

Persepsi masyarakat kelurahan ngupasan terhadap program *corporate social responsibility (csr)* meliá purosani hotel yogyakarta

Mahanani Yoganindya¹⁾, Anak Agung Putri Sri,²⁾ I Gusti Ngurah Widyatmaja³⁾
Program Studi Diploma IV Pariwisata, Fakultas Pariwisata, Universitas Udayana,
Jl. Dr. Goris No.7, Denpasar
Email : mahananiyoganindya@gmail.com¹⁾

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah menganalisis mengenai persepsi masyarakat terhadap program CSR Meliá Purosani Hotel Yogyakarta di Kelurahan Ngupasan, Kota Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan sampel masyarakat di Kelurahan Ngupasan. Teknik penentuan informan menggunakan teknik *Purposive Sampling*. Teknik penentuan sampel menggunakan teknik *Probability Sampling* dengan metode *Cluster Sampling* dengan pengambilan sampel secara *Accidental*. Data yang diperoleh dari hasil observasi dan wawancara diolah dengan model analisis Miles dan Huberman, yaitu dengan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Data yang diperoleh dari kuisioner dianalisis dengan teknik analisis Skala Likert. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Meliá Purosani Hotel Yogyakarta menyelenggarakan program CSR berdasarkan tiga konsep bidang kehidupan pada masyarakat, yaitu berkaitan dengan ekonomi, sosial dan lingkungan. Program CSR masih berbentuk satu arah dengan dilakukan atas inisiatif yang datang dari pihak pemegang saham, dibantu dengan survey mandiri oleh tim CSR Meliá Purosani Hotel Yogyakarta untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, sudah terdapat komunikasi namun masih bersifat terbatas pada keterwakilan anggota masyarakat dan pemerintah setempat. Program CSR Meliá Purosani Hotel Yogyakarta dinilai positif oleh masyarakat Kelurahan Ngupasan, dengan penilaian persepsi CSR bidang ekonomi, sosial dan lingkungan serta penilaian dari proses tahapan program CSR, dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 3,689 dibulatkan menjadi 3,69 yang berarti hasil penilaian dengan kategori puas.

Kata Kunci : *Corporate Social Responsibility (CSR)*, Implementasi, Meliá Purosani Hotel Yogyakarta.

Abstract

The purpose of this research is to analyze the Ngupasan Community perception towards CSR programs Meliá Purosani Hotel Yogyakarta in Kelurahan Ngupasan, Yogyakarta. Sample of this study is Ngupasan Community, Yogyakarta. The technique of determining informants used Purposive Sampling techniques. The sampling technique used the Probability Sampling technique with the Cluster Sampling method by taking sample accidentally. Data obtained from observations and interviews were processed using the Miles and Huberman analysis models, namely by data reduction, data presentation, and conclusion drawing. Data obtained from questionnaires were analyzed by Likert Scale analysis techniques. The CSR program of Meliá Purosani Hotel Yogyakarta based on three life concepts in the community, namely discussing with the economy, social and environment. The CSR program is still in the form of one direction with the implementation of new ones made from related parties, which are supported by surveys by CSR team. Meliá Purosani Hotel Yogyakarta to facilitate community needs, has provided communication but is still limited to representatives involving the community and local government. Meliá Purosani Hotel Yogyakarta's CSR program received positive responses from the Ngupasan community, by assessing perceptions of CSR in the economic, social and environmental fields as well as evaluating the process of the CSR program, with an average value of 3.689 rounded to 3.69 which means results expected in the satisfied category.

Keywords: *Corporate Social Responsibility (CSR, Perception, Meliá Purosani Yogyakarta Hotels.*

1. PENDAHULUAN

Praktik *Corporate Social Responsibility (CSR)* di Indonesia sebenarnya telah dimulai pada awal 1990-an melalui program Pembinaan Usaha Kecil dan Koperasi (PUKK), dan semakin banyak dibicarakan oleh kalangan korporasi sejak diterbitkannya Pasal 74 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas yang berbunyi: "PT yang menjalankan usaha di bidang dan/atau bersangkutan dengan sumber daya alam wajib menjalankan tanggung jawab sosial dan lingkungan." Hal ini dilatarbelakangi oleh Amanat Undang-Undang Dasar Tahun 1945 mengenai perekonomian nasional dan kesejahteraan

sosial harus diatur oleh negara untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat yang berdasarkan pada prinsip pembangunan berkelanjutan.

Perusahaan perhotelan memang tidak termasuk pada perusahaan yang bergerak pada bidang sumber daya alam dalam Pasal 74 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas. Namun dapat ditafsirkan kegiatan usahanya berkaitan dengan sumber daya alam karena dalam operasionalnya berdampak pada fungsi kemampuan sumber daya alam. Terdapat pula dalam Pasal 26 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata, mewajibkan pengusaha pariwisata untuk melaksanakan tanggung jawab terhadap sosial dan lingkungan. Dapat ditarik kesimpulan bahwa perusahaan yang bergerak di bidang jasa perhotelan di Indonesia memiliki kewajiban menjalankan tanggung jawab sosial perusahaan atau CSR.

Industri pariwisata ditunjang dengan adanya akomodasi pariwisata seperti layanan menginap, makan minum, rekreasi, dan lain-lain. Akomodasi merupakan segala sesuatu yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan seseorang ketika berwisata, dalam Pasal 14 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Usaha Pariwisata. Akomodasi berupa tempat bagi seorang atau lebih wisatawan bisa menginap, beristirahat, makan, minum, mandi, dan lain sebagainya. Salah satu manajemen yang bergerak di bidang akomodasi perhotelan yaitu Meliá Hotels International (MHI). Didirikan pada tahun 1956 di Palma de Mallorca (Spanyol), Meliá Hotels International saat ini, telah terhitung dengan lebih dari 350 hotel yang tersebar di 35 negara dengan klasifikasi *brands* sebagai berikut: Gran Meliá Hotels and Resort, ME by Meliá, Paradisus by Meliá, Meliá Hotels and Resorts, Inside by Meliá, Tryp by Wyndham, Sol by Meliá serta O Circle by Meliá. Manajemen Meliá Hotels International (MHI) sudah ada di kota-kota besar di Indonesia, diantaranya di Jakarta, Bandung, Yogyakarta, Surabaya, Bali, Makassar, Lombok, Pekanbaru, serta Bintan.

Meliá Purosani Hotel Yogyakarta sebagai salah satu hotel bintang lima (*****) yang berlokasi strategis di tengah Kota Yogyakarta, tepatnya di Kelurahan Ngupasan, Kecamatan Gondomanan, Kota Yogyakarta, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, bagian dari manajemen MHI dengan berbentuk Perseroan Terbatas (PT) yang bernama PT Purosani Sri Persada, yang merupakan Penanam Modal Asing (PMA) dengan porsi terbesar dimiliki oleh Singapore Airlines dan Singapore Steam Ship Coy. Meliá Purosani Hotel Yogyakarta mengadopsi konsep kearifan lokal khas Yogyakarta dengan desain modern yang dinamis, sehingga menghasilkan perpaduan gaya klasik kontemporer pada interior dan eksterior bangunan.

