



## IMPLEMENTASI PROGRAM CSR NATAL BERBAGI OLEH OAKWOOD HOTEL & RESIDENCE SURABAYA

Tifani Nadif Citrakara<sup>1</sup>, Tri  
Kartika Pertiwi<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Program Studi Manajemen, Fakultas  
Ekonomi dan Bisnis, Universitas  
Pembangunan Nasional (UPN) "Veteran"  
Veteran Jawa Timur, Indonesia

### Article History

Received : 29 September 2023

Revised : 04 Oktober 2023

Accepted : 29 Oktober 2023

Available Online : 30 November 2023

### \*Corresponding author :

Nama : Tifani Nadif Citrakara

Email : [faninadifc@gmail.com](mailto:faninadifc@gmail.com)

Licensed Under a Creative  
Commons Attribution 4.0  
International License



## Abstrak

Oakwood Hotel & Residence Surabaya dengan program CSR sosial berupaya meningkatkan kontribusi positif perusahaan terhadap masyarakat dan menjalankan programnya dengan menetapkan fokus tujuan yang akan berdampak baik pada perusahaan dan masyarakat. Implementasi program CSR sosial yang dilakukan ialah program natal berbagi yang dilakukan di Ballroom Oakwood Hotel & Residence Surabaya. Metode penelitian yang digunakan adalah dengan observasi langsung dengan mengikuti program natal berbagi dan melakukan wawancara terhadap pelaksana program CSR. Program tersebut memiliki tujuan mencerminkan tanggung jawab perusahaan terhadap masyarakat dan lingkungan sekitarnya dan mampu mengintegrasikan nilai-nilai etika dan moral ke dalam strategi bisnis Perusahaan Oakwood Hotel & Residence Surabaya, selain itu perusahaan membangun citra yang baik dan dapat meningkatkan tingkat dukungan dan kepercayaan dari masyarakat, pelanggan, dan pemangku kepentingan lainnya. Tujuan lain bagi internal Perusahaan ialah untuk memotivasi para karyawan baik yang ikut berpartisipasi dalam program ataupun tidak. Dengan program CSR natal berbagi yang dilakukan karyawan akan merasa bahwa pekerjaan mereka memberikan kontribusi positif kepada masyarakat dan mereka dapat merasakan makna yang lebih dalam dalam pekerjaan mereka. Program natal berbagi juga memiliki dampak positif yang bukan hanya dirasakan oleh masyarakat namun juga pada Perusahaan Oakwood Hotel & Residence itu sendiri salah satunya ialah sebagai salah satu keputusan pembelian pelanggan hotel.

**Kata Kunci:** CSR, Oakwood, Sosial

## Abstract

*The Oakwood Hotel & Residence Surabaya strives to enhance its positive contribution to society through its social CSR program, implementing it with a focus on set goals that will benefit both the company and the community. The implemented social CSR program is the "Natal Berbagi" program held in the Ballroom of Oakwood Hotel & Residence Surabaya. The research methodology involves direct observation by participating in the "Natal Berbagi" program and conducting interviews with those responsible for the CSR program. The program aims to reflect the company's responsibility to the community and its surrounding environment, integrating ethical and moral values into the business strategy of Oakwood Hotel & Residence Surabaya. Additionally, the company aims to build a positive image and increase supply and trust from the community, customers, and other stakeholders. Another internal goal for the company is to motivate employees, whether they actively participate in the program or not. Through the "Natal Berbagi" CSR program, employees can feel that their work contributes positively to society, providing them with a deeper sense of purpose in their jobs. The "Natal Berbagi" program not only has a positive impact on the community but also benefits Oakwood Hotel & Residence as a whole. One of these benefits includes influencing the purchasing decisions of hotel customers.*

**Keywords:** CSR, Oakwood, Social

## PENDAHULUAN

Dalam era ketatnya persaingan industri perhotelan, semakin banyak hotel yang menyadari pentingnya tidak hanya memberikan layanan terbaik bagi tamu, tetapi juga berkontribusi positif terhadap masyarakat dan lingkungan. CSR mengacu pada kontribusi perusahaan terhadap Tujuan Pembangunan Berkelanjutan melalui pengelolaan dampak (meminimalkan dampak negatif dan memaksimalkan dampak positif) untuk seluruh pemangku kepentingan.

