

**ANALISIS PENERAPAN *CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY* (CSR)
PADA LINGKUNGAN PERUSAHAAN
(STUDI KASUS HOTEL GRAND DARUSSALAM SYARIAH MEDAN)**

SKRIPSI

*Diajukan untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.OE)
pada Program Studi Manajemen Bisnis Syariah*

Oleh:

RAHMAH KOMALA SARI
NPM: 1401280036



**FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2018**

**ANALISIS PENERAPAN *CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY* (CSR)
PADA LINGKUNGAN PERUSAHAAN
(STUDI KASUS HOTEL GRAND DARUSSALAM SYARIAH MEDAN)**

SKRIPSI

*Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Program Studi Manajemen Bisnis Syariah*

Oleh :

Rahmah Komala Sari

1401280036

PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH

PEMBIMBING



Dr. Sri Sudiarti, MA

**FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2018**

BERITA ACARA PENGESAHAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Skripsi ini telah di pertahankan di depan Tim Penguji Ujian Skripsi Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara oleh :

NAMA MAHASISWA : Rahmah Komala Sari

NPM : 1401280036

PROGRAM STUDI : Manajemen Bisnis Syariah

HARI, TANGGAL : Selasa, 27 Maret 2018

WAKTU : 08.00 s.d selesai

TIM PENGUJI

PENGUJI I : Selamat Pohan, S.Ag, MA

PENGUJI II : Sri Fitri Wahyuni, SE, MM

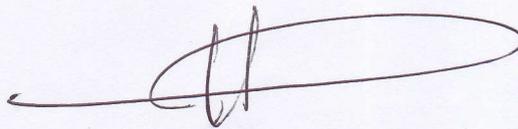
PANITIA PENGUJI

Ketua



Dr. Muhammad Qorib, MA

Sekretaris



Zailani, S.PdI, MA

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Telah selesai diberikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk mempertahankan dalam ujian skripsi oleh:

NAMA : RAHMAH KOMALA SARI
NPM : 1401280036
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN BISNIS SYARIAH
JUDUL SKRIPSI : ANALISIS PENERAPAN *CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY (CSR)* PADA LINGKUNGAN PERUSAHAAN (STUDI KASUS HOTEL GRAND DARUSSALAM SYARIAH MEDAN)

Medan, 20 Maret 2018

Pembimbing Skripsi



Dr. Sri Sudiarti, MA

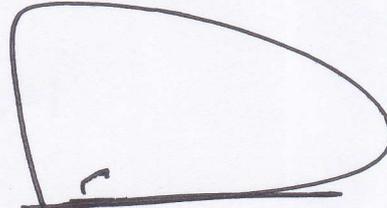
Disetujui Oleh :

Ketua Program Studi
Manajemen Bisnis Syariah



Isra Hayati, S.Pd, M.Si

Dekan
Fakultas Agama Islam



Dr. Muhammad Qorib, M.A

Kepada Yth : **Bapak Dekan Fakultas Agama Islam**
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
Di-
Tempat

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

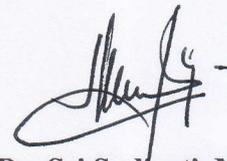
Setelah membaca, meneliti dan memberi saran-saran penelitian sepenuhnya terhadap skripsi mahasiswa Rahmah Komala Sari yang berjudul "**Analisis Penerapan *Corporate Social Responsibility (CSR)* pada Lingkungan Perusahaan (Studi Kasus Hotel Grand Darussalam Syariah Medan)**".

Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini sudah dapat diterima dan diajukan pada sidang Munaqasah untuk mendapat gelar Sarjana Strata Satu (S1) dalam Manajemen Bisnis Syariah pada Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Demikianlah kami sampaikan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Pembimbing Skripsi



Dr. Sri Sudiarti, MA

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rahmah Komala Sari
NPM : 1401280036
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
Pekerjaan : Mahasiswa Fakultas Agama Islam
Alamat : Jln. Sesar Komplek Villa Mulia Sejahtera No. C3,
Medan Amplas

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi saya yang berjudul “Analisis Penerapan *Corporate Social Responsibility (CSR)* pada Lingkungan Perusahaan (Studi Kasus Hotel Grand Darussalam Syariah Medan)” adalah benar karya saya kecuali kutipan-kutipan yang telah disebutkan namanya.

Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan di dalamnya, maka kesalahan dan kekeliruan tersebut sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Demikian surat pernyataan ini saya perbuat dengan sesungguhnya, saya ucapkan terima kasih.

Medan, Maret 2018

Yang Membuat Pernyataan



Rahmah Komala Sari



Unggul Berakhlak & Kompetitif

Bilamenjawab surat ini agar disebutkan Nomordantanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA FAKULTAS AGAMA ISLAM

Jalan Kapten Mukhtar Basri No 3 Medan 20238 Telp (061) 6622400

Website : www.umsu.ac.id E-mail : rektor@umsu.ac.id

Bankir : Bank Syariah Mandiri, Bank Bukopin, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut



BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
Jenjang : Strata I (S1)

Ketua Program Studi : Isra Hayati, S.Pd, M.Si
Dosen Pembimbing : Dr.Sri Sudiarti, MA

Nama Mahasiswa : Rahmah Komala Sari
NPM : 1401280036
Program studi : Manajemen Bisnis Syariah
Judul Skripsi : Analisis Penerapan *Corporate Social Responsibility (CSR)* pada Lingkungan Perusahaan (Studi Kasus Hotel Grand Darussalam Syariah Medan)

Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf	Keterangan
7/03-18	- CSR dlm Islam - Bab II revisi - Tambah kan struktur organisasi BAB III		
13/03-18	- Referensi Ayat - Narasi kan Pembahasan		
16-03-18	- Daftar Pustaka - Footnote		
19-03-18	Acc		

Medan, 19 Maret 2018

Dosen Pembimbing

(Dr. Sri Sudiarti, MA)

Diketahui/ Disetujui
Ketua Program Studi

(Isra Hayati, S.Pd, M.Si)

ABSTRAK

RAHMAH KOMALA SARI, NPM: 1401280036, ANALISIS PENERAPAN CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY (CSR) PADA LINGKUNGAN PERUSAHAAN (STUDI KASUS HOTEL GRAND DARUSSALAM SYARIAH MEDAN), FAKULTAS AGAMA ISLAM, PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH, UMSU. SKRIPSI. 2018

Corporate Social Responsibility atau tanggung jawab sosial perusahaan merupakan hal penting bagi perusahaan karena akan menambah citra yang baik kepada masyarakat demi kelangsungan perusahaan. Penelitian bertujuan untuk mengetahui bentuk kegiatan *Corporate Social Responsibility* di perusahaan dan dampak yang ditimbulkan pada lingkungan perusahaan yaitu karyawan, dan masyarakat sekitar.

Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif yaitu pengamatan terhadap suatu obyek yang menginterpretasikannya dalam uraian kata-kata. Pengumpulan data dalam penelitian menggunakan observasi, wawancara, dan studi kepustakaan. Analisis data pada penelitian ini yaitu, mengumpulkan data, menyajikan data dalam bentuk teks naratif dan pengambilan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Hotel Grand Darussalam Syariah Medan telah melaksanakan penerapan tanggung jawab sosial kepada karyawan berupa pemberian gaji dan kompensasi, serta kepada masyarakat yaitu dengan menjaga lingkungan sekitar dari limbah hotel dan menjaga nama baik hotel dengan tidak melaksanakan kegiatan yang berupa penyimpangan sosial selama hotel beroperasi.

Kata Kunci: *corporate social responsibility*, karyawan, masyarakat

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah rabbilalamin, segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT berkat rahmat dan karunia-Nya yang diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “**Analisis Penerapan Corporate Social Responsibility (CSR) pada Lingkungan Perusahaan (Studi Kasus Hotel Grand Darussalam Syariah Medan)**”. Shalawat dan salam juga penulis hanturkan kepada Rasulullah SAW semoga kelak dikumpulkan dengan golongan yang mendapatkan syafaatnya.

Dalam penyusunan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi syarat penyelesaian Studi Pendidikan strata Satu, Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU). Penulis tidak akan mampu menyelesaikannya tanpa bantuan, bimbingan, dukungan semangat dan motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Agussani, M.AP, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Bapak Dr. Muhammad Qorib, MA, selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Zailani S.Pd.I, MP.d, selaku Wakil Dekan I Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Munawir Pasaribu S.Pd.I, MA, selaku Wakil Dekan III Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Ibu Isra Hayati, S.Pd., M.Si, selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Ibu Khairunissa SE.I, MM selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Bisnis Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

7. Ibu Dr. Sri Sudiarti MA selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan bimbingan yang sangat bermanfaat bagi penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi.
8. Seluruh Staff Dosen pengajar dan Biro Akademik Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah banyak memberikan pengetahuan kepada penulis selama masa studi.
9. Pimpinan Hotel Grand Darussalam Syariah Medan H. Bob S. Nasution yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan riset hingga selesai dan seluruh karyawan dan masyarakat sekitar Hotel Grand Darussalam Syariah yang berpartisipasi dalam pelaksanaan riset.
10. Ayah Alm. Abdullah Edi dan ibu Sri Mutmainah serta Kakak Teti Dian Sari dan Diah Puspita Sari, abang Harunsyah Kurniawan, dan kedua adik penulis Utami Permata Sari dan Rizki Aulia Sari sebagai sumber inspirasi yang selalu mendoakan penulis dengan penuh kasih sayang yang tidak terhingga.
11. Seluruh sahabat dari program studi Manajemen Bisnis Syariah A pagi dan seluruh sahabat penulis yang tidak bisa disebut satu per satu.

Akhir kata penulis berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca terkhusus kepada penulis. Penulis sangat menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dan harapan karena keterbatasan ilmu pengetahuan, waktu, tenaga serta literatur bacaan. Dengan kerendahan hati penulis mengharapkan kritik, saran dan masukan yang bersifat membangun dari pembaca demi kesempurnaan skripsi ini.

Medan, Maret 2018

RAHMAH KOMALA SARI

1401280036

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Batasan Masalah	5
D. Perumusan Masalah	5
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
1. Tujuan penelitian	5
2. Manfaat Penelitian	6
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Uraian Teoritis	7
1. <i>Corporate Social Responsibility (CSR)</i>	7
a. Pengertian <i>Corporate Social Responsibility</i>	7
b. Faktor-faktor <i>Corporate Social Responsibility</i>	16
c. <i>Corporate Social Responsibility (CSR)</i> dalam Perspektif Islam	18
d. Indikator <i>Corporate Social Responsibility (CSR)</i>	20
2. Lingkungan Perusahaan	22
a. Lingkungan Internal	23
b. Lingkungan Eksternal	24
3. Penerapan <i>Corporate Social Responsibility</i> di Lingkungan Perusahaan	24
a. Penerapan <i>Corporate Social Responsibility</i> pada Lingkungan Internal (Karyawan)	24

b. Penerapan <i>Corporate Social Responsibility</i> pada Lingkungan Eksternal (Masyarakat Sekitar)	24
B. Penelitian Terdahulu	25
C. Kerangka Berpikir	26
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Pendekatan Penelitian	29
B. Tempat dan Waktu Penelitian	29
C. Defenisi Operasional Variabel	30
D. Sumber Data	31
E. Teknik dan Alat Pengumpulan Data	31
F. Teknik dan Analisis Data	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	34
1. Sejarah Perusahaan	34
2. Produk Perusahaan	35
a. Produk Hotel	35
b. Produk <i>Travel & Umroh</i>	38
3. Kegiatan Operasional Perusahaan	39
4. Struktur Organisasi	40
5. Deskripsi Tugas	42
B. Pembahasan	48
1. Penerapan <i>Corporate Social Responsibility</i> di hotel Grand Darussalam Syariah	49
a. Penerapan <i>Corporate Social Responsibility</i> terhadap karyawan hotel Grand Darussalam Syariah	49
b. Penerapan <i>Corporate Social Responsibility</i> terhadap masyarakat sekitar hotel Grand Darussalam Syariah	55
2. Dampak penerapan <i>Corporate Social Responsibility</i> di hotel Grand Darussalam Syariah	59
a. Dampak penerapan <i>Corporate Social Responsibility</i> terhadap karyawan hotel Grand Darussalam Syariah	59

b. Dampak penerapan <i>Corporate Social Responsibility</i> terhadap masyarakat sekitar hotel Grand Darussalam Syariah	59
c. Dampak penerapan <i>Corporate Social Responsibility</i> terhadap hotel Grand Darussalam Syariah	60

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	61
B. Saran	62

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Contoh Kegiatan <i>Corporate Social Responsibility</i>	10
Tabel 2.2 Indikator <i>Corporate Social Responsibility</i>	21
Tabel 3.1 Tabel Jadwal Penelitian	30
Tabel 4.1 Paket Standar <i>Travel & Umroh</i>	38
Tabel 4.2 Paket <i>Executive Travel & Umroh</i>	38
Tabel 4.3 Jenis Departemen di Hotel dan Uraian Tugas Pokok	39
Tabel 4.4 Daftar Informan Internal dan Eksternal Hotel	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Ilustrasi Hubungan antara <i>Profit, People, dan Planet</i>	9
Gambar 2.2 Tahapan Perkembangan Tanggung Jawab Sosial	11
Gambar 2.3 Kerangka Berpikir	28
Gambar 4.1 Kamar Hotel Tipe Superior	35
Gambar 4.2 Kamar Hotel Tipe Deluxe	36
Gambar 4.3 Kamar Hotel Tipe Grand Deluxe	36
Gambar 4.4 Kamar Hotel Tipe President Suite	37
Gambar 4.5 Struktur Organisasi Hotel Grand Darussalam Syariah Medan	41

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan era globalisasi saat ini terus mengalami peningkatan, termasuk dalam bidang ekonomi. Berbicara mengenai bidang ekonomi, tidak terlepas dari kegiatan bisnis atau usaha, karena bisnis atau usaha merupakan inti dari bidang ekonomi tersebut. Di dunia bisnis, tidak hanya berbicara mengenai keuntungan dan kegiatan produksi saja, namun seiring berjalannya waktu muncul pandangan bahwa lingkungan sosial merupakan bagian penting dalam perkembangan bidang ekonomi perusahaan. Munculnya kesadaran bahwa kegiatan produksi suatu perusahaan secara tidak langsung memberikan dampak negatif bagi lingkungan sosial maupun lingkungan fisik di sekitar tempat kegiatan produksi, membuat perusahaan merasa penting untuk melakukan kegiatan yang bersifat sosial.

Dunia bisnis kini telah menjelma menjadi industri paling berkuasa di muka bumi selama setengah abad terakhir.¹ 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. Stakeholder dalam hal ini yaitu, karyawan, masyarakat, pemerintah, dan pelanggan.² Di dunia bisnis tidak hanya berbicara mengenai keuntungan dan kegiatan produksi semata, namun seiring berjalannya waktu muncul pandangan bahwa lingkungan sosial merupakan bagian penting dalam perkembangan bidang ekonomi bagi perusahaan.³

¹ Suharto, Edi. *CSR & COMDEV Investasi Kreatif Perusahaan di Era Globalisasi*. (Bandung: Alfabeta, 2010) h.31

² Permana, krisna dkk, 2017, *Analisis Pengungkapan dan Dampak Penerapan Corporate Social Responsibility di Hotel The Westin Resort Nusa Dua*, E-jurnal Akuntansi, vol. 19 no.1 thn. 2017

³ Sari, Dewa Ayu Manika dkk, *Implementasi Corporate Social Responsibility (CSR) dan Dampaknya Terhadap Kinerja Keuangan pada Industri Perhotelan (studi kasus pada Hotel Melia Bali Hotel)*, E-jurnal S1 Akuntansi, vol.8 no. 2 thn. 2017

Keberlanjutan di lingkungan sosial dapat terwujud dalam bentuk pemeliharaan sumber daya manusia secara kolektif, melalui partisipasi secara sistematis semua komponen masyarakat, baik dalam bentuk kerja sama sesama komunitas, hubungan antar kelompok dalam masyarakat, pertukaran, toleransi, etika, pertemanan, kejujuran, yang terwujud pada aturan-aturan hukum dan disiplin kearah kebersamaan dan kesetaraan.⁴ Munculnya kesadaran kesadaran bahwa kegiatan produksi suatu perusahaan secara tidak langsung memberikan dampak negatif bagi lingkungan sosial maupun lingkungan fisik sehingga pentingnya dilakukan kegiatan yang bersifat sosial yang sering disebut dengan *Corporate Social Responsibility* atau tanggung jawab sosial perusahaan.

Corporate Social Responsibility adalah sebagai tanggung jawab perusahaan baik kedalam maupun keluar perusahaan. Tanggung jawab kedalam diarahkan kepada pemegang saham dan karyawan dalam wujud profitabilitas dan pertumbuhan perusahaan, sedangkan tanggung jawab keluar dikaitkan dengan peran perusahaan sebagai pembayar pajak, penyedia lapangan pekerjaan, meningkatkan kesejahteraan dan kompetensi masyarakat, serta memelihara lingkungan bagi generasi mendatang.⁵ Menurut survei *The Millenium Poll on CSR* yang dilakukan oleh *Environics International* (Toronto), *Prince of Wales Bussines Leader Forum* (London), dan *Conference Bosrd* (New York) diantara 25.000 responden dari 23 negara menunjukkan bahwa dalam membentuk opini tentang perusahaan mengatakan, 60% bahwa etika bisnis, praktek terhadap karyawan, dampak terhadap lingkungan yang meupakan tanggung jawab sosial perusahaan (CSR) dinilai paling berperan. Sedangkan 40% lainnya citra perusahaan dan *brand image* yang paling mempengaruhi kesan mereka.⁶

Indonesia adalah negara yang mewajibkan perusahaan atau korporasi, khususnya yang bergerak dalam pengelolaan sumber daya alam mengeluarkan dana untuk tanggung jawab sosial perusahaan atau *Corporate Social Responsibility* (CSR). Penerapan *Corporate Social Responsibility* (CSR) di

⁴ Badroen, Faisal dkk, *Etika Bisnis Dalam Islam*, (Jakarta: Kencana, 2006), h. 188

⁵ Soekrisno, Agoes dkk, *Etika Bisnis dan Profesi*, (Jakarta: Salemba Empat, 2009), h.90

⁶ Suparman, *Corporate Social Responsibility, : Bentuk Tanggung Jawab Sosial dan Kepedulian Perusahaan dengan Masyarakat*, Jurnal Interaksi, Vol. 2 No. 2 thn. 2013

Indonesia baru dimulai pada awal tahun 2000, CSR diatur secara tegas di Indonesia dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal dan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas. Hal ini dilatarbelakangi oleh Amanat Undang-Undang Dasar 1945 mengenai perekonomian nasional dan kesejahteraan sosial untuk kemakmuran rakyat.

Melalui Undang-Undang ini, industri atau korporasi wajib untuk melaksanakannya, tetapi kewajiban ini bukan suatu beban yang memberatkan. Karena perlu diingat bahwa pembangunan suatu negara bukan hanya tanggung jawab pemerintah dan industri saja, tetapi setiap insan manusia berperan untuk mewujudkan kesejahteraan sosial dan pengelolaan kualitas hidup masyarakat yang lebih baik.

Tanggung jawab sosial bisa diartikan sebagai kegiatan-kegiatan yang dilakukan perusahaan demi suatu tujuan sosial yang tidak memperhitungkan untung rugi ekonomis. Hal-hal yang menjadi pertimbangan dilaksanakannya CSR yaitu, antara lain, Pertama, kesadaran yang meningkat dan masyarakat yang makin kritis terhadap dampak negatif dari tindakan perusahaan yang merusak alam serta merugikan masyarakat sekitarnya. Kedua, Sumber daya alam yang semakin terbatas dan menciptakan lingkungan sosial yang lebih baik. Ketiga, Perimbangan yang lebih adil dalam memikul tanggung jawab dan kekuasaan dalam memikul beban sosial dan lingkungan antara pemerintah, perusahaan dan masyarakat. Namun dalam beberapa perusahaan yang terjadi di lapangan cenderung kurang menerapkan CSR sesuai dengan yang diharapkan dengan beberapa pertimbangan pihak perusahaan antara lain: Pertama, Perusahaan adalah lembaga ekonomi yang tujuan pokoknya mencari keuntungan, bukan merupakan lembaga sosial. Kedua, Perhatian manajemen perusahaan akan terpecah dan akan membebani mereka apabila perusahaan dibebani banyak tujuan. Ketiga, tidak semua perusahaan mempunyai tenaga ahli yang terampil dalam menyelenggarakan kegiatan sosial.⁷

Industri pariwisata khususnya pada industri perhotelan juga harus melakukan program CSR dengan tujuan pemberdayaan ekonomi masyarakat dan pelestarian lingkungan. Dan demi menjaga reputasi usahanya, hampir semua hotel

⁷ *Ibid* h.93

melakukan program CSR tersebut. Karena tanpa reputasi yang baik, tidak akan mendapat respon positif dari masyarakat. Citra perusahaan merupakan hal yang penting bagi perusahaan untuk dapat bertahan dan berkembang secara berkesinambungan. Dan cara yang ditempuh untuk membentuk citra dan menjaga keberlangsungan perusahaan, salah satu caranya adalah melakukan atau menerapkan program CSR.

Di Indonesia, khususnya di kota Medan Sumatera Utara, industri perhotelan sangat berkembang pesat, hampir di setiap sudut kota Medan terdapat berbagai hotel mulai dari bintang 3 hingga bintang 5. Banyaknya hotel yang bermunculan menimbulkan dampak negatif bagi masyarakat, namun dampak tersebut bisa dihindari dengan melakukan kepedulian kepada masyarakat dengan melakukan kegiatan *Corporate Social Responsibility*. Program ini telah dilaksanakan di beberapa hotel berbasis konvensional di kota Medan antara lain Hotel Grand Aston dan Hotel Grand Mercure. Tidak hanya lembaga pariwisata konvensional yang telah menyelenggarakan program CSR tersebut, namun lembaga pariwisata berbasis syariah juga turut serta dalam pelaksanaan program *Corporate Social Responsibility* salah satunya adalah Hotel Grand Darussalam Syariah Medan Sumatera Utara.

Pada penerapannya di Hotel Grand Darussalam Syariah ada hal-hal yang menjadi bahan pertimbangan yaitu program CSR tidak memberikan dampak terhadap kinerja hotel, antara lain karyawan yang kurang sigap melaksanakan pelayanan hotel, keterlambatan, dan masalah kebersihan hotel terutama kamar mandi sementara itu CSR sendiri telah diterapkan antara lain dengan memberikan pelatihan kepada karyawan dan gaji sesuai UMR kota Medan. Selain itu keadaan ekonomi masyarakat sekitar yang tidak merata juga luput menjadi perhatian karena pemberdayaan ekonomi masyarakat adalah salah satu penerapan program CSR yang memberikan dampak positif bagi hotel juga bagi masyarakat sekitar.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis mencoba untuk menganalisa lebih lanjut dalam penelitian yang berjudul “**Analisis Penerapan *Corporate Social Responsibility (CSR)* pada Lingkungan Perusahaan (Studi Kasus Hotel Grand Darussalam Syariah Medan).**”

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan dapat diidentifikasi masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Pelaksanaan *Corporate Social Responsibility* di Hotel Grand Darussalam Syariah Medan tidak mempengaruhi kinerja karyawan.
2. Masyarakat sekitar tidak menerima dampak dari pelaksanaan *Corporate Social Responsibility* oleh Hotel Grand Darussalam Syariah Medan.