Sebagai bentuk profesionalitas dan tanggung jawab kerja oleh Meliá Purosani Hotel Yogyakarta, pihak hotel membuat suatu kegiatan khusus sebagai bentuk program *Corporate Social Responsibility* (CSR) yang berkomitmen untuk mewujudkan kepedulian perusahaan kepada lingkungan dan masyarakat. Sadar mengenai tugas dan tanggung jawab sosial seperti yang diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas bahwa setiap perusahaan wajib melaksanakan tanggung jawab sosialnya, serta Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata yang mewajibkan pengusaha pariwisata untuk melaksanakan tanggung jawab terhadap sosial dan lingkungan, Meliá Purosani Hotel Yogyakarta secara terus-menerus telah menerapkan konsep CSR dalam implementasi manajemen usahanya.

Program CSR di Meliá Purosani Hotel Yogyakarta dilakukan atas inisiatif yang datang dari pihak pemegang saham yang selanjutnya diimplementasikan ke dalam manajemen hotel, baik dalam lingkungan wilayah kerja hotel (internal) dan lingkungan sekitar hotel beroperasi (eksternal) dalam hal ini ke masyarakat Kelurahan Ngupasan. Pihak Meliá Purosani Hotel Yogyakarta mengaku mengalami kesulitan dalam menjalankan

mekanisme program CSR yang tepat bagi masyarakat di Kelurahan Ngupasan, disampaikan oleh Bapak R. Danang Guntur Setyawan selaku Public Relations di Meliá Purosani Hotel Yogyakarta. Kesulitan lainnya dalam pelaksanaan CSR Meliá Purosani Hotel Yogyakarta yaitu pada kemauan dan kemampuan masyarakat, antusias masyarakat biasanya muncul pada awal program kemudian mengalami penurunan pada saat program tengah berjalan. Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, akan dilakukan penelitian mengenai persepsi masyarakat Kelurahan Ngupasan terhadap program CSR Meliá Purosani Hotel Yogyakarta.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian berlokasi di Meliá Purosani Hotel Yogyakarta, Kelurahan Ngupasan, Kota Yogyakarta. Penelitian ini menarik untuk diteliti karena adanya daya tarik penulis terkait sistem tanggung jawab sosial bagi masyarakat dengan komitmen untuk membangun suatu kehidupan yang harmonis dengan masyarakat lokal dan lingkungan sekitar serta adanya kesulitan dari pihak hotel dalam menjalankan mekanisme program CSR yang tepat bagi masyarakat di Kelurahan Ngupasan dan kesulitan pada kemauan dan kemampuan juga antusias masyarakat biasanya muncul pada awal program kemudian mengalami penurunan pada saat program tengah berjalan. Definisi Operasional Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel implementasi CSR dan variabel Persepsi masyarakat Kelurahan Ngupasan terhadap implementasi CSR.

Jenis data yang digunakan adalah data kualitatif dan data kuantitatif. Data kualitatif Menurut Wardiyanta (2010), merupakan data yang disajikan dalam bentuk ungkapan kata-kata. Data kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini berupa uraian informasi dalam bentuk keterangan-keterangan hasil observasi, wawancara, serta kajian pustaka. Data kuantitatif menurut Wardiyanta (2010), adalah data yang wujudnya dapat merupakan seperangkat ukuran angka-angka. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, kuesioner, studi kepustakaan dan dokumentasi. Sumber data menurut Wardiyanta (2010) dibagi menjadi dua, yaitu jenis data primer dan jenis data sekunder. Sumber data primer adalah data yang diperoleh dari sumber-sumber primer, yaitu informasi dari tangan pertama berupa pihak yang terkait dengan penelitian. Sumber data sekunder adalah informasi yang diperoleh tidak secara langsung dari responden tetapi dari pihak ketiga, data yang diperoleh bukan dari hasil pengumpulan dan pengolahan sendiri melainkan dilakukan oleh orang lain atau lembaga tertentu.

Teknik penentuan informan yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Purposive Sampling*. Menurut Nasution (2011), *Purposive Sampling* adalah sampel yang dipilih dengan cermat hingga relevan dengan desain penelitian. Teknik penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah turunan dari teknik *Probability Sampling* yaitu *Cluster Sampling*. Menurut Wardiyanta (2010), *Cluster Sampling* merupakan teknik pengambilan sampel ini berupa populais yang dikelompokkan menjadi sub-sub populais secara bergerombol (*cluster*). Penentuannya berdasarkan kriteria tertentu, misalnya menurut mata pencaharian. Keuntungan menggunakan teknik *Cluster Sampling* adalah bahwa anggota sampel yang diambil lebih representative, sedangkan kelemahannya adalah memerlukan usaha pengenalan terhadap karakteristik populasi yang seringkali memerlukan banyak waktu.

Jumlah Rukun Warga di Kelurahan Ngupasan ada 13 (tigabelas) RW. Data jumlah penduduk di Kelurahan Ngupasan adalah sebanyak 5.733 jiwa, yang terdiri dari 1.859 Kepala Keluarga. Dalam penelitian ini, sampel yang digunakan adalah masyarakat Kelurahan Ngupasan dengan kelompok-kelompok yang sesuai dengan pembagian berdasarkan mata pencaharian. Data jumlah penduduk Kelurahan Ngupasan berdasarkan

pembagian wilayah administratif, populasi masyarakat adalah sebanyak 5.733 jiwa, dengan menggunakan *error bound* 10%, maka besaran sampel yang diperoleh adalah 98,28 dikarenakan merupakan bilangan desimal, maka dibulatkan menjadi 98. Jadi dapat disimpulkan bahwa besaran sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 98 orang.

Teknik analisis data yang diperoleh dari hasil observasi dan wawancara diolah dengan model analisis Miles dan Huberman, yaitu dengan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Data yang diperoleh dari kuisisioner dianalisis dengan teknik analisis Skala Likert yang pada setiap pernyataan dalam instrument akan terdiri dari jawaban yang mempunyai tingkatan penilaian dari sangat setuju hingga sangat tidak setuju. Selanjutnya hasil penyebaran kuisisioner dilakukan editing untuk mengecek kelengkapan pengisian kuisisioner. Selanjutnya dilakukan coding di buku code untuk mempermudah pengolahan data pada lembar tabulasi. Selanjutnya adalah teknik scoring untuk mengkategorikan penilaian berdasarkan interval kelas. Metode ini digunakan agar peneliti dapat mengetahui dan memiliki data mengenai tanggapan terkait persepsi masyarakat Kelurahan Ngupasan terhadap program CSR di Meliá Purosani Hotel Yogyakarta, untuk selanjutnya dapat ditarik kesimpulan dan strategi yang tepat dalam upaya pengembangan implementasi program CSR Meliá Purosani Hotel Yogyakarta tersebut.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Program CSR Meliá Purosani Hotel Yogyakarta di Kelurahan Ngupasan

Program CSR Meliá Purosani Hotel Yogyakarta dilaksanakan dengan memperhatikan aspek keberlanjutan dari segi ekonomi, sosial dan lingkungan. Pelaksanaan setiap program CSR dilakukan dengan adanya laporan tertulis, mulai dari kebijakan, perencanaan, pelaksanaan hingga evaluasi program. Program CSR Meliá Purosani Hotel Yogyakarta bersifat satu arah. Seluruh keputusan, perencanaan, dan pelaksanaan penerapan CSR Meliá Purosani Hotel Yogyakarta berasal dari Manajemen Hotel Meliá Purosani Hotel Yogyakarta. Masyarakat setempat hanya sebagai objek dari penerapan CSR. Kegiatan yang dilakukan hanya sesaat dan terbatas dilakukan untuk menunjukkan kedermawanan serta belum berkelanjutan.

