**PERAN CSR (*CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY*) BANYAN TREE
RESORT BINTAN DALAM MEMBANGUN KESEJAHTERAAN LINGKUNGAN
MASYARAKAT LAGOI - KEPULAUAN RIAU**

Oleh : Lola Rotua Gress
Pembimbing : Dra. Hj. Syofia Achnes. M. Si
Program Studi Usaha Perjalanan Wisata
Jurusan Ilmu Administrasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Riau
Email : lolasihite@gmail.com
Kampus Bina Widiya jl. H.R. Soebrantas Km. 12,5 Simp. Baru Pekanbaru 28293-
Telp/Fax. 0761-632777

ABSTRACT

The aim of this research is discover (1) the role of CSR (Corporate Social Responsibility) Banyan Tree Resort Bintan in building prosperity of social environment community Lagoi Kepulauan Riau; (2) constraints of the role of CSR (Corporate Social Responsibility) Banyan Tree Resort Bintan in building prosperity of the social environment community Lagoi Kepulauan Riau. The design of this research is qualitative descriptive. The subject of this research is the key informant that is CSR (Corporate Social Responsibility) Manager Banyan Tree Resort Bintan and additional informants is community Lagoi Kepulauan Riau. Data collection techniques used were observation, documentation, in-depth interviews and document studies. Data analysis techniques refer to the theory expressed by John Elkington (2007). The results showed that CSR (Corporate Social Responsibility) Banyan Tree Resort Bintan plays an important role in building social welfare community Lagoi Kepulauan Riau through such as entrepreneurship and opening of employment, environment such as greening, nature conservation, energy use efficiently, and social such as education, training and compensation.

Keywords : CSR, building prosperity of the social environment community

PENDAHULUAN

Kawasan Pariwisata Lagoi salah satu destinasi yang menjadi tujuan utama di Pulau Bintan dan merupakan salah satu area wisata terbesar di Indonesia yang menempati luas wilayah 19.000 Ha. Kawasan ini memiliki banyak *resort* dengan berbagai macam konsep dan berstandar internasional. Salah satunya adalah Banyan Tree Resort Bintan yang memiliki jaringan *resort* internasional dan merupakan jantung pariwisata Pulau Bintan.

Kawasan Pariwisata Lagoi terdapat beberapa hotel berbintang lima yaitu The Sanchaya, Club Med, Nirwana Gardens Resort dan salah satunya adalah Banyan Tree Resort Bintan. Banyan Tree Resort Bintan terletak disalah satu blok wisata Laguna Bintan yang memiliki luas 110 Ha. Di dalam Laguna Bintan terdapat properti lain yang masih satu *group* perusahaan Banyan Tree, yaitu Angsana Bintan dan Laguna Golf Bintan.

Banyan Tree Resort Bintang mendirikan salah satu departemen CSR (*Corporate Social Responsibility*) yang berperan agar perusahaan tak hanya beroperasi untuk kepentingan para pemegang saham, tapi juga untuk kesejahteraan pihak *stakeholder* dalam praktik bisnis, yaitu para pekerja, komunitas lokal, pemerintah, LSM, konsumen dan lingkungan (Dahlia dan Siregar, 2004). Dengan adanya CSR (*Corporate Social Responsibility*) menjadi langkah baru bagi perusahaan dalam usaha yang dibuat untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan peningkatan lingkungan hidup sekitar Banyan Tree Resort Bintang.

Banyan Tree Resort Bintang satu-satunya *resort* yang memiliki suatu departemen untuk menangani masalah yang berhubungan dengan tanggung jawab sosial perusahaan. Pengelolaan CSR (*Corporate Social Responsibility*) di *resort* lain yang ada di Kawasan Pariwisata Lagoi selain Banyan Tree Resort Bintang masih berada dibawah *Human Resource Department*.

CSR (*Corporate Social Responsibility*) memiliki program serta menerapkan program yang telah ditentukan. Program CSR merupakan komitmen Banyan Tree Resort Bintang untuk mendukung terciptanya pembangunan berkelanjutan (*sustainable development*). Tujuan dibentuknya program ini agar terciptanya lintas sektor dan menjadi modal sosial yang harus dioptimalkan melalui mekanisme kemitraan yang berperan untuk meningkatkan sosio-ekonomi masyarakat dan komunitas lokal yang berada disekitar Banyan Tree Resort Bintang. Sasaran lain dari program ini yaitu supaya anggota masyarakat dapat ikut dalam proses produksi, kesetaraan (*equity*) dengan tidak membedakan status, keahlian, keberlanjutan (*sustainability*) dan kerjasama (*cooperation*). Undang-Undang No. 25 tahun 2007 Bab IX

tentang hak, kewajiban, dan tanggung jawab penanam modal menyebutkan bahwa setiap penanam modal berkewajiban melaksanakan tanggung jawab sosial dan bertanggung jawab menjaga kelestarian lingkungan hidup. Sedangkan bagi masyarakat, dampak positif CSR (*Corporate Social Responsibility*) adalah meningkatnya kesejahteraan masyarakat. Penerapan program CSR ini juga menjadi salah satu bentuk implementasi dari konsep tata kelola perusahaan yang baik (*Good Corporate Governance*). Berkaitan dengan hal tersebut, John Elkington (2007) dengan konsep *Triple Bottom Line CSR* berdasarkan pengertian CSR (*Corporate Social Responsibility*) mengemukakan hal yang mempengaruhi peran CSR (*Corporate Social Responsibility*) dalam membangun kesejahteraan lingkungan sosial dalam 3 aspek yaitu ekonomi (*economic*), lingkungan (*environment*), dan sosial (*social*). Berikut ini merupakan program-program CSR (*Corporate Social Responsibility*) Banyan Tree Resort Bintang yang sesuai dengan teori John Elkington, 2007.

