



**TANGGUNG JAWAB SOSIAL DALAM  
MEMPERTAHANKAN CITRA PERUSAHAAN PADA  
HOTEL BINTANG MULIA JEMBER**

*Corporate Social Responsibility Concerning Keeping The Image Of  
Enterprise At Bintang Mulia Hotel Jember*

**SKRIPSI**

Oleh

**Evi Dwi Isnanti  
NIM 100910202027**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI BISNIS  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER  
2014**



**TANGGUNG JAWAB SOSIAL DALAM  
MEMPERTAHANKAN CITRA PERUSAHAAN PADA  
HOTEL BINTANG MULIA JEMBER**

*Corporate Social Responsibility Concerning Keeping The Image Of  
Enterprise At Bintang Mulia Hotel Jember*

**SKRIPSI**

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat menyelesaikan Pendidikan strata satu (S1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis dan mencapai gelar Sarjana Administrasi Bisnis

oleh

**Evi Dwi Isnanti  
NIM 100910202027**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER  
2014**

## **PERSEMBAHAN**

Bismillahirrahmanirrahim, puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah dan inayahnya sampai detik-detik tertulisnya skripsi ini. Skripsi ini saya persembahkan untuk orang-orang tercinta yang selalu menyertai dengan do'a, semangat, motivasi, cinta, dan kasih sayang:

1. Kedua orang tua saya tercinta, Bapak Nuryadi dan Ibu Suhartatik yang senantiasa memberikan do'a dan selalu mencurahkan kasih sayang yang tulus, serta pengorbanan yang tidak terhitung selama hidup ananda, sehingga membuat ananda tumbuh menjadi orang yang tegar dan berusaha memahami arti kehidupan.
2. Suamiku tercinta Dedy Mahendra, yang senantiasa memberikan do'a, semangat, dan selalu mendukung untuk terselesaikannya skripsi ini.
3. Kakakku Eko Widianoro yang telah memberikan semangat demi terselesaikannya skripsi ini.
4. Guru-guruku mulai Sekolah Dasar sampai para seluruh dosen Perguruan Tinggi Universitas Jember.
5. Almamater yang saya banggakan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

## **MOTTO**

*Bertanggung jawab adalah sikap berani menanggung segala sesuatunya atas setiap kegiatan dan tugas yang diterima berikut hasilnya\**

---

\*PT. Kliring Berjangka Indonesia

## **PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Evi Dwi Isnanti

NIM : 100910202027

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “TANGGUNG JAWAB SOSIAL Dalam MEMPERTAHANKAN CITRA PERUSAHAAN PADA HOTEL BINTANG MULIA JEMBER” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi manapun dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebernarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 01 Oktober 2014

Yang menyatakan,

Evi Dwi Isnanti

NIM 100910202027



**Skripsi**

**TANGGUNG JAWAB SOSIAL DALAM  
MEMPERTAHANKAN CITRA PERUSAHAAN PADA  
HOTEL BINTANG MULIA JEMBER**

*Corporate Social Responsibility Concerning Keeping The Image Of  
Enterprise At Bintang Mulia Hotel Jember*

oleh

Evi Dwi Isnanti  
NIM 100910202027

Pembimbing

Dosen Pembimbing Utama : Drs. Poerwanto, MA  
Dosen Pembimbing Anggota : Dra. Sri Wahyuni, M. Si

## RINGKASAN

**Tanggung Jawab Sosial dalam Mempertahankan Citra Perusahaan Pada Hotel Bintang Mulia Jember;** Evi Dwi Isnanti, 100910202027: 2014: 96 Halaman, Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jember.

Tanggung Jawab sosial perusahaan merupakan bentuk tanggung jawab perusahaan kepada *stakeholder* maupun *shareholdernya* dalam menjalankan aktifitas bisnisnya. Tanggung jawab sosial perusahaan biasanya digunakan untuk meminimalisir dampak negatif dan memaksimalkan dampak positif kegiatan bisnis suatu perusahaan yang nantinya akan berdampak pada citra perusahaan di mata masyarakat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskriptifkan bentuk tanggung jawab sosial perusahaan pada Hotel Bintang Mulia Jember untuk mempertahankan citra perusahaan. Penelitian ini menggunakan paradigma kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan metode observasi dan metode wawancara mendalam dan tidak terstruktur dengan menggunakan analisis data reduksi data, penyajian, dan penarikan kesimpulan.

