar mata uang asing, ketidakstabilan

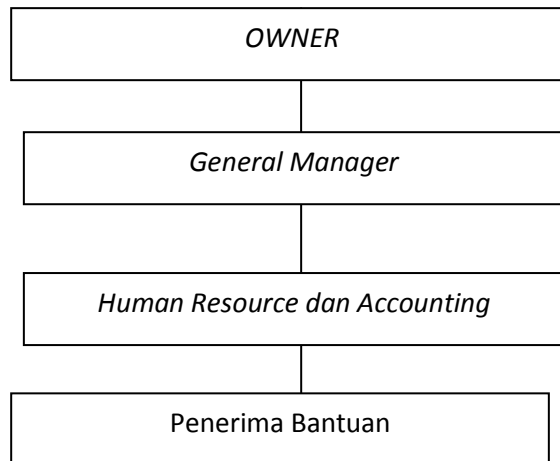
harga minyak, penurunan permintaan, penurunan pasar efek-efek, kenaikan suku bunga, likuiditas yang semakin ketat dan kenaikan risiko kredit yang pada akhirnya dapat mempengaruhi profitabilitas perusahaan.

Pentingnya peran *Corporate Social Responsibility* dalam membangun perusahaan secara berkelanjutan saat ini dirasakan penting oleh pelaku bisnis dan pendidik. Pernyataan Nejadi, *et al* (2011) yang mengatakan bahwa ada minat yang tumbuh antara akademis dan pelaku bisnis dalam membangun perusahaan secara berkelanjutan dengan menerapkan sistem CSR didalam suatu perusahaan. Selama dekade terakhir atau bahkan lebih CSR menjadi bagian yang tidak terpisahkan dengan praktik bisnis. Banyak perusahaan mendedikasikan sebuah bagian laporan tahunan mereka dan situs web perusahaan untuk kegiatan CSR untuk menggambarkan pentingnya melampirkan kegiatan CSR yang telah dilakukan. CSR sebagai tolak ukur rasa percaya bagi masyarakat pada perusahaan serta sebagai aksi nyata perusahaan akan tanggung jawab secara sosial di masyarakat. Jika pelaksanaan tanggung jawab sosial yang baik perusahaan akan mendapatkan suatu penghargaan tersendiri yaitu berupa nama baik dimata investor khususnya dan masyarakat pada umumnya.

Lingkungan sebuah perusahaan juga mempengaruhi kinerja suatu perusahaan. Lingkungan perusahaan perlu mendapat perhatian khusus bagi manajemen. Ini yang dinamakan hubungan saling terikat dan mempengaruhi yang dikenal dengan teori *signal*. Perusahaan tidak hanya bertanggung jawab pada para pemilik saham (*shareholder*) namun kini telah meluas yaitu sampai pada wilayah masyarakat sosial yaitu (*stakeholder*) dengan melihat faktor-faktor sosial (*sosial*

dimentions), sehingga dari sinilah muncul istilah tanggung jawab sosial (*sosial responsibility*).

Struktur Pelaksana CSR Hotel The Westin Resort. Pelaksanaan kegiatan CSR oleh Hotel The Westin Resort mengacu pada Starwood Care yang berlaku pada Manajemen Hotel. Pelaksanaan kegiatan CSR dikoordinasikan di bawah divisi *Human Resource* (Bagian Personalia) dan bagian *Accounting*, perusahaan yang bertanggung jawab langsung kepada General Manager Hotel.



Gambar 2.
Struktur Pelaksana CSR

Sumber: Human Resourch Development The Westin Resort Bali

Sasaran pelaksanaan CSR pada Hotel The Westin Resort Nusa Dua Bali direncanakan dengan sangat baik dan terarah. CSR merupakan bagian dari kegiatan rutin yang dilaksanakan untuk kepentingan eksternal hotel. Disamping juga untuk pemberian bantuan program CSR diutamakan kepada masyarakat yang berdomisili di sekitar wilayah usaha termasuk keluarga karyawan.