Tabel 1.2
Program-Program CSR Banyan Tree Resort Bintang

No	Nama Program	Bentuk Program
1	<i>Resource Conservation</i>	Penggunaan energy yang efisien
2	<i>Greening Communities</i>	Penhijauan
3	<i>Seedlings Mentorship</i>	Pendidikan
4	<i>Cleaning Communities</i>	Pelestarian alam
5	<i>Guest Sustainability Activites</i>	Pendidikan dan Pelestarian alam
6	<i>Social Enterprise</i>	Kewirausahaan
7	<i>Growing</i>	Pelatihan dan Pembukaan Lapangan Pekerjaan
8	<i>School Project</i>	Bantuan Dana

Penulis memilih peran CSR (*Corporate Social Responsibility*) Banyan Tree Resort Bintan dalam membangun kesejahteraan lingkungan sosial masyarakat Lagoi, karena *resort* di Kawasan Pariwisata Lagoi yang memiliki departemen CSR (*Corporate Social Responsibility*) hanya Banyan Tree Resort Bintan dan tidak ada *resort* lain yang memiliki departemen ini, mengingat pentingnya memperhatikan lingkungan hidup dan komunitas sosial sebagai upaya terbentuknya keharmonisan antara masyarakat dan perusahaan. Banyan Tree Resort Bintan menyadari bahwa pentingnya mengontrol pembangunan perusahaan, dan meskipun proses pembangunan sedang berlangsung tetapi mereka harus memberikan kontribusi kepada lingkungan hidup dan komunitas sekitarnya. Sehingga berdasarkan pernyataan-pernyataan diatas maka penulis mengambil judul penelitian yaitu **“Peran CSR (*Corporate Social Responsibility*) Banyan Tree Resort Bintan Dalam Membangun Kesejahteraan Lingkungan Sosial Masyarakat Lagoi – Kepulauan Riau”**.

1. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan diatas, maka dapat dirumuskan masalah yaitu :

1. Bagaimana peran CSR Banyan Tree Resort Bintan dalam membangun kesejahteraan lingkungan sosial masyarakat Lagoi?
2. Apa saja kendala CSR Banyan Tree Resort Bintan dalam berperan untuk membangun kesejahteraan lingkungan sosial masyarakat Lagoi?

2. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui peran CSRBanyan Tree Resort Bintandalam membangun kesejahteraan lingkungan sosial masyarakat Lagoi – Kepulauan Riau.

2. Untuk mengetahui kendala dari peran CSRBanyan Tree Resort Bintandalam membangun kesejahteraan lingkungan masyarakat Lagoi – Kepulauan Riau.

3. Manfaat Penelitian

1. Bagi perusahaan, untuk memberikan saran dan masukan mengenai peran CSR dalam membangun kesejahteraan lingkungan sosial sekitar Banyan Tree Bintan Resort
2. Bagi peneliti, menambah ilmu dan pengetahuan serta informasi yang digunakan dalam penulisan penelitian ini.
3. Bagi perusahaan lain, diharapkan hasil dari penelitian ini dapat menjadi contoh bagi perusahaan lain untuk mengembangkan lingkungan sosial sekitar perusahaan.

TINJAUAN PUSTAKA

1. Definisi CSR (*Corporate Social Responsibility*)

Definisi CSR (*Corporate Social Responsibility*) adalah suatu organisasi bisnis yang perlu memberi perhatian pada empat area tanggung jawab yang strategis, yaitu dalam bidang ekonomi, hukum, philanthropis dan etis. (Arcie B. Carrol, 2004 :4)

UU No 40 2007 menjelaskan bahwa perseroan yang menjalankan kegiatan usahanya dibidang atau yang berkaitan dengan sumber daya alam, wajib melaksanakan tanggung jawab sosial dan lingkungan mengapa perlu suatu program CSR (*Corporate Social Responsibility*) diatur dalam undang-undang khusus, hal ini menghindari perusahaan agar tidak menjalankan keputusan yang merugikan masyarakat dan lingkungan demi keuntungan perusahaan itu yang sebesar-besarnya.