Sebagai perusahaan yang besar sudah seharusnya Hotel Bintang Mulia Jember peduli pada hak-hak karyawan, masyarakat, investor maupun konsumennya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskriptifkan bentuk tanggung jawab sosial perusahaan dalam mempertahankan citra perusahaan pada Hotel Bintang Mulia Jember. Tanggung jawab sosial pada Hotel Bintang Mulia Jember meliputi Hak-hak karyawan, Hak-hak konsumen, Hak-hak Masyarakat, Lingkungan, dan Pemerintah yang merupakan penghormatan terhadap hak-hak karyawan yang memperhatikan K3 Karyawan salah satunya dengan membangun fasilitas untuk karyawan di tempat kerja antara lain: kantin, SPTP, tempat peribadatan, perupahan karyawan serta penyediaan tempat singgah. Kesehatan dan keselamatan kerja



karyawan diwujudkan melalui program asuransi kesehatan dan keselamatan, gaji, pakaian seragam, dan promosi jabatan. Program Hak-hak pelanggan yaitu dengan memberikan pelayanan standard bintang (\*\*\*), fasilitas kamar, penanganan keluhan dan kesesuaian realita antara harga dan kualitas kamar yang ditawarkan. Lingkungan merupakan program Hotel untuk meminimalisir limbah yang dihasilkan dengan membangun unit pengolahan limbah. Hak-hak Masyarakat program sosial religi yang meliputi program sunatan massal, bhakti sosial, donasi/amal untuk anak-anak yatim, serta memberi kesempatan untuk memperoleh informasi bagi masyarakat. Yang terakhir ada program Pemerintah yaitu dengan membayar pajak secara rutin serta menaati peraturan serta hal-hal yang berkaitan dengan SDM.

Bentuk tanggung jawab sosial perusahaan Hotel merupakan inisiatif dari Hotel Bintang Mulia Jember. Bentuk kegiatan tanggung jawab sosial perusahaan pada Hotel ada yang bersifat jangka panjang maupun jangka pendek. Dampak positif dari kegiatan tanggung jawab sosial perusahaan pada Hotel Bintang Mulia bisa dilihat dari citra positif Hotel yang terbentuk di masyarakat yang akhirnya membentuk loyalitas konsumen. Hal ini dibuktikan dengan meningkatnya kunjungan konsumen pada Hotel Bintang Mulia jember. Program tanggung jawab sosial di Hotel Bintang Mulia Jember telah mencakup sarannya. Namun ada beberapa hal yang kurang dimaknai dari program tanggung jawab sosial tersebut yaitu kurangnya program yang bersifat berkelanjutan untuk pembangunan masyarakat masih sangat sedikit sekali.

## **PRAKATA**

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan yang Maha Esa karena berkat rahmat dan hidayahNya peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Tanggung Jawab Sosial dalam Mempertahankan Citra Perusahaan Pada Hotel Bintang Mulia Jember”. Skripsi ini diajukan dalam rangka menyelesaikan pendidikan strata satu (S1), program studi ilmu administrasi bisnis Universitas Jember.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam menyusun skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan dukungan berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
2. Dr. Sasongko, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
3. Drs. Suhartono, MP selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik serta Dosen Pembimbing Akademik yang memberikan arahan dan bimbingan selama penulis belajar di bangku kuliah.
4. Drs. Poerwanto, MA selaku Dosen Pembimbing Utama yang dengan ikhlas meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, saran, kritikan, motivasi dan arahan dengan penuh kesabaran dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Dra. Sri Wahyuni, M. Si Selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan pikirannya untuk memberikan bimbingan, saran, kritik, motivasi dan pengarahan dalam menyelesaikan skripsi ini.

6. Seluruh dosen dan staf pengajar serta karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember atas ilmu dan bantuan yang diberikan selama ini.
7. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Besar harapan penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat.