C. Batasan Masalah

Penelitian ini hanya melihat dan membatasi permasalahan pada penerapan *Corporate Social Responsibility* pada lingkungan internal perusahaan yaitu karyawan dan lingkungan eksternal perusahaan yaitu masyarakat sekitar Hotel Grand Darussalam Syariah Medan.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka dibuatlah rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana penerapan *Corporate Social Responsibility* di Hotel Grand Darussalam Syariah Medan ?
2. Apakah dampak yang ditimbulkan oleh Hotel Grand Darussalam Syariah Medan setelah diterapkannya *Corporate Social Responsibility* di lingkungan perusahaan ?

E. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan penelitian

Tujuan penelitian adalah sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui kesesuaian dari penerapan *Corporate Social Responsibility* dengan teori-teori terkait hal tersebut.

- b. Mengetahui dampak positif dan negatif yang ditimbulkan setelah diterapkannya *Corporate Social Responsibility* pada lingkungan perusahaan.

2. Manfaat Penelitian

Apabila tujuan penelitian telah tercapai, maka dapat bermanfaat antara lain :

a. Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ditujukan sebagai sarana untuk mengembangkan pengetahuan dan teori yang diperoleh di perguruan tinggi guna disajikan sebagai wadah informasi seputar pelaksanaan *corporate social responsibility* maupun sebagai bahan studi ilmiah dalam rangka penelitian yang berkaitan dengan etika bisnis yang berdaya guna yaitu dalam bidang pelaksanaan tanggung jawab sosial atau *corporate social responsibility*.

b. Manfaat Praktis

Bagi praktisi penelitian ini diharapkan mampu mengupayakan penerapan etika bisnis khususnya yaitu mengenai tanggung jawab sosial atau *corporate social responsibility* yang sesuai dengan teori-teori yang ada dalam pelaksanaannya program ini akan meningkatkan reputasi dan citra positif dimata masyarakat.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Uraian Teoritis

1. *Corporate Social Responsibility (CSR)*

a. *Pengertian Corporate Social Responsibility*

Sebuah perusahaan yang maju tidak hanya memikirkan tentang keuntungan semata melainkan ada hal lain yang menjadi bahan pertimbangan untuk meningkatkan citra perusahaan dimata masyarakat yaitu *Corporate Social Responsibility* atau disebut juga dengan tanggung jawab sosial perusahaan. Konsep tanggung jawab sosial perusahaan (*corporate social responsibility*) tidak terlepas dari konteks waktu pada saat konsep tersebut berkembang dan berbagai faktor yang terjadi di lingkungan internal maupun eksternal perusahaan.

Corporate Social Responsibility merupakan kewajiban perusahaan terhadap konsumen, karyawan, pemegang saham, masyarakat, dan ekologis dalam semua aspeknya. Kewajiban ini dimaksud tersebut jauh lebih luas, tidak hanya menyangkut kewajiban mematuhi perundang-undangan yang ada, tetapi juga kewajiban dalam arti moral. Konsep *Corporate Social Responsibility* memang berkaitan dengan teori legitimasi (*legitimacy theory*) dimana dalam mengelola perusahaan harus berorientasi atau memiliki keberpihakan kepada masyarakat untuk mendapatkan dukungan dan kepercayaan demi kelangsungan hidup perusahaan di masa depan.¹

Corporate Social Responsibility (CSR) adalah sebagai komitmen perusahaan untuk melaksanakan kewajiban yang didasarkan atas keputusan untuk mengambil kebijakan dan tindakan dengan memerhatikan kepentingan para *stakeholders* dan lingkungan dimana perusahaan melakukan aktivitasnya yang berlandaskan pada ketentuan hukum yang berlaku.² *Stakeholder* dalam hal ini yaitu karyawan, kreditor, penyalur, pemasok, pelanggan, masyarakat, pemerintah, dan media masa.

¹ Dewa, Ayu dkk, *Implementasi Corporate Social Responsibility Berlandaskan Budaya Tri Hita Karana*, vol. 4, h. 431

² Azheri, Busyra, *Corporate Social Responsibility* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2012) h. 28

Di dalam Undang-Undang No 40 tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas, *Corporate Social Responsibility (CSR)* adalah komitmen perseroan untuk berperan serta dalam pembangunan ekonomi berkelanjutan guna meningkatkan kualitas kehidupan dan lingkungan yang bermanfaat, baik bagi perseroan sendiri, komunitas setempat, maupun masyarakat pada umumnya.³

Pengertian CSR yang lebih luas lagi dikemukakan oleh Farmer dan Hogue menyatakan bahwa :

*“Social responsibility action by a corporation are action that, when judged by society in the future, are seen to have been maximum help in providing necessary amounts of desired goods and service at minimum financial and social cost, distributed as equitable as possible”*⁴

Dalam hal ini Farmer dan Hogue lebih menekankan bahwa *CSR* adalah komitmen perusahaan untuk mampu memberikan apa yang masyarakat inginkan. Jadi, perusahaan tidak hanya menyediakan barang dan memberikan pelayanan terhadap pembelian barang saja, tetapi juga ikut membantu masyarakat sekitar.

Pengertian lain menyebutkan bahwa *Corporate Social Responsibility* adalah sebagai tanggung jawab perusahaan baik kedalam maupun keluar perusahaan. Tanggung jawab kedalam diarahkan kepada pemegang saham dan karyawan dalam wujud profitabilitas dan pertumbuhan perusahaan, sedangkan tanggung jawab keluar dikaitkan dengan peran perusahaan sebagai pembayar pajak, penyedia lapangan pekerjaan, meningkatkan kesejahteraan dan kompetensi masyarakat, serta memelihara lingkungan bagi generasi mendatang.⁵

Dari beberapa penelitian diatas maka dapat disimpulkan bahwa *Corporate Social Responsibility* atau tanggung jawab sosial perusahaan adalah komitmen perusahaan untuk menjaga hubungan baik berupa pelaksanaan kegiatan sosial yang ditujukan kepada para stakeholder (karyawan, masyarakat, pemerintah, dan pelanggan) dari segi ekonomi, politik, sosial budaya, dan lingkungan dengan tidak melupakan kepentingan awal perusahaan yaitu mencari profitabilitas.

³ UU No. 40 thn 2007 tentang PT

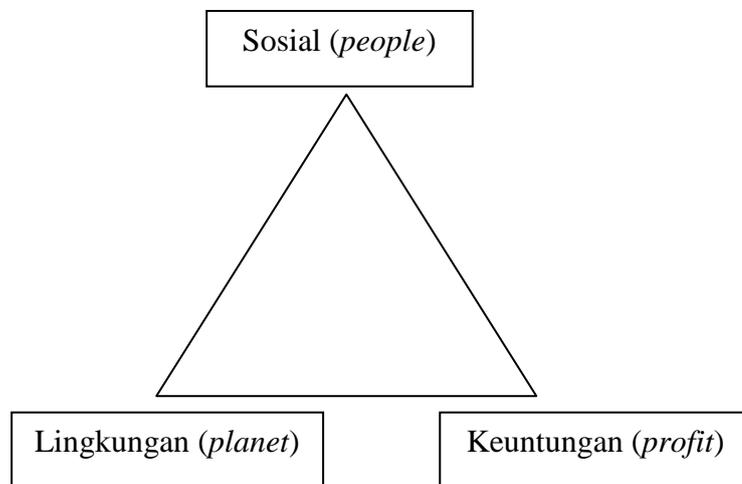
⁴ Farmer, Richard N. dkk, *Corporate Social Responsibility* (Toronto: DC Healt and Company, 1988) h. 87

⁵ Soekrisno, Agoes dkk, *Etika Bisnis dan Profesi*, (Jakarta: Salemba Empat, 2009), h.90

Dengan semakin berkembangnya konsep CSR, maka banyak teori yang diungkap dan dikembangkan oleh berbagai pihak. Salah satu teori yang terkenal yaitu teori *Triple Bottom Line* yang dikemukakan oleh Jhon Elkington pada tahun 1997 teori ini kemudian dikembangkan dengan munculnya istilah *economic prosperity*, *enviromental quality*, dan *social justice*. Secara lebih rinci Elkinton menjelaskan *triple bottom line* sebagai berikut :

“The three lines of the triple bottom line represent society, the economy and the environment. Society depend on the global ecosystem, whose health represent the ultimate bottom line, due to social, political, economics, and enviromental pressures, cycle and conflicts”

Elkington memberikan pandangan bahwa demi mempertahankan keberlangsungan perusahaan, maka perusahaan tidak cukup dengan mengejar keuntungan (*profit*) namun harus memperhatikan dan terlibat dalam memenuhi permasalahan kesejahteraan masyarakat (*people*) dan turut berkontribbusi aktif dalam menjaga kelestarian lingkungan (*planet*).⁶



Gambar 2.1 Ilustrasi Hubungan antara *Profit, People, dan Planet*

Dalam gagasan tersebut perusahaan tidak lagi dihadapkan pada tanggung jawab yang berpijak kepada *Single Bottom Line* yaitu aspek ekonomi yang hanya pada keuntungan saja, namun juga memperhatikan aspek sosial dan lingkungan.

⁶ Wibisono, *Membedah Konsep dan Aplikasi Corporate Sosial Responsibility*, (Gresik: Fascho Publishing, 2007), h. 32

Pada tahun 2002 *Global Compact Initiative* menegaskan bahwa 3P adalah tiga pilar CSR dengan menyatakan bahwa tujuan bisnis adalah untuk mencari laba (*profit*), mensejahterakan masyarakat (*people*), dan menjamin keberlangsungan kehidupan (*planet*). Ketiga aspek tersebut dilaksanakan dalam kegiatan sebagaimana terlihat pada tabel berikut.⁷

Tabel 2.1 Contoh Kegiatan *Corporate Social Responsibility*

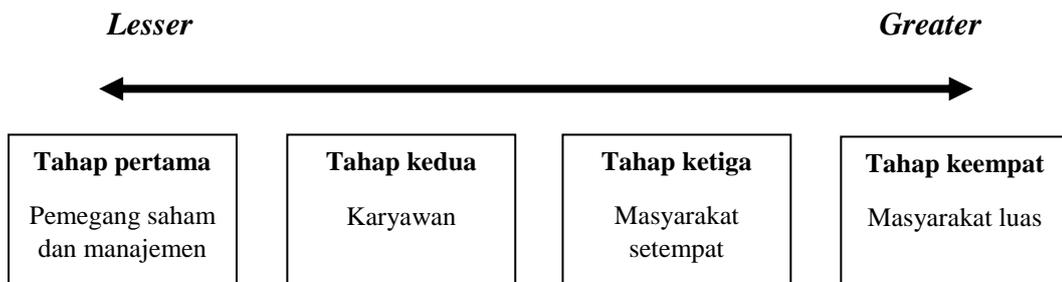
No.	Aspek	Muatan
1.	Sosial (<i>people</i>)	Pendidikan, pelatihan, kesehatan, perumahan, penguatan kelembagaan (secara internal termasuk kesejahteraan karyawan), kesejahteraan sosial, olahraga, pemuda, wanita, agama, kebudayaan dan sebagainya.
2.	Ekonomi (<i>profit</i>)	Kewirausahaan, kelompok usaha bersama/unit mikro kecil dan menengah (KUB/UMKM), agrobisnis, pembukaan lapangan kerja, infrastruktur ekonomi dan usaha produktif lainnya.
3.	Lingkungan (<i>planet</i>)	Penghijauan, reklamasi lahan, pengelolaan air, pelestarian alam, ekowisata penyehatan lingkungan, pengendalian polusi, serta penggunaan produksi dan energi secara efisien.

Pada akhirnya keberhasilan *CSR* dan cakupan program *CSR* yang dijalankan akan ditentukan oleh tingkat kesadaran para pelaku usaha dan para pemangku kepentingan terkait. Dalam Lawrence, Weber, dan Post (2005) tingkat kesadaran pelaku usaha dalam keterlibatan tanggung jawab sosial ada beberapa tahapan yaitu *inactive*, *reactive*, *proactive*, dan *interactive*. Perusahaan yang *inactive* mengabaikan dan memetingkan laba, perusahaan yang *reactive* akan bereaksi apabila ancaman mulai terlibat, perusahaan yang *proactive* akan selalu mengantisipasi segala bentuk kepedulian dalam masyarakat, dan perusahaan yang *interactive* akan selalu membuka diri dengan masyarakat atas dasar saling menghormati, saling mempercayai dan saling menguntungkan.⁸

⁷ Hardiansyah dkk, *Wacana Sinergi Konsep Service dalam Upaya Pelestarian Sumber Daya Air*, (Bogot: Departemen Pertanian 2006), h. 6

⁸ *Ibid* h. 106

Perkembangan CSR dalam sebuah kontinum adopsi pelaksanaan CSR perusahaan kepada berbagai konstituen menunjukkan bahwa jika cakupan konstituen yang dilayani semakin luas maka semakin luas pola CSR yang harus dilakukan hal ini dapat dilihat dalam gambar berikut ini.⁹



Gambar 2.2 Tahapan Perkembangan Tanggung Jawab Sosial

Tahap pertama, CSR lebih tertuju kepada pemilik perusahaan (pemegang saham/*owners*) dan manager. Pada tahap ini pemimpin perusahaan akan memilih kepentingan para pemegang saham melalui berbagai upaya menggunakan sumber daya perusahaan seefisien mungkin dan melakukan maksimalisasi laba. Meskipun pada tahap ini perusahaan memerhatikan berbagai peraturan perundang-undangan yang berlaku, namun pemimpin perusahaan memiliki pandangan bahwa mereka tidak memiliki tanggung jawab sosial kepada masyarakat luas. Tahap kedua, perusahaan mulai mengembangkan CSR kepada para pekerja (*employees*). Pada tahap ini, manajer perusahaan tidak hanya memerhatikan maksimalisasi laba, tetapi mereka mulai memberikan perhatian yang besar kepada SDM. Para manajer pula berupaya untuk memperbaiki kondisi kerja karyawan, mengembangkan hak-hak karyawan, meningkatkan keamanan kerja, dan kompetensi kerja yang layak. Tahap ketiga, perusahaan mengembangkan CSR pada konstituen yang spesifik dimana konstituen tersebut adalah masyarakat setempat (*local communities*) yang terkena dampak langsung oleh operasional perusahaan di daerah yang mereka tinggal. Tahap keempat, perusahaan tidak hanya mengembangkan pada masyarakat sekitar tetapi mencakup masyarakat luas (*broader society*) oleh karena itu para manajer memandang bisnis mereka sebagai bagian dari entitas publik.

⁹ Solihin, Ismail. *Corporate Social Responsibility from Charity to Sustainability*, (Jakarta: Salemba Empat, 2009) h. 9-11

Penerapan CSR ditengah-tengah pelaksanaan kegiatan ekonomi setelah seiring berjalannya waktu akan membuat perusahaan memahami bahwa CSR adalah suatu keharusan demi meningkatnya eksistensi perusahaan. Sebelum melaksanakan tanggung jawab sosial ada beberapa prinsip-prinsip yang dijadikan pedoman dalam penerapan CSR bagi perusahaan, yaitu¹⁰

- a. Memberikan kontribusi untuk kemajuan ekonomi, sosial, dan lingkungan berdasarkan pandangan untuk mencapai pembangunan berkelanjutan.
- b. Menghormati hak-hak asasi manusia yang dipengaruhi oleh kegiatan yang dijalankan perusahaan tersebut, sejalan dengan kewajiban dan komitmen pemerintah di negara tempat beroperasi.
- c. Mendorong pembangunan kapasitas lokal melalui kerja sama yang erat dengan komunitas lokal termasuk kepentingan bisnis. Selain mengembangkan kegiatan perusahaan di pasar dalam dan luar negeri sejalan dengan kebutuhan praktik dagang.
- d. Mendorong pembentukan *human capital*, khususnya melalui penciptaan kesempatan kerja dan memfasilitasi pelatihan bagi karyawan.
- e. Menahan diri untuk tidak mencari atau menerima pembebasan di luar yang dibenarkan secara hukum yang terkait dengan lingkungan, kesehatan dan keselamatan kerja, pemburuhan perpajakan, insentif finansial, dan isu lainnya.
- f. Mendorong dan dan memegang teguh prinsip-prinsip *Good Corporate Governance (GCG)* serta mengembangkan tata kelola perusahaan.
- g. Mengembangkan dan menerapkan praktik-praktik sistem manajemen yang mengatur diri sendiri (*self-regulation*) secara efektif guna menumbuhkembangkan relasi saling percaya diantara perusahaan dan masyarakat setempat.
- h. Menahan diri untuk tidak melakukan tindakan diskriminasi terhadap karyawan dan tidak disiplin kerja.

¹⁰ *Ibid* h. 50

- i. Mendorong kesadaran pekerja yang sejalan dengan kebijakan perusahaan melalui penyebaran informasi tentang kebijakan-kebijakan itu kepada para pekerja melalui program pelatihan karyawan.

Keberadaan program *CSR* mempunyai arti yang sangat strategis bagi perusahaan yang telah menganggap bahwa program *CSR* memiliki manfaat yang sangat signifikan dalam menjaga hubungan baik perusahaan dengan lingkungan sekitar antara lain sebagai untuk menjamin keberlangsungan perusahaan, meningkat citra perusahaan, menjalin hubungan yang harmonis antara perusahaan dengan lingkungan, wujud kegiatan kepedulian perusahaan kepada masyarakat, bentuk implementasi nilai-nilai perusahaan, kepatuhan kepada hukum, dan program untuk menjadikan masyarakat lebih mandiri.¹¹ Dalam mplementasi tanggung jawab sosial ada beberapa langkah-langkah yang direkomendasikan dalam pelaksanaannya tersebut antara lain :¹²

- a. Memberikan seseorang tanggung jawab atas program *CSR* yang akan dilaksanakan dan membangun strukturnya individu ini harus sekurang-kurangnya melapor kepada manajer senior dalam perusahaan atau anggota dewan.
- b. Menerapkan penilaian mengenai apa yang saat ini perusahaan lakukan yang berkaitan dengan *CSR*. Misalnya, *CSR* Hotel Grand Darussalam Syariah membuat penilaian mengenai program *CSR* tentang pelatihan kerja karyawan yang program utamanya adalah memberdayakan pekerja yang kompeten dalam sektor pariwisata. Perusahaan menganalisa perubahan yang terjadi sebelum dan sesudah diadakannya proram *CSR* tersebut.
- c. Menyatukan harapan dan persepsi para pemegang saham dalam perusahaan.
- d. Menuliskan sebuah pernyataan kebijakan yang memuat bidang-bidang *CSR* seperti isu lingkungan, sosial, ekonomi, dan masyarakat.

¹¹ *Ibid* h. 312

¹² Mondy, Wyne. *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: Erlangga, 2005) h. 44

- e. Menyusun tujuan perusahaan dan menyusun rencana tindakan yang akan dilakukan untuk mengimplementasikan kebijakan-kebijakan tersebut.
- f. Menciptakan sasaran dan indikator kinerja kunci (*key performance indicator*) yang mencakup organisasi secara keseluruhan dalam satu periode atau lebih yang akan datang dengan mekanisme-mekanisme pengukuran, pemantauan, dan pemeriksaan yang diperlukan. Tindakan atau strategi tersebut harus berfokus pada bisnis utama perusahaan yang bersangkutan.
- g. Mengkomunikasikan kepada seluruh *stakeholder* dan manajer bagian-bagian mengenai keberlanjutan program *CSR* yang telah dilaksanakan.
- h. Menetapkan kemajuan-kemajuan dari program *CSR* yang telah diimplementasikan kemudian dilaporkan kepada pimpinan perusahaan agar menjadi bahan pertimbangan untuk menjadi program tahunan.

Hasil dari implementasi *CSR* apabila dilihat secara komprehensif dikelompokkan dalam enam bidang yaitu: bidang ekonomi, bidang politik, bidang sosial, bidang legal, bidang etika, dan bidang diskresi (kebebasan mengambil keputusan).¹³ *CSR* dibidang ekonomi dapat dirumuskan sebagai kewajiban untuk berkontribusi dalam meningkatkan taraf hidup masyarakat, bukan hanya internal tetapi eksternal juga. Hasil implikasi tersebut antara lain menciptakan lapangan pekerjaan, dan produksi barang dan jasa yang dilakukan masyarakat untuk menciptakan perekonomian yang mandiri.

Dari perspektif teori investasi, komitmen dan keseriusan perusahaan untuk mengimplementasikan nilai-nilai *CSR* dalam formasi strategi, kebijakan dan tindakan bisnis secara berkelanjutan akan menghasilkan keuntungan finansial yang kontinue bagi perusahaan.¹⁴ Sebagai contoh, pemasaran yang meluas karena bertambahnya konsumen dan loyal terhadap perusahaan, kelangsungan hidup bisnis yang makin nyaman karena masyarakat dan *stakeholder* yang turut merasa memiliki akan menambah profitabilitas yang kian meningkat.

¹³ *Ibid* h. 43

¹⁴ Lako, Andreas. *Dekonstruksi CSR, dan Reformasi Paradigma & Akuntansi* (Jakarta: Erlangga, 2011) h. 99

Menurut Saidi dan Abidin ada empat model atau pola *CSR* yang umumnya diterapkan di Indonesia antara lain¹⁵:

a. Keterlibatan langsung

Perusahaan menjalankan program-program *CSR* secara langsung, misalnya dengan menyelenggarakan sendiri kegiatan sosial atau memberikan sumbangan kepada masyarakat secara langsung. Untuk menjalankan tugas ini, perusahaan akan menugaskan pejabat senior dalam pelaksanaan program *CSR* yang menjadi bagian dari tugas pejabat public relation.

b. Melalui yayasan atau organisasi sosial perusahaan

Perusahaan mendirikan yayasan sendiri dibawah naungan perusahaan atau *groupnya*. Model ini merupakan adopsi dari model yang diterapkan perusahaan negara maju. Dalam hal ini perusahaan menyediakan dana awal, dana rutin, dan dana abadi yang dapat digunakan secara teratur bagi kegiatan yayasan. Contoh yayasan yang didirikan oleh perusahaan diantaranya adalah: Yayasan *Coca-Cola Company*, Yayasan Rio Rinto (perusahaan pertambangan), Yayasan Dharma Bakti Astra, Dan Yayasan Sahabat Aqua

c. Bermitra dengan pihak lain

Perusahaan menyelenggarakan *CSR* kemitraan atau kerjasama dengan lembaga lain. Misalnya lembaga sosial/organisasi pemerintah, non-pemerintah, universitas atau media masa. Lembaga sosial non-pemerintah yaitu PMI (Palang Merah Indonesia), Universitas yaitu UI, ITB, IPB serta media masa yaitu DKK Kompas Kita Peduli Indosiar.

d. Mendukung atau bergabung dalam konsorsium

Perusahaan turut mendirikan, menjadi anggota, atau mendukung suatu lembaga sosial yang didirikan dengan tujuan sosial pula. Dibandingkan dengan model lainnya, pola ini lebih memusatkan pemberian hibah perusahaan yang bersifat “hibah pembangunan”. Pihak

¹⁵ Suharto, Edi. *Pekerjaan Sosial di Dunia Industri, Memperkuat CSR (Corporate Social Responsibility)*, (Bandung: Alfabeta, 2009) h. 110

konsorsium atau lembaga sejenisnya dipercaya oleh perusahaan-perusahaan yang mendukungnya secara pro aktif mencari mitra kerjasama dari kalangan lembaga operasional dan kemudian mengembangkan program yang telah disepakati bersama.

