**ANALISIS IMPLEMENTASI PROGRAM CSR *(CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY)* DIVISI *HUMAN RESOURCES MANAGEMENT* YELLOW STAR HOTEL GEJAYAN YOGYAKARTA DALAM MEMPERTAHANKAN CITRA**

**ANALYZE IMPLEMENTATION OF CSR (CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY) DIVISION OF HUMAN RESOURCES MANAGEMENT YELLOW STAR HOTEL EJAYAN YOGYAKARTA IN MAINTAINING IMAGE**

Grizelda Audrey Faschalia

Ilmu Komunikasi dan Multimedia

Email : faschalia@gmail.com

# **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengekspolarsi bagaimana Analisis Implementasi Program CSR Divisi *Human Resources Management* Yellow Star Hotel Gejayan Yogyakarta Dalam mempertahankan Citra. Berdasarkan hasil penelitian dengan memfokuskan lima indikator utama dari Program CSR, yaitu *cause promotion, cause related marketing, corporate philanthropy, community volunteering,* dan *socially responsible business practice (community development).* Melalui pendekatan kualitatif dengan menggunakan metode wawancara dan observasi, studi ini mengungkapkan bahwa Yellow Star Hotel Gejayan Yogyakarta mengimplementasikan Program CSR dengan strategis dan komperhensif. Program *cause promotion* hotel ini mengalokasikan sumber daya dan berkomunikasi secara terbuka dengan masyarakat. *Cause related marketing* melibatkan alokasi dana rutin untuk berbagai kegiatan CSR hotel. *Corporate philanthropy* memberikan kontribusi secara signifikan melalui berbagai kegiatan seperti sumbangan kepada panti asuhan dan kegiatan lingkungan seperti fogging dan sumbangan hewan qurban. *Community volunteering* tidak hanya melibatkan karyawan secara sukarela tetapi juga menetapkan kemitraan yang berkelanjutan untuk memastikan dampak positif yang berkesinambungan. *Socially responsible business practice (community development)* berfokus pada pengembangan komunitas dan kesejahteraan lingkungan hidup, dengan bekerjasama Panti Asuhan Buah Hati. Dengan melakukan pengukuran dampak sosial secara terstruktur, Yellow Star Hotel Gejayan Yogyakarta tidak hanya memperkuat citra positifnya tetapi juga memastikan bahwa kontribusinya nyata dalam meningkatkan kondisi sosial dalam masyarakat. Penelitian ini menggarisbawahi pentingnya tanggung jawab sosial perusahaan sebagai komitmen yang berkelanjutan untuk kesejahteraan komunitas dan lingkungan.

**Kata Kunci: *Corporate Social Responsibility, Human Resources Management*, Citra Perusahaan**

# ***ABSTARCT***

*This research aims to explore how the Analysis of CSR Implementation in the Human Resources Management Division of Yellow Star Hotel Gejayan Yogyakarta Maintains its Image. Based on the research findings focusing on five key indicators of CSR programs—cause promotion, cause related marketing, corporate philanthropy, community volunteering, and socially responsible business practice (community development)—this study employs a qualitative approach using interview and observation methods.The study reveals that Yellow Star Hotel Gejayan Yogyakarta strategically and comprehensively implements its CSR program. The cause promotion program allocates resources and communicates openly with the community. Cause related marketing involves regular allocation of funds for various CSR activities at the hotel. Corporate philanthropy makes significant contributions through activities such as donations to orphanages and environmental initiatives like fogging and qurban animal donations. Community volunteering engages not only voluntary participation from employees but also establishes sustainable partnerships to ensure continuous positive impact. Socially responsible business practices (community development) focus on community development and environmental welfare, collaborating with Panti Asuhan Buah Hati. Through structured social impact measurements, Yellow Star Hotel Gejayan Yogyakarta not only strengthens its positive image but also ensures its contributions effectively enhance social conditions within the community. This research underscores the importance of corporate social responsibility as a commitment to sustainable community and environmental welfare.*

***Keywords: Corporate Social Responsibility, Human Resources Management, Corporate Image***

**PENDAHULUAN**

Berfokus pada fenomena yang terjadi, penelitian ini dilatarbelakangi oleh popularitas Yogyakarta sebagai destinasi wisata utama, yang mendorong banyaknya pembangunan hotel dan penginapan di kota tersebut. Berdasarkan data dari tripadvisor.co.id, Yellow Star Hotel Gejayan tidak termasuk ke dalam daftar 10 hotel terbaik di Yogyakarta. Hal ini juga mencerminkan tingkat persaingan yang ketat di industri perhotelan kota tersebut, dimana mendapatkan posisi yang baik di peringkat hotel merupakan tantangan yang signifikan bagi para pemain industri ini. Suatu perusahaan atau instansi harus memiliki strategi untuk mempertahankan citra baiknya, dengan itu penelitian ini akan berfokus pada analisis implementasi program CSR *(corporate social responsibility)* divisi *human resources management* dalam mempertahankan citra.