Komisi Eropa mendefinisikan CSR (*Corporate Social Responsibility*)

Responsibility) sebagai “ integrasi secara sukarela oleh organisasi bisnis atas persoalan sosial dan lingkungan hidup dalam aktifitas komersial organisasi dan dalam hubungannya dengan berbagai pemangku kepentingan” (Founteneau, 2003:3)

Dalam pengertian luas, CSR (*Corporate Social Responsibility*) merupakan tanggungjawab perusahaan dalam hubungannya dengan pihak internal dan eksternal perusahaan. Penyebab mengapa tanggung jawab sosial menjadi begitu penting dalam lingkup organisasi, diantaranya adalah (Sulistyaningtyas, 2006):

1. Adanya arus globalisasi, yang memberikan gambaran tentang hilangnya garis pembatas diantara berbagai wilayah di dunia sehingga menghadirkan universalitas.
2. Konsumen dan investor sebagai *public* primer organisasi profit membutuhkan gambaran mengenai tanggung jawab organisasi terhadap isu sosial dan lingkungannya
3. Sebagai bagian dalam etika berorganisasi
4. Masyarakat pada beberapa negara menganggap bahwa organisasi sudah memenuhi standard etika berorganisasi, ketika organisasi tersebut peduli pada lingkungan dan masalah social
5. Tanggung jawab sosial setidaknya dapat mereduksi krisis yang berpotensi terjadi pada organisasi
6. Tanggung jawab sosial dianggap dapat meningkatkan reputasi organisasi.

1.1 Manfaat dan Tujuan CSR (*Corporate Social Responsibility*)

Menurut Heald (dalam Rahmadi, 2010) menyatakan beberapa manfaat dari CSR (*Corporate Social Responsibility*) yang menitikberatkan pada tujuan untuk mengantiisipasi dan mengurangi konflik antar perusahaan dengan lingkungan sosialnya, antaralain :

- a. Memperhatikan dan mendongrak reputasi serta citra atau merek perusahaan.
- b. Mendapatkan lisensi untuk beroperasi secara total
- c. Mereduksi resiko bisnis perusahaan
- d. Melebarkan akses sumber daya bagi operasional usaha
- e. Membuka peluang pasar yang lebih luas
- f. Mereduksi biaya, misalnya terkait dampak pembuangan limbah
- g. Memperbaiki hubungan dengan *stakeholder*
- h. Meningkatkan semangat dan produktifitas karyawan
- i. Memperbaiki hubungan dengan regulator
- j. Peluang untuk mendapatkan penghargaan

Hadiwidojo (2008) menyatakan bahwa tujuan CSR (*Corporate Social Responsibility*) dalam dunia bisnis adalah :

- a. Sebagai bagian dari integral perusahaan untuk membantu menyelesaikan masalah sosial dan lingkungan yang terjadi ditengah masyarakat
- b. Menyebarluaskan program-program inovatif dan penerapan CSR (*Corporate Social Responsibility*) terbaik
- c. Mengidentifikasi isu-isu utama yang

- berhubungan dengan aspek sosial dan lingkungan
- d. Membangun kegiatan *public-private partnership* untuk mengurangi kemiskinan dan elestarian lingkungan

2. Definisi Peran

Peran adalah seperangkat tingkah laku yang diharapkan oleh orang lain terhadap seseorang sesuai kedudukannya dalam suatu system, peran di pengaruhi oleh keadaan sosial baik dari dalam maupun dari luar dan bersifat stabil (Kozier Barbara)

Soekanto, (2009:212-213) menjelaskan bahwa peran adalah suatu proses dinamis kedudukan (status) apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, dia menjalankan suatu peranan. Perbedaan antara kedudukan dengan peranan adalah untuk kepentingan ilmu pengetahuan. Keduanya tidak dapat dipisah-pisahkan karena yang satu tergantung pada yang lain dan sebaliknya.

Merton (dalam Raho 2007:67) mengemukakan bahwa peran didefinisikan sebagai pola tingkah laku yang diharapkan masyarakat dari orang yang menduduki status tertentu. Sejumlah peran disebut sebagai perangkat peran. Dengan demikian perangkat peran adalah kelengkapan dari hubungan-hubungan berdasarkan peran yang dimiliki oleh orang karena menduduki status sosial khusus.

2.1. Peran CSR (*Corporate Social Responsibility*) dalam membangun kesejahteraan lingkungan sosial

Idris (2005) mengemukakan sesungguhnya substansi keberadaan CSR (*Corporate Social Responsibility*) adalah dalam rangka memperkuat keberlanjutan perusahaan itu sendiri di sebuah kawasan, dengan jalan membangun kerjasama antar stakeholders yang difasilitasi perusahaan