Penerapan *CSR* oleh perusahaan mendeskripsikan bahwa perusahaan sebagai personofikasi subyek hukum bukan hanya merupakan entitas bisnis yang hanya berusaha mencari keuntungan semata, tetapi perusahaan juga merupakan entetitas sosial yang berinteraksi dengan lingkungannya baik dalam aspek sosial, ekonomi dan lingkungan dimana perusahaan melakukan aktivitas usahanya. Dengan demikian, sudah seharusnya manajemen perusahaan lebih menyadari pentingnya *CSR*, karena akan memberikan perlindungan terhadap hak konsumen, pemasok, pekerja, dan perlindungan terhadap masyarakat di lingkungan perusahaan melakukan aktivitas usahanya.¹⁶

b. Faktor-Faktor *Corporate Social Responsibility*

Program *Corporate Social Responsibility* merupakan kegiatan yang penting dilakukan oleh sebuah perusahaan dalam bidang apapun salah satunya di bidang jasa. Karena, menurut masyarakat perusahaan merupakan pemicu kerusakan lingkungan. Hal ini dapat dirasakan dengan adanya limbah perusahaan, suasana atau kebisingan perusahaan, kondisi dan situasi perusahaan saat beroperasi, serta polusi perusahaan yang dapat menyebabkan masyarakat merasa terganggu. Jika masyarakat menganggap perusahaan tidak memperhatikan aspek sosial dan lingkungan serta tidak merasakan kontribusi secara langsung serta masyarakat merasakan dampak negatif, maka kondisi tersebut menimbulkan rasa tidak percaya bagi masyarakat dan dapat merusak citra perusahaan. Perusahaan diharapkan dapat melakukan kontribusi secara langsung baik melalui ekonomi, sosial, maupun lingkungan. Hal ini merupakan isu utama dari perlunya perusahaan untuk melakukan kegiatan *Corporate Social Responsibility*.¹⁷

¹⁶*Ibid* h. 126

¹⁷ Arbasida, Dhisnis. *Pengaruh Program Csr (Corporate Social Responsibility) Dalam Mempertahankan Citra Positif Di Lorin Solo Hotel*, jurnal akuntansi, vol. 7 thn. 2015

Ada beberapa faktor pendorong sebuah perusahaan menjalankan program CSR atau yang sering disebut dengan tanggung jawab sosial yang secara garis besar yaitu, faktor internal, faktor eksternal, dan faktor pemerintah.

a) Faktor Internal

Perusahaan menyadari berada pada kelompok sosial yang bersama-sama menjalin interaksi demi keberlangsungan roda perusahaan. Demi menjaga nama baik perusahaan, maka perusahaan menjaga nama baik dengan turut serta dalam kegiatan sosial yang akan memberikan dampak yang positif demi kelancaran operasional perusahaan. Bukan hanya lingkungan masyarakat sekitar tetapi juga lingkungan kerja bagi karyawan yang turut dijaga dengan menjaga disiplin, keamanan dan keselamatan kerja.

b) Faktor Eksternal

Perusahaan menjalin hubungan dengan masyarakat yang berdomilisi dekat dengan lokasi perusahaan maupun yang jauh dari lokasi perusahaan. Hal ini diwujudkan dengan bentuk partisipasi dalam pengelolaan dan melestarikan lingkungan hidup juga dalam bentuk partisipasi perusahaan dalam mendorong pendapatan masyarakat dalam bentuk ekonomi kerakyatan.

c) Faktor Pemerintah

Munculnya UU Perseroan Terbatas serta Keputusan Menteri Negara yang mengatur mengenai tanggung jawab sosial maka pemerintah turut berperan dalam menjaga dan memelihara/melestarikan lingkungan dalam pengelolaan limbah yang baik dan ramah lingkungan. Pemerintah juga menganjurkan kepada perusahaan untuk berperan mendukung program-program pemerintah dalam hal pengentasan kemiskinan dan kelayakan hidup.

c. *Corporate Social Responsibility* dalam Perspektif Islam

Perubahan pada tingkat kesadaran masyarakat memunculkan kesadaran baru tentang pentingnya melaksanakan apa yang kita kenal sebagai *Corporate Social Responsibility*. Pemahaman ini memberikan pedoman bahwa korporasi bukan lagi sebagai entitas yang mementingkan diri sendiri sehingga terasingkan dari lingkungan tempat menjalankan bisnis perusahaan melainkan sebuah entitas usaha yang wajib melakukan adaptasi kultural dengan lingkungan sosialnya.¹⁸

Konsep CSR sudah dipaparkan didalam UU No. 40 Tahun 2007 pada Pasal 74. Pasal 74 ayat (1) Undang-Undang Perseroan Terbatas tersebut menyatakan perseroan yang menjalankan kegiatan usahanya dibidang dan/atau berhubungan dengan sumber daya alam wajib melaksanakan tanggung jawab sosial dan lingkungan. Ayat (2) yang berbunyi tanggung jawab sosial dan lingkungan itu adalah kewajiban perseroan yang dianggarkan dan diperhitungkan sebagai biaya perseroan yang pelaksanaannya dilakukan dengan memperhatikan kepatuhan dan kewajaran. Ayat (3) Undang-Undang Perseroan Terbatas menyatakan bahwa perseroan yang tidak melaksanakan kewajiban sebagaimana dalam ayat 1 dikenakan sanksi sesuai dengan perundang-undangan. Ayat (4) Undang-Undang Perseroan Terbatas menyatakan bahwa ketentuan lebih lanjut mengenai tanggung jawab sosial dan lingkungan diatur oleh peraturan pemerintah.¹⁹

Peraturan yang dibuat pemerintah tentang kewajiban mengeluarkan dana CSR sama seperti kewajiban dalam agama islam untuk mengeluarkan dana zakat perniagaan. Hal tersebut seperti dalam firman Allah SWT dalam QS Al-Baqarah ayat 277 yaitu :

إِنَّ الَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ وَأَقَامُوا الصَّلَاةَ وَآتَوُا الزَّكَاةَ لَهُمْ أَجْرُهُمْ
عِنْدَ رَبِّهِمْ وَلَا خَوْفٌ عَلَيْهِمْ وَلَا هُمْ يَحْزَنُونَ

¹⁸ Untung, Hendrik Budi. *Corporate Social Responsibility* (Jakarta: Sinar Graffika offset, 2007) h. 10

¹⁹ UU No 40 tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas, pasal 74 ayat 1 sampai 4

Artinya : Sungguh, orang-orang yang beriman, mengerjakan kebajikan, melaksanakan shalat dan menunaikan zakat, mereka mendapat pahala di sisi Tuhannya. Tidak ada rasa takut pada mereka dan mereka tidak bersedih hati.²⁰

Selain itu konsep CSR yang sudah dipaparkan sebelumnya sejalan dengan Firman Allah, karena sebenarnya konsep serta ide-ide CSR terlebih dahulu sudah terakomodasi dalam Al-Quran dan Al-Hadist. Dalam islam, CSR dapat berarti implementasi rasa syukur terhadap nikmat dan karunia terhadap Allah SWT.²¹ Dan ayat berikut adalah satu dari sekian banyak ayat yang berbicara tentang sedekah, hibah, zakat, menjaga keseimbangan alam/lingkungan yang terakomodasi dalam program *Corporate Social Responsibility* dalam kehidupan sosial dewasa ini, yaitu dalam QS Al-Baqarah ayat 11 yaitu :

وَإِذَا قِيلَ لَهُمْ لَا تُفْسِدُوا فِي الْأَرْضِ قَالُوا إِنَّمَا نَحْنُ مُصْلِحُونَ

Artinya : Dan apabila dikatakan kepada mereka: "Janganlah berbuat kerusakan di bumi". Mereka menjawab: "Sesungguhnya kami orang-orang yang melakukan perbaikan".²²

CSR merupakan bagian dari pemberdayaan masyarakat. CSR dalam agama islam sama seperti zakat dalam perniagaan dana dari zakat salah satunya disalurkan kepada orang miskin. Dalam islam kepedulian terhadap orang lain sangat dijunjung tinggi sebagaimana orang berfirman dalam surat At-Taubah ayat 103 yaitu:

خُذْ مِنْ أَمْوَالِهِمْ صَدَقَةً تُطَهِّرُهُمْ وَتُزَكِّيهِمْ بِهَا وَصَلِّ عَلَيْهِمْ إِنَّ صَلَاتَكَ سَكَنٌ لَهُمْ وَاللَّهُ سَمِيعٌ عَلِيمٌ

Artinya : Ambillah zakat dari harta mereka, guna membersihkan dan mensucikan mereka dan mendoalah untuk mereka. Sesungguhnya doa kamu itu (menumbuhkan) ketenteraman jiwa bagi mereka. Dan Allah Maha Mendengar Maha Mengetahui.²³

²⁰ Departemen Agama RI, *Al-Quran dan Terjemahan* (Jakarta: Penerbit Sabiq, 2009) h. 47

²¹ Badroen, Faisal dkk, *Etika Bisnis dalam Islam*, (Jakarta: Kencana 2006) h. 189

²² Departemen Agama RI, *Al-Quran dan Terjemahan* (Jakarta: Penerbit Sabiq, 2009) h. 3

²³ Departemen Agama RI, *Al-Quran dan Terjemahan* (Jakarta: Penerbit Sabiq, 2009) h. 203

Dari beberapa ayat diatas dapat disimpulkan bahwa komitmen CSR demi pemenuhan target pembangunan berkelanjutan seperti isu lingkungan hidup, hak asasi manusia, praktik ketenagakerjaan, perlindungan konsumen, tata kelola perusahaan, praktik operasional yang adil, dan pengembangan masyarakat merupakan representasi komitmen yang bersinergi dengan pengamalan prinsip kehidupan islami.

d. Indikator *Corporate Social Responsibility (CSR)*

Dengan berkembangnya kesadaran masyarakat akan lingkungan sekitar, maka perusahaan dituntut untuk tidak hanya untuk mencari keuntungan (profit oriented), tetapi perusahaan juga berlomba-lomba untuk melaksanakan tanggung jawab sosial. Diharapkan, dengan memberikan image yang baik dari perusahaan akan kesadaran terhadap lingkungan sekitar, perusahaan akan mendapatkan konsumen yang lebih banyak, lebih loyal, dan pada akhirnya akan meningkatkan keuntungan perusahaan.²⁴

Perusahaan mengungkapkan tindakan pertanggungjawaban sosial yang telah dilakukan oleh perusahaan kepada *stakeholders* dalam *sustainability report* (laporan keberlanjutan). Laporan keberlanjutan perusahaan memberikan gambaran yang seimbang dan wajar terhadap kinerja keberlanjutan dari organisasi atau perusahaan pelapor, termasuk kontribusi positif dan negatif yang telah mereka lakukan dalam periode tertentu. Pedoman atau standar yang sering digunakan oleh perusahaan dalam melaporkan keberlanjutan perusahaan mereka yaitu *Global Reporting Initiatives (GRI)*. Kerangka pelaporan yang disusun dalam *Global Reporting Initiative* terbagi ke dalam enam aspek, dimana setiap aspek berisi protokol indikator (indikator kinerja). Keenam aspek atau indikator tersebut adalah indikator kinerja ekonomi, indikator kinerja lingkungan hidup, indikator kinerja praktik ketenagakerjaan dan lingkungan kerja, indikator kinerja hak asasi manusia, indikator kinerja masyarakat, dan indikator kinerja tanggung jawab produk.²⁵ Indikator *CSR* berdasarkan *Global Reporting Initiative (GRI)* yaitu :

²⁴ *Ibid* h. 191-192

²⁵ *Ibid* h. 33-34

Tabel 2.2 Indikator *Corporate Social Responsibility*

No.	Indikator <i>Corporate Social Responsibility</i>	Bagian tiap aspek <i>Corporate Social Responsibility</i>
1.	Ekonomi	<ul style="list-style-type: none"> - Kinerja ekonomi - Keberadaan pasar - Dampak ekonomi tidak langsung
2.	Lingkungan Hidup	<ul style="list-style-type: none"> - Material - Energi dan air - Keanekaragaman hayati - Emisi, effluent, dan limbah - Produk dan jasa - Transportasi
3.	Praktik Ketenagakerjaan dan Lingkungan Kerja	<ul style="list-style-type: none"> - Pekerjaan - Hubungan tenaga kerja dan manajemen - Kesehatan dan keselamatan kerja - Pendidikan dan pelatihan - Keanekaragaman dan kesempatan kesetaraan.
4.	Hak Asasi Manusia	<ul style="list-style-type: none"> - Praktik investasi dan pengadaan - Non-diskriminasi - Kebebasan berserikat dan daya tawar kelompok - Tenaga kerja anak - Pegawai tetap dan kontrak - Praktik keselamatan - Hak penduduk asli
5.	Kinerja Masyarakat	<ul style="list-style-type: none"> - Kemasyarakatan - Korupsi - Kebijakan publik - Perilaku anti persaingan - Kepatuhan
6.	Tanggung Jawab Produk	<ul style="list-style-type: none"> - Keselamatan dan kesehatan konsumen - Pemasangan label bagi produk dan jasa - Komunikasi pemasaran - Privasi konsumen - Kesesuaian

Corporate Social Responsibility 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 didapatkan sama. *Corporate Social Responsibility* membantu meminimalisir dampak yang diakibatkan agar perusahaan tersebut dapat diterima secara berkelanjutan oleh masyarakat yang dilakukan perusahaan tersebut atas dasar tanggung jawab moral perusahaan. Kegiatan *CSR* yang diharapkan tersebut juga tidak semena-mena hanya untuk membantu meminimalisir dampak dari aktifitas yang diakibatkan oleh perusahaan tersebut, melainkan dapat digunakan sebagai strategi bisnis untuk mendapatkan perhatian masyarakat.²⁶ Program *CSR* yang akan diselenggarakan perusahaan seharusnya mampu mempertanggungjawabkan sumber yang digunakan dalam proses operasional perusahaan. Apabila program *CSR* yang direncanakan dapat terealisasi dengan baik keseimbangan lingkungan akan tetap terjaga. Kemajuan ekonomi tidak berarti mengabaikan kelestarian lingkungan karena lingkungan sangat berperan penting dalam keberlangsungan setiap makhluk hidup termasuk umat manusia.²⁷

2. Lingkungan Perusahaan

Lingkungan perusahaan dapat diartikan sebagai keseluruhan dari faktor-faktor ekstern yang mempengaruhi perusahaan baik organisasi maupun kegiatannya. Sedangkan arti lingkungan secara luas mencakup semua faktor ekstern yang mempengaruhi individu, perusahaan, dan masyarakat.²⁸ Lingkungan juga diartikan sebagai keseluruhan faktor luar (eksternal) dan faktor dalam (internal) organisasi yang mempunyai keterkaitan langsung dan tidak langsung yang akan mempengaruhi segala aktifitas serta segala tujuan perusahaan.

²⁶ Agung, Anak dkk, *Analisis Pengungkapan dan Dampak Penerapan Corporate Social Responsibility di Hotel The Westin Resort Nusa Dua*, E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana, vol. 19 thn. 2017

²⁷ Novi, Wayan dkk. *Implementasi Corporate Social Responsibility Berdasarkan Konsep Tri Hita Karana (Studi Kasus Hotel Como Shalamba Estate di Banjar Begawan Kecamatan Payangan Kabupaten Gianyar)*, vol. 3 thn. 2015

²⁸ Swasth, Bayu dkk. *Pengantar Bisnis Modren*, (Yogyakarta: Liberty Hitt, 2002) h. 27

a. Lingkungan Eksternal

Lingkungan eksternal perusahaan yang berpengaruh tidak langsung terhadap kegiatan perusahaan. Lingkungan eksternal meliputi variabel-variabel di luar organisasi yang dapat berupa tekanan umum dan tren di dalam lingkungan sosial maupun faktor-faktor spesifik yang beroperasi di dalam lingkungan kerja (industri) organisasi. Variabel-variabel eksternal terbagi menjadi dua jenis, yaitu ancaman dan peluang. Lingkungan eksternal perusahaan yaitu antara lain :

1. Lingkungan eksternal makro, adalah lingkungan eksternal yang berpengaruh tidak langsung terhadap kegiatan usaha.

Contoh :

- Keadaan alam: Sumber Daya Alam, Lingkungan.
- Politik dan pertahanan serta keamanan: kehidupan operasional perusahaan sangat terpengaruh oleh politik dan pertahanan serta keamanan negara dimana perusahaan tersebut didirikan.
- Hukum.
- Perekonomian.
- Pendidikan dan kebudayaan.
- Sosial dan budaya.
- Kependudukan.
- Hubungan internasional.

2. Lingkungan eksternal mikro, adalah lingkungan eksternal yang langsung berpengaruh terhadap kegiatan usaha.

Contoh :

- Pemasok/ *supplier*: yang menunjang kelangsungan operasi perusahaan.
- Perantara: misalnya distributor yang berperan dalam distribusi hasil-hasil produksi kepada konsumen.
- Teknologi yang berkaitan dengan perkembangan proses kerja, peralatan produksi, dll
- Pasar sebagai sasaran untuk distribusi produk yang dihasilkan perusahaan.

b. Lingkungan Internal

Lingkungan internal adalah faktor-faktor yang berada dalam kegiatan produksi dan langsung mempengaruhi hasil produksi.

Contoh :

- Tenaga kerja.
- Peralatan dan mesin
- Permodalan (pemilik, investor, pengelolaan dana)
- Bahan mentah, bahan setengah jadi, dan pergudangan.
- Sistem informasi dan administrasi sebagai acuan pengambilan keputusan.

3. Penerapan *Corporate Social Responsibility* pada Lingkungan Perusahaan

a. Penerapan *Corporate Social Responsibility* pada Lingkungan Internal (Karyawan)

Karyawan merupakan aset berharga bagi perusahaan, sehingga tidak mengejutkan jika perusahaan sangat memperhatikan perkembangan kompetensi dan kesejahteraan karyawan karena karyawan merupakan tanggung jawab atas perusahaan. Beberapa hal yang dapat dilakukan perusahaan untuk mewujudkan bentuk tanggung jawab kepada karyawan yaitu menjamin keselamatan kerja, mendapat perlakuan yang semestinya seperti promosi jabatan dan mendapat kenaikan gaji, pemberian hak berupa gaji, kompensasi dan asuransi, mendapatkan pelatihan khusus untuk menambah wawasan seputar dunia kerja. Hal ini dilakukan demi menjaga keharmonisan hubungan antara perusahaan dan karyawan.

b. Penerapan *Corporate Social Responsibility* pada Lingkungan Eksternal (Masyarakat Setempat)

Pelaksanaan *CSR*, diluar inti bisnis memiliki banyak bentuk dan biasanya dilakukan dengan kegiatan amal/*charity* dalam pelaksanaannya ada beberapa jenis kegiatan amal yaitu :²⁹

²⁹ *Ibid* h. 6-7

- a. *Corporate philanthropy* : pemberian sumbangan sebagai kegiatan amal (*charity*) sering kali dalam bentuk hibah tunai dan donasi dalam bentuk barang. Inisiatif ini dilakukan guna pengembangan kerja sama dan pembukaan akses pasar.
- b. *Cause promotion* : pengalokasian dana atau bantuan dalam bentuk barang atau sumber daya lain untuk meningkatkan kesadaran dan perhatian masalah sosial dalam rangka rekrutmen sukarela.
- c. *Cause-related marketing* : komitmen perusahaan untuk memberi donasi dari persentase pendapatan tertentu terkait penjualan produk
- d. *Corporate-social marketing* : upaya perusahaan memberi dukungan pada pembangunan atau pelaksanaan kegiatan ditujukan untuk mengubah sikap dan perilaku masyarakat dalam rangka membenahi kesehatan masyarakat, pelestarian lingkungan, dll.
- e. *Community volunteering* : dukungan perusahaan pada karyawan mitra pemasaran atau anggota *franchise* untuk melaksanakan kegiatan organisasi tertentu.
- f. *Social responsible business practice* : pelaksanaan praktek bisnis dan investasi pada permasalahan sosial masyarakat guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

B. Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian terdahulu digunakan untuk membantu mendapatkan gambaran dalam menyusun penelitian. Adapun tulisan terdahulu yang telah membahas sekita topik ini dapat disebutkan sebagai berikut :

1. Menurut Dewa Ayu dkk (2017) dalam Jurnal “*Implementasi Corporate Social Responsibility (CSR) dan Dampaknya Terhadap Kinerja Keuangan pada Industri Perhotelan (Studi Kasus pada Melia Bali Hotel)*” mengutarakan bahwa hasil dari penelitian ini adalah program CSR memberikan pengaruh positif terhadap kinerja keuangan dilihat dari penjualan yang terus meningkat setiap tahunnya dan memberikan motivasi kepada karyawan untuk mencapai laba yang maksimal.

2. Menurut Agung Ngurah Krisna dkk (2017) dalam Jurnal “*Analisis Pengungkapan dan Dampak Penerapan Corporate Social Responsibility di Hotel The Westin Resort Nusa Dua*” mengutarakan hasil dari penelitian ini adalah dampak yang dihasilkan yakni dampak keuangan dan non-keuangan. Dampak keuangan yaitu pendapatan yang kian meningkat tiap periodenya, dan dampak non-keuangan yaitu reputasi dan *image/* citra perusahaan yang kian bagus.
3. Menurut Dian Ayuk Wulan Sari dkk (2013) dalam Jurnal “*Implementasi Corporate Social Responsibility (CSR) Sebagai Pembentuk Citra Perusahaan dan Loyalitas*” mengutarakan hasil yakni implementasi *corporate social responsibility* yang tepat sasaran telah meningkatkan loyalitas pelanggan. Sekalipun dilakukannya *switching cost* pelanggan tidak akan beralih produk karena mempertimbangkan kebersihan, rasa, dan kualitas layanan.
4. Menurut Dhisnin Arbashida Tsania dkk (2015) dalam Jurnal “*Pengaruh Program CSR (Corporate Social Responsibility) dalam Mempertahankan Citra Positif di Lorin Solo Hotel*” mengutarakan hasil yakni program *CSR* tampak berpengaruh terhadap citra positif Lorin Hotel hal itu didapat salah satunya dengan membina hubungan baik dengan *Media Relations* dan melibatkannya saat mengadakan program *CSR*.

C. Kerangka Berpikir

Corporate Social Responsibility merupakan proses penting dalam pengelolaan biaya dan keuntungan kegiatan bisnis dengan *stakeholders* baik secara internal (pekerja, *stakeholders*, dan penanaman modal) maupun eksternal (kelembagaan pengaturan umum, anggota-anggota masyarakat, kelompok masyarakat sipil dan perusahaan lain), dimana tidak hanya terbatas pada konsep pemberian bantuan saja, tapi konsepnya luas dan tidak bersifat statis dan pasif, akan tetapi merupakan hak dan kewajiban yang dimiliki bersama antar *stakeholders*

Berikut ini tahapan perencanaan penerapan Corporate Social Responsibility yaitu :³⁰

1. Perencanaan

Perencanaan terdiri atas 3 langkah utama yaitu *awareness building*, *CSR assesement*, dan *CSR manual building*.

- Awareness building merupakan langkah awal untuk membangun kesadaran mengenai arti penting CSR dan komitmen manajemen. Upaya ini dapat dilakukan antara lain melalui seminar.
- CSR assesement merupakan upaya untuk memetakan kondisi perusahaan dan mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu mendapatkan prioritas perhatian dan langkah-langkah yang tepat untuk membangun stuktur perusahaan yang kondusif.
- CSR manual bulding yaitu membuat pedoman implementasi CSR dimana hasil assesemnt menjadi dasar untuk penyusunan pedoman penerapan CSR.