Dalam industri perhotelan yang kompetitif, menjaga citra yang baik sangat penting untuk menarik pelanggan dan mempertahankan reputasi yang baik di mata publik. Melalui upaya yang dilakukan oleh divisi *human resources management* dalam hal manajemen karyawan, pelatihan, kebijakan internal, dan interaksi dengan masyarakat, serta melalui program CSR. Yellow Star Hotel Gejayan Yogyakarta memiliki tujuan untuk dikenal sebagai hotel yang memberikan pelayanan baik untuk para pelanggan dengan menerapkan “senyum, salam, sapa”. Sehingga hal tersebut dapat membentuk citra baik untuk hotel dengan pelayanan yang ramah.

Yellow Star Hotel Gejayan Yogyakarta merupakan salah satu jasa perhotelan yang memiliki fasilitas pelayanan kamar, makan dan minum, menyediakan ruang meeting, serta merupakan salah satu hotel berklasifikasi bintang 3 dimana pada setiap tahunnya akan selalu mengadakan program-program CSR untuk memberikan tanggung jawab sosial perusahaan dengan mempertimbangkan dampak terhadap lingkungan dan masyarakat. Seperti melakukan kegiatan-kegiatan sosial, yakni memberikan bantuan sosial kepada panti asuhan, mengadakan program donor darah bersama dengan PMI, dan fogging yang dilakukan pada sekitaran hotel.

Program CSR mencakup berbagai kegiatan seperti dalam hal pengelolaan lingkungan, kontribusi masyarakat lokal, pemberdayaan ekonomi, dan dukungan pendidikan, serta kesehatan masyarakat. Tujuannya untuk memberikan manfaat positif bagi masyarakat, lingkungan sekitar perusahaan, serta untuk meningkatkan citra positif dari perusahaan.

Salah satu program CSR yang rutin dilakukan oleh Yellow Star Hotel adalah memberikan sumbangan kepada panti asuhan, dan berbagi bersama dengan anak yatim piatu. Dalam hal ini Yellow Star hotel akan bekerjasama dengan beberapa mitra yang berhubungan dengan hal tersebut, seperti yang telah dijalankan sebelumnya.

Yellow Star Hotel merupakan salah satu hotel bintang 3 yang sering kali melakukan program CSR dan aware terhadap fenomena-fenomena sosial yang terjadi. Berangkat dari maraknya kasus peningkatan wabah DBD Yellow Star Hotel Gejayan Yogyakarta melakukan program CSR fogging yang merupakan metode pengendalian vektor sering digunakan untuk membasmi nyamuk termasuk penyebab demam berdarah.

Program CSR fogging sendiri memiliki pro dan kontra, dimana ada kekhawatiran terhadap dampak kesehatan dari paparan pendek dan panjang terhadap pestisida yang digunakan baik terhadap manusia maupun hewan peliharaan. Sedangkan fogging merupakan cara tercepat yang dilakukan untuk mencegah penyebaran penyakit menular yang disebabkan oleh nyamuk sehingga hal tersebut dapat mengurangi jumlah kasus yang terjadi. Kegiatan fogging juga memiliki manfaat baik dalam situasi-situasi tertentu tetapi juga memerlukan pertimbangan yang matang terhadap resiko dan dampak kesehatan dan lingkungan. Hal ini juga merupakan implementasi dari *community development* dimana perusahaan mendukung kegiatan sosial dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan lingkungan hidup.

Yellow Star seringkali melakukan kegiatan sosial yang melibatkan beberapa instansi atau komunitas dalam melaksanakan program CSR. Terdapat beberapa mitra yang digandeng seperti Himpunan Humas Hotel Yogyakarta, Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia Yogyakarta, PMI, serta masih banyak lagi mitra yang digandeng sesuai dengan kegiatan yang mereka lakukan. Seperti yang telah diketahui bahwa Yellow Star Hotel tidak memiliki praktisi Public Relations, sehingga program CSR pada hotel dilakukan oleh divisi *Human Resources Management.*

Pengembangan dan pengelolaan sumber daya manusia sangat dibutuhkan untuk membantu suatu instansi dalam mencapai atau memperoleh tujuannya. Pengembangan sumber daya manusia pada dasarnya adalah usaha untuk memberdayakan individu dengan pengetahuan, keterampilan, serta sikap agar mereka mampu menjalankan tugas dan tanggung jawab sebagai anggota organisasi atau karyawan dengan keyakinan diri yang lebih tinggi dalam menghadapi tantangan yang muncul.