tersebut dengan menyusun program-program pengembangan masyarakat sekitarnya. Atau dalam pengertian kemampuan perusahaan untuk dapat beradaptasi dengan lingkungannya, komunitas dan stakeholder yang terkait dengannya, baik lokal, nasional, maupun global. Karenanya pengembangan CSR (*Corporate Social Responsibility*) ke depan seyogianya mengacu pada konsep pembangunan yang berkelanjutan (*sustainable development*). Prinsip keberlanjutan ini mengedepankan pertumbuhan, khususnya bagi masyarakat dalam mengelola lingkungannya dan kemampuan institusinya dalam mengelola pembangunan, serta strateginya adalah kemampuan untuk mengintegrasikan dimensi ekonomi (*economic*), lingkungan (*environment*), dan sosial (*social*). Dalam pembangunan berkelanjutan (*sustainable development*), sumber daya alam tidak hanya sekedar dieksploitasi untuk mengejar nilai ekonomis saja, melainkan harus memperhatikan aspek kelestarian lingkungan hidup. Artinya, dalam konsep pembangunan berkelanjutan (*sustainable development*) yang berwawasan lingkungan memerlukan upaya yang sadar dan terencana yang memadukan lingkungan hidup termasuk sumber daya proses pembangunan untuk menjamin kemampuan, kesejahteraan dan mutu hidup di masa yang akan datang. Kemudian dalam proses pengembangannya tiga stakeholders inti diharapkan mendukung penuh, di antaranya adalah perusahaan, pemerintah dan masyarakat.

Bentuk tanggung jawab sosial perusahaan lainnya dapat dijelaskan melalui berbagai bentuk aktivitas perusahaan seperti program pembangunan / pengembangan komunitas, pelayanan komunitas, dan pemberdayaan komunitas (Anatan, 2009). Untuk mencapai tujuan pelaksanaan CSR (*Corporate Social Responsibility*) dan mendukung aktivitas CSR (*Corporate Social Responsibility*) diperlukan tata pengaturan yang baik

dan kerjasama antara berbagai pihak. Aktivitas CSR (*Corporate Social Responsibility*) melibatkan masyarakat dalam membangun kesejahteraan lingkungan sosial. Salah satu prinsip utama dalam menjamin keberhasilan pelaksanaan CSR (*Corporate Social Responsibility*) adalah adanya komunikasi yang benar (Anatan, 2009). John Elkington (2007) dengan konsep *Triple Bottom Line* CSR berdasarkan pengertian CSR (*Corporate Social Responsibility*) sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya, mengemukakan hal yang mempengaruhi peran CSR (*Corporate Social Responsibility*) dalam membangun kesejahteraan lingkungan sosial yaitu:

2.2.1 Ekonomi (*Economic*)

CSR (*Corporate Social Responsibility*) memiliki sebuah kewajiban yang dibebankan pada Perseroan Terbatas melalui Undang-Undang Nomor 40 tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas. Pasal 74 ayat (1) UU 40 tahun 2007 ini menjelaskan "Perseroan yang menjalankan kegiatan usahanya di bidang dan atau berkaitan dengan sumber daya alam, wajib melaksanakan Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan. Dengan adanya Undang-Undang ini, industri atau korporasi-korporasi wajib untuk melaksanakannya, namun kewajiban ini bukan merupakan suatu beban yang memberatkan. Pembangunan suatu negara yang sejahtera tidak hanya tanggung jawab pemerintah dan industri saja, diperlukan kerjasama dengan seluruh masyarakat. Suatu perusahaan melalui CSR (*Corporate Social Responsibility*) berperan untuk mendorong pertumbuhan ekonomi yang sehat dengan mempertimbangkan faktor lingkungan hidup. Berikut merupakan bentuk-bentuk pembangunan perekonomian :

- A. Kewirausahaan
- B. Pembukaan lapangan pekerjaan

2.2.2. Lingkungan (*Environment*)

Merupakan suatu upaya pelestarian alam yang terkait dengan seluruh bidang dalam kehidupan manusia. Menurut UU No 32 Tahun 2009, lingkungan (*environment*) adalah kesatuan ruang semua benda, daya, keadaan, makhluk hidup, termasuk manusia dan perilakunya yang mempengaruhi alam itu sendiri, kelangsungan perikehidupan dan kesejahteraan manusia serta makhluk hidup lainnya. Kondisi lingkungan akan sangat mempengaruhi setiap organisme yang ada, demikian pula sebaliknya. CSR (*Corporate Social Responsibility*) adalah sebuah wujud kepedulian perusahaan kepada lingkungan sekitarnya. Berikut merupakan bentuk-bentuk pembangunan sertapelestarian lingkungan :

- A. Penghijauan
- B. Pelestarian alam
- C. Penggunaan produksi dan energi

2.2.3 Sosial (*Social*)

Definisi sosial (*social*) dapat berarti kemasyarakatan. Sosial (*social*) adalah keadaan dimana terdapat kehadiran orang lain. Sosial juga dapat berarti hidup bersama dalam masyarakat (*Living together in communities*) atau berkaitan dengan masyarakat (*Connected with society*). Pengertian sosial sendiri memiliki batasan yang sangat luas terhadap ruang gerak dari bentuk CSR (*Corporate Social Responsibility*) itu sendiri dimana kegiatan CSR (*Corporate Social Responsibility*) dapat dilaksanakan terhadap segala hal yang berkaitan dengan dan mempengaruhi komponen masyarakat terkecil yaitu manusia. Berikut merupakan bentuk-bentuk membangun lingkungan sosial :

- A. Pendidikan
- B. Pelatihan
- C. Bantuan dana

2.3. Definisi Hotel

Menurut Rumecko (2002 : 2), Hotel adalah bangunan yang menyediakan kamar-kamar untuk menginap para tamu, makanan dan minuman, serta fasilitas-fasilitas lain yang diperlukan dan dikelola secara profesional untuk mendapatkan keuntungan.