Bentuk-bentuk implementasi program CSR dari Meliá Purosani Hotel Yogyakarta yang diterapkan kepada masyarakat Kelurahan Ngupasan adalah sebagai berikut:

3.1.1 Program CSR Meliá Purosani Hotel Yogyakarta Bidang Ekonomi

Program CSR Meliá Purosani Hotel Yogyakarta dalam bidang ekonomi, diterapkan dalam kegiatan sebagai berikut:

1) Paket Cat untuk Penarik Becak Wisata

Sebagai bagian dari program CSR dalam bidang ekonomi, Meliá Purosani Hotel Yogyakarta mengadakan kegiatan CSR berupa pemberian paket cat untuk penarik becak wisata. Kegiatan yang dilaksanakan pada tanggal 5 Desember 2018 ini diberikan kepada 40 (empat puluh) orang penarik becak wisata yang biasa menunggu penumpang di sekitar Meliá Purosani Hotel Yogyakarta. Seremonial penyerahan dilakukan secara simbolis dari pihak hotel oleh Bapak Jeronimo Molina selaku General Manager (GM) kepada perwakilan komunitas becak wisata. Acara tersebut dihadiri pula perwakilan dari Kelurahan Ngupasan, RT, dan RW setempat.

2) Sembako dan Donasi uang untuk Penarik Becak Wisata

Program CSR dalam bidang ekonomi dengan memberikan sembako dan donasi berupa uang untuk penarik becak wisata di sekitar Meliá Purosani Hotel Yogyakarta dilaksanakan dalam rangka menyambut Hari Raya Idul Fitri pada tanggal 13 Juni 2018. Kegiatan pemberian sembako dan uang donasi dalam memperingati hari raya tersebut diberikan setiap tahunnya dengan komunitas yang berbeda-beda. Tahun 2018 bersama

komunitas penarik becak wisata, tahun-tahun sebelumnya bersama pedagang di kawasan Pasar Beringharjo, masyarakat di pinggir Sungai Code, lembaga keagamaan, dan lain-lain.

3) Bantuan untuk UKM dalam pemasaran dan distribusi produk

Bantuan untuk UMKM yang dilakukan oleh Meliá Purosani Hotel Yogyakarta yaitu dengan memberikan bantuan berupa pemasaran dan distribusi produk. Selain souvenir berupa kerajinan tangan, terdapat juga makanan khas Yogyakarta yang ditawarkan di Shopping Arcade Meliá Purosani Hotel Yogyakarta, yaitu Bakpia Pathuk khas Yogyakarta. Kerjasama langsung dengan salah satu vendor lokal yang berada di Kampung Bakpia, Kota Yogyakarta. Untuk bantuan penambahan modal kepada pelaku UKM dari Meliá Purosani Hotel Yogyakarta belum ada, namun sudah direncanakan implementasinya, dan masih disusun kebijakan dan lain sebagainya untuk pelaksanaan pemberian bantuan penambahan modal kepada pelaku UKM.

4) Pembagian Paket Daging Qurban dalam Perayaan Hari Raya Idul Adha

Meliá Purosani Hotel Yogyakarta sebagai bagian dari grup Meliá Hotels Internasional (MHI) berkomitmen memberikan pelayanan terbaik kepada tamu dan secara konsisten memberikan kontribusi positif kepada masyarakat di lingkungan sekitar. Salah satunya diwujudkan dalam rangka memperingati hari raya Idul Adha umat Agama Islam. Meliá Purosani Hotel Yogyakarta mengadakan kegiatan perayaan Idul Adha dengan membagikan daging hewan qurban kepada warga Kelurahan Ngupasan serta kepada sebagian masyarakat lain di Kota Yogyakarta. Perayaan Hari Raya Idul Adha tahun 2018 ini menghasilkan 250 paket daging qurban yang dihasilkan dari 1 ekor sapi qurban dan 8 ekor kambing qurban. Paket daging kemudian dibagikan kepada masyarakat di Kelurahan Ngupasan, yaitu sejumlah 150 paket, sisanya sebanyak 100 paket didistribusikan kepada masyarakat umum yang membutuhkan (fakir miskin), pengurus masjid, serta lembaga yang membutuhkan.

3.1.2 Program CSR Meliá Purosani Hotel Yogyakarta Bidang Sosial

1) Kumpul Bocah

Program CSR oleh Meliá Purosani Hotel Yogyakarta dengan tema “Kumpul Bocah” yang diselenggarakan pada tanggal 1 Desember 2018 bekerjasama dengan UPT P2TP2A DPMPPA Kota Yogyakarta (Unit Pelaksana Teknis Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak, Dinas Pemberdayaan Masyarakat Perempuan dan Perlindungan Anak). Kegiatan yang diselenggarakan berupa edukasi untuk anak agar terhindar dari pelecehan dan juga kekerasan dari lingkungan. Sesi edukasi diisi dengan *story telling*, bermain, bernyanyi dan mewarnai.

Kumpul Bocah diikuti oleh adik-adik dan para orang tua yang anaknya berusia dini, yang bertempat tinggal di Kelurahan Ngupasan, Kota Yogyakarta. Kegiatan edukasi diperuntukkan memberikan pemahaman dan pendidikan tentang pentingnya untuk menghindarkan anak dari kasus kekerasan seksual. Peran keluarga dan orang tua sangatlah penting. Diantaranya perlu dibangun komunikasi antarpribadi antara orangtua dengan anak yang berusia dini untuk memberikan pemahaman tentang pentingnya perlindungan diri dari kejahatan seksual.

2) “Cancer Talk” dalam rangka memperingati Hari Kanker Sedunia

Meliá Purosani Hotel Yogyakarta memperingati Hari Kanker Sedunia yang jatuh pada tanggal 4 Februari dengan menyelenggarakan kegiatan “Cancer Talk”. Bekerjasama dengan Yayasan Kanker Indonesia (YKI) Kota Yogyakarta untuk memberikan edukasi mengenai pentingnya cara hidup sehat terutama untuk menghindari kanker, serta deteksi dini penyakit kanker. Kegiatan yang diselenggarakan pada tanggal 25 Februari 2018 yang lalu ini dimeriahkan dengan rangkaian kegiatan yang diselenggarakan diantaranya

talkshow, pemeriksaan kesehatan seperti tensi dan gula darah, serta acara hiburan oleh *talent show*.

Kegiatan Cancer Talk oleh Meliá Purosani Hotel Yogyakarta dihadiri oleh mayoritas masyarakat Kelurahan Ngupasan. Kegiatan yang diadakan bekerja sama dengan YKI Kota Yogyakarta tersebut bertujuan untuk mengedukasi masyarakat agar mampu memberikan perhatian, dukungan serta perlindungan sehingga mampu mewujudkan upaya untuk menurunkan angka kesakitan, angka kematian dan penderitaan akibat kanker.