Divisi *human resources* merupakan departemen atau bagian dalam sebuah organisasi yang memiliki tanggung jawab terhadap manajemen sumber daya manusia. Tugas utama divisi *human resources* adalah merencanakan, mengelola, dan mengembangkan kebijakan, serta program terkait dengan karyawan, mulai dari perekrutan, pengembangan, penggajian, manajemen kinerja, hingga manajemen hubungan kerja. *Human resources* merupakan pengelolaan sumber daya manusia sehingga berkaitan dengan *public relations*. *Public relations* dapat diartikan sebagai hubungan antar publik. *Public relations* merupakan praktik komunikasi strategis yang bertujuan untuk membangun dan memelihara hubungan yang baik antara organisasi dengan publik termasuk konsumen, karyawan, investor, media, dan masyarakat. Menurut Frank Jefkins humas adalah segala hal yang merangkum keseluruhan komunikasi terencana, baik ke dalam maupun ke luar antara suatu organisasi dengan semua pihak yang terlibat dalam mencapai tujuan tertentu berdasarkan pada pemahaman bersama. Pada prinsipnya fungsi humas selalu terkait dengan upaya membangun pemahaman melalui informasi dan tindakan, dengan harapan bahwa hal tersebut akan menghasilkan perubahan yang menguntungkan.

**PERMASALAHAN DAN TUJUAN**

Masalah yang menjadi fokus penelitian ini adalah bagaimana analisis implementasi program CSR *(corporate social responsibility)* divisi *human resources management* Yellow Star Hotel Gejayan Yogyakarta dalam mempertahankan citra.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui analisis implementasi program CSR *(corporate social responsibility)* divisi *human resources management* Yellow Star Hotel Gejayan Yogyakarta dalam mempertahankan citra.

**KERANGKA TEORI**

1. *Public Relations*

*Public relations* merupakan bagian manajemen yang bertujuan untuk mencapai target tertentu yang sebelumnya harus mempunyai program kerja yang jelas dan rinci, mencari fakta, merencanakan, mengkomunikasikan, hingga mengevaluasi hasil-hasil yang telah dicapainya.

b.*Corporate Social Responsibility* (CSR)

*Corporate social responsibility* dapat diartikan sebagai tanggung jawab sosial sebuah organisasi terhadpa public. Menurut Nor Hadi, CSR adalah komitmen perusahaan dalam berkontribusi membangun perekonomian organiasi yang diimbangi kegiatan etis yang dapat meningkatkan kualitas hidup dari pekerja beserta keluargaanya supaya setaraf dengan komunitas local dan masyarakat secara luas.CSR adalah sebuah tanggung jawab untuk meningkatkan kesejahteraan komunitas melalui tindakan bebas untuk menentukkan praktek bisnis dan kontribusi sumber daya perusahaan. Menurut Kotler dan Lee (2006), terdapat lima program yang mendukung CSR, yaitu:

1. *Cause Promotion*

Perusahaan mengalokasikan dana atau sumber daya lainnya yang dimiliki untuk meningkatkan kesadaran Masyarakat terhadap masalah sosial tertentu atau untuk mendukung penggalangan dana, partisipasi Masyarakat, atau perekrutan sukarelawan untuk kegiatan tertentu.

1. *Cause Related Marketing*

Perusahaan berkomitmen untuk menyumbangkan sebagian dari pendapatannya untuk kegiatan sosial, yang didasarkan pada persentase penjualan produk tertentu, untuk periode waktu tertentu, dan untuk aktivitas dermawan tertentu.

1. *Corporate Philanthropy*

Perusahaan memberikan kontribusi langsung dalam bentuk derma kepada segmen Masyarakat tertentu. Sumbangan tersebut pada umumnnya berupada pemberian uang tunai, paket bantuan, atau layanan gratis.

1. *Community Volunteering*

Perusahaan mendukung dan mendorong karyawan, pemegang waralaba, atau mitra ritel untuk menyisihkan waktu mereka secara sukarela untuk membantu organisasi Masyarakat lokal atau Lembaga yang menjadi bagian dari program Perusahaan.

1. *Socially Responsible Business Practice (Community Development)*

Perusahaan menjalankan aktivitas bisnis di luar kewajiban hukum serta melakukan investasi yang mendukung kegiatan sosial dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan komuniktas dan menjaga lingkungan hidup.

c. *Human resource management* (HRM)

*Human resource management* (HRM) merupakan praktik pengelolaan tenaga kerja suatu perusahaan untuk mendapatkan keunggulan dalam mencapai target bisnis perusahaan. Terdapat enam fungsi HRM, yakni pengembangan, evaluasi kinerja, kompensasi, hubungan karyawan dengan

d. Citra Perusahaan

Citra merupakan persepsi atau gambaran yang dimiliki oleh masyarakat terhadap suatu perusahaan, organisasi, atau lembaga. Kesan yang dibentuk secara sengaja mengenai suatu objek, individu, atau entitas organiasi. Citra adalah kesan seseorang atau individu tentang sesuatu yang muncul sebagai hasil dari pengetahuan dan pengalamannya. Citra merupakan impresi atau pandangan seseorang atau individu terhadap sesuatu yang muncul dari pengetahuan dan pengalaman yang dimilikinya. Merupakan hasil dari pengetahuan dan pemahaman individu terhadap fakta-fakta atau realitas yang ada.