Pengertian CSR menurut Keinert (2008: 39) CSR adalah suatu gagasan yang bertujuan untuk mengembangkan hubungan diantara bisnis dan masyarakat disekitarnya secara luas dan untuk mendefinisikan kembali peran dan kewajiban bisnis swasta didalam masyarakat, jika dianggap perlu. Pelaksanaan CSR di Indonesia mengalami dorongan signifikan setelah pengesahan Undang-Undang No. 40 tahun 2007 pasal 74 tentang perseroan terbatas. pasal ini menekankan bahwa setiap perseroan yang beroperasi di sektor yang terkait dengan sumber daya alam wajib menjalankan tanggung jawab sosial dan lingkungan. Undang-Undang tersebut memberikan landasan hukum yang kuat bagi perusahaan untuk secara aktif berkontribusi pada pembangunan sosial dan pelestarian lingkungan.

Perusahaan terdorong untuk melaksanakan CSR dengan mempertimbangkan tiga tahap motivasi yang mendasarinya, sebagaimana dijelaskan oleh Saidi (2004:69):

1. Corporate Charity: Pada tahap ini, perusahaan diilhami oleh dorongan amal yang berasal dari motivasi keagamaan. Artinya, perusahaan melakukan kegiatan amal sebagai bagian dari tanggung jawab sosialnya dengan landasan nilai-nilai keagamaan yang diyakini.
2. Corporate Philanthropy: Tahap kedua, disebut sebagai corporate philanthropy, melibatkan dorongan kemanusiaan yang bersumber dari norma dan etika universal. Perusahaan pada tahap ini tidak hanya membantu sesama tetapi juga berkontribusi pada perjuangan untuk mencapai pemerataan sosial dengan mempertimbangkan nilai-nilai kemanusiaan yang berlaku secara luas.
3. Corporate Citizenship: Tahap ketiga, corporate citizenship, menunjukkan motivasi kewargaan yang mendorong perusahaan untuk aktif terlibat dalam masyarakat. Pada tahap ini, perusahaan memiliki tujuan lebih besar, yaitu mewujudkan keadilan sosial berdasarkan prinsip keterlibatan sosial. Ini mencerminkan komitmen perusahaan untuk berperan sebagai warga yang bertanggung jawab dan berkontribusi pada pembentukan masyarakat yang lebih adil.

Dengan memahami tahapan motivasi ini, perusahaan dapat mengembangkan dan melaksanakan program CSR dengan mempertimbangkan nilai-nilai yang mendasarinya, sesuai dengan perjalanan evolusi CSR yang mencerminkan transformasi dari amal ke kewargaan. Menurut hasil penelitian Roza pada tahun 2014, dalam proses perencanaan CSR, penting untuk merumuskan tujuan dengan kejelasan yang memadai. Proses ini juga melibatkan

kolaborasi dengan pihak eksternal, seperti pemerintah, LSM, masyarakat lokal, dan lainnya. Selain itu, pelaksanaan program CSR harus terus dipantau dan dievaluasi untuk menilai sejauh mana pencapaian tujuan program tersebut telah terwujud. Salah satu sektor industri yang semakin melekatkan diri pada prinsip-prinsip keberlanjutan dan tanggung jawab sosial adalah industri perhotelan. Hotel bukan lagi hanya diidentikkan sebagai tempat inap sementara, tetapi sebagai entitas yang memainkan peran penting dalam membangun dan mendukung masyarakat lokal. Salah satunya ialah Oakwood hotel & Residence Surabaya, sejak bergabung dengan grup Ascott pada akhir tahun 2022, Oakwood hotel mulai menerapkan program CSR yang telah dijalankan ascott sebelumnya, salah satu programnya ialah corporate social responsibility, atau CSR yang memfokuskan kepada masyarakat sosial. Dalam kerangka Tanggung Jawab Sosial Perusahaan (CSR), terdapat berbagai aspek sosial yang mencakup beragam kegiatan dan komitmen perusahaan untuk menciptakan dampak positif pada masyarakat sekitar. Beberapa aspek tersebut umumnya melibatkan interaksi perusahaan dengan masyarakat, pekerja, dan elemen-elemen lain dalam kehidupan sosial.