3) Memperingati Hari Anak Sedunia bersama PAUD RW 09 Kelurahan Ngupasan

Meliá Purosani Hotel Yogyakarta memperingati Hari Anak Sedunia yang diperingati setiap tanggal 20 November dengan mengundang adik-adik dari PAUD RW 09 Kelurahan Ngupasan. Rangkaian kegiatan berupa pengenalan dengan lingkungan di sekitar hotel, *hotel tour*, bernyanyi dan bermain bersama, *fish feeding* dan sarapan pagi di El Patio Restaurant bersama adik-adik PAUD RW 09 serta guru pendamping.

4) Donasi dan *cooking class* di PAUD PKK Delima

Meliá Purosani Hotel Yogyakarta dalam rangka merayakan hari ulang tahun hotel mengadakan kegiatan bakti sosial baik ke rumah singgah, sekolah TK maupun PAUD, panti asuhan, maupun yang lainnya. Untuk perayaan ulang tahun Meliá Purosani Hotel Yogyakarta pada tahun 2018 mengadakan kegiatan di PAUD PKK Delima, Kelurahan Ngupasan, Kota Yogyakarta. Kegiatan berupa penyaluran donasi mainan serta dana bantuan operasional untuk PAUD PKK Delima. Selain itu juga terdapat kegiatan *cooking class* bersama anak-anak, orang tua dan guru pendamping. Kegiatan yang rutin dilakukan pada setiap perayaan ulang tahun Meliá Purosani Hotel Yogyakarta tersebut merupakan bagian dari komitmen Meliá Purosani Hotel Yogyakarta untuk mendukung masyarakat dan lingkungan melalui aksi keterlibatan langsung kepada masyarakat sebagai bentuk tanggung jawab sosial.

5) Aksi Donor Darah Rutin, Kerjasama dengan PMI Kota Yogyakarta

Meliá Purosani Hotel Yogyakarta secara rutin mengadakan aksi donor darah rutin, yang diikuti oleh karyawan hotel dan masyarakat Kelurahan Ngupasan, bekerja sama dengan Palang Merah Indonesia (PMI) Kota Yogyakarta. Tujuan dari aksi donor darah rutin tersebut pada khususnya diharapkan agar dapat mempererat hubungan Meliá Purosani Hotel Yogyakarta dengan masyarakat umum yang membutuhkan darah melalui PMI. Aksi kemanusiaan tersebut sebagai bentuk dukungan bagi masyarakat oleh Meliá Purosani Hotel Yogyakarta.

6) Perayaan Hari Raya Keagamaan

Meliá Purosani Hotel Yogyakarta sebagai bagian dari grup Meliá Hotels Internasional (MHI) berkomitmen memberikan pelayanan terbaik kepada tamu dan secara konsisten memberikan kontribusi positif kepada masyarakat di lingkungan sekitar. Salah satunya diwujudkan dalam rangka memperingati hari raya keagamaan. Diantaranya ada Hari Raya Idul Fitri Umat Islam, Hari Raya Natal Umat Nasrani, serta memperingati tahun baru Imlek dalam budaya Tionghoa.

3.1.3 Program CSR Meliá Purosani Hotel Yogyakarta Bidang Lingkungan

1) Soap for Hope

Meliá Purosani Hotel Yogyakarta bekerjasama dengan Diversey, sebuah perusahaan *cleaning industry* meluncurkan program “Soap For Hope”. Peresmian diluncurkannya program tersebut yaitu pada tanggal 22 November 2017. Program Soap for Hope merupakan sebuah program inovatif yang bertujuan untuk mendaur ulang sabun dari hotel menjadi sabun baru untuk didistribusikan ke komunitas sekitar dan juga ditawarkan kepada

tamu hotel dimana hasil dari penjualan sabun tersebut kemudian didonasikan seluruhnya untuk mendukung program-program sosial bagi komunitas dan masyarakat yang membutuhkan.

Kegiatan tersebut bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup dengan memberikan sabun ke komunitas yang tidak memiliki atau kesulitan mendapatkan sabun, menyediakan mata pencaharian kepada komunitas lokal melalui program daur ulang sabun. Serta membantu hotel dalam mengurangi sampah sisa buangan sabun dan melindungi lingkungan dengan cara mendaur ulang sabun. Meliá Purosani Hotel Yogyakarta menggelar program sosialisasi dan *launching* Soap for Hope di Parangsari Poolside Restaurant Meliá Purosani Hotel Yogyakarta dengan mengundang tamu hotel, para *supplier* dan rekanan hotel, masyarakat Kelurahan Ngupasan dan juga rekan media.

2) Reresik Malioboro

Kegiatan membersihkan Jalan Malioboro oleh Meliá Purosani Hotel Yogyakarta dilaksanakan pada hari Selasa wage setiap bulannya, pada waktu pagi pukul 08.00 WIB. Kegiatan diikuti oleh karyawan Meliá Purosani Hotel Yogyakarta dengan membawa peralatan kebersihan seperti sapu lidi, sapu lantai, cikrak, *trash bag*, serta alat kebersihan lainnya. Kegiatan resesik fokus membersihkan sampah di sekitaran trotoar dan Jalan Malioboro.

3) Habitat Burung Trucukan

Burung Trucukan, atau yang lebih dikenal dengan nama burung Trucuk Merbah, merupakan burung rumahani yang terkenal dengan suaranya yang “ngropel”, dalam arti dapat mengeluarkan suara yang anjang serta bergulung-gulung seolah tidak mempunyai jarak atau celah. Burung trucukan adalah burung omnivora, biasanya Burung Trucukan memakan serangga, buah dan juga pucuk daun yang masih muda. Burung Trucukan juga bersarang di area Meliá Purosani Hotel Yogyakarta, suara kicauannya melengkapi indahnya pagi di area taman dan kolam renang hotel dan menjadi hiburan tersendiri bagi para tamu.

4) Jawa Sparrow Bird Conservation

Meliá Purosani Hotel Yogyakarta bekerja sama dengan Balai Konservasi Sumber Daya Alam (BKSDA) Kota Yogyakarta dalam menjaga kelestarian habitat Burung Gelatik Jawa. Kerjasama yang sudah terjalin sejak tahun 2004 tersebut masih berlanjut hingga saat ini untuk menjaga kelestarian Burung Gelatik Jawa. Burung yang memiliki ciri khas kepala hitam dan paruh merah ini merupakan salah satu burung asli Indonesia yang hampir punah akibat perburuan liar serta tidak adanya lahan untuk tempat tinggal. Kawasan hijau di Meliá Purosani Hotel Yogyakarta menjadi salah satu habitat burung tersebut, dengan bersarang pada bagian atap hotel dengan memanfaatkan daun cemara yang tumbuh subur di area parkir hotel.

5) Kerjabakti Bersihkan Abu Letusan Gunung Merapi tahun 2018

Dampak letusan Gunung Merapi tahun 2018 yang sempat menyebabkan Yogyakarta tertutup abu vulkanik, meskipun masih belum setebal abu vulkanik hasil dari letusan Gunung Kelud pada tahun 2014 yang lalu. Kondisi tersebut ditangani dengan sigap oleh manajemen Meliá Purosani Hotel Yogyakarta. Sejak hari pertama erupsi, Meliá Purosani Hotel Yogyakarta membentuk tim untuk mengkoordinir kerja bakti massal, karyawan hotel dari berbagai departemen bekerjasama untuk membersihkan seluruh area hotel dan sekitarnya.