Tata kelola (*Good Corporate Governance* (GCG) dalam pelaksanaan kegiatan CSR sudah berjalan dengan sangat baik. Perlu adanya kedisiplinan dalam menjalankan program CSR ini melalui sistem pengelolaan yang terstruktur dengan jelas dan sesuai dengan apa yang diinginkan oleh manajemen hotel tentunya. Untuk mencapai tujuan dari CSR perlu adanya pengelolaan terhadap program-program CSR yang telah di realisasikan. Rincian ini akan menjelaskan berapa besaran angka dari masing-masing program yang telah dilaksanakan. Berikut berbagai program CSR yang telah dilaksanakan oleh pihak hotel dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2.
Realisasi Corporate Social Responsibility Per Program

Program CSR	2013 (Rp)	2014 (Rp)
1. Pendidikan	37.125.000	39.600.000
2. Kesehatan	24.750.000	26.400.000
3. Seni budaya	12.375.000	13.200.000
4. Sosial lainnya	111.375.000	118.800.000
5. Pelestarian lingkungan	61.875.000	66.000.000
Total	247.500.000	264.000.000
Anggaran	300.000.000	375.000.000
Presentase		
Penyerapan Anggaran	70%	83%

Sumber: Balance Sheet The Westin Resort Nusa Dua Bali, 2016

Berbagai kegiatan tanggung jawab sosial telah dilakukan perusahaan, berikut kegiatan-kegiatan yang telah dilakukan. Pertama dari segi aspek material Hotel The Westin telah membagi kedalam 5 (lima) rencana struktural. Kelima rencana ini kemudian dirancang untuk dijadikan berbagai program yang berkaitan dengan CSR. Keseluruhan rencana yang dibuat ini telah didiskusikan oleh pihak manajemen dan pihak eksternal hotel yaitu bersama masyarakat juga agar sasaran yang diinginkan tepat.

Aspek ekonomi hotel sebagai bentuk komitmen perusahaan untuk mendukung perbaikan kesejahteraan sosial masyarakat di sekitar lokasi perusahaan, perusahaan telah melaksanakan serangkaian kegiatan yang terfokus pada program *cummunity* terhadap masyarakat sekitar maupun diluar. Kedua aspek sosial kemasyarakatan. Hotel ini membangun hubungan harmonis dengan komunitas di sekitarnya dengan merancang sejumlah kegiatan yang memperhatikan aspek sosial kemasyarakatan yang dilaksanakan sebagai bagian dari bantuan sukarela (*charity*). Kerbersamaan antara komunitas merupakan sasaran yang tepat dalam menjalankan program CSR.

Ketiga aspek lingkungan. Lingkungan sebuah perusahaan khususnya hotel juga mempengaruhi kinerja suatu perusahaan. Lingkungan hotel sangat mendapat perhatian khusus bagi manajemen. Hotel dan lingkungan merupakan dua aspek yang saling terkait dan membutuhkan sama lain, maka diperlukan perhatian khusus manajemen hotel dalam merawat lingkungan baik jangka pendek dan jangka panjang kedepannya agar menjadi lebih baik. Pada aspek ini merupakan aspek terpenting karena keseimbangan lingkungan sangat perlu dijaga dan dilestarikan. Aspek ketenagakerjaan, manajemen hotel dalam merancang berbagai peraturan mengenai ketenagakerjaan untuk pegawai tentunya berdasarkan keperluan hotel dan undang-undang yang berlaku. Di hotel ini bagi setiap pegawainya memiliki hak dan kewajiban yang sama bagi manajemen. Dalam karir pegawai memiliki kesempatan yang sama untuk sukses dalam posisi masing-masing. Maka hotel akan dapat bekerja dengan baik, dimana nantinya akan terlihat pada kinerja operasional manajemen dalam melaksanakan berbagai

program tanggung jawab sosialnya kepada internal (manajemen) dan eksternal (masyarakat). Berikut realisasi program CSR hotel yang telah disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3.
Realisasi Program CSR Hotel The Westin Resor Nusa Dua

No	Bentuk Program	Penerima Manfaat	Keterangan
1	Bantuan CSR Tong Sampah dalam rangka penanaman dan penghijauan	Pura pucak penulisan kabupaten bangli	4 unit tong
2	Bantuan CSR tong sampah dalam rangka penghijauan	DesaKertamandala kecamatan Abang Kabupaten Karangasem	Baju layak pakai , Buku-buku SD dan tong sampah dan penanaman pohon
3	BantuanCSR rangka penghijauan	Di desa Datah kecamatan Abangkab.Karangasem	penanaman1000pohon
4	Penghijauan	Di Desa Suwung Kauh	1000 pohon di desa Suwung Kauh (Manggrove)
5	Bantuan alat kebersihan	Pura Besakih	5 unit Tong Sampah
7	Bantuan alat Kebersihan	Puja MandalaDesa Bualu- Nusa Dua	Masing 2 unit
8	Sumbangan dana punia di Pura pura sekitar Jawa timur	Pura Blambangan,Pura Semeru,pura Bromo	Masing masing pura mendapat Dana punia Rp.1.000,000,-
9	Kunjungan Ke panti Asuhan	Panti Asuhan Darma Jati Gianyar	Perbaikan sekolah dan sumbangan Buku buku dan pakaian layak pakai serta barang barang konsumsi
10	Bantuan uang kepada 9 orang anak anak karyawan yang berprestasi di tingkat SD,SMP,SMA	Pada acara Family Gathering Hotel	Masing masing Rp.500.000,-