2. Pelaksanaan

Tahapan pelaksanaan atau implementasi terdiri atas 3 langkah yaitu :

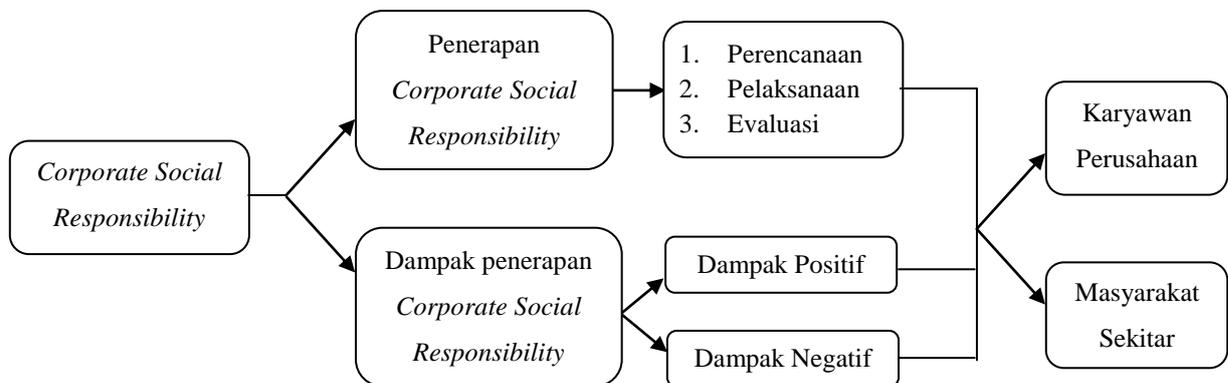
- Sosialisasi untuk memperkenalkan kepada komponen perusahaan mengenai berbagai aspek yang berkaitan dengan implementasi CSR hal ini bertujuan untuk mendapat dukungan penuh dari seluruh komponen perusahaan.
- Pelaksanaan kegiatan CSR yang sejalan dengan pedoman CSR.
- Internalisasi tahapan jangka panjang yang mencakup upaya-upaya untuk memperkenalkan CSR diseluruh proses bisnis perusahaan misal melalui sistem manajemen kinerja.

3. Evaluasi yaitu tahap untuk mengukur efektivitas dari penerapan CSR. Kemudian dibentuk dalam sebuah laporan untuk keperluan mengambil keputusan maupun keterbukaan informasi yang relevan mengenai program yang dilakukan oleh perusahaan.

³⁰ *Ibid* h. 66

Menjalankan aktivitas *CSR* tidak ada standar atau praktik-praktik tertentu yang dianggap terbaik. Setiap perusahaan memiliki karakteristik dan situasi yang unik yang berpengaruh terhadap bagaimana mereka memandang tanggung jawab sosial. Setiap perusahaan memiliki kondisi yang beragam dalam hal kesadaran yang berkaitan dengan *CSR* serta beberapa banyak hal yang telah dilakukan dalam hal mengimplementasikan pendekatan *CSR*. Dari penerapan tersebut diperoleh dampak positif dan negatif yang memberikan pengaruh kepada karyawan dan masyarakat sekitar.

Dari paparan diatas maka dapat disimpulkan kerangka berpikir sebagai berikut :



Gambar 2.2 Kerangka Berpikir

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan secara deskriptif kualitatif. Menurut Hariwijaya penelitian kualitatif adalah penelitian yang tidak menggunakan model-model matematik, statistik atau komputer. Proses penelitian dimulai dengan menyusun asumsi dasar dan aturan berpikir yang akan digunakan dalam penelitian. Asumsi dan aturan berpikir tersebut selanjutnya diterapkan secara sistematis dalam pengumpulan dan pengolahan data untuk memberikan penjelasan dan argumentasi. Dalam penelitian kualitatif informasi yang dikumpulkan dan diolah harus tetap obyektif dan tidak dipengaruhi oleh pendapat peneliti sendiri.¹

Metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status suatu obyek dengan menerangkan fenomena sosial tertentu secara apa adanya. Namun demikian tidak berarti bahwa dalam penelitian deskriptif kualitatif ini peneliti sama sekali tidak memperbolehkan menggunakan angka. Dalam hal-hal tertentu, misalnya menyebutkan jumlah pekerja ketika menggambarkan kondisi suatu perusahaan. Dalam penelitian ini, penulis mencoba menggambarkan penerapan *Corporate Social Responsibility (CSR)* di lingkungan perusahaan.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

a. Lokasi Penelitian

Adapun lokasi penelitian ini yaitu di Hotel Grand Darussalam Syariah jln. Darrusalam No. 32 B, Sei Sikambing D, Medan Petisah, Kota Medan Sumatera Utara.

b. Waktu Penelitian

Adapun waktu penelitian akan dilakukan pada Desember 2017 sampai dengan selesai.

¹ Hariwijaya, *Metodologi dan Teknik Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi*, (Yogyakarta: Elmatara Publishing), h. 43

Tabel 3.1
Tabel Jadwal Penelitian

NO	Kegiatan	BULAN																			
		Nov 2017				Des 2017				Jan 2018				Feb 2018				Mar 2018			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan Judul	■	■																		
2	Penyusunan Proposal			■	■	■	■														
3	Bimbingan Proposal							■	■												
4	Pengumpulan Data									■	■	■	■								
5	Pengolahan dan Analisis Data													■	■	■	■				
6	Penyusunan Skripsi																	■	■	■	■
7	Sidang Skripsi																				■

a. Defenisi Operasional Variabel

Corporate Social Responsibility adalah sebagai tanggung jawab perusahaan baik kedalam maupun keluar perusahaan. Tanggung jawab kedalam diarahkan kepada pemegang saham dan karyawan dalam wujud profitabilitas dan pertumbuhan perusahaan, sedangkan tanggung jawab keluar dikaitkan dengan peran perusahaan sebagai pembayar pajak, penyedia lapangan pekerjaan, meningkatkan kesejahteraan dan kompetensi masyarakat, serta memelihara lingkungan bagi generasi mendatang.

Lingkungan perusahaan adalah keseluruhan faktor luar (eksternal) dan faktor dalam (internal) organisasi yang mempunyai keterkaitan langsung dan tidak langsung terhadap individu, perusahaan, dan masyarakat yang akan mempengaruhi segala aktifitas serta segala tujuan perusahaan.

b. Sumber Data

Adapun sumber data pada penelitian ini dengan menggunakan data primer dan data sekunder, diantaranya sebagai berikut :

- a. Data primer adalah data yang diambil langsung dari sumbernya. Adapun yang menjadi data primer dalam penelitian ini yaitu data yang diambil dari pihak pegawai Hotel Grand Darussalam Syariah Medan melalui prosedur wawancara.
- b. Data sekunder adalah data pelengkap bagi data primer yang diperoleh dari sumber penelitian dengan mempelajari berbagai sumber-sumber dokumen. Sumber dan dokumen tersebut diperoleh dari obyek penelitian yang memiliki relevansi, seperti: internet, literatur kepustakaan (buku-buku, jurnal, kitab dan sumber lainnya).

c. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Pengamatan (*Observasi*)
Pengamatan adalah kegiatan melihat suatu kondisi fisik secara langsung terhadap obyek yang akan diteliti baik menggunakan pedoman daftar pengamatan (secara terstruktur/ sistematis) maupun tidak menggunakan pedoman daftar pengamatan (tidak terstruktur/ tidak sistematis).²

² Juliandi, Azuar dkk, *Metodologi Penelitian Bisnis*, (Medan: UmsuPers, 2015), h. 11

b. Wawancara (Interview)

Wawancara adalah proses tanya jawab dalam penelitian yang dilakukan langsung secara lisan baik melalui dua orang ataupun lebih³ dengan bertatap muka dan mendengarkan secara langsung informasi-informasi dan juga keterangan-keterangan dari narasumber. Dengan menggunakan alat berupa Interview Guide (interview terpimpin). Dalam penelitian ini, peneliti langsung melakukan wawancara dengan petugas pemberian pembiayaan, dengan maksud untuk mendapatkan informasi dan melengkapi data yang diperoleh.

c. Studi Kepustakaan (Library Research)

Studi pustaka adalah mencari referensi dengan cara mengumpulkan dan mempelajari data-data yang ada baik yang diperoleh dari buku-buku maupun dokumen-dokumen yang dapat membantu penulis dalam menyusun penelitian ini.

d. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun data secara sistematis yang diperoleh dari hasil wawancara maupun studi kepustakaan. Dengan cara mengorganisasikan data-data ke dalam kategori dan menjabarkannya, menyusun ke dalam pola untuk memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, serta membuat kesimpulan maupun saran agar mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara kualitatif dengan metode deskriptif, yang berarti menuturkan dan menggambarkan apa adanya sesuai dengan permasalahan yang akan diteliti. Dari hasil tersebut, kemudian suatu kesimpulan yang merupakan jabaran atas permasalahan yang diangkat dalam penelitian. Proses analisis data kualitatif dilakukan dengan cara sebagai berikut :

1. Pengumpulan Data

Mengumpulkan data di lokasi penelitian dengan melakukan observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan menyusun strategi pengumpulan

³ *Ibid* h. 69

data yang dipandang tepat untuk menentukan fokus serta perdalaman data pada proses pengumpulan data berikutnya.

2. Reduksi Data

Proses seleksi, pemusatan pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang ada di lapangan untuk menjadi bahan penyajian dalam penelitian.

3. *Display* (Penyajian Data)

Penyajian data disesuaikan sebagai sekumpulan informasi tersusun yang disesuaikan dan diklarifikasi untuk mempermudah peneliti dalam menguasai data dan tersaji dalam bentuk keterkaitan kegiatan, tabel, dan grafik.

4. *Verifikasi* (Penarikan Kesimpulan)

Kesimpulan selama penelitian berlangsung makna-mana yang muncul dari data yang diuji kebenarannya, kekokohnya, dan kecocokannya sehingga diperoleh kesimpulan yang jelas kebenaran dan kegunaannya.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Sejarah Perusahaan

Hotel Grand Darussalam Syariah merupakan hotel berbintang 3 yang berbasis syariah dan berdomisili di pusat kota Medan beralamat jln. Darussalam No. 32 B, Sei Kambing D, Medan Petisah, Kota Medan Sumatera Utara dibawah jaringan bisnis Grand Darussalam Group. Terletak sangat strategis di pusat kota, akses di pusat bisnis kota dan sangat dekat dengan tempat wisata disekitar kota Medan seperti Wisata Kuliner, Istana Maimun, Mesjid Raya yang bersejarah, Wisata Alam Bukit Lawang, Danau Toba, dan Puncak Brastagi.

Pada awal hotel Grand Darussalam Syariah didirikan yaitu pada 2009 dan mulai beroperasi pada 2010 merupakan hotel konvensional dengan nama Hotel Grand Darussalam tanpa ada nama Syariah seiring berjalan waktu selama 6 bulan hotel diubah dari sistem konvensional menjadi hotel berbasis syariah. Grand Darussalam Group tidak hanya menyediakan jasa penginapan namun juga perusahaan yang menyediakan jasa *tour & travel* sekaligus penyedia layanan antara lain :

- Umrah dan haji plus.
- Pengurusan visa.
- Paspor.
- Tiket pesawat domestik dan internasional.
- Paket tour dalam dan luar negeri.
- *Money changer*.

Grand Darussalam Group yang dipimpin oleh H. Bob S. Nasution, SE sejak tahun 2010 telah berkiprah dalam bidang jasa pelayanan ibadah umrah dan haji khusus yang telah mendapat izin resmi dari kementerian agama Republik Indonesia izin PPIU No. D/660 Tahun 2014 (Periode II) dan izin PIHK No. D/184 Tahun 2015.

2. Produk Perusahaan

a. Produk Hotel

Hotel Grand Darussalam Syariah terdiri dari 34 kamar yang akan menjamin kenyamanan *customer* dan menawarkan berbagai fasilitas untuk memaksimalkan pengalaman menginap di Medan. Fasilitas untuk hotel ini termasuk resepsionis 24 jam, lift, WiFi ditempat umum, tempat parkir mobil, layanan kamar, ruang pertemuan, restoran, dan fasilitas karaoke. Fasilitas dari Hotel Grand Darussalam Syariah dapat dilihat dari kamarnya antara lain: televisi layar datar, akses internet-WiFi, AC tiap kamar, sarapan gratis, laundry dan bar mini.

Ada beberapa tipe kamar yang tersedia di Hotel Grand Darussalam Syariah Medan antara lain :

a. Superior



Gambar 4.1

Kamar Hotel Tipe Superior

Superior adalah kamar tipe standar dengan tipe kamar tidur 1 *double bed* atau 2 *single bed* ditawarkan dengan harga Rp. 334.669,- (harga sudah termasuk pajak). Fasilitas yang disediakan antara lain :

- Kamar bergaya minimalis.
- LCD TV + *Satelite Channel*.
- *Shower*, Perlengkapan Mandi.
- *Refrigerator* (Kulkas).
- *Free WiFi*
- Sarapan Gratis.

b. Deluxe

**Gambar 4.2****Kamar Hotel Tipe Deluxe**

Deluxe didisain lebih berkelas dibandingkan tipe kamar superior dengan tipe kamar tidur 1 *double bed* atau 2 *single bed* dengan harga Rp. 390.447,- (harga sudah termasuk pajak). Fasilitas yang disediakan antara lain :

- Kamar bergaya minimalis.
- LCD TV + *Satelite Channel*.
- *Shower*, Perlengkapan Mandi.
- *Refrigerator* (Kulkas).
- *Free WiFi*
- Sarapan Gratis.

c. Grand Deluxe

**Gambar 4.3****Kamar Hotel Tipe Grand Deluxe**

Kamar tipe grand deluxe memiliki ukuran yang lebih luas dari pada kamar tipe deluxe dengan tipe kamar tidur 1 *double bed* atau 2 *single bed* dengan harga Rp. 446.225,- (harga sudah termasuk pajak).

Fasilitas yang disediakan antara lain :

- Kamar bergaya minimalis.
- LCD TV + *Satelite Channel*.
- *Shower*, Perlengkapan Mandi.
- *Refrigerator* (Kulkas).
- *Free WiFi*
- Sarapan Gratis.

d. President Suite



Gambar 4.4

Kamar Hotel Tipe President Suite

Kamar hotel tipe terbaik dengan tipe kamar tidur king bed dengan harga Rp. 780.894,- (harga sudah termasuk pajak). Fasilitas yang disediakan antara lain :

- Kamar bergaya minimalis.
- Ruang tamu
- LCD TV + *Satelite Channel*.
- *Shower*, Perlengkapan Mandi.
- *Refrigerator* (Kulkas).
- *Free WiFi*
- Sarapan Gratis.

b. Produk *Travel & Umroh*

Tabel 4.1

Paket Standar *Travel & Umroh*

HOTEL 150-250 METER			
MAKKAH SORAYA AL EMAN		MADINAH CONCORDE AL KHAIR	
PAKET	HARGA	FLIGHT	KETERANGAN
10 HARI	Rp. 24.000.000,-	SAUDIA	JUM. AKHIR- RAB. AKHIR
13 HARI	Rp. 26.000.000,-	SAUDIA	JUM. AKHIR- RAB AKHIR
10 HARI	Rp. 26.500.000,-	SAUDIA	AWAL RAMADHAN
13 HARI	Rp. 28.500.000,-	SAUDIA	AWAL RAMADHAN

Tabel 4.2

Paket *Executive Tour & Travel*

HOTEL 10-50 METER			
MAKKAH PULLMAN ZAM-ZAM		MADINAH GOLDEN AL ANSHOR	
PAKET	HARGA	FLIGHT	KETERANGAN
10 HARI	Rp. 30.500.000,-	SAUDIA	JUM. AKHIR- RAB. AKHIR
13 HARI	Rp. 32.500.000,-	SAUDIA	JUM. AKHIR- RAB AKHIR
10 HARI	Rp. 33.500.000,-	SAUDIA	AWAL RAMADHAN
13 HARI	Rp. 36.500.000,-	SAUDIA	AWAL RAMADHAN

3. Kegiatan Operasional Perusahaan

Hotel adalah salah satu sarana paling penting untuk memenuhi kebutuhan menginap/ akomodasi bagi masyarakat menuju wilayah baru bukan untuk tinggal menetap dalam jangka waktu yang lama. Pengertian hotel sesuai SK Menteri Perhubungan No. Pm 10/Pw-301/Phb pasal 77 Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang menyediakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan, penginapan, makanan, dan minuman serta jasa lainnya bagi umum yang dikelola secara komersil serta memenuhi kebutuhan persyaratan yang telah ditetapkan.

Hotel tidak dapat berjalan sendiri tanpa adanya bagian-bagian yang turut serta dalam penyelenggaraan pelayanan kepada konsumen, berikut ini adalah uraian beberapa departemen yang menunjang berjalannya kegiatan operasional hotel antara lain :

Tabel 4.3

Jenis Departemen di Hotel dan Uraian Tugas Pokok

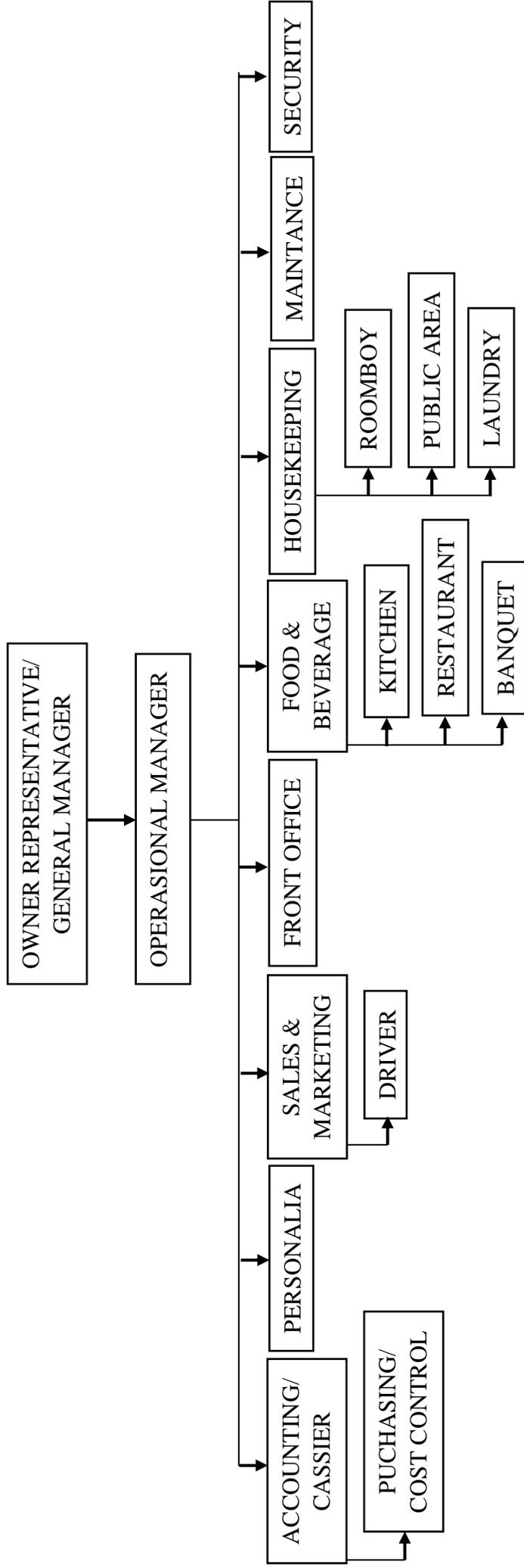
No.	Jenis-Jenis Departemen	Tugas Pokok
1.	<i>Personel Departement</i>	Mengurus administrasi seluruh karyawan di dalam hotel.
2.	<i>Finance Departement</i>	Mengelola keuangan dan membuat laporan keuangan berupa pemasukan dan pengeluaran hotel.
3.	<i>Marketing Departement</i>	Memasarkan hotel kepada konsumen.
4.	<i>Front Office Departement</i>	Menjual kamar yang memenuhi syarat dan siap huni oleh konsumen.
5.	<i>Food & Beverage Departement</i>	Menyiapkan keperluan konsumsi dalam hotel berupa makanan dan minuman.
6.	<i>Housekeeping Departement</i>	Menyediakan kamar yang siap huni konsumen dan menjaga kebersihan dan kenyamanan hotel.
7.	<i>Engineering & Maintance Departement</i>	Mengoperasikan, merawat, dan memperbaiki semua peralatan, mesin dan gedung hotel.

4. Struktur Organisasi

Struktur organisasi merupakan gambaran skematis tentang hubungan dan kerjasama dan orang-orang yang terdapat dalam rangka usaha mencapai tujuan. Secara sederhana struktur organisasi menyatakan alat dan cara kerja mengatur sumber daya manusia bagi kegiatan-kegiatan ke arah mencapai tujuan. Oleh karena itu struktur organisasi perlu dirancang sedemikian rupa sehingga sumber daya manusia yang tersedia dapat dimanfaatkan sebaik-baiknya sekaligus sebagai sarana pengendalian intern melalui suatu sistem pembagian kerja yang serasi dan menurut bagian-bagian yang ada di dalam perusahaan. Belum ada struktur organisasi yang ideal bentuknya yang dapat digunakan pada sebuah badan atau lembaga usaha yang berjalan melainkan masing-masing badan usaha membuat struktur organisasi sendiri secara khusus sesuai dengan misi yang diemban.

Semua bagian dalam merupakan satu kesatuan yang tidak dapat dilepas dan bagian yang lain sehingga perlu ditekankan pentingnya hubungan horizontal dalam organisasi sebagai alat koordinasi disamping hubungan vertikal serta penggunaan unit-unit organisasi yang lengkap untuk mempermudah pengorganisasian. Oleh karena itu setiap karyawan harus mutlak memahami struktur organisasi ditempat mereka bekerja.

Berdasarkan uraian diatas maka struktur organisasi Hotel Grand Darussalam Syariah Medan adalah sebagai berikut :



Gambar 4.5

Struktur Organisasi

Hotel Grand Darussalam Syariah Medan

5. Deskripsi Tugas

1. *General Manager*

General manager adalah fungsi jabatan kerja pada hotel yang bertugas memimpin, mengelola dan mengkoordinasikan semua hal yang berkaitan dengan jalannya bisnis hotel.

Tugas *General Manager* adalah :

- Memimpin hotel dan menjadi motivator bagi karyawannya.
- Mengelola operasional harian hotel.
- Merencanakan, melaksanakan, mengkoordinasikan, mengawasi, dan menganalisis semua aktifitas bisnis hotel.
- Mengelola hotel sesuai dengan visi misi hotel.
- Merencanakan dan mengontrol kebijakan hotel agar dapat berjalan dengan maksimal.
- Memastikan setiap departemen melakukan strategi untuk memajukan hotel.
- Mengelola anggaran keuangan hotel.
- Merencanakan, dan mengeksekusi rencana strategis perusahaan jangka menengah dan jangka panjang untuk kemajuan perusahaan.

2. *Operasional Manager*

Operasional manager turut andil dalam mengatur dan mengelola biaya dan anggaran yang berhubungan dengan hotel yang dikeluarkan seefektif dan seefisien mungkin.

Tugas *Operasional Manager* adalah :

- Mengawasi perkembangan pelayanan jasa hotel.
- Mengelola dan meningkatkan efektifitas dan efisiensi operasi hotel.
- Memangkas habis biaya-biaya operasi yang tidak menguntungkan.
- Membuat dan merencanakan pengembangan operasi jangka pendek maupun jangka panjang.
- Melakukan pencairan cek untuk biaya agen, mengatur anggaran dan mengelola biaya dan mengelola program jaminan kualitas.

3. *Accounting/ Cassier*

Accounting staff merupakan jabatan yang bertanggung jawab atas laporan aktifitas keuangan hotel secara tertulis.

a. *Puchasing/ Cost Control*

Tugas *Puchasing/ Cost Control* adalah :

- Mengatur dan melaksanakan proses *inventory* setiap bulan serta membuat laporan bulanan (*cost of product*).
- Menerapkan semua kebijakan dan prosedur *cost control* kepada semua departemen dan memastikan semua perhitungan *inventory* beserta bukti dan dokumen pendukung.
- Mengawasi keluar masuk semua barang kebutuhan hotel dengan melakukan perhitungan *quantity* dan kualitas barang.
- Mengecek semua dokumen pendukung untuk pembelian (*purchase order, puchase requestion, market list, cash puchase* dan sebagainya).