Dalam mengimplemantasikan CSR dalam aspek sosialnya Oakwood Hotel & Residence Surabaya melakukan kegiatan amal natal berbagi yang dilakukan saat perayaan natal, acara tersebut di hadiri oleh anak-anak dari panti asuhan bina kasih. Oakwood Hotel & Residence Surabaya menganggap bahwa pelaksanaan CSR tersebut menjadi sangat penting karena mencerminkan tekad perusahaan untuk menjalankan operasinya secara bertanggung jawab terhadap lingkungan dan masyarakat sekitarnya. Melalui inisiatif CSR sosial. Acara amal tersebut ini tidak hanya berfungsi sebagai wadah untuk memperkenalkan perusahaan kepada publik, tetapi juga sebagai sarana untuk memberikan dampak positif terhadap lingkungan di sekitarnya. Dalam situasi ini, acara berbagi menjadi sebuah platform yang efisien untuk melaksanakan program-program CSR yang bertujuan meningkatkan kualitas hidup masyarakat setempat.

Pada konteks implementasi CSR sosial melalui acara natal berbagi, tujuan perusahaan tidak hanya menunjukkan komitmen mereka terhadap keberlanjutan, tetapi juga menciptakan pengalaman positif yang melekat pada citra perusahaan. Oleh karena itu, pendekatan inovatif ini dapat memberikan manfaat ganda, tidak hanya untuk perusahaan itu sendiri tetapi juga untuk masyarakat yang menjadi bagian dari inisiatif CSR sosial tersebut.

## **METODE PELAKSANAAN**

Metode pelaksanaan artikel jurnal dilakukan dengan observasi langsung dengan mengikuti program acara natal berbagi yang diselenggarakan di oakwood Hotel & Residence Surabaya. Penulis dapat mengumpulkan data dan informasi melalui wawancara langsung dengan Ibu Dita selaku HRD dan penyelenggara program CSR. Fokus dari pelaksanaan adalah untuk mengidentifikasi implementasi

CSR dengan aspek sosial yang dilakukan oleh Oakwood Hotel & Residence Surabaya.

## HASIL PEMBAHASAN

### Pelaksanaan Acara

Pelaksanaan implementasi CSR sosial yang dilakukan oleh Oakwood Hotel & Residence Surabaya dilaksanakan dengan membuat acara “Natal Berbagi” acara tersebut dilaksanakan dengan mengundang anak-anak dari yayasan Panti Asuhan Bina Kasih. Acara sosial tersebut dilaksanakan pada tanggal 23 Desember 2023, tepat saat mendekati perayaan hari Natal. Acara Natal Berbagi tersebut juga berkolaborasi dengan Sion Youth’s GKA Gloria Nirwana Eksekutif dan bertempat di ballroom Oakwood Hotel & Residence Surabaya. Acara natal berbagi dihadiri oleh para Head of Departmen dan staff/trainee Oakwood Hotel yang turut membantu melaksanakan acara dengan mendampingi para anak dari Yayasan dalam melakukan kegiatan di acara tersebut.

- a) Pada Pukul 10.00 -11.00 WIB Acara natal berbagi dimulai dengan melakukan kegiatan doa bersama lalu setelah itu para anak-anak dari Yayasan di ajak untuk melakukan kegiatan bermain game yang telah di buat oleh pihak Oakwood dan Sion Youth. Game yang dilaksanakan juga bernuansa rohani dan dapat diikuti oleh semua anak dari Yayasan, dalam kegiatan game tersebut anak-anak juga akan diberikan hadiah ketika memenangkan game, hal tersebut akan membuat mereka merasa di apresiasi.
- b) Setelah melaksanakan kegiatan game pada pukul 11.30 WIB, anak-anak dari Yayasan melakukan kegiatan makan bersama yang telah dipersiapkan oleh pihak Oakwood hotel & Residence Surabaya.

Gambar 3.1. Kegiatan Natal Berbagi



Sumber : Dokumentasi Oakwood Hotel & Residence Surabaya 2023

Alasan dipilihnya kegiatan natal berbagi dan dipilihnya Yayasan bina kasih adalah karena memiliki relevansi dengan tema acara yang diselenggarakan bertepatan dengan perayaan hari natal. Oakwood Hotel & Residence Surabaya juga mengajak kolaborasi dengan Sion Youth's GKA Gloria Nirwana Eksekutif dengan tujuan untuk meningkatkan daya tarik acara amal bagi generasi muda. Ini membantu membangun hubungan positif dengan kelompok demografis tersebut dan memotivasi mereka untuk berpartisipasi. Adapun acara natal berbagi yang diselenggarakan oleh Oakwood Hotel & Residence memiliki fokus tujuan yaitu:

1. CSR sosial yang dijalankan Oakwood Hotel & Residence Surabaya bertujuan mencerminkan tanggung jawab perusahaan terhadap masyarakat dan lingkungan sekitarnya. Ini menunjukkan komitmen untuk tidak hanya mencari keuntungan ekonomi, tetapi juga memberikan kontribusi positif kepada dunia di sekitarnya. Melalui praktik CSR, Oakwood Hotel & Residence Surabaya berupaya mengintegrasikan nilai-nilai etika dan moral ke dalam strategi bisnisnya. Dengan demikian, CSR bukan hanya menjadi tanggung jawab moral, melainkan juga menjadi faktor yang mendorong inovasi dan pertumbuhan berkelanjutan
2. Program CSR yang dilakukan bertujuan untuk memotivasi karyawan. Karyawan yang ikut serta ataupun tidak pada program sosial merasa bahwa perusahaan tempat mereka bekerja memiliki dampak positif pada masyarakat dan lingkungan akan cenderung membuat karyawan di Oakwood Hotel & Residence Surabaya lebih puas dan berkomitmen. Ketika karyawan merasa bahwa pekerjaan mereka memberikan kontribusi positif kepada masyarakat, mereka dapat merasakan makna yang lebih dalam dalam pekerjaan mereka. Hal ini bukan hanya tentang mendapatkan gaji, tetapi juga tentang memberikan dampak yang positif pada masyarakat dan lingkungan.
3. Dengan mengadakan program sosial natal berbagi Oakwood Hotel & Residence Surabaya dapat menciptakan hubungan yang positif dengan masyarakat. Dengan berkontribusi pada kebaikan masyarakat, perusahaan membangun citra yang baik dan dapat meningkatkan tingkat dukungan dan kepercayaan dari masyarakat, pelanggan, dan pemangku kepentingan lainnya.

### **Dampak dilakukannya program CSR natal berbagi**

Pelaksanaan program CSR natal berbagi yang dilaksanakan oleh Oakwood Hotel & Residence Surabaya memiliki dampak yang signifikan, tidak hanya bagi masyarakat yang menjadi sasaran program, tetapi juga terhadap reputasi Perusahaan. Berikut adalah beberapa dampak positif dari program CSR natal berbagi:

1. Oakwood Hotel & Residence Surabaya terlibat secara konsisten dalam kegiatan amal, bukan hanya sebagai kewajiban sosial, tetapi sebagai bagian integral dari identitas dan nilai-nilai perusahaan, dampaknya pada reputasi dan kepercayaan dapat menjadi faktor penentu dalam keberhasilannya. Berikut adalah beberapa

dampak di mana keterlibatan dalam kegiatan amal dapat membantu membangun reputasi perusahaan sebagai agen perubahan positif:

- a. Perusahaan Oakwood Hotel yang aktif terlibat dalam isu-isu sosial yang relevan dengan misi dan nilai-nilai mereka dapat menjadi suara yang kuat dalam membentuk opini publik. Partisipasi dan mendukung perubahan positif dapat membantu membangun reputasi sebagai pemimpin pemikiran dalam hal tanggung jawab sosial.
  - b. Kolaborasi dengan pihak external seperti Sion Youth's GKA Gloria Nirwana Eksekutif yang termasuk memiliki reputasi yang baik dalam acara natal berbagi dapat memperkuat citra perusahaan. Dimana dalam hal ini menciptakan jaringan dukungan yang lebih luas dan dapat memperkenalkan perusahaan kepada khalayak yang lebih besar.
  - c. Oakwood Hotel & Residence Surabaya sebagai perusahaan yang mempertahankan konsistensi antara nilai-nilai yang mereka deklarasikan dan tindakan nyata mereka menciptakan fondasi yang kuat untuk membangun reputasi yang positif. Keterlibatan konsisten dalam kegiatan amal yang mencerminkan nilai inti perusahaan membuktikan keseriusan dan kesetiaan terhadap misi perusahaan.
2. Pelaksanaan program natal berbagi dapat berpengaruh positif pada Keputusan pembelian pelanggan hotel. Dalam era konsumen modern yang semakin sadar akan tanggung jawab sosial, terlihat adanya tren di mana pelanggan cenderung memberikan preferensi kepada perusahaan yang berkomitmen pada kegiatan amal atau memiliki program tanggung jawab sosial yang terukur. Fenomena ini mencerminkan pergeseran paradigma konsumen yang tidak lagi hanya fokus pada nilai produk atau layanan semata, melainkan juga pada dampak positif yang dihasilkan oleh perusahaan dalam masyarakat. Keterlibatan aktif dalam kegiatan amal menjadi salah satu kriteria yang mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap suatu merek atau perusahaan. Pelanggan tidak hanya melihat produk atau layanan sebagai barang dagangan semata, melainkan sebagai bagian dari keseluruhan identitas perusahaan. Dalam pandangan pelanggan, perusahaan yang peduli terhadap kebutuhan sosial dan berkontribusi positif pada masyarakat cenderung dianggap lebih "beretika" dan "bertanggung jawab."