Sumber : Human Resourch Development The Westin Resort Bali, 2016

Program CSR yang diterapkan dan di ungkapkan The Westin Resort di tahun 2014 dapat diukur dan dilihat implementasinya apakah sudah dapat dikatakan baik atau tidak. Untuk mengetahui hal tersebut, peneliti menggunakan

CSRDI (*Corporate Social Responsibility Disclosure Index*) yang memiliki 7 jenis sektor pengungkapan yakni: sektor lingkungan, energi, kesehatan dan keselamatan kerja, lain-lain tentang tenaga kerja, produk, keterlibatan masyarakat dan umum. 7 jenis sektor tersebut memiliki total pengungkapan sebanyak 63 item kegiatan CSR yang seharusnya diungkapkan khusus perusahaan di bidang perhotelan. Pengukuran penerapan dan pengungkapan dengan CSRDI ini mengacu pada penelitian dari Bidhari *et al* (2013) untuk mengetahui jumlah pengungkapan CSR dari masing-masing sektor. Berikut dijelaskan mengenai jenis-jenis sektor tersebut.

Pertama analisis sektor lingkungan ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana kegiatan CSR The Westin yang berkaitan dengan sektor lingkungan. Analisis sektor ini memiliki 6 item yang seharusnya diungkapkan oleh perusahaan perhotelan. Pengungkapan sektor lingkungan The Westin dijelaskan pada aspek lingkungan Hotel tahun 2014 dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4.
Analisis Sektor Lingkungan

No	Item yang seharusnya diungkapkan	Pengungkapan
1	Operasi perusahaan tidak mengakibatkan polusi atau memenuhi ketentuan hukum dan peraturan polusi	√
2	Menerima penghargaan berkaitan dengan program lingkungan yang dibuat perusahaan	-
3	Merancang fasilitas yang harmonis dengan lingkungan	√
4	Kontribusi dalam seni yang bertujuan untuk memperindah lingkungan	√
5	Kontribusi dalam pemugaran bangunan sejarah	-
6	Perlindungan lingkungan hidup	√
	Total Pengungkapan Sektor Lingkungan	4
Nilai CSRDI (Item yang diungkapkan/ yang seharusnya X 100)		66,67%

Sumber : Human Resourch Development The Westin Resort Bali, 2016

Program CSR yang diungkapkan dalam sektor ini diantaranya yaitu, bantuan operasional manajemen hotel tidak mengakibatkan polusi atau memenuhi ketentuan hukum dan peraturan polisi. Manajemen hotel dalam hal ini mempunyai peranan penting dalam menjalin hubungan keharmonisan antara masyarakat dan lingkungan. Pentingnya keseimbangan dalam bekerja antara lingkungan dan hotel akan menimbulkan nama baik dan juga dalam persaingan antara perusahaan perhotelan dapat memenuhi kebutuhan persaingan secara sehat. Lingkungan tentunya harus dijaga secara berkala agar terciptanya lingkungan yang aman, bersih, dan sehat bagi kita semua. Untuk kedepanya pihak manajemen hotel akan terus mendedikasikan program CSR ini secara rutin. Kegiatan yang dilakukan oleh Hotel The Westin Resort Nusa Dua untuk merancang fasilitas yang harmonis dan berkontribusikan seni yang bertujuan untuk memperindah lingkungan hidup. Banyak kegiatan yang dilakukan, untuk menjaga kelangsungan lingkungan hidup sekitar.

Dalam dunia bisnis, khususnya dalam industri perhotelan, program *Corporate Social Responsibility* (CSR) adalah program jangka panjang yang walaupun hasilnya bukan keuntungan yang cepat didapat, tetapi hasilnya adalah keuntungan citra/image yang baik di masyarakat. Pasalnya, secara jangka panjang, konsumen akan menganggap jika mereka menggunakan produk atau jasa perusahaan tersebut, maka konsumen akan terlibat juga dalam suatu kegiatan sosial sebagai komitmen tanggung jawab perusahaan terhadap lingkungan dan masyarakat. Analisis sektor kesehatan dilakukan untuk mengetahui bagaimana

kebijakan kesehatan dan keselamatan kerja seluruh karyawan Hotel. Analisis tersebut dijelaskan pada Tabel 5.