**Hasil dan Pembahasan**

Program CSR *(Corporate Social Responsibility)* perusahaan dilakukan dengan tujuan untuk meningkatkan legitimasi masyarakat terhadap perusahaan. Beberapa program CSR yang dilakukan oleh Yellow Star Hotel, yakni sumbangan dana/bantuan sosial terhadap beberapa panti asuhan, panti jompo, melaksanakan kegiatan penanaman pohon dan melakukan fogging pada sekitaran hotel dalam hal menjaga lingkungan, melakukan kegiatan donor darah. Program CSR oleh Yellow Star hotel juga bekerjasama dengan beberapa mitra sesuai degan program yang dilakukan, yakni PMI dalam melaksanakan donor darah, penanaman pohon bersama dengan Dinas Lingkungan Hidup Yogyakarta, sumbangan dana bersama dengan H3 (Himpunan Humas Hotel Yogyakarta), serta Fogging bersama dengan vendor.

### a. *Cause Promotion*

Pada saat Perusahaan akan menentukan sumber daya terhadap masalah sosial ada beberapa hal yang perlu diperhatikan seperti menentukkan tujuan yang ingin dicapai serta menentukan apa yang harus dilakukan. Yellow Star Hotel menentukkan sumber daya berdasarkan dari program CSR yang mereka laksanakan. Sebagaimana yang telah dikatakan oleh Egar Hartono sebagai *Human Resources Manager* Yellow Star Hotel.

*“Untuk sumber daya ada dua, yakni sumber daya internal dan sumber daya eksternal. Maksudnya untuk sumber daya internal dalam program CSR kita tetap membutuhkan sumber daya eksternal, contohnya seperti program terbaru yakni penanaman pohon di Tebing Breksi kita tidak bisa menggunakan sumber daya internal saja tetapi juga membutuhkan sumber daya eksternal juga. Sumber daya eksternal berkaitan dengan vendor dan juga penyelenggara” (Egar Hartono, 14 Juni 2024, Yellow Star)*

Berdasarkan hasil wawancara, perusahaan menentukkan sumber daya dalam setiap program CSR yang dilakukan dengan melihat kegiatan apa yang akan dilakukan, seperti halnya dalam penanaman pohon bekerjasama dengan Dinas Lingkungan Hidup yang bertugas dan bertanggung jawab dalam menjaga keseimbangan lingkungan hidup, Donor Darah bekerjasama dengan PMI, Fogging bekerjasama dengan vendor fogging, sumbangan dana kepada panti asuhan bekerjasama dengan Organisasi H3 (Himpunan Humas Hotel Yogyakarta), pemberian hewan qurban kepada Masjid sekitaran hotel. Yellow Star Hotel Gejayan Yogyakarta memiliki sumber daya internal dan sumber daya eksternal. Sumber daya internal merupakan karyawan internal hotel, sedangkan sumber daya eksternal merupakan mitra yang bekerjasama dalam melaksanakan program CSR hotel. Yellow Star memberikan alokasi dana dalam seluruh program CSR yang dijalankan. Hal tersebut juga membuktikan bahwa Yellow Star Hotel dapat melihat peluang yang akan mereka lakukan dalam hal menjaga lingkungan.

Suatu perusahaan sudah seharusnya memiliki cara dalam berkomunikasi dengan masyarakat sekitar. Sehingga penulis ingin mengetahui bagaimana perusahaan mengkomunikasikan kepada Masyarakat sekitar untuk ikut serta berpartisipasi dalam program CSR Yellow Star Hotel. Sebagaimana yang telah dikatakan oleh Karina sebagai *Human Resources Officier* Yellow Star Hotel.