Hotel merupakan perusahaan yang menyediakan jasa dalam bentuk akomodasi serta menyediakan hidangan dan fasilitas lainnya dalam hotel untuk umum yang memenuhi syarat kenyamanan dan bertujuan komersial dalam jasa tersebut (SK. Menteri Perhubungan No. 241/11/1970).

Sulastyon (2011:5) mengemukakan hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus..

Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa hotel merupakan :

- a. Suatu jenis akomodasi
- b. Menggunakan sebagian atau seluruh bangunan yang ada
- c. Menyediakan jasa penginapan, makanan, minuman serta jasa penunjang lainnya
- d. Disediakan bagi umum
- e. Dikelola secara komersial

Selanjutnya di jelaskan oleh *United State Lodging Industry* bahwa, yang utama hotel terbagi menjadi tiga jenis yaitu :

- a. *Transient Hotel*, adalah hotel yang letak/lokasi nya ditengah

kota dengan jenis tamu yang menginap sebagian besar adalah untuk urusan bisnis dan turis

- b. *Residential Hotel*, adalah hotel yang pada dasarnya merupakan rumah-rumah berbentuk apartemen dengan kamar-kamar dan disewakan secara bulanan atau tahunan. *Residential Hotel* juga menyediakan kemudahan-kemudahan seperti layaknya hotel, seperti restoran, pelayanan makanan yang diantar ke kamar, dan pelayanan kebersihan kamar.

Resort Hotel, adalah hotel yang pada umumnya berlokasi ditempat-tempat wisata, dan menyediakan tempat-tempat rekreasi dan juga ruang serta fasilitas konferensi untuk tamu-tamunya

METODOLOGI PENELITIAN

1. Desain Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penggunaan kualitatif deskriptif digunakan dalam penelitian ini karena telah disesuaikan dengan permasalahan yang diajukan dalam penelitian ini, yaitu mengenai peran CSR (*Corporate Social Responsibility*) Banyan Tree Resort Bintang dalam membangun kesejahteraan lingkungan sosial masyarakat Lagoi Kepulauan Riau. Menurut Bogdan dan Taylor dalam buku Lexy J. Moleong (2005: 4), metode kualitatif adalah sebuah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata, gambar, dan tidak disajikan berupa angka-angka. Hasil laporan pada penelitian kualitatif deskriptif akan berupa kutipan-kutipan data untuk member gambaran penyajian laporan tersebut. Data yang diperoleh bisa berasal dari wawancara, catatan lapangan, foto atau gambar, dokumen pribadi, catatan pribadi,

dokumentasi lainnya (Lexy J. Moleong, 2005: 11)

2. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi dan waktu penelitian ini dilaksanakan pada bulan Mei 2017 - September 2017 bertempat di Banyan Tree Bintang Resort Jl. Teluk Bintang Berembang, Laguna Bintang Resort, Lagoi 29155, Bintang Resorts, Indonesia.

3. Subjek Penelitian

Subjek penelitian merupakan seseorang atau sesuatu yang mengenai yang diperoleh keterangan (Arikunto, 2006). Dalam penelitian ini yang menjadi subjek penelitian adalah Key Informan. Key Informan adalah mereka yang tidak hanya bisa memberikan keterangan tentang sesuatu kepada peneliti, tetapi juga bisa memberikan saran tentang sumber bukti yang mendukung serta menciptakan sesuatu terhadap sumber yang bersangkutan (Moeloeng, 2006).

Dalam pemilihan Key Informan pertama menjadi hal yang sangat utama sehingga harus dilakukan dengan cermat. Maka dari itu penulis memutuskan key informan pertama adalah CSR (*Corporate Social Responsibility*) Manager Banyan Tree Resort Bintang. Dari key informan ini selanjutnya diminta untuk memberikan rekomendasi memilih informan-informan pendukung berdasarkan orang yang mengerti kondisi di masyarakat Lagoi Kepulauan Riau.

4. Jenis dan Sumber Data

Moleong (2008) menyatakan bahwa dalam penelitian kualitatif, sumber data yang utama adalah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah tambahan. Sementara dari sumber yang berbeda Arikunto (1998) menyatakan bahwa yang dimaksud dari sumber data

di sini adalah subjek dari mana data tersebut diperoleh. Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi :

Data Primer, adalah sumber bahan atau dokumen yang digambarkan atau digambarkan sendiri oleh orang atau pihak yang hadir pada waktu kejadian yang digambarkan tersebut berlangsung, sehingga mereka dapat dijadikan sebagai saksi (Arikunto, 2006:83). Data yang penulis peroleh dari hasil wawancara dengan informan yaitu 1 orang *Corporate Social Responsibility (CSR) Manager*, dan 3 orang masyarakat lokal.

Data Sekunder, menurut Sugiono (2005:62) data sekunder adalah data yang tidak langsung diberikan kepada peneliti, misalnya peneliti harus melalui orang lain atau mencari melalui dokumen. Dalam penelitian ini, penulis memperoleh data sekunder dari sumber-sumber tertentu (Perpustakaan), dari pihak hotel yang berbentuk arsip/dokumen, literatur dan artikel yang berhubungan dengan penelitian berisi informasi yang berkaitan dengan hal-hal yang berkaitan dengan penelitian ini.

5. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini adapun teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut :

- a. **Observasi**
Nasution dalam Sugiyono (2012:226) menyatakan bahwa, observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi. Data itu dikumpulkan dan sering dengan bantuan berbagai alat yang sangat

canggih, sehingga benda-benda yang sangat kecil (proton dan elektron) maupun yang sangat jauh (benda ruang angkasa) dapat diobservasi dengan jelas. Untuk mengetahui dengan jelas peran CSR dalam membangun kesejahteraan lingkungan sosial, penulis melaksanakan pengamatan secara langsung ke Departemen CSR Banyan Tree Bintan Resort.

b. Wawancara

Esterberg dalam Sugiyono (2012:231) mendefinisikan wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Wawancara dilakukan dengan informasi kunci yang diposisikan sebagai subjek pengetahuan praktis maupun teoritis dalam peran CSR dalam membangun kesejahteraan lingkungan sosial dengan pihak-pihak tertentu secara terstruktur penelitian yaitu *Manager*, dan masyarakat lokal. Selama praktik wawancara, peneliti berpedoman pada wawancara yang berisi pertanyaan-pertanyaan pokok yang dikembangkan selama proses peneliti berlangsung. Praktik wawancara dilaksanakan secara fleksibel, dialogis dalam suasana santai dan penuh keakraban. Jadwal wawancara tidak ditentukan dan sangat bergantung pada kesediaan informan. Selama proses wawancara berlangsung, peneliti seringkali mengembangkan pertanyaan sebagai tanggapan terhadap jawaban informan atas pertanyaan yang diajukan sebelumnya. Dalam studi

kualitatif, cara dan pola ini diperbolehkan dan nilai dari data yang diperoleh sama validitasnya dengan data yang diajukan melalui pedoman wawancara.

c. Studi Dokumen

Sugiyono (2012:240) mengemukakan pendapatnya mengenai dokumen, dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Pengumpulan dokumen yang dilakukan penulis yaitu dengan mengkaji berbagai sumber tertulis, media digital, dan media cetak, seperti ilmiah terkait, hasil penelitian yang relevan, dan mengumpulkan data dengan cara mengambil data dari catatan administrasi pihak CSR Banyan Tree Bintan Resort. Dokumen yang diperoleh oleh penulis berupa tulisan, foto, video dan gambar lain yang dianggap penting dalam berlangsungnya penelitian ini.

6. Teknik Analisis Data

Sesuai dengan metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis data kualitatif, yaitu analisa terhadap data yang diperoleh berdasarkan kemampuan nalar peneliti dalam menghubungkan fakta, informasi, dan data. Jadi, dalam penelitian ini teknik analisis data dilakukan dengan menyajikan hasil observasi, wawancara, studi kepustakaan dan dokumentasi. Sehingga dapat diperoleh gambaran yang jelas tentang objek yang diteliti dan menarik kesimpulan.

Teknik analisa data pada penelitian ini mengacu pada konsep Miles Huberman dalam Nasution S

(1992:129) yaitu interaktif model yang mengklasifikasikan analisis dalam 3 (tiga) langkah, adalah sebagai berikut:

a. Reduksi data (*Data Reduction*)

Reduksi data yaitu suatu proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan.

b. Penyajian data (*Data Display*)

Data ini tersusun sedemikian rupa sehingga memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Adapun bentuk lazim yang digunakan pada data kualitatif terdahulu adalah dalam bentuk teks naratif. Terkait display data peneliti menyajikan dalam bentuk tabel.

c. Penarikan kesimpulan (verifikasi)

Dalam penelitian ini akan diungkap mengenai makna dari data yang dikumpulkan. Dari data tersebut akan diperoleh kesimpulan yang tentatif kabur dan meragukan sehingga kesimpulan tersebut perlu di verifikasi dilakukan dengan melihat kembali reduksi data maupun display sehingga kesimpulan yang diambil tidak menyimpang.

7.Operasional Variabel

Operasional adalah suatu informasi yang di gunakan oleh peneliti untuk mengikuti suatu variable yang merupakan hasil penjabaran dari sebuah konsep (Wadiyanata:2006).Operasional Variabel Menurut Sugiyono (2008:58) Adalah Segala Sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti

untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya.