Tabel 5.
Analisis Sektor Energi

No	Item yang seharusnya diungkapkan	Pengungkapan
1	Menggunakan energi secara lebih efisien dalam kegiatan operasi.	✓
2	Membahas upaya perusahaan dalam mengurangi konsumsi energi.	✓
3	Mengungkapkan kebijakan energi perusahaan.	✓
Total Pengungkapan Sektor Energi		3
Nilai CSRDI (Item yang diungkapkan/ yang seharusnya X 100)		100%

Sumber: Human Resourch Development The Westin Resort Bali, 2016

Pengungkapan sektor kesehatan dan keselamatan kerja diungkapkan secara transparan pada aspek ketenagakerjaan dan wawancara langsung. Dalam wawancara dengan bagian Human Resourch Hotel The Westin Resort Nusa Dua Bali memberikan tunjangan kesehatan dan keselamatan kerja dalam bentuk program Ansuransi Kesehatan dan jamsostek kepada seluruh karyawan.

Tabel 6.
Analisis Sektor Kesehatan dan Keselamatan Kerja

No	Item yang seharusnya diungkapkan	Pengungkapan
1	Mengurangi polusi, iritasi, atau resiko dalam lingkungan kerja.	✓
2	Mempromosikan keselamatan tenaga kerja dan kesehatan fisik atau mental.	✓
3	Mengungkapkan statistik kecelakaan kerja.	-
4	Mentaati peraturan standar kesehatan dengan keselamatan kerja.	✓
5	Menerima penghargaan berkaitan dengan keselamatan kerja.	-
6	Menetapkan suatu komite keselamatan kerja.	✓
7	Melaksanakan riset untuk meningkatkan keselamatan kerja.	-
8	Mengungkapkan pelayanan kesehatan tenaga kerja.	✓
Total Pengungkapan Sektor Kesehatan dan Keselamatan kerja		5
Nilai CSRDI (Item yang diungkapkan/yang seharusnya X 100)		62,5%

Sumber: Human Resourch Development The Westin Resort Bali, 2016

Berdasarkan Tabel 6 nilai *Corporate Sosial Responsibility Disclosure Index* untuk sektor kesehatan dan keselamatan kerja pada tahun 2014 adalah

sebesar 62,5%. Kesehatan dan keselamatan kerja karyawan merupakan salah satu kegiatan Hotel The Westin Resort untuk meningkatkan kesejahteraan karyawannya. Hotel The Westin Resort memberikan tunjangan kesehatan dan keselamatan kerja dalam bentuk program BPJS dan jamsostek kepada seluruh karyawan.

Analisis sektor tenaga kerja ini dilakukan untuk mengetahui kebijakan-kebijakan seluruh karyawan hotel. Pengungkapan sektor tentang tenaga kerja diungkapkan secara transparan pada aspek ketenagakerjaan yang tertuang dalam laporan keuangan tahun 2014. Jumlah keseluruhan pegawai Hotel ini ratusan orang. Dari seluruh pegawai tersebut memiliki peluang yang sama dalam meningkatkan karir. Analisis sektor produk dilakukan untuk mengetahui bagaimana informasi mengenai produk jasa yang ditawarkan oleh perusahaan. Analisis setor produk dijelaskan pada Tabel 7.

Tabel 7.
Analisis Sektor Produk

No	Item yang seharusnya diungkapkan	Pengungkapan
1	Pengungkapan informasi pengembangan produk perusahaan, termasuk pengemasan.	✓
2	Gambaran pengeluaran riset dan pengembangan produk.	-
3	Pengungkapan informasi proyek riset perusahaan untuk memperbaiki produk.	✓
4	Membuat produk lebih aman untuk konsumen.	✓
5	Pengungkapan informasi mutu produk yang dicerminkan dalam penerimaan penghargaan	✓
6	Informasi yang dapat diverifikasi bahwa mutu produk telah meningkat	✓
Total Pengungkapan Sektor Produk		5
Nilai CSRDI (Item yang diungkapkan/yang seharusnya X 100)		83.33%

Sumber: Human Resourch Development The Westin Resort Bali (data diolah 2016)