4. Personalia

Personalia atau *Human Resources Development (HRD)* merupakan fungsi kerja dalam suatu perusahaan yang secara garis besar bertugas dalam pengelolaan dan pengembangan sumber daya manusia.

Tugas Personalia adalah :

- Bertanggung jawab mengelola dan mengembangkan SDM hotel.
- Membuat SOP (Standar Operasional Perusahaan), *job description*, dan *training & development system*.
- Bertanggung jawab dalam proses *rekrutment*, seleksi, promosi, dan *transferring* pada karyawan untuk keperluan bisnis hotel.
- Melakukan kegiatan pembinaan, pelatihan kepada karyawan untuk pengembangan kemampuan, potensi, dan keterampilan karyawan.
- Bertanggung jawab dalam absensi karyawan, perhitungan gaji, bonus, tunjangan, dan membuat kontrak kerja karyawan serta memperbaharui masa berlakunya kontrak kerja.

5. *Sales & Marketing*

Divisi *sales & marketing* memegang peran penting dalam aktifitas operasional hotel. Dari divisi *sales & marketing* hotel mendapatkan konsumen.

Tugas *Sales & Marketing* adalah :

- Merencanakan aktivitas promosi maupun *event* di unit hotel.
- Membuat target penjualan kamar secara *monthly*.
- Melakukan kerja sama dengan perusahaan media cetak maupun media elektronik sebagai sarana kegiatan promosi dan pembuatan iklan.
- Menjaga tingkat *occupancy* unit hotel agar tetap stabil.
- Melakukan *sales call* yaitu menawarkan kamar melalui sambungan telepon dan *sales visit* yaitu kunjungan untuk mencari relasi dari perusahaan maupun instansi pemerintahan.

6. *Front Office*

Front office adalah bagian dalam struktur kerja hotel yang bertanggung jawab atas proses *check in* dan *check out* tamu.

Tugas *Front Office* adalah :

- Menciptakan kepuasan tamu dan memberikan kesan positif bagi tamu di area kerjanya.
- Menyambut tamu VIP.
- Memastikan sistem komputer, telepon hotel tersambung dengan baik serta menjaga etika dan sopan santun selama menyambut kedatangan tamu hotel.
- Menangani *complain* tamu hotel.
- Membuat laporan bulanan tentang daftar tamu, tingkat hunian dan diserahkan kepada departemen keuangan.
- Bekerja sama dengan *housekeeping departement* untuk melayani tamu hotel dengan memberikan kamar hotel yang siap huni.

7. *Food & Beverage*

Food & beverage adalah unit khusus yang memastikan kualitas pelayanan atau penyajian makanan dan minuman serta bertanggung jawab atas pengolahan bahan mentah menjadi siap saji di hotel.

Tugas *Food & Beverage* adalah :

- Menyajikan makanan minuman kepada tamu hotel baik di kamar hotel maupun tamu *convencial hall*.
- Membersihkan dan memeriksa area restoran dan fasilitas tamu di restoran sebelum pelayanan pada tamu hotel berlangsung sesuai dengan prosedur hotel.
- Mempersiapkan area, menata meja, mempersiapkan peralatan untuk pelayanan sesuai prosedur hotel.
- Selalu mencari informasi tentang variasi menu dengan cara selalu mengontak staff dapur.

a. *Kitchen* (Dapur Hotel)

Secara garis besar departemen ini bertanggung jawab untuk memproduksi makanan dan minuman dengan tingkat kualitas tinggi untuk memberikan kepuasan kepada para tamu hotel dan memastikan proses produksi berjalan dengan efektif dan efisien untuk menghasilkan nilai-nilai bisnis.

b. *Restaurant*

Departemen ini bertanggung jawab atas kelancaran operasional bagian tata hidang dan bertanggung jawab atas pencapaian suatu pendapatan pejualan makanan dan minuman.

c. *Banquet*

Bagian *food & beverage* yang membantu lancarnya suatu acara pertemuan yang telah diatur di sebuah hotel dengan memesan *convencial hall* dala penyelenggaraan acara.

8. *Housekeeping*

Housekeeping adalah suatu departemen yang ada di hotel bertugas menjaga, merawat, dan membersihkan serta memelihara kamar-kamar hotel maupun area diluar kamar yaitu area umum.

Tugas *Housekeeping* adalah :

- Menata, membersihkan dan menata kamar tamu hotel agar selalu bersih dan rapi.
- Menjaga kebersihan area umum hotel atau *public area*.
- Menjaga kebersihan linen-linen untuk kamar tamu dan keperluan operasional hotel.

a. *Roomboy*

Roomboy adalah bagian yang bertanggung jawab mempersiapkan kamar yaitu dalam menjaga dan memelihara kebersihan kamar baik yang berstatus *accoupied* maupun yang berstatus *expected arrival* agar siap dijual oleh pihak *marketing*. *Roomboy* juga bertanggung jawab penuh atas segala hal yang berkaitan dengan kamar VIP.

b. *Public Area*

Public area adalah bagian yang bertanggung jawab terhadap kerapian, kebersihan, dan pemeliharaan *public area* seperti *lobby*, *meeting room*, *offices*, *parking area*, *public toilet* dan sebagainya.

c. *Laundry*

Laundry adalah bagian dari *housekeeping* yang bertanggung jawab atas pencucian linen untuk kamar tamu dan untuk memenuhi kebutuhan linen-linen lainnya bagi operasional hotel.

9. *Maintance*

Maintance (pemeliharaan) adalah semua aktifitas yang berkaitan untuk mempertahankan peralatan sistem dalam kondisi layak pakai dan siap digunakan.

Tugas *Maintance* adalah :

- Bertanggung jawab menjaga kelayakan unit-unit mesin, kendaraan dan gedung dan mengkoordinir mekanik dalam perawatan mesin guna kepentingan operasional hotel.
- Menyusun jadwal perawatan mesin dan membuat *database* riwayat pemakaian dan perawatan unit-unit mesin operasional hotel.

10. *Security*

Departemen keamanan bertugas menjaga dan mengatur keamanan hotel serta melakukan pengamanan seluruh area hotel dan ikut memantau keluar masuk tamu hotel.

Tugas *Security* adalah :

- Mengadakan pengaturan dengan maksud menegakkan tata tertib yang berlaku di lingkungan hotel yang menyangkut keamanan dan ketertiban seperti :
 - Tanda pengenalan karyawan.
 - Pengaturan penerimaan tamu.
 - Pengaturan parkir kendaraan.
- Melaksanakan penjagaan untuk mengawasi keluar masuk barang, tamu dan pengawalan terhadap uang dan barang berharga lainnya bila diperlukan.
- Memberikan tanda bahaya atau keadaan darurat melalui alat-alat alarm dan kode isyarat tertentu apabila terjadi keadaan yang membahayakan seriat memberikan bantuan keselamatan.
- Mengambil langkah-langkah tindakan sementara apabila terjadi tindak pidana antara lain :
 - Mengamankan tempat kejadian perkara.
 - Menangkap/ memborgol pelaku apabila tertangkap tangan.
 - Menolong korban dan melaporkan kejadian perkara kepada polisi dan menyerahkan kasus kepada polisi untuk segera ditindaklanjuti.

B. Pembahasan

Penerapan tanggung jawab sosial merupakan tahap pengaplikasian program pertanggungjawaban sosial yang direncanakan demi berlangsungnya kinerja perusahaan yang baik dan berkesinambungan. Oleh karena itu pada saat perusahaan menjalankan roda perusahaannya diharapkan tidak mengganggu masyarakat dan memberikan citra yang positif kepada masyarakat.

Hotel Grand Darussalam Syariah Medan turut melaksanakan program tanggung jawab sosial demi menjaga keberlangsungan hotel. Selanjutnya akan dibahas cara Hotel Grand Darussalam dalam membangun citra positif kepada yang ada di lingkungan perusahaan yaitu: karyawan dan masyarakat melalui bentuk program *Corporate Social Responsibility* meliputi pelaksanaan, dan perencanaan dalam pelaksanaannya kemudian diperoleh dampak dari pelaksanaan program *CSR* untuk kemudian dievaluasi dalam proses pelaksanaannya.

Hasil penelitian diperoleh dengan teknik wawancara dengan informan dalam bentuk observasi langsung kemudian dianalisis yang dikaitkan kepada beberapa identifikasi masalah. Selain itu peneliti juga melakukan wawancara dengan wawancara dengan informan pendukung yaitu bagian eksternal hotel Grand Darussalam Syariah guna melengkapi data pendukung mengenai bentuk program *Corporate Social Responsibility*. Berikut ini adalah nama-nama informan yang menjelaskan bentuk penerapan tanggung jawab di Hotel Grand Darussalam Syariah Medan.

Tabel 4.4

Daftar Nama Informan Internal dan Eksternal Hotel

No.	Nama	Jenis Informan	Pekerjaan/ Jabatan
1.	Bob S. Nasution	Internal Hotel	General Manager
2.	Kharani	Internal Hotel	HRD (Human Resources Development)
3.	Ummu Salamah	Eksternal Hotel	Pedagang
4.	Rudi	Eksternal Hotel	Pedagang

1. Penerapan *Corporate Social Responsibility* di hotel Grand Darussalam Syariah

Perusahaan yang bergerak disektor industri pariwisata atau perhotelan juga turut andil dalam menerapkan kegiatan CSR. Perkembangan CSR disektor ini memang tidak semaju di sektor industri lainnya namun perbaikan dan pengembangan terus dilakukan demi membangun citra positif bagi hotel tersebut. Program ini telah dilaksanakan di beberapa hotel berbasis konvensional namun tidak hanya lembaga pariwisata konvensional yang telah menyelenggarakan program CSR tersebut, namun lembaga pariwisata berbasis syariah juga turut serta dalam pelaksanaan program *Corporate Social Responsibility* salah satunya adalah Hotel Grand Darussalam Syariah.

a. Penerapan *Corporate Social Responsibility* terhadap karyawan hotel Grand Darussalam Syariah

Corporate Social Responsibility memiliki arti penting dalam membangun citra baik buruknya hotel di dunia bisnis. Kepercayaan konsumen dapat dibentuk dengan melihat kinerja karyawan di hotel maka dari itu pentingnya untuk menjaga kinerja karyawan dengan memberikan bentuk tanggung jawab perusahaan kepada karyawan. Hotel Grand Darussalam Syariah Medan konsisten menjaga kinerja karyawan yang diwujudkan dalam bentuk tanggung jawab sosial hal ini dapat dilihat melalui hasil wawancara dengan salah satu narasumber yaitu *General Manager* Hotel Grand Darussalam Syariah Medan melalui pernyataannya.

Karyawan di hotel Grand Darussalam sudah diberikan gaji pokok sesuai dengan UMR Pemko kota Medan dengan jumlah karyawan sebanyak 32 orang. Gaji pokok yang diberikan setiap awal bulan melalui HRD hotel Grand Darussalam Syariah Medan yang mengkoordinir proses pemberian gaji kepada seluruh karyawan.

Hal senada juga disampaikan oleh HRD hotel Grand Darussalam Syariah dimana karyawan hotel disetiap departemen mulai dari *accounting, marketing, front office, food & beverage, housekeeping, maintance, dan security* semua memperoleh gaji pokok setiap bulan nya di awal bulan dengan jumlah yang sudah

disesuaikan dengan jabatan/ posisi masing-masing departemen dan UMR Pemko Medan digunakan sebagai acuan dalam perhitungan gaji karyawan di hotel Grand Darussalam Syariah Medan. Gaji pokok yang akan diterima oleh karyawan nantinya akan ditransfer melalui rekening bank masing-masing karyawan dari setiap departemen.

Dari beberapa pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa Hotel Grand Darussalam Syariah Medan telah memenuhi hal paling utama dalam permasalahan tanggung jawab sosial yaitu perihal pemberian gaji kepada karyawan. UMR pemko Medan per tanggal 1 Januari 2018 adalah Rp. 2.749.074¹ maka pihak hotel sudah dipastikan memberikan gaji yang sesuai dengan kondisi perekonomian di Medan kepada karyawannya.

Selain pemberian gaji pokok Hotel Grand Darussalam Syariah Medan juga memberikan tunjangan lainnya kepada karyawan Hotel Grand Darussalam Syariah Medan hal ini dilakukan untuk menambah kenyamanan karyawan dalam bekerja. Pemberian tunjangan juga sudah ada dalam perencanaan tanggung jawab sosial di Hotel Grand Darussalam Syariah Medan sebagai bentuk apresiasi kepada karyawan selain pemberian gaji pokok tersebut. Hal ini telah disampaikan oleh *general manager* hotel Grand Darussalam Syariah Medan.

Selain gaji hotel Grand Darussalam juga turut memberikan kompensasi lainnya berupa insentif, uang makan, THR, dan Asuransi yaitu BPJS kepada karyawan. Insentif diperoleh per tanggal 15 dipertengahan bulan dan diberikan kepada karyawan, kompensasi berupa insentif ini diberikan berdasarkan hasil penjualan kamar perbulannya maka jumlah yang diperoleh karyawan tergantung dari keluar masuknya tamu yang menggunakan fasilitas kamar dan *convencial hall* di hotel Grand Darussalam Syariah. Untuk uang makan sama diberikan pertanggal 15 setiap bulannya dengan ketentuan seberapa banyak makanan yang dijual di *food & beverage* departemen semakin banyak yang menggunakan fasilitas tersebut maka akan memberikan *feedback* yang baik kepada karyawan. THR dan asuransi juga diberikan kepada karyawan. Untuk THR diberikan setiap

¹ Harian Analisa, “UMK Pemerintah Kota Medan tahun 2018”, <http://m.dailyanalisa.com/> [home page on-line]: Internet (diakses tanggal 14 maret 2018)

setahun sekali kepada karyawan sebagai bentuk apresiasi kepada karyawan yang bekerja dibulan ramadhan dan BPJS diberikan kepada karyawan untuk membiayai pengobatan apabila terjadi sakit atau perlu penanganan lebih lanjut dirumah sakit dan keluarga yang masuk daftar tanggungan juga bisa menggunakan jasa asuransi BPJS yang diberikan pihak hotel Grand Darussalam Syariah Medan.

Pihak HRD hotel Grand Darussalam juga memberikan konfirmasi mengenai pemberian kompensasi diluar gaji pokok di hotel Grand Darussalam Syariah dimana karyawan memperoleh 4 bentuk kompensasi yaitu :

- a. Insentif yang diterima karyawan hotel per tanggal 15 setiap bulannya setelah karyawan hotel memperoleh gaji pokok dari hotel. Insentif diberikan mengacu kepada besar kecilnya penjualan kamar hotel dan penggunaan *convencial hall* yang mengacu pada target yang telah ditentukan di Hotel Grand Darussalam Syariah Medan.
- b. Uang makan untuk karyawan hotel yang juga diberikan oleh hotel Grand Darussalam Syariah Medan per tanggal 15 dipertengahan bulan sama seperti insentif. Uang makan mengacu pada prospek penjualan di divisi *food & beverage* dengan target penjualan yang telah dibuat pihak hotel. Apabila target terpenuhi maka uang makan yang didapat karyawan akan sesuai target.
- c. THR (Tunjangan Hari Raya) diberikan secara langsung oleh pihak hotel Grand Darussalam Syariah Medan setiap setahun sekali kepada karyawan untuk memberikan apresiasi karena telah bekerja selama bulan ramadhan.
- d. Asuransi BPJS diberikan kepada karyawan untuk keperluan kesehatan apabila perlu penanganan ke rumah sakit untuk memberikan karyawan kemudahan dari segi finansial. Asuransi yang diberikan kepada karyawan juga bisa digunakan oleh anggota keluarga lainnya yang masuk dalam daftar tanggungan karyawan tersebut.

Menurut krisna permana dalam jurnal “analisis pengungkapan dan dampak penerapan *corporate social responsibility*” dijelaskan bahwa ² pengungkapan sektor kesehatan dan keselamatan kerja dibutuhkan oleh karyawan dan dapat diwujudkan dalam bentuk kompensasi demi meningkatkan pelayanan kesehatan berupa Asuransi kesehatan berupa BPJS dan jamsostek demi meningkatkan kesejahteraan karyawan dimana seluruh karyawan mendapat perlakuan yang sama dimata perusahaan. Selain itu tunjangan selain gaji juga dapat digunakan oleh karyawan untuk memenuhi kebutuhan hidupnya.

Dari pernyataan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa karyawan memperoleh 4 bentuk kompensasi diluar gaji pokok setiap bulan sekali atau setahun sekali berupa insentif, uang makan, THR, dan asuransi BPJS yang menunjang kenyamanan karyawan dalam bekerja di Hotel Grand Darussalam Syariah Medan.

Sebelum menjadi karyawan tetap ada karyawan-karyawan lainnya yang masih berstatus karyawan tidak tetap. Hotel Grand Darussalam Syariah Medan tetap memberikan kemudahan kepada karyawan yang masih menjalani masa *trainning* hal itu disampaikan *general manager* hotel Grand Darussalam Syariah Medan.

Sebelum menjadi karyawan tetap setiap departemen harus menjalani *trainning* selama 3 bulan hal itu dimaksudkan untuk bisa mengenal lebih jauh mengenai tugas dan tanggung jawab karyawan sesuai dengan posisi yang ditempatinya. Untuk karyawan yang masih dalam masa *trainning* pihak Hotel Grand Darussalam Syariah memberikan fasilitas berupa gaji pokok dan uang makan untuk menunjang kebutuhan karyawan. Insentif dan asuransi BPJS akan diberikan setelah karyawan tersebut berstatus sebagai pegawai tetap di hotel Grand Darussalam Syariah Medan.

Hal serupa juga disampaikan pihak HRD yang menyatakan bahwa karyawan yang baru bekerja di Hotel Grand Darussalam Syariah Medan akan

² Permana, krisna dkk, 2017, *Analisis Pengungkapan dan Dampak Penerapan Corporate Social Responsibility di Hotel The Westin Resort Nusa Dua*, E-jurnal Akuntansi, vol. 19 no.1 thn. 2017 h.44

menjalani masa *training* selama 3 bulan di hotel Grand Darussalam Syariah Medan. Fasilitas yang diterima oleh karyawan yang masih diterima karyawan antara lain yaitu gaji pokok, dan uang makan. Setelah masa 3 bulan dan ditetapkan menjadi karyawan tetap maka karyawan tersebut berhak memperoleh insentif dan asuransi BPJS.

Dalam jurnal “implementasi *corporate social responsibility* berlandaskan budaya tri hita karena” ayu dewa menyatakan bahwa³ Bentuk tanggung jawab hotel terhadap SDM yaitu melalui pengembangan karyawan berupa kualitas kerja, produktifitas, dan kesehatan karyawan. Pelatihan yang sering dilaksanakan dari sektor pariwisata khususnya hotel adalah kesehatan pangan, keselamatan tamu hotel dalam bentuk pelatihan P3K dan pemadaman kebakaran serta keamanan sistem informasi yang bertujuan untuk menambah pengetahuan dan keterampilan karyawan.

Dapat disimpulkan bahwa sebelum karyawan menjadi karyawan tetap maka harus menjalani masa *training* selama 3 bulan, karyawan yang masih menjalani masa *training* akan mendapatkan gaji pokok dan uang makan hingga pada saat masa *training* selesai dan menjadi karyawan tetap maka karyawan berhak mendapatkan insentif dan asuransi jiwa.

Dalam pelaksanaan program *Corporate Social Responsibility* kepada karyawan ada beberapa permasalahan yang timbul didalam kinerja hotel yang sering dipermasalahkan oleh para tamu yaitu kebersihan hotel dan pelayanan kamar berupa sarapan gratis dengan menu yang tidak beragam. Untuk permasalahan ini peneliti menanyakan langsung kepada *general manager* mengenai masalah tersebut.

Untuk permasalahan kebersihan hotel dan fasilitas sarapan gratis semua telah disesuaikan dengan Standar operasional prosedur hotel yang kemudian dijalankan tiap departemen yang pada masalah ini yaitu departemen *housekeeping* dan departemen *food & beverage*. Pimpinan hotel menyerahkan sepenuhnya tanggung jawab tersebut kepada tiap departemen yang memegang alih masalah

³ Dewa, Ayu dkk, *Implementasi Corporate Social Responsibility Berlandaskan Budaya Tri Hita Karana*, vol. 4, h. 443

tersebut. Karena semua fasilitas untuk karyawan telah diberikan pihak Hotel Grand Darussalam Syariah seperti gaji pokok, uang makan, insentif, THR hingga Asuransi BPJS maka daripada itu kinerja karyawan sepenuhnya dinilai langsung oleh para tamu. Tamu tersebut bisa menyampaikan kritik dan saran melalui divisi *front office* untuk kemudian ditindak lanjuti melalui teguran kepala divisi sampai teguran melalui *general manager* sendiri.

Pihak HRD juga turut memberikan penjelasan mengenai permasalahan yang ada di hotel yaitu permasalahan mengenai kebersihan hotel dan menu yang kurang beragam dari departemen *housekeeping* dan *food & beverage* ada beberapa faktor yang mempengaruhi hal tersebut antara lain :

- a. Departemen *housekeeping* memiliki anggota sebanyak 8 orang yang menjaga seluruh area hotel mulai dari *roomboy*, *public area*, hingga *laundry* semua menjadi tanggung jawab departemen ini. Kekurangan pegawai untuk divisi ini bisa mejadi alasan kurang kebersihan kamar tamu menjadi berkurang namun semua karyawan telah bekerja semaksimal mungkin untuk menjaga kebersihan dan sesuai dengan standar operasional prosedur hotel menginagt bahwa karyawan di departemen ini telah menjalani masa *training* selama 3 bulan.
- b. Departemen *food & beverage* telah menjalankan tugasnya sesuai dengan standard operasional prosedur hotel keragaman menu bisa disampaikan oleh *customer* melalui divisi *front office* yang kemudian akan disampaikan kepada divisi *food & beverage* untuk memberikan kenyamanan bagi tamu hotel.
- c. Apabila ada karyawan yang tidak bekerja sesuai standar operasional prosedur hotel sebagaimana yang telah disampaikan maka akan ada sanksi tegas yang diterima karyawan baik itu berupa teguran dari kepala tiap-tiap departemen hingga teguran langsung dari *general manager*.

Dari beberapa pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa pihak hotel telah berusaha memberikan yang terbaik untuk kenyamanan para tamu hotel masalah mengenai kebersihan dan keragaman sarapan pagi yang disediakan pihak

hotel semua sudah ada di standar operasional prosedur hotel di masing-masing departemen. Apabila ada kelalaian dalam pelaksanaannya tersebut maka pihak hotel akan memberikan sanksi tegas berupa teguran dari kepala masing-masing kepala departemen hingga pemberian sanksi langsung oleh general manager.

Dari beberapa pernyataan diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa hotel Grand Darussalam Syariah telah melaksanakan program *Corporate Social Responsibility* kepada karyawan hotel berupa gaji pokok, insentif, uang makan, THR dan asuransi berupa BPJS yang diberikan kepada karyawan tetap dan gaji pokok dan uang makan kepada karyawan tidak tetap atau yang masih dalam masa *trainning*. Semua karyawan telah bekerja sesuai dengan yang diharapkan oleh pihak hotel Grand Darussalam Syariah Medan. Karyawan juga merasa nyaman saat bekerja dengan fasilitas yang didapat dari hotel ditambah dengan kompensasi diluar gaji memberikan motivasi kerja yang lebih kepada karyawan untuk menunjang kinerja di hotel tersebut.

b. Penerapan *Corporate Social Responsibility* terhadap Masyarakat sekitar hotel Grand Darussalam Syariah

Masyarakat adalah bagian penting dalam menunjang operasional kerja hotel. Selain kinerja karyawan dihotel masyarakat juga turut menjadi bagian penting dalam memberikan penilaian terhadap kinerja hotel secara positif atau negatif. Berita dari masyarakat turut memberikan dampak terhadap penjualan kamar hotel, oleh karena itu hotel juga harus berkontribusi dalam menjaga keharmonisan dengan masyarakat sekitar dimana keberadaan hotel tidak mengganggu masyarakat sekitar. Hal tersebut telah disampaikan oleh *general manager* secara langsung mengenai hubungan hotel terhadap masyarakat.