PEMBAHASAN

Hasil Wawancara Dan Observasi Mengenai Peran CSR (*Corporate Social Responsibility*) Banyan Tree Resort Bintan dalam Membangun Kesejahteraan Lingkungan Masyarakat Lagoi - Kepulauan Riau

1. Bagaimana peran CSR Banyan Tree Resort Bintan dalam membangun kesejahteraan lingkungan sosial masyarakat Lagoi?

“...peran CSR(*Corporate Social Responsibility*)dalam membangun kesejahteraan lingkungan sosial kita sesuaikan dengan program Group CSR yang dikenal dengan CSR1 – CSR7 dan kita sesuaikan juga dengan dana yang relative dan terbatas bagaimana dana ini bisa secara optimal berkontribusi ke masyarakat. Kalau untuk peran CSR dari segi perekonomian, kita tidak hanya sekedar memberikan uang/modal untuk membantu perekonomian masyarakat. Namun, kita juga membimbing dan membina masyarakat untuk membangun perekonomian.”(Hasil Wawancara Henry Ali Singer, Manager CSR Banyan Tree Resort BintanKepulauan Riau, 10 Juli 2017 Pukul 10.18 WIB)

Berdasarkan teori yang diajukan oleh John Elkington (2007), CSR (*Corporate Social Responsibility*) berperan dalam pemberdayaan masyarakat dalam bidang ekonomi dengan bentuk kewirausahaan serta pembukaan lapangan kerja.

Peran CSR (*Corporate Social Responsibility*) dalam aspek lingkungan dengan bentuk penghijauan, pelestarian alam,

penggunaan produksi dan energy serta konservasi.

Peran CSR (*Corporate Social Responsibility*) dalam mensejahterakan masyarakat melalui aspek sosial dengan bentuk pendidikan, pelatihan, dan bantuan dana.

2. Kendala dari Peran CSR (*Corporate Social Responsibility*) Banyan Tree Resort Bintang dalam Membangun Kesejahteraan Lingkungan Sosial Masyarakat

Penulis melakukan wawancara kepada Henry Ali Singer, selaku CSR (*Corporate Social Responsibility*) Manager Banyan Tree Resort Bintang mengenai kendala yang ditemukan dari peran CSR (*Corporate Social Responsibility*) dalam membangun sosial masyarakat dan kendala tidak terlaksana program *Social Enterprise* :

“...Kendala pasti ada, bukan hanya d CSR department tapi disetiap department pasti ada kendala. cuma kembali lagi kekitanya bagaimana kita menyikapi kendala tersebut dimana semua nya itu kita jadikan bagian dari pembelajaran. In general, jika berbicara kendala ke masyarakat salah satu nya kadang tidak semua masyarakatnya terjangkau karna kita karyawan CSR nya terbatas yang Cuma berjumlah 3 orang ditambah anak training yang sekali 6 bulannya berganti-ganti padahal yang mau kita urus banyak, bukan hanya individu namun komunitas. Kemudian intensity kemasyarakatnya kita tidak bisa banyak, misalnya kita

kasih bantuan kesekolah cuman kita hanya sampai batas tertentu mendapungnya ...”(Hasil Wawancara Henry Ali Singer, Manager CSR Banyan Tree Resort Bintang Kepulauan Riau, 10 Juli 2017 Pukul 10.18 WIB)

Penulis juga melakukan wawancara kepada Informan II yang merupakan salah seorang masyarakat Lagoi Kepulauan Riau mengenai kendala yang ditemukan dari peran CSR (*Corporate Social Responsibility*) dalam membangun sosial masyarakat:

“... sejauh ini kalau saya lihat programnya berjalan dengan baik hanya saja kadang ada teman yang belum ikut kegiatan dari CSR padahal dia pengen kali ikut karena dilihat programnya bagus-bagus semua. Setiap mau ikut pasti ketinggalan informasi terus. Mungkin iya saya lihat karena kondisinya orang CSR nya kan sedikit cuma bertiga jadi tidak semua masyarakat Lagoi yang dapat ikut berpartisipasi dalam aktivitas CSR...” (Wawancara dengan salah satu masyarakat Lagoi Kepulauan Riau, 11 Juli 2017 Pukul 14.23 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara dengan *manager* CSR Banyan Tree Resort Bintang diatas dapat disimpulkan bahwa kendala yang dihadapi dalam membangun kesejahteraan lingkungan sosial masyarakat Lagoi Kepulauan Riau melalui peran CSR Banyan Tree Resort Bintang yaitu keterbatasan