Analisa sektor produk dimana hotel selaku pemberi kepuasan terhadap tamu (*Satisfaction of Guest*) menjadi tujuan utama bagaimana cara sehingga

tamu merasa puas dan akan balik lagi ke hotel (*return of Guest*) sehingga akan dapat menguntungkan ke dua belah pihak baik bagi pemilik hotel maupun bagi karyawan. Analisis sektor keterlibatan masyarakat ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana keterlibatan Hotel terhadap masyarakat lokal. Pengungkapan sektor keterlibatan masyarakat diungkapkan secara transparan pada aspek ekonomi dan sosial kemasyarakatan yang tertuang dalam *annual report* tahun 2014. Program CSR yang diungkapkan dalam sektor ini adalah sumbangan tunai, produk, pelayanan untuk mendukung aktivitas masyarakat, pendidikan, dan seni.

Dasar Pengungkapan Penerapan *Corporate Social Responsibility* Hotel The Westin Resort tahun 2014 Berdasarkan wawancara pada tanggal 20 Desember 2015, dasar kuat Hotel melakukan pengungkapan program CSR adalah landasan hukum. Landasan hukum ini dijadikan landasan kuat karena kegiatan CSR yang dilakukan setiap periodenya, kegiatan CSR yang dilakukan Hotel bukanlah karena atas dasar inisiatif, melainkan keterikatan atau mandatory dari Starwood selaku operator. Terdapat 2 dampak dari pengungkapan program CSR yang dilakukan yakni dampak keuangan dan non keuangan.

Pertama dampak keuangan atas dasar total pendapatan merupakan dampak keuangan yang paling dirasakan akibat implementasi dan pengungkapan kegiatan CSR itu sendiri. Dampak keuangan tersebut sesuai dengan penelitian dari Camargo and Sasmarini (2012), Octavia dan Helen (2014), Howard (2014) serta Ratnaningrum dan Nasron (2014) yang menjelaskan bahwa perusahaan yang melakukan tanggung jawab sosial terhadap lingkungan sekitarnya maka dalam

jangka panjang akan membawa dampak positif yang tercermin pada keuntungan perusahaan dan peningkatan kinerja keuangan.

Kedua dampak non keuangan seperti reputasi dan nama baik perusahaan merupakan dampak yang paling signifikan dari implementasi dan pengungkapan CSR Hotel. Adanya program-program yang melibatkan lingkungan dan masyarakat sekitar membuat reputasi hotel pun kian dikenal. Kepedulian terhadap keadaan lingkungan dan sosial hotel mampu membuat dan menarik simpati masyarakat ditambah lagi produk-produk yang ditawarkan. Dampak reputasi tersebut sesuai dengan penelitian dari Octavia dan Helen (2014). Sari dan Suaryana (2013) yang menjelaskan bahwa image, citra perusahaan dan pandangan masyarakat terhadap perusahaan kian berubah kearah yang positif, karena keberpihakan perusahaan terhadap stakeholder dalam hal baik produk, lingkungan masyarakat dan transparan terhadap informasi-informasi yang dibutuhkan stakeholder. Dampak positif lainnya adalah dapat menjadi alat analisis bagi investor dan kreditor untuk menanamkan modal sahamnya, maka dengan begitu akan terjadi peningkatan dalam menjalankan program tanggung jawab sosial untuk hotel kepada masyarakat.

SIMPULAN DAN SARAN

Hasil dari pembahasan tersebut dapat di simpulkan yaitu, Pengungkapan penerapan CSR Hotel The Westin Resort pada tahun 2014 untuk semua sektor termasuk penghematan energi dan penggunaan energy setiap periodenya dan limbah sudah memiliki nilai CSRDI lebih dari 50% ini berarti bahwa pengungkapan penerapan CSR yang dilakukan Hotel sudah dapat dikatakan baik.

Dasar pengungkapan untuk penerapan CSR pada Hotel The Westin Resort tersebut adalah berdasarkan *mandatory* dan kebijakan dari perusahaan setiap tahunnya. Karena pada dasarnya Hotel melakukan pengungkapan CSR tersebut masih berdasarkan kewajiban dan bukan karena inisiatif. Lalu selain Mandatory, hal yang mendasari Hotel The Westin Resort untuk melakukan dan mengungkapkan program CSR tersebut adalah sesuai seperti yang dijelaskan dalam teori legitimasi dan teori stakeholder.