Pihak hotel Grand Darussalam Syariah Medan terus berupaya menjaga keharmonisan dengan masyarakat sekitar hotel dimana pihak hotel Grand Darussalam Syariah Medan tidak membuat keributan dan tidak memberikan fasilitas hiburan malam seperti *party midnight*, diskotek, hingga tempat prostitusi untuk menjaga nama baik hotel dimata masyarakat mengingat label hotel nya yang berbasis syariah jadi hotel berusaha memberikan kenyamanan kepada

konsumen. Ditambah lagi dengan adanya produk *travel & umroh* yang dikeluarkan Darussalam Syariah Group akan menambah citra positif kepada masyarakat. Keributan yang terjadi di dalam hotel Grand Darussalam Syariah hanya berupa keributan di restoran saat sarapan, jam makan siang, dan jam makan malam yang sudah merupakan hal lumrah disetiap departemen *food & beverage* yang masih dapat dikoordinir dengan baik dan tidak mengganggu keamanan dan kenyamanan masyarakat.

Hal senada juga disampaikan masyarakat sekitar yang turut berpartisipasi dalam wawancara dengan peneliti yaitu pedagang sekitar hotel Grand Darussalam Syariah Medan. Selama proses berjalannya hotel Grand Darussalam Syariah Medan mulai beroperasi dari tahun 2010 masyarakat tidak ada mendapati hal-hal yang tidak sesuai selama operasional hotel berlangsung seperti prostitusi, hiburan malam dan lainnya karena hotel Grand Darussalam Syariah adalah hotel syariah. Selain itu dengan adanya fasilitas *travel umroh* masyarakat semakin yakin bahwa hotel tersebut telah sesuai dengan syariat islam.

Menurut pernyataan ayu dewa dalam jurnal “implementasi *corporate social responsibility* berlandaskan budaya tri hita karena” dijelaskan bahwa⁴ *corporate social responsibility* sangat menekankan kepedulian perusahaan antara manusia dengan tuhan, manusia dengan sesamanya, dan manusia dengan lingkungannya untuk menciptakan harmoni yang selaras. Oleh karena itu hotel harus menjaga hubungan baik kepada masyarakat dengan tidak menciptakan aktifitas yang mengganggu warga dengan mengacu atas syariat yang diajarkan dalam kepercayaan masing-masing.

Selain itu berdasarkan pernyataan wayan novi dalam jurnal “implementasi *corporate social responsibility* berdasarkan konsep tri hita karena”⁵ kepedulian sosial terbentuk karena adanya hubungan harmonis antara manusia dengan tuhan-Nya yang akan menimbulkan kebajikan antar umat manusia hal itu terlihat dalam

⁴ *Ibid* h.439

⁵ Novi, Wayan dkk. *Implementasi Corporate Social Responsibility Berdasarkan Konsep Tri Hita Karena (Studi Kasus Hotel Como Shalamba Estate di Banjar Begawan Kecamatan Payangan Kabupaten Gianyar)*, vol. 3 thn. 2015

implementasi melalui kegiatan saling menghormati agama, budaya, yang tidak mengganggu aktivitas antar sesama manusia.

Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa hotel tidak melakukan kegiatan yang mengganggu aktifitas warga sehingga warga tidak pernah memperlakukan keberadaan hotel yang telah beroperasi sejak tahun 2010 ini. Hotel terus berupaya menjaga keharmonisan dengan masyarakat seperti bentuk komunikasi yang baik dengan masyarakat dan tidak menunjukkan kegiatan yang tidak sesuai dengan syariat islam seperti *party midnight*, hiburan malam, hingga prostitusi yang akan meresahkan warga sekitar. Selain itu keributan di restoran hotel juga tidak didengar sampai ketelinga warga sehingga tidak mengganggu keamanan dan kenyamanan hotel.

Hal yang sering menjadi permasalahan selama sebuah operasi berlangsung adalah masalah lingkungan terutama sampah dan pihak hotel bekerjasama dengan departemen *housekeeping* berupaya agar tidak mencemari lingkungan sekitar. *General manager* hotel Grand Darussalam Syariah turut memberikan keterangan mengenai hal tersebut.

Sampah yang ada di hotel sudah dibersihkan dan disterilisasikan dengan standar operasional hotel yang ada dengan membuangnya ketempat yang seleyaknya dan tidak membuangnya kelingkungan masyarakat yang akan mengganggu aktifitas warga mengingat bahwa limbah hotel itu cukup banyak terutama dari departemen *food & beverage*. Hotel Grand Darussalam Syariah Medan turut menjaga lingkungan agar tetap higienis demi kenyamanan masyarakat.

Warga sekitar juga turut memberikan pernyataan yang sama dengan *general manager* dimana selama hotel beroperasi masyarakat tidak pernah sekalipun merasa terganggu dengan sampah dari hotel hanya sebatas sampah yang dibuang sembarangan oleh orang-orang yang melintas didepan hotel bukan karena kelalaian hotel.

Hal ini sejalan dengan pernyataan Budiasni dalam jurnal “implementasi *corporate social responsibility* berdasarkan konsep tri hita karena”⁶ menyatakan bahwa salah satu bentuk program Corporate Social Responsibility adalah kepedulian terhadap lingkungan sekitar yang akan membantu tercapainya *suistainability* yaitu salah satu bagian prinsip social responsibility yang berkaitan dengan aktivitas perusahaan namun tetap memprhitungkan keberlanjutan sumber daya alam untuk generasi mendatang.

Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa masyarakat tidak pernah merasa terganggu dengan masyarakat selama operasional hotel berlangsung baik yang tercium maupun sampah yang langsung dilihat oleh masyarakat karena pihak hotel telah membuat standar perasional pengolahan sampah bekerja sama dengan departemen *housekeeping*.

Dari beberapa pernyataan diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pelaksanaan *Corporate Social Responsibility* yang dilakukan oleh pihak hotel Grand Darussalam Syariah Medan yaitu tidak mengadakan kegiatan-kegiatan yang menyimpang dari syariat islam sebagaimana hotel konvensional pada umumnya seperti *party midnight*, diskotek, hingga tempat prostitusi melainkan Grand Darussalam Group juga menambahkan fasilitas lainnya kepada calon customer seperti *travel & umrah* untuk menjaga eksistensi label syariah yang melekat di hotel Grand Darussalam Syariah tersebut. Selain itu hotel Grand Darussalam juga turut menjaga lingkungan dengan melakukan pengolahan sampah yang tidak akan mencemari lingkungan dan memberikan dampak negatif kepada masyarakat. Selain hotel masyarakat juga turut merasakan dampak keberadaan hotel yaitu masyarakat yang sebagian besar adalah pedagang mendapat pelanggan baru dari tamu hotel yang ingin makan siang atau sekedar membeli rokok dan minuman.

⁶ *Ibid* h. 30

2. Dampak penerapan Corporate Social Responsibility di hotel Grand Darussalam Syariah

Selama proses program *Corporate Social Responsibility* berlangsung ada beberapa hal yang yang menjadi dampak baik yaitu dampak positif dan negatif yang dirasakan oleh pihak hotel maupun karyawan yang kemudian akan menjadi bahan evaluasi untuk pelaksanaan program *Corporate Social Responsibility* yang berlangsung di Hotel Grand Darussalam Syariah Medan yang dijalankan oleh *general manager*

a. Dampak penerapan Corporate Social Responsibility terhadap karyawan hotel Grand Darussalam Syariah

Karyawan telah merasakan dampak selama program *Corporate Social Responsibility* ini dijalankan sebagai bentuk penghargaan atau apresiasi atas kinerja karyawan selama bekerja di hotel yaitu kenyamanan saat bekerja di hotel Grand Darussalam Syariah Medan dimana pihak hotel telah memberikan beberapa fasilitas kepada karyawan yaitu gaji pokok, insentif, uang makan, THR dan asuransi jiwa berupa BPJS yang sudah cukup menunjang kebutuhan hidup karyawan selain itu lingkungan kerja yang nyaman dan mendukung dengan jam kerja yang menggunakan sistem *shift* yaitu pergantian jam kerja siang dan malam antar karyawan akan memberikan kemudahan untuk beristirahat.

b. Dampak penerapan Corporate Social Responsibility terhadap masyarakat sekitar hotel Grand Darussalam Syariah

Setelah dilaksanakannya *corporate social responsibility* di lingkungan masyarakat baik dampak positif maupun negatif bagi hotel Grand Darussalam Syariah Medan dan juga kepada masyarakat sekitar. Masyarakat yang juga adalah pedagang juga mendapat *feedback* positif dari keberadaan hotel yaitu dengan adanya hotel ini pedagang dapat pelanggan baru yang merupakan tamu hotel atau bahkan pengguna fasilitas *convensial hall* untuk makan siang atau pun sekedar membeli rokok dan minuman mineral di warung milik warga yang merupakan seorang pedagang. Selain itu masyarakat yang ingin melakukan perjalanan *umroh* juga bisa menggunakan jasa *travel umroh* dari Grand Darussalam Group.

c. Dampak penerapan Corporate Social Responsibility terhadap hotel Grand Darussalam Syariah

Beberapa dampak yang dirasakan oleh pihak hotel disampaikan langsung oleh *general manager*:

Pertama adalah dampak yang dirasakan setelah dilaksanakan *Corporate Social Responsibility* terhadap karyawan yaitu selama program tanggung jawab ini dilaksanakan tidak ada kendala yang dirasakan oleh pihak hotel semua masih dalam bentuk yang positif dimana kinerja karyawan juga masih berjalan bagus dan tidak ada permasalahan seperti mogok kerja, demo oleh karyawan dan lainnya yang mengganggu operasional karyawan karena hotel telah memberikan fasilitas kepada karyawan berupa gaji, insentif, uang makan, THR, hingga Asuransi BPJS untuk menunjang kebutuhan hidup karyawan hotel sehari-hari.

Selain itu *General manager* juga sangat antusias menyampaikan dampak yang dirasakan hotel Grand Darussalam Syariah atas pelaksanaan program *Corporate Social Responsibility* kepada masyarakat sekitar Hotel Grand Darussalam Syariah Medan dimana pihak hotel mendapatkan akses kemudahan dalam menjalankan roda bisnis hotel karena masyarakat sekitar yang tidak memperlumahkan keberadaan hotel dikarenakan hotel juga berbasis syariah dan juga Grand Darussalam Group dapat dengan mudah menjualkan produk selain kamar hotel yaitu *tour & travel* kepada masyarakat sekitar untuk melaksanakan perjalanan *umroh*.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti di Hotel Grand Darussalam Medan dengan judul “Analisis Penerapan *Corporate Social Responsibility (CSR)* pada Lingkungan Perusahaan (Studi Kasus Hotel Grand Darussalam Syariah Medan) maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Hotel Grand Darussalam Syariah Medan telah melaksanakan program *Corporate Social Responsibility* kepada karyawan yaitu memberikan upah sesuai dengan UMR pemko Medan dan tunjangan lainnya seperti insentif, THR, uang makan, dan BPJS. Selain karyawan, masyarakat juga turut merasakan bentuk *Corporate Social Responsibility* dari pihak hotel yaitu masyarakat tidak merasa terganggu dengan aktifitas hotel karena semua berjalan sesuai syariah islam dan masyarakat tidak merasakan dampak limbah hotel seperti sampah yang mencemari lingkungan sekitar.
2. Dampak positif yang dirasakan karyawan dan masyarakat setelah diterapkannya program *Corporate Social Responsibility* adalah gaji dan tunjangan yang sesuai dengan harapan karyawan, dan lingkungan kerja yang nyaman bagi karyawan dan aktifitas kerja di hotel yang tidak mengganggu masyarakat. Selain itu dampak negatif setelah dilaksanakannya program *Corporate Social Responsibility* yaitu dirasakan oleh *customer* hotel Grand Darussalam Syariah Medan mengenai permasalahan kebersihan kamar mandi hotel dan fasilitas sarapan gratis.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti di Hotel Grand Darussalam Syariah Medan dengan judul: “Analisis Penerapan *Corporate Social Responsibility (CSR)* pada Lingkungan Perusahaan (Studi Kasus Hotel Grand Darussalam Syariah Medan) maka penulis dapat memberikan saran yaitu :

1. Hotel Grand Darussalam Syariah Medan hendaknya tetap menjalankan program *Corporate Social Responsibility* yang diperuntukkan kepada karyawan dan masyarakat dengan baik untuk keuntungan jangka panjang dan mempertahankan citra hotel dimata masyarakat.
2. Karyawan Hotel Grand Darussalam Syariah Medan diharapkan dapat saling berkoordinir terutama departemen *housekeeping* untuk tetap menjaga kebersihan dan kenyamanan kamar bagi pengunjung hotel serta pihak hotel hendaknya menaikkan standarisasi mengenai kebersihan hotel dan keberagaman menu di restoran hotel untuk menarik minat pengunjung hotel.

DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'an Al-Karim

Agung, Anak dkk, *Analisis Pengungkapan dan Dampak Penerapan Corporate Social Responsibility di Hotel The Westin Resort Nusa Dua*, E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana, vol. 19 thn. 2017

Arbasida, Dhisnis. *Pengaruh Program Csr (Corporate Social Responsibility) Dalam Mempertahankan Citra Positif Di Lorin Solo Hotel*, jurnal akuntansi, vol. 7 thn. 2015

Azheri, Busyra. *Corporate Social Responsibility*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2012

Ayu, Dewa. dkk, *Implementasi Corporate Social Responsibility dan Dampaknya Terhadap Kinerja Keuangan pada Industri Perhotelan (Studi Kasus pada Melia Bali Hotel)*. vol. 4 thn.2017

Badroen, Faisal dkk. *Etika Bisnis Dalam Islam*. Jakarta: Kencana, 2006.

Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*. Jakarta: Penerbit Sabiq, 2009

Farmer, Richard N. dkk. *Corporate Social Responsibility*. Toronto: DC Healt and Company, 1988

Hardiansyah dkk, *Wacana Sinergi Konsep Service dalam Upaya Pelestarian Sumber Daya Air*. Bogor: Departemen Pertanian, 2006

Harian Analisa, "*UMK Pemerintah Kota Medan tahun 2018*", <http://m.dailyanalisa.com/> [home page on-line]: Internet (diakses tanggal 14 maret 2018)

Hariwijaya. *Metodologi dan Teknik Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi*. Yogyakarta: Elmatra Publishing

Juliandi, Azuar dkk. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Medan: UmsuPers, 2015.

Mondy, Wyne. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga, 2005.

- Novi, Wayan dkk. *Implementasi Corporate Social Responsibility Berdasarkan Konsep Tri Hita Karana (Studi Kasus Hotel Como Shalamba Estate di Banjar Begawan Kecamatan Payangan Kabupaten Gianyar)*. vol. 3 thn. 2015.
- Permana, krisna dkk. *Analisis Pengungkapan dan Dampak Penerapan Corporate Social Responsibility di Hotel The Westin Resort Nusa Dua, E-jurnal Akuntansi*. vol. 19 no.1 thn. 2017.
- Sari, Dewa Ayu Manika dkk. *Implementasi Corporate Social Resopnsibility (CSR) dan Dampaknya Terhadap Kinerja Keuangan pada Industri Perhotelan (studi kasus pada Hotel Melia Bali Hotel)*. E-jurnal S1 Akuntansi, vol.8 no. 2 thn. 2017.
- Soekrisno, Agoes dkk. *Etika Bisnis dan Profesi*. Jakarta: Salemba Empat, 2009.
- Solihin, Ismail. *Corporate Social Responsibility from Charity to Sustainability*. Jakarta: Salemba Empat, 2009.
- Suharto, Edi. *CSR & COMDEV Investasi Kreatif Perusahaan di Era Globalisasi*. Bandung: Alfabeta, 2010.
- Suharto, Edi. *Pekerjaan Sosial di Dunia Industri, Memperkuat CSR (Corporate Social Responsibility)*. Bandung: Alfabeta, 2009.
- Suparman, *Corporate Social Responsibility, : Bentuk Tanggung Jawab Sosial dan Kepedulian Perusahaan dengan Masyarakat*. Jurnal Interaksi, Vol. 2 No. 2 thn. 2013.
- Swasth, Bayu dkk. *Pengantar Bisnis Modren*. Yokyakarta: Liberty Hitt, 2002.
- Untung, Hendrik Budi. *Corporate Social Responsibility*. Jakarta: Sinar Graffika offset, 2007.
- UU No. 40 thn 2007 tentang PT
- Wibisono. *Membedah Konsep dan Aplikasi Corporate Sosial Responsibility*, Gresik: Fascho Publishing, 2007.

LAMPIRAN

HASIL WAWANCARA DENGAN GENERAL MANAGER

Hari/ Tanggal Wawancara : Jumat, 23 Februari 2018
Lokasi Wawancara : Hotel Grand Darussalam Syariah Medan
Nama Informan : Bob S. Nasution
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Pekerjaan : *General Manager*

Pertanyaan dan Jawaban Penelitian :

- X : Apakah yang bapak ketahui mengenai *Corporate Social Responsibility* atau tanggung jawab sosial perusahaan ?

Y : Menurut saya *Corporate Social Responsibility* atau tanggung jawab sosial adalah bentuk tanggung jawab sosial perusahaan kepada karyawan dan masyarakat lingkungan sekitar yaitu berupa upaya perusahaan dalam menjaga hubungan baik dengan tidak mengganggu aktifitas warga hingga pemberian bantuan sosial kepada masyarakat.
- X : Apakah hotel Grand Darussalam Syariah sudah menerapkan program *Corporate Social Responsibility* tersebut ?

Y : Hotel sudah menerapkan program *Corporate Social Responsibility* kepada karyawan dan juga kepada masyarakat sekitar.
- X : Bagaimana bentuk penerapan *Corporate Social Responsibility* yang telah dilakukan oleh hotel Grand Darussalam Syariah ?

Y : Ada 2 yang menjadi sasaran hotel yaitu kepada karyawan hotel dan kepada masyarakat. Sasaran pertama adalah karyawan hotel dimana *Corporate Social Responsibility* yang diberlakukan kepada karyawan yaitu berupa pemberian gaji pokok kepada seluruh karyawan Hotel Grand Darussalam Syariah Medan sebanyak 32 orang yang telah disesuaikan dengan UMR Pemko Medan, gaji tersebut diberikan kepada seluruh karyawan melalui koordinator oleh HRD setiap awal bulan. Sasaran yang kedua adalah masyarakat sekitar dimana *Corporate Social Responsibility* yang diperuntukkan kepada masyarakat mungkin tidak berbentuk bantuan sosial secara nyata seperti pembagian bahan pokok, sumbangan kepada

masyarakat yang dibuat programnya secara terperinci dan sebagainya tetapi bagaimana keberadaan hotel tidak mengganggu aktifitas warga setempat seperti keributan atau kegiatan yang menyimpang sosial.

4. X : Mengenai karyawan hotel selain pemberian gaji pokok kepada karyawan sebagai bentuk program *Corporate Social Responsibility* perusahaan kepada karyawan apakah ada bentuk lainnya yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawan hotel ?

Y : Selain gaji pihak hotel Grand Darussalam Syariah Medan juga memberikan kompensasi lainnya berupa insentif, uang makan THR dan Asuransi yaitu BPJS kepada karyawan. Insentif diperoleh per tanggal 15 dipertengahan bulan dan diberikan kepada karyawan, kompensasi berupa insentif ini diberikan berdasarkan hasil penjualan kamar perbulannya maka jumlah yang diperoleh karyawan tergantung dari keluar masuknya tamu yang menggunakan fasilitas kamar dan convencial hall di hotel Grand Darussalam Syariah. Untuk uang makan sama diberikan pertanggal 15 setiap bulannya dengan ketentuan seberapa banyak makanan yng dijual di *food & beverage* departemen semakin banyak yang menggunakan fasilitas tersebut maka akan memberikan *feedback* yang baik kepada karyawan. THR dan asuransi juga diberikan kepada karyawan. Untuk THR diberikan setiap setahun sekali kepada karyawan sebagai bentuk apresiasi kepada karyawan yang bekerja dibulan ramadhan dan BPJS dberikan kepada karyawan untuk membiayai pengobatan apabila terjadi sakit atau perlu penanganan lebih lanjut dirumah sakit dan keluarga yang masuk daftar tanggungan juga bisa menggunakan jasa asuransi BPJS yang diberikan pihak hotel Grand Darussalam Syariah Medan.

5. X : Apakah karyawan sebelum menjadi karyawan tetap hotel Grand Darussalam Syariah harus menjalani training terlebih dahulu di hotel ini ?

Y : Sebelum menjadi karyawan tetap setiap departemen harus menjalani training selama 3 bulan hal itu dimaksudkan untuk bisa mengenal lebih jauh mengenai tugas dan tanggung jawab karyawan sesuai dengan posisi yang ditempatinya.

6. X : Untuk karyawan yang masih menjalani masa training apakah mereka mendapatkan fasilitas dari pihak hotel Grand Darussalam Syariah ?

Y : Untuk karyawan yang masih dalam masa training pihak Hotel Grand Darussalam Syariah memberikan fasilitas berupa gaji pokok dan uang makan untuk menunjang kebutuhan karyawan. Insentif dan asuransi BPJS akan diberikan setelah karyawan tersebut berstatus sebagai pegawai tetap di hotel Grand Darussalam Syariah Medan.

7. X : Dalam pelaksanaan program *Corporate Social Responsibility* kepada karyawan ada beberapa permasalahan dalam kinerja karyawan seperti kebersihan hotel dan fasilitas sarapan gratis bagaimana menurut pendapat bapak mengenai masalah tersebut ?

Y : Untuk permasalahan kebersihan hotel dan fasilitas sarapan gratis semua telah disesuaikan dengan Standar operasional prosedur hotel yang kemudian dijalankan tiap departemen yang pada masalah ini yaitu departemen *housekeeping* dan departemen *food & beverage*. Pimpinan hotel menyerahkan sepenuhnya tanggung jawab tersebut kepada tiap departemen yang memegang alih masalah tersebut. Karena semua fasilitas untuk karyawan telah diberikan pihak Hotel Grand Darussalam Syariah seperti gaji pokok, uang makan, insentif, THR hingga Asuransi BPJS maka daripada itu kinerja karyawan sepenuhnya dinilai langsung oleh para tamu. Tamu tersebut bisa menyampaikan kritik dan saran melalui divisi *front office* untuk kemudian ditindak lanjuti melalui teguran kepala divisi sampai teguran melalui *general manager* sendiri.

8. X : Apakah dampak yang dirasakan oleh pihak Hotel Grand Darussalam Syariah dengan diterapkannya *Corporate Social Responsibility* kepada karyawan hotel ?

Y : Dengan diterapkannya *Corporate Social Responsibility* yang paling dirasakan adalah adanya loyalitas karyawan kepada hotel dan tidak ada permasalahan seperti mogok kerja, demo oleh karyawan yang akan mengganggu operasional kerja karyawan karena segala fasilitas penunjang hidup karyawan yang telah dipenuhi apabila ada masalah antara karyawan dengan pimpinan semua masih bisa dikomunikasikan secara kekeluargaan.

9. X : Selain kepada karyawan bapak katakan bahwa hotel juga menerapkan *Corporate Social Responsibility* kepada masyarakat sekitar, bagaimana bentuk penerapan *Corporate Social Responsibility* yang dilakukan pihak hotel Grand Darussalam Syariah ?