*"Seperti memberikan undangan, meminta ijin, memblast via whatsapp dengan flayer yang kita bikin dan desain. Kita juga memberikan undangan khusus kepada pimpinan perangkat desa. Seperti Padukuhan, RW, RT. Kita juga dari hotel juga turut serta ke dalam rapat RT/RW setiap bulan, jadi kita juga menyampaikan ada program-program yang akan diselenggarakan dan Alhamdulillah semua support kecuali fogging, karena takut hewan peliharaan mati jadi tidak bisa dilakukan terlalu sering. Tapi kita juga sudah make sure bahwa penggunaan chemical vendor aman." (Karina 17 Juni 2024, Whatsapp)*

Berdasarkan hasil wawancara, perusahaan juga melakukan komunikasi dengan masyarakat sekitar untuk turut serta dalam program-program CSR perusahaan. Maka dari itu perusahaan juga turut serta dalam rapat bulanan yang dilakukan oleh RT/RW setempat, sehingga program yang mereka lakukan dapat disampaikan pada rapat tersebut. Tidak hanya komunikasi secara langsung saja, perusahaan juga memberikan beberapa undangan kepada mitra serta masyarakat untuk dapat terlibat.

### b. *Cause Related Marketing*

Pada saat Perusahaan berkomitmen untuk menyumbangkan sebagian pendapatannya untuk kegiatan sosial tertentu atau untuk aktivitas dermawan tertentu. Yellow Star Hotel setiap bulannya memberikan 5% dananya yang nantinya akan digunakan untuk program-program Perusahaan. Sebagaimana yang telah dikatakan oleh Egar Hartono sebagai *Human Resources Manager* Yellow Star Hotel.Hotel

*“Untuk dana setiap bulannya dialokasikan senilai 5% untuk program SSA (Social Sport Activity) didalam SSA mengandung dana CSR, pengembangan, dan lain sebagainya. Dimana dalam 5% tersebut akan dibagikan ke dalam kegiatan sport, social (termasuk ke dalam program CSR), momen-momen keagamaan, seperti sumbangan-sumbangan. Pembagian juga tidak ada spesifikasinya, sehingga dana tersebut digunakan sesuai dengan kebutuhan program”(Egar Harotono, 14 Juni 2024, Yellow Star)*

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Egar Hartono sebagai narasumber, didapatkan hasil yang menunjukkan bahwa dalam menentukan jumlah dana yang akan disumbangkan. Yellow Star Hotel sendiri telah sepakat dalam hal menyisihkan 5% hasil pendapatan untuk program SSA hotel. Dimana dana tersebut dapat digunakan pada program-program hotel salah satunya program CSR yang dilaksanakan oleh Yellow Star.

Suatu perusahaan tentu saja memiliki program CSR yang dilakukan secara berkelanjutan, sehingga penulis ingin mengetahui bagaimana perusahaan dapat memastikan bahwa program yang telah mereka jalankan akan terus berlanjut. Sebagaimana yang telah dikatakan oleh Egar Hartono sebagai *Human Resources Manager* Yellow Star Hotel.

*"Kalau misalkan berkelanjutan, karena memang setiap tahun dan dana sudah disiapkan dan kebetulan bertepatan dari perayaan ulang tahun, jadi setiap bulan desenmber. Jadi antara bulan november-desember CSR disitu, itu rutin dan memang dilakukan sebagai bagian dari program human resource under company, program rutin yang selalu dilakukan oleh Yellow Star Hotel sendiri seperti donor darah serta memberikan sumbangan hewan qurban* *"( Egar Hartono, 14 Juni 2024, Yellow Star)*

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan narasumber, didapatkan hasil yang menunjukkan bahwa program CSR yang dilakukan oleh Yellow Star Hotel memang berkelanjutan setiap tahunnya serta bertepatan dengan hari ulang tahun Yellow Star Hotel. Maka dari itu program CSR Yellow Star Hotel akan terus berkelanjutan.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan, program CSR Yellow Star Hotel dilakukan sesuai dengan yang telah disebutkan oleh narasumber bahwa terdapat beberapa kegiatan yang dilakukan secara terus menerus dikarenakan setiap satu tahun sekali dilakukan perayaan ulang tahun.

### c. *Corporate Philanthropy*

Pada saat Perusahaan memberikan kontribusi secara langsung kepada segmen Masyarakat. Sumbangan tersebut pada umumnya berupa pemberian uang tunai, paket bantuan, atau layanan gratis. Pemberian uang tunai dan paket bantuan yang dilakukan oleh Yellow Star Hotel yakni memberikan sumbangan uang tunai serta paket bantuan kepada panti asuhan sesuai dengan kebutuhan/permintaan dari panti asuhan anak-anak Rumah Buah Hati. Yellow Star Hotel memberikan layanan gratis seperti menyelenggarakan kegiatan donor darah, dimana darah yang didonorkan dapat digunakan untuk transfusi pada pasien yang membutuhkan. Yellow Star Hotel juga memberikan kontribusi secara langsung dengan memberikan sumbangan hewan qurban kepada Masjid sekitaran hotel. Sebagaimana yang telah dikatakan oleh Egar Hartono sebagai *Human Resources Manager* Yellow Star Hotel.