Jember, 01 Oktober 2014

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN PEMBIMBINGAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>RINGKASAN</b> .....	<b>viii</b>
<b>PRAKATA</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b>	
<b>1.1 Latar Belakang</b> .....	<b>1</b>
<b>1.2 Perumusan Masalah</b> .....	<b>13</b>
<b>1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian</b> .....	<b>13</b>
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	13
1.3.2 Manfaat Penelitian .....	13
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA</b>	
<b>2.1 Perilaku organisasi</b> .....	<b>15</b>
2.1.1 Organisasi Perusahaan .....	15
2.1.2 Pengertian Perilaku Organisasi.....	15
<b>2.2 Tanggung Jawab Sosial Perusahaan</b> .....	<b>23</b>
2.2.1 Pengertian Tanggung Jawab Sosial .....	23
2.2.2 Ruang Lingkup Tanggung Jawab Sosial Perusahaan .....	25
2.2.3 Sasaran Tanggung Jawab Sosial Perusahaan .....	26
2.2.4 Implementasi Tanggung Jawab Sosial Perusahaan .....	27
<b>2.3 Citra Perusahaan</b> .....	<b>29</b>
2.3.1 Pengertian Citra Perusahaan .....	29

2.3.2	Proses Pembentukan Citra .....	32
2.3.3	Hubungan Tanggung Jawab Sosial Perusahaan dengan Citra Perusahaan.....	33
<b>2.4</b>	<b>Tinjauan Peneliti Terdahulu .....</b>	<b>35</b>
<b>BAB 3.</b>	<b>METODE PENELITIAN</b>	
3.1	Tipe Penelitian .....	37
3.2	Tahap Persiapan .....	38
3.3	Tahap Pengumpulan Data .....	42
3.4	Tahap Analisis Data .....	43
<b>BAB 4.</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
<b>4.1</b>	<b>Gambaran Umum perusahaan .....</b>	<b>49</b>
4.1.1	Sejarah Perusahaan .....	49
4.1.2	Struktur Organisasi.....	52
4.1.3	Visi dan misi .....	55
<b>4.2</b>	<b>Hasil Penelitian .....</b>	<b>56</b>
4.2.1	Peraturan Pemerintah dalam Pelaksanaan Tanggung Jawab Sosial Hotel Bintang Mulia .....	57
4.2.2	Hak-hak Karyawan Hotel Bintang Mulia Jember.....	60
4.4.3	Hak-hak konsumen Hotel Bintang Mulia Jember.....	62
4.4.4	Hak-hak Masyarakat Hotel Bintang Mulia Jember .....	71
4.4.5	Lingkungan Hotel Bintang Mulia Jember .....	72
<b>4.3</b>	<b>Interpretasi .....</b>	<b>75</b>
<b>BAB 5.</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1	Kesimpulan .....	79
5.2	Saran .....	79
	<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
	<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Hotel Bintang Tiga .....	7
1.2 Data Penjualan Kamar Hotel .....	7
1.3 Penjualan Gedung Hotel Bintang Mulia Jember.....	8
1.4 Kegiatan Tanggung Jawab Sosial Hotel Bintang Mulia Jember.....	9
2.1 Bentuk inisiatif sosial perusahaan .....	28
3.1 Matriks Konseptual .....	45
3.2 Matriks Deskriptif tertata .....	45
3.3 Matriks dinamika situs .....	45
4.1 Matriks Konseptual Hotel Bintang Mulia Jember.....	74
4.2 Program Tanggung Jawab Sosial Hotel Bintang Mulia Jember.....	74
4.3 Matrik Dinamika Situs Hotel Bintang Mulia Jember .....	77

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.3 Hubungan Budaya, Tanggung Jawab Sosial dan Citra.....	34
3.4 Kerangka analisis Analisis Tanggung Jawab Sosial Perusahaan .....	46
4.1.2 Struktur Organisasi .....	52

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Pedoman Wawancara Informan Kunci .....	80
Lampiran 2. Pedoman Wawancara Informan Tambahan .....	81
Lampiran 3. Transkrip Wawancara Informan Kunci .....	82
Lampiran 4. Transkrip Wawancara Informan Kunci .....	84
Lampiran 5. Transkrip Wawancara Informan Kunci .....	86
Lampiran 6. Transkrip Wawancara Informan Tambahan .....	88
Lampiran 7. Transkrip Wawancara Informan Tambahan .....	89
Lampiran 8. Transkrip Wawancara Informan Tambahan .....	90
Lampiran 9. Surat Keterangan.....	91
Lampiran 10. Foto-foto Dokumentasi Penelitian .....	93