Y : Pihak hotel Grand Darussalam Syariah Medan terus berupaya menjaga keharmonisan dengan masyarakat sekitar hotel dimana pihak hotel Grand Darussalam Syariah Medan tidak membuat keributan dan tidak memberikan fasilitas hiburan malam seperti *party midnight*, diskotek, hingga tempat prostitusi untuk menjaga nama baik hotel dimata masyarakat mengingat label hotel nya yang berbasis syariah jadi hotel berusaha memberikan kenyamanan kepada konsumen. Ditambah lagi dengan adanya produk *travel & umroh* yang dikeluarkan Darussalam Syariah Group akan menambah citra positif kepada masyarakat. Keributan yang terjadi di dalam hotel Grand Darussalam Syariah hanya berupa keributan di restoran saat sarapan, jam makan siang, dan jam makan malam yang sudah merupakan hal lumrah disetiap departemen *food & beverage* yang masih dapat dikoordinir dengan baik dan tidak mengganggu keamanan dan kenyamanan masyarakat.

10. X : Selain itu apakah ada hal lain yang dilakukan oleh pihak hotel Grand Darussalam Syariah ?

Y : Sampah yang ada di hotel sudah dibersihkan dan disterilisasikan dengan standar operasional hotel yang ada dengan membuangnya ketempat yang selayaknya dan tidak membuangnya kelingkungan masyarakat yang akan mengganggu aktifitas warga mengingat bahwa limbah hotel itu cukup banyak terutama dari departemen *food & beverage* dan selain sampah pada departemen *food & beverage* juga sampah dari departemen lainnya yang gak luput dari perhatian. Hotel Grand Darussalam Syariah Medan turut menjaga lingkungan agar tetap higienis demi kenyamanan masyarakat.

11. X : Apakah dampak yang dirasakan oleh Hotel Grand Darussalam Syariah dengan diterapkannya Corporate Social Responsibility kepada masyarakat sekitar hotel ?

Y : Hotel Grand Darussalam Syariah Medan mendapatkan akses kemudahan dalam menjalankan roda bisnis hotel karena masyarakat sekitar yang tidak memperlakukan keberadaan hotel dikarenakan hotel juga berbasis syariah dan juga Grand Darussalam Group dapat dengan mudah menjualkan produk selain kamar hotel yaitu *tour & travel* kepada masyarakat sekitar untuk melaksanakan perjalanan *umroh*.

12. X : Apakah harapan dari pihak penyelenggara program *Corporate Social Responsibility* yang akan menjadi bahan evaluasi dikemudian hari ?

Y : Harapan bagi penyelenggara semoga dengan adanya program pemberian gaji kepada karyawan dan menjaga keharmonisan dengan masyarakat sekitar akan memberi nilai positif untuk citra hotel dimasa yang akan datang.

HASIL WAWANCARA DENGAN KARYAWAN HOTEL

Hari/ Tanggal Wawancara : Jumat, 23 Februari 2018
Lokasi Wawancara : Hotel Grand Darussalam Syariah Medan
Nama Informan : Kharani
Jenis Kelamin : Perempuan
Pekerjaan : *Human Resources Development (HRD)*

Pertanyaan dan Jawaban Penelitian

1. X : Apakah yang ibu ketahui tentang *Corporate Social Responsibility* atau tanggung jawab sosial perusahaan ?

Y : Menurut saya *corporate social responsibility* adalah kesadaran bahwa perusahaan tidak bisa berdiri sendiri namun butuh dukungan dari masyarakat sekitar hal ini terwujud dengan melaksanakan kegiatan yang membangun citra positif perusahaan contohnya hotel yang kegiatan operasionalnya tidak mengganggu masyarakat itu juga adalah salah satu bentuk pelaksanaan *corporate social responsibility*.

2. X : Apakah hotel Grand Darussalam Syariah telah melaksanakan program *Corporate Social Responsibility* ?

Y : Hotel sudah melaksanakan program tersebut hal itu dapat dilihat dimana hotel terus berkembang ditengah-tengah masyarakat.

3. X : Apakah bentuk penerapan *Corporate Social Responsibility* yang telah dirasakan oleh karyawan hotel Grand Darussalam Syariah ?

Y : bentuk yang paling umum dari tanggung jawab hotel adalah pemberian gaji dimana karyawan hotel disetiap departemen mulai dari *accounting, marketing, front office, food & beverage, housekeeping, maintenance*, dan *security* semua memperoleh gaji pokok setiap bulannya di awal bulan dengan jumlah yang sudah disesuaikan dengan jabatan/ posisi masing-masing departemen dan UMR Pemko Medan digunakan sebagai acuan dalam perhitungan gaji karyawan di hotel Grand Darussalam Syariah Medan.

4. X : selain pemberian gaji pokok apakah karyawan hotel menerima bentuk kompensasi lain dari hotel Grand Darussalam Syariah ?

Y : Ada pemberian kompensasi diluar gaji pokok di hotel Grand Darussalam Syariah dimana karyawan memperoleh 4 bentuk kompensasi yaitu :

- a. Insentif yang diterima karyawan hotel per tanggal 15 setiap bulannya setelah karyawan hotel memperoleh gaji pokok dari hotel. Insentif diberikan mengacu kepada besar kecilnya penjualan kamar hotel dan penggunaan *convencial hall* yang mengacu pada target yang telah ditentukan di Hotel Grand Darussalam Syariah Medan.
- b. Uang makan untuk karyawan hotel yang juga diberikan oleh hotel Grand Darussalam Syariah Medan per tanggal 15 dipertengahan bulan sama seperti insentif. Uang makan mengacu pada prospek penjualan di divisi *food & beverage* dengan target penjualan yang telah dibuat pihak hotel. Apabila target terpenuhi maka uang makan yang didapat karyawan akan sesuai target.
- c. THR (Tunjangan Hari Raya) diberikan secara langsung oleh pihak hotel Grand Darussalam Syariah Medan setiap setahun sekali kepada karyawan untuk memberikan apresiasi karena telah bekerja selama bulan ramadhan.
- d. Asuransi BPJS diberikan kepada karyawan untuk keperluan kesehatan apabila perlu penanganan ke rumah sakit untuk memberikan karyawan kemudahan dari segi finansial. Asuransi yang diberikan kepada karyawan juga bisa digunakan oleh anggota keluarga lainnya yang masuk dalam daftar tanggungan karyawan tersebut.

5. X : Apakah ada program pelatihan yang diberikan hotel kepada karyawan sebelum menjadi pegawai tetap di hotel Grand Darussalam Syariah ?

Y : Ada, jadi karyawan yang baru bekerja di Hotel Grand Darussalam Syariah Medan akan menjalani masa *trainning* selama 3 bulan di hotel Grand Darussalam Syariah Medan untuk lebih mengenal tugas dan *jobdisk* yang sesuai dengan posisi yang akan ditempati oleh karyawan tersebut.

6. X : Untuk pegawai yang masih menjalani masa *training* apakah mereka mendapatkan fasilitas dari hotel ?

Y : Beberapa fasilitas yang diterima oleh karyawan yang masih diterima karyawan antara lain yaitu gaji pokok, dan uang makan. Setelah masa 3 bulan dan ditetapkan menjadi karyawan tetap maka karyawan tersebut berhak memperoleh insentif dan asuransi BPJS.

7. X : Dalam pelaksanaan program *Corporate Social Responsibility* kepada karyawan ada beberapa permasalahan dalam kinerja karyawan seperti kebersihan hotel dan fasilitas sarapan gratis bagaimana menurut pendapat ibu mengenai masalah tersebut ?

Y : Permasalahan mengenai kebersihan hotel dan menu yang kurang beragam dari departemen *housekeeping* dan *food & beverage* ada beberapa faktor yang mempengaruhi hal tersebut antara lain :

a. Departemen *housekeeping* memiliki anggota sebanyak 8 orang yang menjaga seluruh area hotel mulai dari *roomboy*, *public area*, hingga *laundry* semua menjadi tanggung jawab departemen ini. Kekurangan pegawai untuk divisi ini bisa menjadi alasan kurang kebersihan kamar tamu menjadi berkurang namun semua karyawan telah bekerja semaksimal mungkin untuk menjaga kebersihan dan sesuai dengan standar operasional prosedur hotel mengingat bahwa karyawan di departemen ini telah menjalani masa *training* selama 3 bulan.

b. Departemen *food & beverage* telah menjalankan tugasnya sesuai dengan standar operasional prosedur hotel keragaman menu bisa disampaikan oleh *customer* melalui divisi *front office* yang kemudian akan disampaikan kepada divisi *food & beverage* untuk memberikan kenyamanan bagi tamu hotel.

Apabila ada karyawan yang tidak bekerja sesuai standar operasional prosedur hotel sebagaimana yang telah disampaikan maka akan ada sanksi tegas yang diterima karyawan baik itu berupa teguran dari kepala tiap-tiap departemen hingga teguran langsung dari *general manager*.

8. X : Apakah dampak yang dirasakan oleh karyawan dengan diterapkannya *Corporate Social Responsibility* oleh hotel kepada karyawan ?

Y : Karyawan telah merasakan kenyamanan saat bekerja di hotel Grand Darussalam Syariah Medan dimana pihak hotel telah memberikan beberapa fasilitas kepada karyawan yaitu gaji pokok, insentif, uang makan, THR dan asuransi jiwa berupa BPJS yang sudah cukup menunjang kebutuhan hidup karyawan selain itu lingkungan kerja yang nyaman dan mendukung dengan jam kerja yang menggunakan sistem *shift* yaitu pergantian jam kerja siang dan malam antar karyawan akan memberikan kemudahan untuk beristirahat.

9. X : Apakah harapan dari karyawan dengan dilaksanakannya program *Corporate Social Responsibility* ini untuk dimasa yang akan datang ?

Y : Harapan dari karyawan semoga hotel konsisten dengan fasilitas yang disediakan oleh hotel kepada karyawan karena hotel juga akan menerima *feedback* yaitu loyalitas dari karyawan untuk tetap pekerja di hotel Grand Darussalam Syariah ini.

HASIL WAWANCARA DENGAN MASYARAKAT SEKITAR

Hari/ Tanggal Wawancara : Sabtu, 24 Februari 2018
Lokasi Wawancara : Lingkungan Sekitar Hotel Grand Darussalam
Syariah
Nama Informan : Ummu Salamah
Jenis Kelamin : Perempuan
Pekerjaan : Pedagang

Pertanyaan dan Jawaban Penelitian

1. X : Bagaimana tanggapan ibu melihat hotel Grand Darussalam Syariah selama hotel tersebut beroperasi di lingkungan ini?

Y : Selama hotel berdiri tidak ada masalah yang ada dari hotel semua masih baik-baik saja warga tidak terganggu begitu juga masyarakat yang tidak mengganggu kegiatan di hotel intinya saling mengerti masing-masing.

2. X : Apakah ada gangguan dari hotel Grand Darussalam Syariah selama hotel tersebut beroperasi ?

Y : seperti yang saya katakan tadi tidak ada gangguan karena orang hotel masih menjaga komunikasi baik antara warga sama hotel. Terus ada syariahnya dan juga bisa daftar umrah haji di hotel jadi masyarakat yakin kalau selama beroperasi gak ada membuat masalah seperti hiburan malam dan lainnya.

3. X : Apakah keberadaan hotel pernah menyebabkan keresahan warga seperti masalah limbah hotel dan sebagainya ?

Y : Keresahan sampai saat ini tidak ada karena gak ada tempat hiburan malamnya apalagi sampai ada prostitusi didalamnya jadi masih baik-baik saja. Untuk masalah limbah hotel juga gak pernah masyarakat kena imbas dari limbah hotel yang dibuat sama pihak hotel seperti sampah yang berserakan disekitar lingkungan warga atau keributan-keributan lainnya mungkin masalah perkiraan hotel yang sempit jadi saat ada pengunjung hotel dan tidak kedapatan tempat parkir jadinya parkir didepan tempat usaha di sekitar hotel. Mungkin itu saja selainnya gak ada masalah.

4. X : Bagaimana dampak yang dirasakan oleh masyarakat dengan berdirinya hotel Grand Darussalam Syariah ?

Y : Dampaknya ya biasa-biasa aja mungkin pas jam makan siang tamu hotel yang sudah *check out* mencari makan siang maka akan datang ke warung makan sekitar hotel atau ada yang cari rokok, minuman itu bagus karena menambah pelanggan untuk pedagang.

5. X : Apakah harapan yang ingin disampaikan warga sekitar untuk hotel Grand Darussalam Syariah ?

Y : Semoga pelanggan konsisten dengan prinsip syariah yang dibuat hotel jadi warga juga nyaman tidak ada hal-hal menyimpang seperti hiburan malam dan sebagainya karena hotel juga dekat dengan sekolah tentunya harus menjaga nama baik hotel itu sendiri.

HASIL WAWANCARA DENGAN MASYARAKAT SEKITAR

Hari/ Tanggal Wawancara : Sabtu, 24 Februari 2018
Lokasi Wawancara : Lingkungan Sekitar Hotel Grand Darussalam
Syariah
Nama Informan : Rudi
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Pekerjaan : Pedagang

Pertanyaan dan Jawaban Penelitian

1. X : Bagaimana tanggapan bapak melihat hotel Grand Darussalam Syariah selama hotel tersebut beroperasi di lingkungan ini?

Y : selama hotel beroperasi ya bagus gak ada masalah ke masyarakat dan masyarakat juga gak ganggu hotel ya saling memahami namanya bisnis.

2. X : Apakah ada gangguan dari hotel Grand Darussalam Syariah selama hotel tersebut beroperasi ?

Y : Gangguan gak ada untuk masalah besar gak ada sama sekali tapi mungkin masalah parkir pengunjung kadang sampe ke pinggir jalan karena lokasi parkirnya sempit terus pengunjung rame memang gak setiap hari hanya waktu tertentu saja tapi itu yang sering saya perhatikan. Selain itu masih dalam taraf wajar malah jadi rame orang yang datang ke hotel terus siang cari makan atau rokok bisa cari diluar hotel jadi secara gak langsung bantu kegiatan ekonomi masyarakat.

3. X : Apakah keberadaan hotel pernah menyebabkan keresahan warga seperti masalah limbah hotel dan sebagainya ?

Y : Kalau keresahan gak ada karena hotel Grand Darussalam ini bersifatnya syariah jadi masyarakat juga gak khawatir akan ada nanti kejadian-kejadian kurang menyenangkan seperti digrebek oleh Satpol PP terus bisa daftar umrah sama haji juga jadi warga lihat hotelnya bagus gak ada masalah. Masalah limbah hotel sampai saat ini masyarakat gak pernah terkena imbasnya artinya hotel secara manajemen sudah baik masalah kelola sampah.

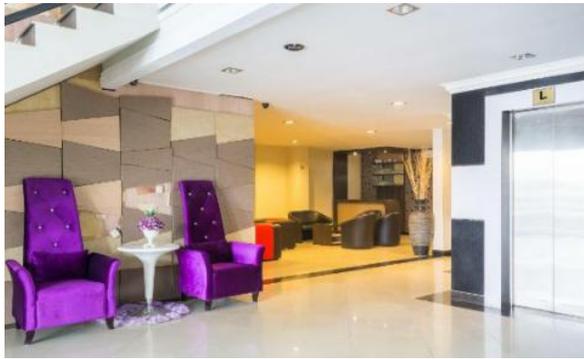
4. X : Bagaimana dampak yang dirasakan oleh masyarakat dengan berdirinya hotel Grand Darussalam Syariah ?

Y : dampak negatif mungkin masalah parkir yang kadang sampai ke bahu jalan raya karena jalan darussalam ini sempit jadi bisa mengganggu aktifitas warga juga tapi mungkin gak setiap hari itu yang sering saya perhatikan kalau dampak positif ada tamu hotel cari makan siang bisa makan di warung milik warga jadi bantu ekonomi masyarakat juga.

5. X : Apakah harapan yang ingin disampaikan warga sekitar untuk hotel Grand Darussalam Syariah ?

Y : Semoga lebih baik lagi tetap syariah gak neko-neko dan gak ada masalah baik itu ada hiburan malam dan kegiatan lain yang bersifat negatif yang tidak diinginkan oleh masyarakat.

Dokumentasi di Hotel Grand Darussalam Syariah Medan



Fasilitas lift Hotel Grand Darussalam Syariah Medan



Lobi Hotel Grand Darussalam Syariah Medan



Restoran Hotel Grand Darussalam Syariah Medan



Ruang pertemuan Hotel Grand Darussalam Syariah Medan



**Kamar Hotel Grand
Darussalam Syariah Medan
Tipe Superior**



**Kamar Hotel Grand
Darussalam Syariah Medan
Tipe Deluxe**



**Kamar Hotel Grand
Darussalam Syariah Medan
Tipe Grand Deluxe**



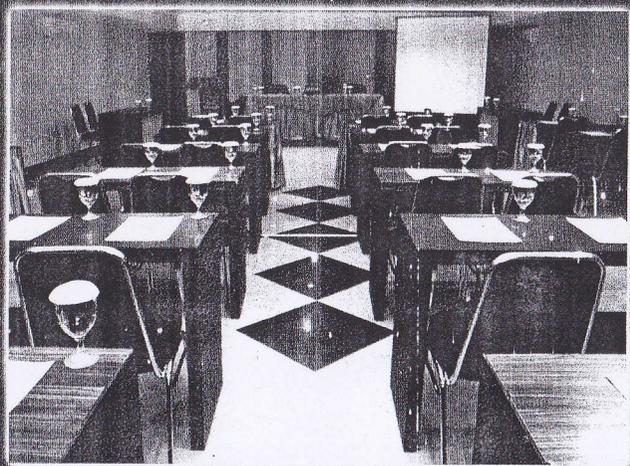
**Kamar Hotel Grand
Darussalam Syariah Medan
Tipe President Suite**



Hotel Grand Darussalam



Ruang Pertemuan

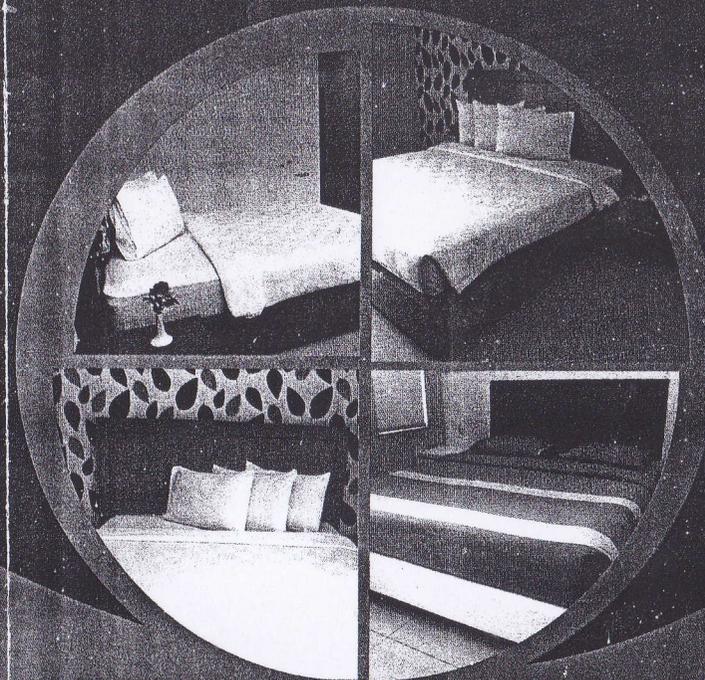


FASILITAS

- Frontdesk 24h
- Restaurant
- Meeting Room
- Room Service
- Car Parking
- Cable TV
- Laundry
- Newspaper
- WiFi

Grand Darussalam Syari'ah Hotel merupakan Hotel yang berbasis syari'ah Berdomisili di pusat Kota Medan dibawah jaringan bisnis Grand Darussalam Group. Terletak sangat strategi di pusat kota, akses di pusat bisnis kota dan dekat dengan tempat wisata disekitar Kota Medan seperti Wisata Kuliner, Istana Maimun, Masjid Raya yang bersejarah, Wisata Alam Bukit Lawang, Danau Toba dan Puncak Berastagi

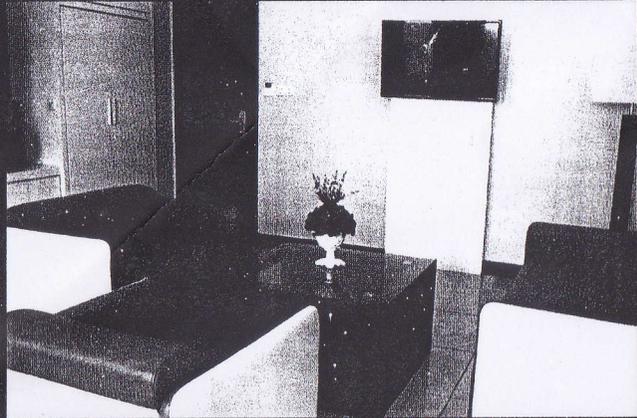
JL. DARUSSALAM NO. 32B MEDAN KOTA - 20119
TELP: 061-453455 / 061-4576620
FAX: 061-4539552
WEBSITE : WWW.GRANDDARUSSALAM.COM





*Hotel Grand Darussalam
Syariah*

Ruang Tamu President

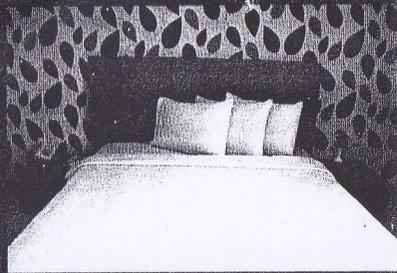


Ruang Tunggu Tamu



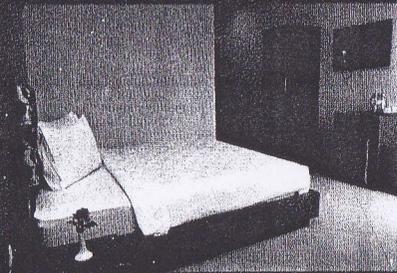
Superior

- Kamar bergaya minimalis modern
- LCD TV + Satelit Channel
- Shower, Perlengkapan Mandi
- Refrigerator (Kulkas)
- Free Wifi



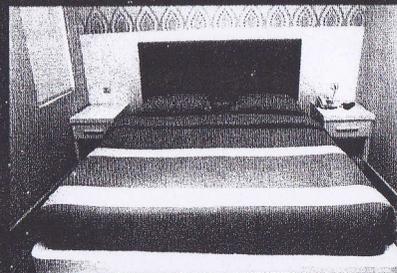
Deluxe

- Kamar bergaya minimalis modern
- LCD TV + Satelit Channel
- Shower, Perlengkapan Mandi
- Refrigerator (Kulkas)
- Free Wifi



Grand Deluxe

- Kamar bergaya minimalis modern
- LCD TV + Satelit Channel
- Shower, Perlengkapan Mandi
- Refrigerator (Kulkas)
- Free Wifi



President Suite

- Kamar bergaya minimalis modern
- LCD TV + Satelit Channel
- Bathup, Shower, Perlengkapan Mandi
- Refrigerator (Kulkas)
- Free Wifi



Hotel Grand Darussalam

JL. DARUSSALAM NO. 32B MEDAN KOTA - 20119

TELP: 061-453455 / 061-4576620

FAX: 061-4539552

WEBSITE : WWW.GRANDDARUSSALAM.COM



PT. Grand Darussalam
 Penyelenggara Haji Khusus, Umrah dan Ticketing Service.



PT. Grand Darussalam

Penyelenggara Haji Khusus, Umrah dan Ticketing Service.