## KESIMPULAN

Oakwood Hotel & Residence Surabaya telah menjalankan program CSR dengan aspek sosial sebagai bentuk tanggung jawab dan wujud kepedulian Perusahaan terhadap masyarakat. Oakwood hotel juga telah mengimplementasikan program CSR sesuai dengan pemaknaan CSR itu sendiri yaitu CSR sebagai dedikasi perusahaan untuk berperilaku dengan etika, beroperasi sesuai dengan hukum, dan memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kualitas hidup karyawan, komunitas lokal, serta masyarakat umum. Oakwood

Hotel juga telah menerapkan konsep CSR yaitu melibatkan tanggung jawab dan kemitraan yang erat antara perusahaan, dan komunitas masyarakat setempat, yang ditandai oleh keterlibatan aktif dan dinamis. Program CSR natal berbagi memiliki fokus tujuan yang diantaranya untuk mencerminkan tanggung jawab terhadap masyarakat, sebagai motivasi untuk karyawan, dan dapat membangun hubungan yang positif dengan masyarakat. Diharapkan program CSR sosial yang dijalankan Oakwood Hotel & Residence Surabaya akan terus berlanjut sebagai tanggung jawab Perusahaan yang memiliki manfaat yang baik bagi lingkungan dan masyarakat sekitar.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang terkait diantaranya lain

1. Ibu Dita selaku HRD Oakwood Hotel & Residence Surabaya selalu pelaksana program CSR dan telah memberikan informasi mengenai program CSR yang dijalankan
2. Ibu Novella Aulia Intan Permatasi selaku supervisor Front Office yang telah memberikan kesempatan penulis untuk ikut serta dalam kegiatan program CSR Natal Berbagi di Oakwood Hotel & Residence Surabaya
3. Dosen Pembimbing Program Studi Manajemen Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si, CRP yang telah membimbing saya dalam pelaksanaan pengerjaan jurnal ini

## PUSTAKA

- Fitri. H. M. (2019). TINJAUAN HUKUM CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY (CSR) DI INDONESIA (STUDI KASUS PEMBERIAN DANA CSR MELALUI HIBAH), Jurnal Mandala Nursa Vol. 3 No. 3 November 2019, 2656–6753. <http://ejournal.mandalanursa.org/index.php/IISIP/index>
- Gina B.N., Santoso T.R., Risna R. (2019) PRAKTIK CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY (CSR) DI INDONESIA, Jurnal Pekerjaan Sosial Vol 2 No. 1, Juli 2019, 2620–3367. <https://jurnal.unpad.ac.id/focus/article/view/23119>
- Indira S.D., Dita N.K. (2018) FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENGUNGKAPAN CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY, Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Ekonomi Vol 3 No. 1 Februari 2018. <https://doi.org/10.54964/liabilitas.v3i1.32>
- Ni Nengah A., I Made T.S. (2019) IMPLEMENTASI KONSEP TRIPLE BOTTOM LINE DALAM PROGRAM CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY DI HOTEL ALILA SEMINYAK, Jurnal JIHM Vol 9 No. 2, Juni 2019, 2579 – 3454. <https://doi.org/10.22334/jihm.v9i2>
- Riyan Ardi Cahya. (2022). IMPLEMENTASI CSR (CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY) PT. SEMEN BATURAJA (Persero) Tbk SEBAGAI UPAYA DALAM PEMBINAAN LINGKUNGAN DAN KEMITRAAN. *JIM : Journal Of International Management*, 1(01 May), 43–54. Retrieved from

[https://azramedia-  
indonesia.azramediaindonesia.com/index.php/JIM/article/view/270](https://azramedia-indonesia.azramediaindonesia.com/index.php/JIM/article/view/270)

Ursula U.R., Cris K., Rachmat P. (2022) LITERATURE REVIEW PWNGARUH GCG, CSR DAN UKURAN PERUSAHAAN TERHADAP KINERJA KEUANGAN PERUSAHAAN, Jurnal Jemsi Vol 3 No. 6, Juli 2022, 2686-4916.  
<https://doi.org/10.31933/jemsi.v3i6>