3.2 Persepsi Masyarakat Kelurahan Ngupasan Terhadap Program Corporate Social Responsibility (CSR) Meliá Purosani Hotel Yogyakarta

Program tanggung jawab sosial oleh suatu perusahaan erat kaitannya dengan dampak maupun manfaat dari suatu kebijakan bagi kesejahteraan masyarakat dan lingkungan. Tanggung jawab sosial diimplementasikan melalui perilaku yang transparan dan etis yang memberikan kontribusi terhadap pembangunan berkelanjutan, kesejahteraan masyarakat, serta memperhitungkan harapan pemangku kepentingan sesuai hukum yang berlaku serta konsisten dengan norma-norma perilaku internasional yang terintegrasi dan dipraktikkan di seluruh perusahaan.

Dampak dan manfaat dari program CSR Meliá Purosani Hotel Yogyakarta dinilai oleh pemanfaat program CSR berdasarkan persepsi pemanfaat, yaitu masyarakat Kelurahan Ngupasan sebagai penerima CSR dari Meliá Purosani Hotel Yogyakarta dengan jumlah masyarakat sebagai responden sebanyak 98 orang. Adapun hasil penilaian masyarakat Kelurahan Ngupasan dari penerapan CSR Meliá Purosani Hotel Yogyakarta dapat diukur melalui indikator-indikator persepsi masyarakat terhadap implementasi CSR, sebagai berikut:

3.2.1 Persepsi Masyarakat Kelurahan Ngupasan terhadap CSR Bidang Ekonomi Meliá Purosani Hotel Yogyakarta

Bidang Ekonomi yang dimaksud yaitu sebuah keadaan suatu masyarakat mampu memenuhi kebutuhan material sehingga dapat hidup layak dan dapat melaksanakan fungsi sosialnya. Hal tersebut dapat dilihat dari cakupan kemampuan ekonomi masyarakat. Untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap program CSR Meliá Purosani Hotel Yogyakarta dalam bidang ekonomi, akan dinilai melalui: 1) Kesesuaian program CSR Meliá Purosani Hotel Yogyakarta dengan kemampuan dan kebutuhan Ekonomi masyarakat Kelurahan Ngupasan, 2) Manfaat program CSR Meliá Purosani Hotel Yogyakarta Bidang Ekonomi (Paket cat, sembako dan donasi untuk penarik becak wisata; bantuan UKM; Paket daging qurban) dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat Kelurahan Ngupasan. Nilai rata-rata dari kedua sub variabel dalam aspek Peningkatan Kesejahteraan Masyarakat mendapat hasil penilaian rata-rata sebesar 3,66 atau dapat dinyatakan masyarakat merasa puas. Artinya masyarakat Kelurahan Ngupasan sebagai pemanfaat CSR Meliá Purosani Hotel Yogyakarta sudah merasa puas dalam implementasi program CSR pada bidng ekonomi.

3.2.2 Persepsi Masyarakat Kelurahan Ngupasan terhadap CSR Bidang Sosial Meliá Purosani Hotel Yogyakarta

Bidang Sosial yang dimaksud yaitu sebuah proses penyesuaian dari unsur sosial yang berbeda dalam kehidupan suatu masyarakat yang kemudian diusahakan sedemikian rupa agar menghasilkan pola kehidupan sosial masyarakat yang memiliki keserasian fungsi. Hal tersebut dapat dilihat dari cakupan kemampuan integrasi sosial masyarakat. Untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap program CSR Meliá Purosani Hotel Yogyakarta dalam Bidang Sosial, akan dinilai melalui: 1) Kesesuaian program CSR Meliá Purosani Hotel Yogyakarta dalam meningkatkan kapasitas dan pengetahuan Sosial masyarakat, 2) Manfaat program CSR Meliá Purosani Hotel Yogyakarta Bidang Sosial (Kumpul Bocah, Cancer Talk, Peringatan Hari Anak, Bantuan ke PKK Delima, Perayaan Hari Raya Keagamaan, Aksi donor darah) mampu meningkatkan kapasitas dan pengetahuan sosial masyarakat. Nilai rata-rata dari kedua sub variabel dalam penilaian CSR bidang sosial mendapat hasil penilaian rata-rata sebesar 3,78 atau dapat dinyatakan masyarakat merasa

puas. Artinya masyarakat Kelurahan Ngupasan sebagai pemanfaat CSR Meliá Purosani Hotel Yogyakarta sudah merasa puas dalam program CSR pada bidang sosial.

3.2.3 Persepsi Masyarakat Kelurahan Ngupasan terhadap CSR Bidang Lingkungan Meliá Purosani Hotel Yogyakarta

Bidang Lingkungan yang dimaksud yaitu berkaitan dengan keadaan baik dan sejahtera perihal kesehatan lingkungan tempat tinggal dan bukan semata-mata terbebas dari penyakit atau kecacatan. Hal tersebut dapat dilihat dari cakupan kualitas hidup masyarakat kaitannya dengan kesehatan lingkungan tempat tinggal. Untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap program CSR Meliá Purosani Hotel Yogyakarta dalam Bidang Lingkungan, akan dinilai melalui: 1) Kesesuaian program CSR Meliá Purosani Hotel Yogyakarta dalam meningkatkan kualitas hidup dan Lingkungan masyarakat, 2) Manfaat program CSR Meliá Purosani Hotel Yogyakarta Bidang Lingkungan (Soap for Hope, Reresik Malioboro, Konservasi Gelatik Jawa dan Habitat Burung Trucukan, Kerja Bakti membersihkan abu Gn.Merapi) mampu meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Nilai rata-rata dari kedua sub variabel dalam penilaian CSR bidang lingkungan mendapat hasil penilaian rata-rata sebesar 3,88 atau dapat dinyatakan masyarakat merasa puas. Artinya masyarakat Kelurahan Ngupasan sebagai pemanfaat CSR Meliá Purosani Hotel Yogyakarta sudah merasa puas dalam program CSR pada bidang lingkungan.

3.2.4 Persepsi Masyarakat Kelurahan Ngupasan terhadap Proses Tahapan Program CSR Meliá Purosani Hotel Yogyakarta

Penilaian terhadap proses tahapan Program CSR yang dimaksud yaitu berupa persepsi atau cara pandang pihak lain dalam menilai CSR sebuah perusahaan, sehingga perlu adanya usaha untuk mengidentifikasi. Cakupan penilaian proses tahapan program CSR dapat dilihat dari cara pandang masyarakat Kelurahan Ngupasan dalam menilai program CSR yang dijalankan, dimulai dari proses identifikasi kebutuhan hingga evaluasi program. Untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap program CSR Meliá Purosani Hotel Yogyakarta dalam penilaian proses tahapan program CSR, akan dinilai melalui: 1) Proses identifikasi kebutuhan masyarakat dalam program CSR Meliá Purosani Hotel Yogyakarta, 2) Proses perencanaan program CSR Meliá Purosani Hotel Yogyakarta, 3) Proses pelaksanaan/penerapan program CSR Meliá Purosani Hotel Yogyakarta, 4) Proses evaluasi program CSR Meliá Purosani Hotel Yogyakarta. Nilai rata-rata dari keempat sub variabel dalam aspek penilaian terhadap proses tahapan program CSR mendapat hasil penilaian rata-rata sebesar 3,56 atau dapat dinyatakan masyarakat merasa puas. Artinya masyarakat Kelurahan Ngupasan sebagai pemanfaat program CSR Meliá Purosani Hotel Yogyakarta sudah merasa puas dalam program CSR pada aspek proses tahapan program CSR.