*“Yellow Star Hotel punya program kerjasama yang mungkin bisa dibilang termasuk ke dalam program CSR tetapi masuk ke dalam spiritual company, jadi maksudnya sumbangan kepada lingkungan sekitar, contohnya seperti sumbangan qurban dengan memberikan hewan qurban bisa dibilang termasuk ke dalam sedekah qurban atas nama Yellow Star Hotel PT Putra Tunggal Mandiri Makmur kepada Masjid sekitaran hotel”(Karina, 17 Juni 2024, Whatsapp)*

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan narasumber perusahaan menentukkan segmentasi masyarakat dalam memberikan sumbangan. Yellow Star Hotel melakukan observasi dengan melihat apa saja fenomena-fenomena yang terjadi disekitar, seperti pada saat perayaan Idul Adha, Yellow Star Hotel memberikan sumbangan berupa hewan qurban. Hal ini juga termasuk ke dalam program CSR perusahaan.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan, didapatkan bahwa Yellow Star Hotel tidak hanya berfokus pada masalah sosial saja, tetapi Yellow Star Hotel juga melihat fenomena-fenomena yang terjadi, seperti ketika memberikan sumbangan perusahaan tidak hanya memberikan kepada panti asuhan maupun panti jompo saja, tetapi juga mereka memberikan sumbangan berdasarkan dengan fenomena yang terjadi.

### d. *Community Volunteering*

Pada saat perusahaan ingin menentukkan mitra dari program CSR untuk menjadi bagian dari pelaksanaan program CSR perusahaan. Yellow Star Hotel akan menentukkan mitra yang berhubungan dengan masalah sosial yang ada. Dalam hal ini juga perusahaan dapat membangun atau memperkuat hubungan dengan beberapa mitra, seperti organisasi non-profit, dan pemerintah lokal/daerah. Sebagaimana yang telah dikatakan oleh Egar Hartono sebagai *Human Resources Manager* Yellow Star Hotel.

*“Untuk menentukkan mitra dalam program CSR, kita juga melihat dari fenomena-fenomena yang ada dari sosial media dengan melihat adanya Perusahaan lain melakukan penanaman pohon, kita juga mau melakukan hal tersebut dan berpartisipasi dalam penanaman pohon. Kita mencari informasi tentang pihak DLH mana yang menjadi rekomendasi CSR penanaman pohon, dan dari situ kita juga dapat melihat langsung ke tempatnya atau menghubungi pihak DLH tersebut atau bisa juga seperti kemaren ada vendor fogging saya ngomong kepada vendor tersebut mampukah untuk memfogging area hotel, karena dia biasanya melakukan fogging untuk hotel ini jadi dia pasti bisa untuk memfogging area lainnya. Jadi kita bisa melihat fenomena ini secara langsung atau dari sosial media”(Egar Hartono, 14 Juni 2024, Yellow Star)*

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber, ditemukan bahwa dalam penentuan mitra untuk bekerjasama dalam program CSR yang dilakukan oleh Yellow Star Hotel, ditentukan dari kegiatan atau program apa yang akan mereka lakukan, setelahnya baru mitra akan ditentukan sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya. Program CSR oleh Yellow Star hotel juga bekerjasama dengan beberapa mitra sesuai degan program yang dilakukan, yakni PMI dalam melaksanakan donor darah, penanaman pohon bersama dengan Dinas Lingkungan Hidup Yogyakarta, sumbangan dana bersama dengan H3 (Himpunan Humas Hotel Yogyakarta), serta Fogging bersama dengan vendor.

Pelaksanaan program CSR suatu perusahaan tentu saja perlu didukung oleh seluruh staff atau karyawan perusahaan tersebut. Sehingga perusahaan harus mengambil tindakan agar seluruh karyawan dapat berpartisipasi dalam program CSR yang perusahaan laksanakan. Sebagaimana yang telah dikatakan oleh Egar Hartono sebagai *Human Resources Manager* Yellow Star Hotel.

*“Karena itu memang sudah kegiatan rutin tahunan, mereka sudah auto jadi mereka memang di bulan november-desember dari bulan oktoberpun. Jadi sebenarnya Program-program CSR itu memiliki serangkaian cerita, karena di bulan september oktober kita menyusun yang namanya budget, jadi budget revenew, exspense revenew, sama action plan. Jadi disela-sela meeting, HR akan menyampaikan untuk november-desember kita akan bikin CSR ini jangan sampai lupa, mohon partisipasi untuk semua departemen. Kalau untuk CSR donor darah mereka sudah paham sekali, jadi ketika informasi sudah dikeluarkan maka mereka sudah paham dan turut serta dalam menyebarkan informasi"(Egar Hartono, 14 Juni 2024, Yellow Star)*

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, untuk mendorong karyawan turut serta dalam kegiatan CSR perusahaan. Sebenarnya hal ini juga sudah diterapkan kepada para karyawan bahwa semua program atau kegiatan yang akan dilaksanakan, sudah seharusnya para karyawan mengambil bagian dalam hal ini atau berkontribusi dalam menjalankan program CSR hotel. Maka dari itu dijelaskan juga oleh narasumber bahwa para head of division atau kepala divisi setiap departemen harus selalu memberitahu dan memperingatkan para karyawannya agar turut serta dalam kegiatan.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan, para karyawan Yellow Star Hotel turut berpartisipasi dalam kegiatan hotel, sehingga kegiatan yang dilakukan oleh Yellow Star Hotel dapat terlaksana dan berjalan dengan baik.