Dampak yang dihasilkan penerapan CSR tersebut yakni dampak keuangan dan dampak non-keuangan. Dampak keuangan yang paling dirasakan adalah total pendapatan yang kian meningkat tiap periodenya dan dampak non-keuangan yang dirasakan Hotel The Westin Resort adalah reputasi dan image/citra perusahaan yang kian bagus. Bagi Hotel The Westin Resort lebih ditingkatkan dan dipertahankan terus penerapan dan pengungkapan CSR yang dilakukan tiap periodenya, karena secara tidak langsung banyak dampak positif yang bisa dihasilkan dari pelaksanaan penerapan CSR itu sendiri bagi hotel untuk jangka panjang. Penelitian selanjutnya mengenai CSR masih bisa dikembangkan lagi, khususnya yang berkaitan dengan GCG perusahaan, tata kelola perusahaan dan bagaimana pengungkapan serta dampaknya.

REFERENSI

Bidhari, Sandhika Cipta, Ubud Salim, Siti Aisjah. 2013. Effect Of Corporate Social Responsibility Information Disclosure On Financial Performance And Firm Value In Banking Industry Listed At Indonesia Stock Exchange. *European Journal Of Business And Management*. 5 (18), pp: 47-63.

- Camargo, Denis And Sasmarini, Krima. 2012. Analysis CSR Used In Business Companys Banking In Asean. *International Journal*, 4 (2), pp: 255-389.
- Guthrie J And Abeysekera Indra. 2006. Content Analysis Of Social, Environmental Reporting : What Is New ?. *Journal Of Human Resource Costing And Accounting*, 10 (2), pp : 21-37.
- Hidayat, Firli. 2014. Pengaruh Pengungkapan Corporate Social Responsibility (CSR) Terhadap Kinerja Keuangan Perusahaan Dan Earning Response Coefficient (ERC). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, 3 (2), hal: 67-89.
- Hendra, Krisphus Chrestian. 2013. Effect Of Corporate Social Responsibility To Financial Performance Of Banking Companies. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB Universitas Brawijaya*, 1 (2), pp: 90-116.
- Howard, M. 2014. The Effects Of CSR In Corporate Banking International, *Journal International Buiness*. 8 (4), pp:39-58
- Indah, Meti Puspita. 2014. Pengaruh Biaya Sosial Dan Pengungkapan Corporate Social Responsibility Terhadap Kinerja Keuangan Dengan Kinerja Sosial Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 25 (2), hal: 45-57.
- Nurlela, Rika Dan Islahuddin. 2008. Pengaruh Corporate Social Responsibility Terhadap Nilai Perusahaan Dengan Presentasi Kepemilikan Manajemen Sebagai Variabel Moderating. *Simposium Nasional Akuntansi XI Pontianak*.
- Octavia, Helen Dan Hermi. 2014. Pengaruh CSR Terhadap Kinerja Perusahaan (Studi Empiris Pada Perusahaan Manufaktur Yang Tercatat Di Bursa Efek Indonesia Pada Tahun 2010 Dan 2011). *Journal Fe Trisakti* 1(1), hal: 69-79.
- Ratnaningrum, dan Muhammad Nasron. 2014. Peran Intellectual Capital Dalam Memprediksi Pengungkapan Tanggungjawab Sosial Perusahaan. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 25 (2), hal: 23-46.
- Retno M, Reny Dyah Dan Denies. 2012. Pengaruh Good Corporate Governance Dan Pengungkapan Corporate Social Responsibility Terhadap Nilai Perusahaan (Studi Empiris Pada Perusahaan Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia 2007-2010). *Jurnal Nominal*, 1 (1), hal: 90-124.
- Sari, Merta Dan Suaryana Agung. 2013. Pengaruh Pengungkapan CSR Terhadap Kinerja Keuangan Dengan Kepemilikan Asing Sebagai Variabel Moderator. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 3 (2), hal: 28-43.

- Siswanti, Harum Ayu. 2014. The Effect Of Corporate Social Responsibility PT Tirta Investama Pandaan On The Income Of Jatianom Community. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FE*, 2 (2), pp: 33-75.
- Susanti, Komang Islami. 2014. Implementasi dan Pelaporan Corporate Social Responsibility Pada PT PLN Persero Jawa Timur. *Skripsi*. Universitas Brawijaya.
- Widenta, Yeriko Putra. 2013. Analisis Implementasi CSR PT Indosat Tbk. Tahun 2007-2011 Berdasarkan GRI. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, 1(1), hal: 178-189.