Program CSR di Meliá Purosani Hotel Yogyakarta dilakukan atas inisiatif yang datang dari pihak pemegang saham, dibantu dengan survey mandiri oleh tim CSR Meliá Purosani Hotel Yogyakarta untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, yang selanjutnya diimplementasikan ke dalam manajemen hotel, baik dalam lingkungan wilayah kerja hotel (internal) dan lingkungan sekitar hotel beroperasi (eksternal) dalam hal ini ke masyarakat Kelurahan Ngupasan. Manajemen Meliá Purosani Hotel Yogyakarta berusaha untuk selalu mengkomunikasikan setiap kegiatan CSR baik dengan bantuan media sosial, *press release*, maupun survey mandiri yang dilakukan oleh tim CSR Meliá Purosani Hotel Yogyakarta, yaitu seluruh karyawan Human Resources Department, Public Relation Officer, serta perwakilan dari masing-masing department. Pendapat masyarakat terkait

dengan program CSR Meliá Purosani Hotel Yogyakarta, Ibu Erlin Sundari selaku Lurah Ngupasan memberikan pendapat sebagai berikut:

“Program CSR Meliá Purosani Hotel Yogyakarta di Kelurahan Ngupasan sangat bermanfaat untuk masyarakat. Saat ini kami sedang mendiskusikan mengenai program kemitraan untuk UKM dari Meliá Purosani Hotel Yogyakarta yang diharapkan dalam waktu dekat akan dijalankan programnya. Saya pribadi berharap kegiatan CSR program kemitraan UKM yang melibatkan masyarakat Ngupasan agar bisa berkelanjutan hingga ke program pengembangan hingga ke pelatihan masyarakat..”
(Ibu Erlin Sundari, Lurah Ngupasan, 2018).

Pernyataan tersebut memberikan pengertian bahwa masyarakat Kelurahan Ngupasan sudah merasakan manfaat positif dari program CSR oleh Meliá Purosani Hotel Yogyakarta, hingga memunculkan pendapat positif mengenai program yang sedang dalam proses perencanaan, yang berarti mengindikasikan berhasilnya program CSR bidang ekonomi dalam usaha untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Diantara beberapa indikator ekonomi, sub indikator mengenai manfaat yang diperoleh dari program CSR Meliá Purosani Hotel Yogyakarta bidang ekonomi seperti pemberian paket cat, sembako serta donasi kepada penarik becak wisata; bantuan untuk UKM dalam pemasaran dan distribusi produk; serta pemberian paket daging qurban mampu meningkatkan kesejahteraan masyarakat, memiliki nilai tertinggi. Artinya, sub indikator tersebut dinilai sangat positif oleh responden, dengan adanya program CSR Meliá Purosani Hotel Yogyakarta memberikan manfaat yang positif pada masyarakat Kelurahan Ngupasan.

Diantara keempat indikator, indikator mengenai penilaian proses tahapan program CSR memiliki rata-rata yang paling rendah. Kemungkinan pemberi program dan pemanfaat program CSR pada indikator tersebut mengalami perbedaan penafsiran. Masyarakat Kelurahan Ngupasan selaku pemanfaat program CSR Meliá Purosani Hotel Yogyakarta mengetahui kegiatan Meliá Purosani Hotel Yogyakarta sebatas pada bentuk programnya langsung. Tanpa adanya pelibatan masyarakat dalam setiap tahapan penyusunan suatu program CSR Meliá Purosani Hotel Yogyakarta. Hal tersebut mengindikasikan masih kurangnya pelibatan masyarakat dalam proses identifikasi kebutuhan, perencanaan serta evaluasi CSR oleh Meliá Purosani Hotel Yogyakarta.

Tingkat pelibatan masyarakat dalam program CSR Meliá Purosani Hotel Yogyakarta berada pada tingkat dimana sudah terdapat komunikasi namun masih bersifat terbatas pada keterwakilan anggota masyarakat dan pemerintah setempat. Hal tersebut dikarenakan mekanisme implementasi program CSR Meliá Purosani Hotel Yogyakarta diidentifikasi berdasarkan survey mandiri dan hanya memanfaatkan hasil diskusi dengan perwakilan pemerintah kelurahan. Sehingga aspirasi masyarakat dalam mengungkap kebutuhan kurang mendapat perhatian.

Pelibatan masyarakat dalam proses penyusunan program CSR di Meliá Purosani Hotel Yogyakarta amat diperlukan, dan diharapkan mampu memberikan solusi yang tepat dari kesulitan pihak manajemen Meliá Purosani Hotel Yogyakarta yang merasa sulit untuk menjalankan mekanisme program CSR yang tepat bagi masyarakat, sehingga dialog dan jajak pendapat perlu untuk lebih diperhatikan agar mampu menampung aspirasi masyarakat secara lebih detail. Adanya pelibatan masyarakat, tentu tingkat kepercayaan dan kepuasan juga meningkat, sehingga motivasi masyarakat dapat lebih terarah dan terkendali apabila sejak proses perencanaan sudah melibatkan komponen masyarakat. Sehingga dalam implementasi setiap kegiatan CSR Meliá Purosani Hotel Yogyakarta, dapat diarahkan dan dibentuk sikap dan perilaku masyarakat dalam antusiasme setiap kegiatan CSR yang dilaksanakan.

Selanjutnya, hasil dari persepsi masyarakat Kelurahan Ngupasan terhadap implementasi CSR Meliá Purosani Hotel Yogyakarta terhadap ke-empat indikator dapat dilihat pada Tabel 1.1 sebagai berikut:

Tabel 1.1 Tabulasi Data Penilaian Masyarakat Kelurahan Ngupasan Terhadap Program CSR Meliá Purosani Hotel Yogyakarta