### e. *Socially Responsible Business Practice (Community Development)*

Pada saat perusahaan melakukan aktivitas bisnis dalam mendukung kegiatan sosial dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan komunitas dan menjaga lingkungan hidup. Sehingga yang menjadi fokus utama perusahaan dalam melaksanakan program CSR, yakni masalah sosial yang terjadi. Sebagaimana yang telah dikatakan oleh Egar Hartono sebagai *Human Resources Manager* Yellow Star Hotel.

*"Yang menjadi fokus utama perusahaan dalam program CSR, seperti yang sudah dijelaskan juga bahwa kondisi lingkungan menjadi salah satu faktor, maka dari itu fenomena-fenomena yang terjadi di sekitar seperti memfogging untuk mencegah berbagai penyakit seperti penyakit DBD atau penyakit yang disebarkan oleh nyamuk dan serangga, seperti juga sebenarnya bukan masalah sosial, ini termasuk ke dalam sedekah keagamaan, dengan menyumbangkan hewan qurban"(Egar Hartono, 14 Juni 2024, Yellow Star)*

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan narasumber. Didapatkan hasil bahwa dalam menentukkan masalah sosial yang menjadi fokus utama perusahaan sebenarnya dengan melihat fenomena yang terjadi melalui media sosial. Yellow Star Hotel memiliki keinginan untuk melakukan kegiatan penanaman pohon berdasarkan dengan fenomena yang terjadi, yakni dimana ketika melihat bahwa terdapat salah satu hotel yang melakukan kegiatan penanaman pohon, Yellow Star juga ingin melakukannya.

Berdasarkan hasil observasi didapatkan bahwa fokus utama masalah sosial yang Yellow Star Hotel lihat sebagai program CSR, sama seperti apa yang mereka lakukan, yakni memberikan sumbangan kepada panti asuhan, memberikan sumbangan hewan qurban pada saat hari raya, melakukan penanaman pohon, melaksanakan donor darah, serta melakukan fogging pada sekitaran hotel.

Yellow Star Hotel memastikan bahwa aktivitas yang mereka lakukan dalam hal tanggung jawab sosial dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Perusahaan memastikan bahwa memberikan dukungan pada kegiatan sosial dapat berkontribusi dalam meningkatkan kesejahteraan komunitas dan menjaga lingkungan hidup. Sebagaimana yang telah dikatakan oleh Karina sebagai *Human Resources Officier* Yellow Star Hotel.

*"Kita sendiri, memastikan hal tersebut dengan melihat dari program yang kita jalankan memiliki tujuan yang jelas, sama seperti ketika kita memberikan sumbangan dana kepada panti asuhan, tentu saja itu sudah menjadi hal yang sangat jelas, dengan memberikan sumbangan kita dapat berkontribusi dalam kesejahteraan mereka, walaupun memang nominal yang diberikan tidak sebesar itu, tetapi hal itu juga dapat memberikan dampak bagi mereka yang membutuhkan. Bisa kita lihat juga kerjasama dengan mitra seperti PMI yang akan selalu dilaksakan setiap tahunnya"(Karina, 17 Juni 2024, Whatsapp)*

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan untuk mengetahui bagaimana perusahaan memastikan bahwa kegiatan yang dilakukan dapat berkontribusi dalam meningkatkan kesejahteraan komunitas dan menjaga lingkungan hidup, yakni dengan memastikan bahwa pihak yang akan menerima sumbangan dana yang diberikan benar-benar akan menggunakan dana tersebut sesuai dengan kebutuhan. Sama seperti ketika memberikan sumbangan hewan qurban, tujuannya sudah sangat jelas dan sumbangan tersebut mengatasnamakan perusahaan.