tenaga kerja (ahli) dan waktu dilapangan sehingga CSR Banyan Tree Resort Bintan hanya sebagai pengawas penyaluran. Kendala lain juga masih ditemukan dengan kurangnya komunikasi sehingga terkadang masih ada masyarakat yang tidak mendapatkan informasi dari program tersebut. Padahal program yang diadakan oleh CSR Banyan Tree Resort Bintan banyak dan sasarannya merupakan masyarakat bukan individu. Kendala terhadap tidak terlaksananya program *Social Enterprise* dikarenakan kondisi tempat yang strategis belum ditemukan dengan akan dijalankannya program ini.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Andrews, Kenneth. 1980. *Konsep Strategi Perusahaan*. Jakarta: Erlangga
- Arijanto, Agus. 2010. *Etika Bisnis Bagi Pelaku Bisnis*, Jakarta: PT Raja Grafindo
- Budiman, Arief, dkk. 1999. *Corporate Social Responsibility*, Jakarta: ICSD
- Ernawati, DR. Erni R. 2007. *Business Ethics*, Bandung: Afabeta
- Frida, K. 2004, *Dasar-dasar Humas*, PT Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Hadi, Noor. 2010. *Corporate Social Responsibility*, Semarang: Graha Ilmu
- Keith, Butterick. 2014. *Pengantar Public Relations Teori dan Praktik*. Jakarta: Rajawali Pers
- Kotler, P. & Lee, N. 2005, *Corporate Social Responsibility : Doing the Most Good, for Your Company and Your Causes*, John Wiley and Sons. Inc., New Jersey
- Lawrence, A. & Weber, J. 2008, *Business and Society : Corporate Strategy, Public Policy, Ethics*, Irwin McGraw-Hill, New York.
- Moleong, Lexy J. 1993. *Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remadja Rosda
- Muslimin. 2004. *Hubungan Masyarakat dan Konsep Kepribadian*. Malang: Universitas Muhammadiyah
- Noor, Arifin, Drs. H. 1997. *Ilmu Sosial Dasar*. Bandung : CV Pustaka Setia
- Pendit S, Nyoman. 2006. *Ilmu Pariwisata*, Jakarta: PT Pradiya Paramita
- Pieris, John dan Jim, Nizam. 2007. *Etika Bisnis dan Good Corporate Governance*. Jakarta: Pelangi Cendekia
- Rudito, Bambang dan Famiola, Melia. 2007. *Etika Bisnis dan Tanggung Jawab Sosial dan Perusahaan di Indonesia*, Jakarta: Rekaysa Sains Setiadi, Elly. 2007. *Ilmu Sosial dan Budaya Dasar*. Jakarta: Prenada Media Group
- Sangadji, Etta Manang. 2010. *Metodologi Penelitian Pendekatan Praktis*, Jakarta: Andi Offset
- Soemirat, Soleh dan Ardianto Elbinaro. 2004. *Dasar-dasar Public Relations*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Soyomukti, Nurani. 2016. *Pengantar Sosiologi: Dasar Analisis, Teori dan*

Pendekatan Menuju Analisis Masalah-Masalah Sosial, Perubahan Sosial, dan Kajian Strategis. Jogjakarta: Ar-Ruzz Media

Untung, Hendrik Budi. 2008. *Corporate Social Responsibility*, Yogyakarta: Sinar Grafika

Widjaja, Prof. Drs. 1986. *Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*. Jakarta: Bumi Aksara

Jurnal

Dalem, A.A.G. R. 2007. *Implementasi Tri Hita Karana dalam bidang Pariwisata Menuju Pembangunan Berkelanjutan*. Jurnal Lingkungan Hidup Bumi Lestari 7 (1): 78-84. PPLH-UNUD, Denpasar.

Goodwin, F. W. and Bartlett, J.L. 2008, *Public Relations and Corporate Social Responsibility (CSR)*, QUT Digital Repository, Australia.

Imran, M. 2008, *Peran Public Relations Pada Program CSR Dallah Rangka Meningkatkan Citra Positif Perusahaan*. Unisma e-Journal Vol 09, No 01.

Online

Abidin, F. 2013, *Mengkomunikasikan CSR (7)*. Diakses pada 23 September 2017, http://mix.co.id/public_relations/mengkomunikasikan-csr-7/

Adam Subagyo. 2011. *Peran CSR Dalam Upaya Pemberdayaan UMKM Di Jawa Timur*. *Jurnal* [internet]. [diunduh tanggal 6 September 2017 pukul 22.10]. Vol 6 No 1. Dapat diunduh dari [http://www.journal.unair.ac.id/filerPDF/Utama%20\(2\)%20Subagyo%20Adam%20\(Optimalisasi%20CSR\).doc](http://www.journal.unair.ac.id/filerPDF/Utama%20(2)%20Subagyo%20Adam%20(Optimalisasi%20CSR).doc)

Anatan Lina. 2010. *Corporate Social Responsibility (CSR): Tinjauan Teoritis dan Praktik di Indonesia*. *Jurnal Manajemen* [internet]. [diunduh tanggal 14 Oktober 2017 pukul 07:24]. Dapat diunduh dari <http://www.majour.maranatha.edu/index.php/jurnal-manajemen/article/view/220/pdf>

Asaad, I. 2011, *Pedoman CSR Bidang Lingkungan*. Diakses pada 9 Maret 2013,

http://www.menlh.go.id/DATA/Deputi_6/CSR/PEDOMAN_CSR_BIDANGLINGKUNGAN.pdf

Hanggara Muhammad Erwin. 2013. *Peranan CSR Bina Lingkungan Pupuk Kaltim Dalam Menunjang Kesejahteraan Masyarakat Dan Lingkungan di Kota Bontang*. *Jurnal* [internet]. [diunduh tanggal 6 September 2017 pukul 21.30]. Vol 2 No 3. Dapat diunduh dari <http://www.jimfeb.ub.ac.id/index.php/jimfeb/article/view/1815>

Harahap, O. S. R. 2006, *Tanggung Jawab Sosial Perusahaan*. Diakses pada 23 September 2017, <http://www.sarwono.net/artikel.php?id=134&s=>

Lako, A. 2005, *Menjadi Perusahaan Sosial, Apa Untungnya?*. Diakses pada 5 September 2017, www.kontan-online.com no.11, Tahun X.