Indikator	Sub Indikator	Respon den	Nilai					Rata-rata
			1	2	3	4	5	
Persepsi CSR Bidang Ekonomi	Program CSR Meliá Purosani Hotel Yogyakarta sesuai dengan kemampuan dan kebutuhan Ekonomi masyarakat Kelurahan Ngupasan	98	0	0	46	42	10	3,63
	Manfaat program CSR Meliá Purosani Hotel Yogyakarta bidang ekonomi (Paket cat, sembako dan donasi untuk penarik becak wisata; Bantuan UKM; Paket daging qurban) mampu meningkatkan kesejahteraan masyarakat	98	0	0	40	47	11	3,69
Persepsi CSR Bidang Sosial	Program CSR Meliá Purosani Hotel Yogyakarta sesuai dalam meningkatkan kapasitas dan pengetahuan Sosial masyarakat	98	0	0	28	44	26	3,97
	Manfaat program CSR bidang sosial (Kumpul Bocah, Cancer Talk, Peingatan Hari Anak, Bantuan ke PAUD PKK Delima, Perayaan Hari Raya Keagamaan, Aksi donor darah) mampu meningkatkan kapasitas dan pengetahuan masyarakat	98	0	1	53	30	14	3,58
Persepsi CSR Bidang Lingkungan	Program CSR Meliá Purosani Hotel Yogyakarta sesuai dalam meningkatkan kualitas hidup dan Lingkungan masyarakat	98	0	0	41	46	11	3,69
	Manfaat CSR bidang lingkungan (Soap for Hope, Reresik Malioboro, Konservasi Gelatik Jawa dan Habitat Trucukan, Kerja bakti membersihkan abu Gn.Merapi) mampu menambah kualitas hidup masyarakat	98	0	0	22	45	31	4,08
Proses tahapan Program CSR	Proses identifikasi kebutuhan masyarakat dalam program CSR Meliá Purosani Hotel Yogyakarta	98	0	8	46	30	14	3,49
	Proses perencanaan program CSR Meliá Purosani Hotel Yogyakarta	98	0	4	56	25	13	3,47
	Proses pelaksanaan/penerapan program CSR Meliá Purosani Hotel Yogyakarta	98	0	6	40	33	19	3,66

Proses evaluasi program CSR Meliá Purosani Hotel Yogyakarta	98	0	5	44	31	18	3,63
Jumlah Rata-Rata							3,689

Sumber: Olahan Data Peneliti, 2018.

Keterangan Skala Sikap Responden:

1. Sangat Tidak Setuju = 1,00 – 1,80 dengan kategori Sangat Tidak Puas
2. Tidak Setuju = 1,81 – 2,60 dengan kategori Tidak Puas
3. Tidak Tahu / Netral = 2,61 – 3,40 dengan kategori Cukup Puas
4. Setuju = 3,41 – 4,20 dengan kategori Puas
5. Sangat Setuju = 4,21 – 5,00 dengan kategori Sangat Puas

Dari data pada Tabel 1.1 menunjukkan hasil tabulasi data dari 98 responden mengenai penilaian masyarakat Kelurahan Ngupasan terhadap program CSR Meliá Purosani Hotel Yogyakarta. Hasil tabulasi data menunjukkan bahwa penilaian masyarakat Kelurahan Ngupasan terhadap program CSR Meliá Purosani Hotel Yogyakarta dengan indikator persepsi CSR bidang ekonomi, persepsi CSR bidang sosial, persepsi CSR bidang lingkungan serta persepsi terhadap penilaian proses tahapan program CSR secara keseluruhan mendapat nilai rata-rata sebesar 3,689 dibulatkan menjadi 3,69. Artinya masyarakat Kelurahan Ngupasan merasakan manfaat positif program CSR Meliá Purosani Hotel Yogyakarta berdasarkan pada indikator penilaian yang hasilnya dikategorikan puas. Hasil penilaian masyarakat Kelurahan Ngupasan terhadap program CSR Meliá Purosani Hotel Yogyakarta dengan perolehan kategori puas, tidak lepas dari usaha dan kerja keras pihak manajemen Meliá Purosani Hotel Yogyakarta.

4. KESIMPULAN

Bedasarkan analisis hasil pembahasan persepsi masyarakat terhadap program CSR oleh Meliá Purosani Hotel Yogyakarta di Kelurahan Ngupasan, Kota Yogyakarta, pada bab sebelumnya maka dapat disimpulkan bahwa:

- a) Meliá Purosani Hotel Yogyakarta mengimplementasikan program CSR yang mengusung konsep yang erat kaitannya dengan bidang ekonomi, sosial dan lingkungan.
- b) Program CSR Meliá Purosani Hotel Yogyakarta berdasarkan hasil tabulasi data menunjukkan bahwa penilaian masyarakat Kelurahan Ngupasan terhadap program CSR Meliá Purosani Hotel Yogyakarta secara keseluruhan mendapat nilai rata-rata sebesar 3,689 dibulatkan menjadi 3,69. Artinya masyarakat Kelurahan Ngupasan merasakan manfaat program CSR Meliá Purosani Hotel Yogyakarta berdasarkan pada indikator penilaian yang hasilnya dikategorikan puas.

Berdasarkan simpulan yang telah dipaparkan, maka dapat dikemukakan beberapa saran, antara lain:

- a) Meliá Purosani Hotel Yogyakarta disarankan membentuk sebuah forum CSR yang berfungsi sebagai sarana untuk menampung aspirasi masyarakat Kelurahan Ngupasan. Anggota berupa perwakilan dari masing-masing komponen masyarakat, dapat dikategorikan dari jenis mata pencaharian atau pekerjaan. Melalui forum tersebut Meliá Purosani Hotel Yogyakarta dapat menyusun program, CSR yang tepat guna dan tepat manfaat serta berjalan secara efektif, efisien dan berkelanjutan. Sehingga mampu mengurangi keraguan tentang penerapan CSR oleh hotel di mata masyarakat Kelurahan Ngupasan.
- b) Pemerintah Kelurahan Ngupasan beserta jajarannya hendaknya memberikan dukungan dalam pengawasan dan regulasi maupun pemberian penghargaan kepada Meliá Purosani Hotel Yogyakarta yang telah berperan aktif dalam penerapan program CSR di lingkungan Kelurahan Ngupasan.
- c) Berdasarkan data demografi penduduk Kelurahan Ngupasan dilihat dari jenis pekerjaan, masyarakat mayoritas bermata pencaharian sebagai pedagang. Oleh sebab itu, rencana kegiatan CSR program kemitraan UKM dari Meliá Purosani Hotel Yogyakarta beriringan

dengan forum CSR yang disarankan diharapkan mampu menjawab kebutuhan masyarakat, dilaksanakan secara partisipatif serta meningkatkan daya saing masyarakat dan menunjang kemandirian dengan memanfaatkan potensi wisata di Kota Yogyakarta.

- d) Implementasi proses tahapan program CSR Meliá Purosani Hotel Yogyakarta memerlukan adanya analisis atau kajian yang lebih mendalam terhadap faktor-faktor yang memiliki implikasi penting terhadap setiap tahapan program CSR yang diterapkan.