JADWAL KEBERANGKATAN UMRAH TAHUN 2018

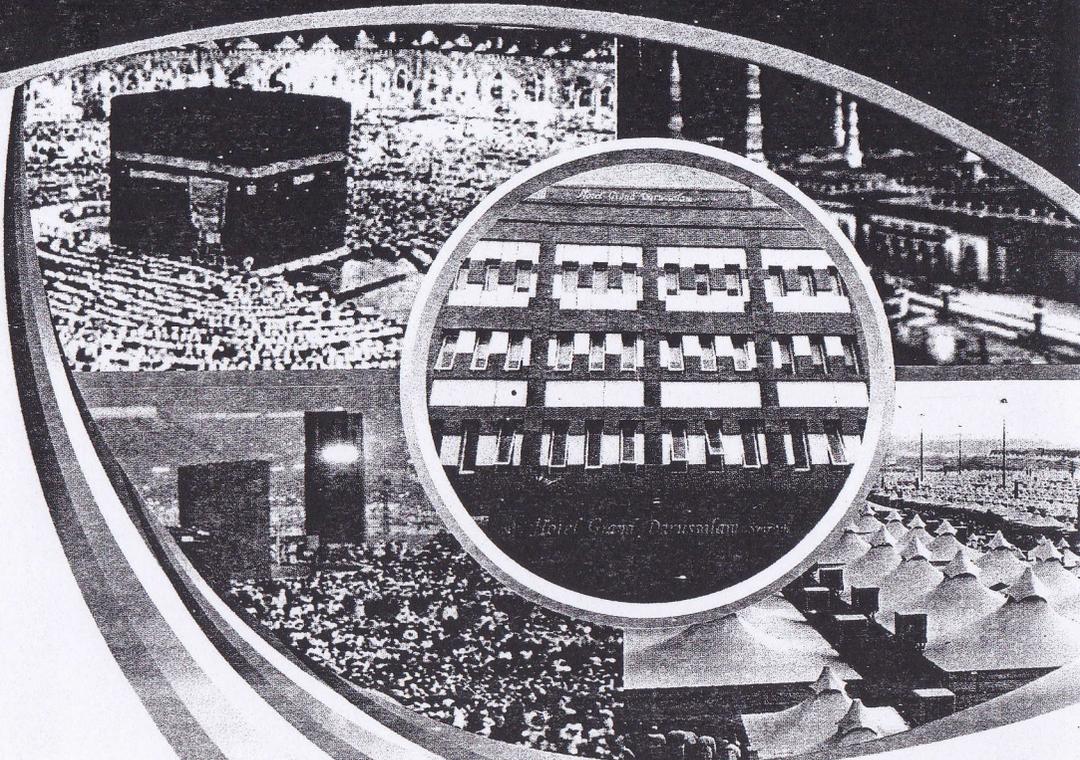
JANUARI 2018	FEBRUARI 2018	MARET 2018
(01-01-18) PAKET 10 HARI	(05-02-18) PAKET 10 HARI	(05-03-18) PAKET 10 HARI
(08-01-18) PAKET 10 HARI	(12-02-18) PAKET 10 HARI	(12-03-18) PAKET 10 HARI
(15-01-18) PAKET 10 HARI	(19-02-18) PAKET 10 HARI	(19-03-18) PAKET 10 HARI
(22-01-18) PAKET 10 HARI	(26-02-18) PAKET 10 HARI	(26-03-18) PAKET 10 HARI
(29-01-18) PAKET 10 HARI	(07-02-18) PAKET 13 HARI	(14-03-18) PAKET 13 HARI
(03-01-18) PAKET 13 HARI	(14-02-18) PAKET 13 HARI	(21-03-18) PAKET 13 HARI
(17-01-18) PAKET 13 HARI	(21-02-18) PAKET 13 HARI	(28-03-18) PAKET 13 HARI
(24-01-18) PAKET 13 HARI		
(31-01-18) PAKET 13 HARI		

LANGSUNG MEDAN - MADINAH JEDDAH - MEDAN FLY SAUDIA AIRLINES

APRIL 2018	MEI 2018 (Sya'ban)
(02-04-18) PAKET 10 HARI	(07-05-18) PAKET 10 HARI
(09-04-18) PAKET 10 HARI	(09-05-18) PAKET 13 HARI
(11-04-18) PAKET 13 HARI	
APRIL 2018 (Sya'ban)	MEI 2018 (Ramadhan)
(16-04-18) PAKET 10 HARI	(14-05-18) PAKET 10 HARI
(23-04-18) PAKET 10 HARI	(16-05-18) PAKET 13 HARI
(18-04-18) PAKET 13 HARI	
(25-04-18) PAKET 13 HARI	



**HAJI & UMRAH DIBIMBING
 SESUAI SUNNAH RASULLULLAH SAW**



INFORMASI HUBUNGI :

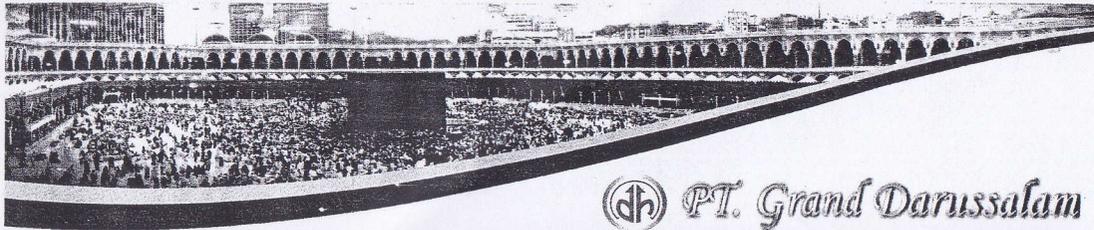
KANTOR PUSAT :

Hotel Grand Darussalam Lt. Dasar Jl. Darussalam No. 32 A Telp : 061-4576620 Fax : 061-4539552 Medan 20119

EMAIL : www.granddarussalam.com | info@granddarussalam.com

IZIN KEMENTERIAN AGAMA RI PPIU No. 930 TAHUN 2017 - PIHK No. 184 Tahun 2015





PT. Grand Darussalam

PAKET STANDART 2018				PAKET EXECUTIVE 2018			
HOTEL 150 - 250 METER (SETARAF)				HOTEL 10 - 50 METER (SETARAF)			
MAKKAH		MADINAH		MAKKAH		MADINAH	
PAKET	HARGA	FLIGHT	KETERANGAN	PAKET	HARGA	FLIGHT	KETERANGAN
SORAYA AL EMAN				PULLMAN ZAM-ZAM			
CONCORDE AL KHAIR				GOLDEN AL ANSHOR			
10 HARI	24.000.000.-	SAUDIA	JUM. AKHIR - SYA'BAN	10 HARI	30.500.000.-	SAUDIA	JUM. AKHIR - SYA'BAN
13 HARI	26.000.000.-	SAUDIA	JUM. AKHIR - SYA'BAN	13 HARI	32.500.000.-	SAUDIA	JUM. AKHIR - SYA'BAN
10 HARI	26.500.000.-	SAUDIA	AWAL RAMADHAN	10 HARI	33.500.000.-	SAUDIA	AWAL RAMADHAN
13 HARI	28.500.000.-	SAUDIA	AWAL RAMADHAN	13 HARI	36.500.000.-	SAUDIA	AWAL RAMADHAN

PROSEDUR PERSYARATAN :

- Mengisi formulir pendaftaran
- Membayar DP Sebesar IDR 5.000.000.-
- Pelunasan 30 hari sebelum keberangkatan
- Paspor asli minimal 6 bulan expired
- Nama dalam paspor minimal 3 suku kata contoh : Akbar Aulia Nasution
- Pas photo warna ukuran 3x4 + 4x6 masing2 = 3 lembar
- Fotocopy KTP dan Kartu Keluarga
- Fotocopy Surat Nikah bagi suami-istri
- Fotocopy Akte Lahir dibawah usia 17 tahun

BIAYA BELUM TERMASUK :

- Apabila Jamaah berangkat Umrah tahun 1438 H. Jika berangkat lagi pada tahun yang sama dikenakan biaya tambahan Sebesar 2000 SAR.
- Biaya muhrim Rp. 200.000,- untuk wanita yang usia dibawah 45 tahun.
- Tambahan tour diluar program dan kelebihan bagasi yang telah ditentukan
- Sekamar bertiga (Triple) tambahan : 25 USD/hari untuk paket Standart 60 USD/hari untuk paket Executive
- Sekamar berdua (Double) tambahan : 35 USD/hari untuk paket Standart 75 USD/hari untuk paket Executive

PEMBATALAN UMRAH :

- Pembatalan mengundurkan diri dikenakan biaya sebesar 20 % dari harga paket
- Pembatalan <3 Minggu sebelum keberangkatan dikenakan biaya administrasi sebesar 50 % dari harga paket
- Pembatalan <2 Minggu dikenakan biaya administrasi sebesar 75 % dari harga paket
- Pembatalan < 1 Minggu dikenakan biaya administrasi sebesar 100 % dari harga paket

BIAYA SUDAH TERMASUK :

- Tiket P/P KNO-MED-JED-KNO
- Perlengkapan Ibadah, Airport Tax, Handle Airport, Suntik Meningitis.
- Makan 3 kali sehari sesuai program
- Transportasi bus Full AC selama dalam perjalanan
- Hotel, akomodasi & City tour sesuai dengan program
- Bagasi cuma2 30 kg + air Zam Zam 5 liter
- Visa umrah dan asuransi
- Mutawwif dan guide
- Menginap Gratis 1 Malam di Hotel Grand Darussalam bagi Jamaah dari luar kota.

PEMBAYARAN MELALUI REKENING PT. GRAND DARUSSALAM

Bank Mandiri	: 1050010730046	(USD)
	1050088885557	(IDR)
Bank Syariah Mandiri	: 7088981671	(IDR)
Bank Muamalat	: 2130013113	(IDR)
Permata Syariah	: 0971186089	(IDR)
Bank BRI	: 108701000197307	(IDR)
BRI Syariah	: 1027426588	(IDR)
Bank BNI 46	: 760028883	(IDR)
CIMB Syariah	: 060100152003	(IDR)

Branch Office :
JAKARTA
 Jl. Taman Malaka Selatan
 Blok K1 No. 15A
 Telp : 021-86907676
 Duren Sawit Jakarta Timur

Branch Office :
BANDA ACEH
 Jl. Blang Bintang Lama KM. 6
 Gampoeng Baetlam Ujong
 Kec. Krueng Barona Jaya - Aceh Besar
 HP. 0812 6910 0951

Branch Office :
SUMATERA BARAT
 Jl. Selasih No. 7
 Perupuk Tabing Padang
 HP. 0812 6730 5538

Branch Office
PEKANBARU (RIAU)
 Jl. Bukit Barisan No. 16 A
 Kel. Tangkerang Timur
 Kec. Tenayan Raya
 Pekanbaru - Riau
 HP. 0821 7001 4189

**KUOTA
 HAJI KHUSUS
 TERBATAS.
 DAFTARKAN
 SEGERA!**

HAJI KHUSUS USD 11.000

PERSYARATAN HAJI KHUSUS

- Mengisi formulir pendaftaran yang tersedia
- Melampirkan:
 - Foto Copy KTP sebanyak 6 lembar
 - Foto terbaru berwarna background putih dengan fokus wajah 80 %. Ukuran 3 x 4 = 20 Lembar 4X6 = 10 Lembar
 - Foto Copy Kartu Keluarga
 - Menandatangani surat pernyataan dan surat kuasa bermaterai Rp.6.000,-
 - Foto Copy Surat Nikah
 - Foto Copy Pasport bagi yang sudah ada
- Uang muka sebesar USD 5,000
- Pendaftaran Langsung ke PT. Grand Darussalam
- Pendaftaran ditutup sesuai batas nomor porsi dari Departemen Agama RI
- Tes medical Check-Up minimal 6 bulan sebelum keberangkatan

DOKUMEN PERJALANAN

Pasport WNI yang masih berlaku minimal 7 bulan sebelum keberangkatan. Nama yang tercantum dalam paspor minimal 3 suku kata. contoh : Muhammad Haudhi Akbar

BIAYA SUDAH TERMASUK

- Tiket Ekonomi KNO - CGK - JED - CGK - KNO
- Hotel / Akomodasi sesuai program
- Transportasi sesuai program
- Guide (Muthawif / Muzawir)
- Makan prasmanan 3x sehari (Masakan Indonesia)
- Ziarah di Jeddah, Makkah, dan Madinah
- Hadyu Kambing
- Perlengkapan Ibadah Haji

FASILITAS AKOMODASI

Hotel dekat dengan Masjid Nabawi & Masjidil Haram

MAKKAH	: Grand Zam-Zam / Setaraf
MADINAH	: Shaza Hotel / Setaraf
KHOLIDIYAH	: Apartemen Transit
ARAFAH / MINA	: Tenda AC Haji
Khusus TRANSPORTASI	: Bus AC

PEMBATALAN

- Pembatalan atau mengundurkan diri dikenakan biaya pembatalan sebagai berikut:
- Pembatalan atau mengundurkan diri dikenakan biaya 10% dari biaya paket
 - Setelah mendapat Kuota Haji dipotong 25 % dari biaya paket
 - Setelah Ramadhan 50 % dari biaya paket
 - Seminggu sebelum keberangkatan 75 % dari biaya paket

BIAYA TIDAK TERMASUK

- Pengeluaran pribadi seperti Laundry, Telpon, Sewa kursi Roda untuk Tawaf / Sai
- Transportasi diluar program
- Kelebihan Bagasi

Badl Haji dan Umrah

Talangan Paket Umrah

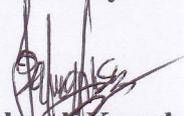
DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Rahmah Komala Sari
Tempat/Tgl. Lahir : Kisaran, 09 Maret 1997
Jeniskelamin : Perempuan
Agama : Islam
Jurusan : Manajemen Bisnis Syariah
Fakultas : Agama Islam
Anak Ke : Empat (4) dari (6) Bersaudara
Ayah : Abdullah Edi
Ibu : Sri Mutmainah
Alamat : Jln. Sesar Komplek Villa Mulia Sejahtera No. C3 Amplas
Status : Belum Menikah
No. Handphone : 082277856328
Pendidikan :

1. TK ABA II Mutiara, Asahan, Tamat tahun 2002
2. SD N 010096 Karang Anyer, Asahan, Tamat Tahun 2008.
3. SMP N 1 Kisaran, Asahan, Tamat Tahun 2011.
4. SMA N 1 Meranti, Asahan, Tamat Tahun 2014.
5. Tercatat Sebagai Mahasiswa Semester Akhir Jurusan Manajemen Bisnis Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Tahun 2018.

Demikian Daftar Riwayat Hidup ini saya perbuat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana semestinya.

Medan, Maret 2018
Hormat Saya


Rahmah Komala Sari
NPM. 1401280036



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM**

Jalan kapten Mukhtar Basri No 3 Medan 20238 Telp (061) 6622400

Website : www.umsu.ac.id E-mail : rektor@umsu.ac.id

Bankir : Bank Syariah Mandiri, Bank Bukopin, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut

Dili memjawab surat ini agar disebutkan Nomor dan tanggalnya

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Hal : Permohonan Persetujuan Judul
Kepada : Yth Dekan FAI UMSU
Di :
Tempat :

2 November 2017

Dengan Hormat
Saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Rahmah Komala Sari
Npm : 1401280036
Program Studi : Bisnis dan Manajemen Syariah
Kredit Kumalatif : 3,72
Mengajukan Judul sebagai berikut :



No	Pilihan Judul	Persetujuan Ka. Prodi	Usulan Pembimbing & Pembahas	Persetujuan Dekan
1	Analisis Penerapan <i>Corporate Social Responsibility (CSR)</i> pada Lingkungan Perusahaan (studi kasus Hotel Grand Darrusalam Syariah Medan)	<i>[Signature]</i> 2/11/17	Dewi Mahardani	<i>[Signature]</i> 2/11/17
2	Analisis kinerja keuangan menggunakan metode Rasio Keuangan (studi kasus Hotel Saudara Syariah Medan)			
3	Analisis pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan mahasiswa (studi kasus Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara)			

Demikian Permohonan ini saya sampaikan dan untuk pemeriksaan selanjutnya saya ucapkan terima kasih.

Wassalam
Hormat Saya

[Signature]

(Rahmah Komala Sari)

Keterangan :

- Dibuat rangkap 3 setelah di ACC :
- Duplikat untuk Biro FAI UMSU
 - Duplikat untuk Arsip Mahasiswa dilampirkan di skripsi
 - Asli untuk Ketua/Sekretaris Jurusan yang dipakai pas photo dan Map

** Paraf dan tanda ACC Dekan dan Ketua Jurusan pada lajur yang di setujui dan tanda silang pada judul yang di tolak



Unggul Gelar & Capaian

Bila menjawab surat ini agar disebutkan Nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA FAKULTAS AGAMA ISLAM

Jalan Kapten Mukhtar Basri No 3 Medan 20238 Telp (061) 6622400

Website : www.umsu.ac.id E-mail : rektor@umsu.ac.id

Bankir : Bank Syariah Mandiri, Bank Bukopin, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut



BERITA ACARA PROPOSAL SKRIPSI

Nama Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
Jenjang : Strata I (SI)

Ketua Program Studi : Isra Hayati, S.Pd, M.Si
Dosen Pembimbing : Dewi Maharani, S.Pd, M.Si

Nama Mahasiswa : Rahmah Komala Sari
NPM : 1401280036
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
Judul Skripsi : Analisis Penerapan *Corporate Social Responsibility (CSR)* pada Lingkungan Perusahaan (Studi Kasus Hotel Grand Darussalam Syariah Medan)

Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf	Keterangan
12/12/17	- Bab I : Identifikasi Masalah - Bab II : Referensi diperbanyak		
28/12/17	- Bab III : Lihat panduan Metopel		
4/1/18	- lengkapi data		
5/1/18	Acc. Seminar proposal		

Medan, 5 Januari 2018

Diketahui/ Disetujui
Ketua Program Studi

(Isra Hayati S.Pd, M.Si)

Dosen Pembimbing

(Dewi Maharani S.Pd, M.Si)



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

Jalan Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400

Website : <http://www.umsu.ac.id> E-mail : rektor@umsu.ac.id

Bankir : Bank Syariah Mandiri, Bank Bukopin, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut

Unggul, Cerdas & Ter

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya



BERITA ACARA SEMINAR PROPOSAL
PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH

Pada hari ini Kamis , Tanggal 11 Januari 2018 M telah diselenggarakan Seminar Proposal Program Studi Manajemen Bisnis Syariah menerangkan bahwa :

Nama : Rahmah Komala Sari
 Npm : 1401280036
 Fakultas : Agama Islam
 Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
 Judul Proposal : Analisis Penerapan Corporate Social Responsibility (CSR) Pada Lingkungan Perusahaan (Studi Kasus Hotel Grand Darussalam Syariah Medan)

Disetujui/ Tidak disetujui

Item	Komentar
Judul	
Bab I	fenomena & hini belum ada .
Bab II	fokus ke tni lingkungan .
Bab III	Mitigasi : Tahap & data .
Lainnya	Caru jurnal yg relevan min 5
Kesimpulan	<input checked="" type="checkbox"/> Lulus <input type="checkbox"/> Tidak Lulus

Medan, 11 Januari 2018

Tim Seminar

Ketua

Isra Hayati, S. Pd, M.Si

Sekretaris

Khairunnisa, MM

Pembimbing

(Dewi Maharani, S.Pd. M.Si)

Pembahas

(Dahrani, SE. M.Si)



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

Jalan Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400

Website : <http://www.umsu.ac.id> E-mail : rektor@umsu.ac.id

Bankir : Bank Syariah Mandiri, Bank Bukopin, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut

Unggul, Cerdas & Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENGESAHAN PROPOSAL

Berdasarkan hasil Seminar Proposal Program Studi Manajemen Bisnis Syariah yang diselenggarakan pada tanggal 11 Januari 2018 M menerangkan bahwa :

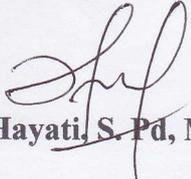
Nama : Rahmah Komala Sari
Npm : 1401280036
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
Judul Proposal : Analisis Penerapan Corporate Social Responsibility (CSR) Pada Lingkungan Perusahaan (Studi Kasus Hotel Grand Darussalam Syariah Medan)

Proposal dinyatakan sah dan memenuhi Syarat untuk menulis Skripsi dengan Pembimbing

Medan, 11 Januari 2018

Tim Seminar

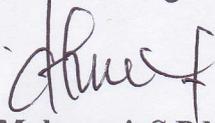
Ketua Program Studi


(Isra Hayati, S. Pd, M. Si)

Sekretaris Program Studi


(Khairunnisa, MM)

Pembimbing

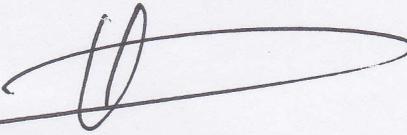

(Dewi Maharani, S.Pd, M.Si)

Pembahas


(Dahrani, SE, M.Si)

Diketahui/ Disetujui

A.n Dekan
Wakil Dekan I



Zailani, S.PdI, M.A



Unggul, Cerdas & Terpercaya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

Pusat Administrasi : Jalan Kapten Mochtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 Fax.(061) 6623474, 66311003

Website: www.umsu.ac.id E-mail: rektor@umsu.ac.id

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

Nomor : 47./II.3/UMSU-01//F/2018
Lamp : -
Hal : *Izin Riset*

27 J Awal 1439 H
13 Februari 2018 M

Kepada Yth : **Pimpinan Hotel Grand Darussalam Syariah Medan**
Di

Tempat.

Bismillahirrahmanirrahim

Assalamu'alaikum wr.wb.

Dengan hormat, dalam rangka penyusunan Skripsi Mahasiswa guna memperoleh Gelar Sarjana S1 di Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (FAI UMSU) Medan, maka kami mohon bantuan Bapak/Ibu untuk memberikan informasi data dan fasilitas seperlunya kepada Mahasiswa kami yang mengadakan Penelitian/Riset dan Pengumpulan Data dengan :

Nama : **Rahmah Komala Dei**
NPM : **1401280036**
Semester : **VIII**
Fakultas : **Agama Islam**
Jurusan : **Manajemen Bisnis Syariah**
Judul Skripsi : **Analisis Penerapan Corporate Social Responsibility (CSR) Pada Lingkungan Perusahaan (Studi Kasus Hotel Grand Darussalam Syariah Medan)**

Demikianlah hal ini kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih. Semoga Allah meridhoi segala amal yang telah kita perbuat. Amin.

Wassalamu'alaikum wr.wb.

Dekan,



Dr. Muhammad Qorib, MA



Hotel Grand Darussalam Syariah

Nomor : /D/Hotel Darussalam Syariah/ III /2018

Medan, 15 Februari 2018

Kepada Yth:

Dr. Muhammad Qorib, MA
Dekan Fakultas Agama Islam
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
Di_
Tempat

Perihal : Izin Riset

Bismillahirrahmanirrahim

Assamu'alaikum Wr.Wb

Dengan hormat, menunjuk surat Bapak No. 47/IL.3/UMSU-01//F/2018 tertanggal 10 Februari 2018 perihal Izin Riset. Pada prinsipnya kami menyetujui nama mahasiswa sebagai berikut:

Nama	: Rahmah Komala Sari
NPM	: 1401280036
Semester	: VII
Fakultas	: Agama Islam
Jurusan	: Manajemen Bisnis Syariah
Judul Skripsi	: Analisis Penerapan Corporate Social Responsibility (CSR) Pada Lingkungan Perusahaan (Studi Kasus Hotel Grand Darussalam Syariah)

Untuk melakukan riset di Perusahaan kami sepanjang tidak menyangkut kerahasiaan Hotel Grand Darussalam Syariah Medan dan mematuhi ketentuan yang berlaku.

Demikianlah hal ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih

Wassalamu'alaikum Wr .Wb

PT. Grand Darussalam Syariah



HRD Hotel Grand Darussalam Syariah