Ucapan Terima kasih

Penulis tidak lupa mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Drs. I Nyoman Sunarta, M.Si. selaku Dekan Fakultas Pariwisata Universitas Udayana.
2. Ibu Dra. Anak Agung Putri Sri, M.Si. selaku Koordinator Program Studi Diploma IV Pariwisata, Fakultas Pariwisata, Universitas Udayana serta selaku Pembimbing I, yang dengan tulus memberikan arahan, masukan dan nasehat kepada penulis.
3. Ibu Ni Made Ariani, SE., M.Par. selaku Pembimbing Akademik yang telah banyak membantu, mengarahkan dan membimbing selama perkuliahan di Fakultas Pariwisata Universitas Udayana.
4. Bapak I Gusti Ngurah Widyatmaja, SST.Par.,M.Par. selaku Pembimbing II yang dengan tulus memberikan arahan, masukan dan nasehat kepada penulis.
5. Bapak dan Ibu Dosen Penguji yang telah memberikan masukan berharga dan memberikan penilaian terhadap Laporan Akhir ini.
6. Seluruh Dosen, *Staff* dan pegawai Tata Usaha Fakultas Pariwisata Universitas Udayana yang telah memberikan banyak bantuan selama masa perkuliahan.
7. Bapak R. Danang Guntur Setyawan, Ibu Kartika Yudhawati, Bapak Danang Tri Santoso selaku tim CSR Meliá Purosani Hotel Yogyakarta yang telah banyak membantu penulis dalam menyusun Laporan Akhir ini.
8. Seluruh staff dan pegawai di Meliá Purosani Hotel Yogyakarta.
9. Ibu Erlin Sundari selaku Lurah di Kelurahan Ngupasan atas dukungan dalam memberikan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini.
10. Bapak Budi Setiawan selaku tokoh masyarakat Kelurahan Ngupasan dan Bapak Dodok Putra Bangsa selaku pemimpin aktivis gerakan sosial Warga Berdaya atas informasi untuk penulis dalam menggali informasi yang dibutuhkan dalam penyusunan Laporan Akhir ini.
11. Seluruh masyarakat Kelurahan Ngupasan atas data dan informasi yang telah diberikan dalam mendukung kelancaran penyusunan Laporan Akhir ini.
12. Utamanya untuk Allah Subhanahu Wa Ta'ala, Orang tua, keluarga, saudara, sahabat dan seluruh teman-teman Diploma IV Pariwisata 2014 serta pihak-pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Adiputra, I Putu Mariana. 2013. "Pemberdayaan Masyarakat Miskin di Hotel Suly Resort, Yoga & Spa Melalui Yayasan Bali Global Ubud-Bali". Denpasar: Tesis Program Studi Kajian Pariwisata Universitas Udayana.
- Aditya, Dadang Azwar. 2011. "Implementasi Corporate Social Responsibility (CSR) Terhadap Perusahaan (Studi di PT Sidomuncul Semarang)". Skripsi Jurusan Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang. Tersedia: www.lib.unnes.ac.id (Diakses: 30 Maret 2018).
- Bagyono. 2006. *Pariwisata & Perhotelan*. Bandung: Alfabeta.
- Bahar, Syamsuddin Muh. 2016. "Implementasi Corporate Social Responsibility (CSR) PT PLN (PERSERO) Wilayah Sulsel, Sultar, Sulbar Terhadap Pemberdayaan Masyarakat Desa Ulu Saddang Kecamatan Lembang Kabupaten Pinrang Sulawesi Selatan". Skripsi Departemen Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin Makassar. Tersedia: www.repository.unhas.ac.id (Diakses: 01 April 2018).

- Mahendra, Gerry Katon. 2018. "Jogja Ora Didol, Refleksi Pembangunan Hotel di Yogyakarta". Diakses dari: www.geotimes.co.id (diakses pada: 14 Agustus 2018).
- Mardikanto, Totok. 2014. *CSR - Corporate Social Responsibility (Tanggungjawab Sosial Korporasi)*. Bandung: Alfabeta.
- Marunsenge, Arianto. 2016. "Respon Masyarakat Lokal Terhadap Implementasi Corporate Social Responsibility Grand Luley Resort Di Kelurahan Tongkeina, Manado". Laporan Akhir, Program Studi Diploma IV Pariwisata Fakultas Pariwisata Universitas Udayana.
- Nasution, S. 2011. *Metode Research (Penelitian Ilmiah)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Neuman, 2015. *Metodologi Penelitian Sosial Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*. Jakarta: PT. Indeks.
- Noor, Juliansyah. 2011. *Metodologi Penelitian: Skripsi, Thesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*. Jakarta: Kencana.
- Pramanik, Purwanti Dyah. 2013. "The Summit Siliwangi Hotel Di Bandung: Tinjauan Pada Penerapan Corporate Social Responsibility (CSR)". Tersedia: www.jurnalpariwisata.stptrisakti.ac.id (Diakses: 11 Oktober 2017).
- Putra, Dendry Jaya. 2013. "Persepsi Masyarakat Terhadap Program Corporate Social Responsibility Sebagai Bentuk Pertanggungjawaban Sosial Perusahaan Pada PT Pertamina (Persero) Refinery Unit IV Cilacap". Skripsi Program Studi Akuntansi, Jurusan Pendidikan Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta. Tersedia: <http://eprints.uny.ac.id> (Diakses: 26 September 2018).
- Putra, Dewa Gede Kharisma. 2016. "Implementasi Corporate Social Responsibility Hotel The Lovina Bali di Desa Kalibukbuk Kecamatan Buleleng Kabupaten Buleleng Bali". Laporan Akhir, Program Studi Diploma IV Pariwisata Fakultas Pariwisata Universitas Udayana.
- Rachmadi, Triyo. 2015. "Teori Pendukung Penulisan Laporan". Tersedia: <http://triyorachmadi.blogspot.co.id> (Diakses: 2 Oktober 2017).
- Rudito, Bambang, Melia Famiola. 2013. *CSR (Corporate Social Responsibility)*. Bandung: Rekayasa Sains.
- Setyaningsih, Lanjari. 2012. "Hubungan Antara Implementasi Corporate Social Responsibility (CSR) Hotel Puri Asri dengan Citra Perusahaan Studi Korelasi Pada Masyarakat Desa Banyuwangi, Magelang (Skripsi Program Studi Ilmu Komunikasi)". Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Sambodo, Agus, Bagyono. 2006. *Dasar-Dasar Kantor Depan Hotel*. Yogyakarta: Andi.
- Soekanto, Soerjono. 2003. *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada. Tersedia: <http://www.pengertianpakar.com> (Diakses: 17 Oktober 2017).
- Sofyanty, Yossie Ria, Djamhur Hamid, Rizki Yudhi Dewantara. 2017. "Analisis Penerapan CSR Dan Dampaknya Terhadap Kehidupan Sosial Ekonomi Masyarakat (Studi Kasus Pada Hotel Ibis Surabaya City Center)" - *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol. 42 No.2 Januari 2017*. Tersedia: www.administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id (Diakses: 11 Oktober 2017).
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Suharto, Edi. 2008. "Corporate Social Responsibility: Konsep Dan Perkembangan Pemikiran" Makalah Pembicara disampaikan pada Workshop Tanggung Jawab Sosial Perusahaan, Halaman 2, 06 - 08 Mei 2008. Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia. Tersedia: www.pusham.uui.ac.id (Diakses: 12 Oktober 2017).
- Suwartono. 2014. *Dasar-Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Wardiyanta. 2010. *Metode Penelitian Pariwisata*. Yogyakarta: Andi.
- Widiartha, I Ketut Gede. 2010. "Dampak Pelaksanaan Kebijakan Penataan Sarana Akomodasi Pariwisata Terhadap Perkembangan Villa di Kabupaten Badung". Tesis Program Studi Kajian Pariwisata Universitas Udayana.
- SK Menparpostel No. KM37/PW.340/MPPT-86 Tentang Peraturan Usaha dan Pengelolaan Hotel. Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 Tentang Perseroan Terbatas.
- Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataaan.
www.bpad.jogjaprovo.go.id



www.earthcheck.org
www.instagram.com
www.melia.com
www.tripadvisor.co.id
www.yogyakarta.bps.go.id