**KESIMPULAN**

Pada hasil penelitian yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya dengan masalah yang ada, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Analisis Implementasi Program CSR *(Corporate Social Responsibility)* Divisi Human Resources Management Yellow Star Hotel Gejayan Yogyakarta dalam Mempertahankan Citra. Hasil wawancara dan observasi yang didapatkan dari Program CSR Yellow Star Hotel berdasarkan lima indikator, yaitu *cause promotion, cause related marketing, corporate philanthropy, comunnity volunteering, dan socially responsible business practice (comunnity development).*

Implementasi program CSR *cause promotion* Yellow Star Hotel Gejayan Yogyakarta memahami pentingnya sumber alokasi sumber daya dan komunikasi efektif kepada masyarakat. Proses penentuan sumber daya untuk program CSR melibatkan indentifikasi tujuan yang jelas, seperti dalam bidang kesehatan, lingkungan, dan komunitas lokal, serta mengintegrasikan sumber daya internal (keahlian karyawan) dan eksternal (vendor dan masyarakat).

Implementasi program CSR *cause related marketing* Yellow Star Hotel menetapkan alokasi dana sebesar 5% setiap bulannya untuk berbagai program hotel. Dana yang dialokasikan mencakup biaya operasional seperti transportasi, makanan, minuman, dan kebutuhan lain yang diperlukan untuk melaksanakan kegiatan CSR. Fleksibilitas program CSR memungkinkan penyesuaian terhadap fenomena sosial yang terjadi, sehingga dapat berubah sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan di masyarakat.

Implementasi program CSR *corporate philanthropy* Yellow Star Hotel Gejayan Yogyakarta memberikan kontribusi langsung kepada masyarakat dengan bebragai cara. Memberikan sumbangan kepada lembaga amal seperti panti asuhan. Selain itu, perusahaan juga peduli terhadap kondisi lingkungan sekitar dengan melaksanakan kegiatan fogging dan memberikan hewan qurban kepada Masjid sekitar hotel. Yellow Star Hotel Gejayan Yogyakarta juga terlibat dalam kegiatan donor darah, menunjukkan komitmen dalam mendukung kesejahteraan masyarakat serta menjaga lingkungan yang bersih dan sehat.

Implementasi program CSR *community volunteering* Yellow Star Hotel Gejayan Yogyakarta mendorong partisipasi karyawan, dimana para karyawan secara sukarela memberikan waktu, tenaga, dan keterampilan untuk membantu masyarakat dan lingkungan sekitar. Hal ini bertujuan untuk memberikan manfaat langsung kepada masyarakat, memperkuat solidaritas sosial, dan mengingkatkan kualitas hidup sekitar hotel. Perusahahaan juga memiliki pendekatan dalam menentukkan mitra yang sesuai dalam berkolaborasi untuk pelaksanaan program CSR, dengan memastikan bahwa mitra tersebut dapat memberikan dampak yang positif dan bekelanjutan bagi masyarakat.

Implementasi program CSR *socially responsible business practice (community development)* Yellow Star Hotel Gejayan Yogyakarta bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan komunitas dan menjaga lingkungan hidup. Kolaborasi yang dilakukan dengan Panti Asuhan Buah Hati menjadi contoh konkret dimana hotel ini berupaya memperkuat kapasitas manajerial lembaga sosial untuk pengelolaan yang lebih efisien. Pengukuran dampak sosial kegiatan CSR yang dilakukan menjadi hal penting bagi perusahaan, karena hal ini tidak hanya meningkatkan citra positif, tetapi juga memastikan bahwa program yang dilakukan berkontribusi nyata terhadap peningkatakan kondisi sosial. Dengan begitu Yellow Star Hotel Gejayan Yogyakarta dapat menjaga komitmen mereka dalam tanggung jawab sosial perusahaan dan memberikan manfaat yang berkelanjutan bagi komunitas.

# **DAFTAR PUSTAKA**

Ardianto, Elvinaro. (2011). *Handbook Of Public Relations: Pengantar Komprehensif.* Bandung : Simbiosa Rekatama Media.

Adam, W.N., Suryani, W., & Tarigan, E.S.D, (2021). Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia Dan Kompetensi Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan Di Hotel Niagara Parapat Toba Sumatera Utara. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis (JIMBI)*, *2*(1), 41-50.

Cutlip, S.M, Center, A.H., & Broom, G.M. (2006). *Effective Public Relations.* Jakarta : Kencana.

Christian, L.E.M., & Wijaya, L.S. (2021). Analisis Strategi Komunikasi Human Resources Terhadap Penerapan Presensi Fingerprint Dalam Upaya Meminimalkan Pelanggaran Karyawan. *PRecious: Public Relations Journal*, *1*(2), 158- 176.

Gassing, S.S & Suryanto (2016). *Public Relations*. Yogyakarta : CV Mandar Maju.

Morissan. (2010). *Manajemen Public Relations: Strategi Menjadi Humas Profesional*. Jakarta : Kencana.

Nasution, A.F. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : CV. Harfa Creative.

Pepayosa, E., & Surbakti, Br. (2021). Membangun Citra Humas Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Dalam Mewujudkan World Class University. *Jurnal Peurawi: Media Kajian Komunikasi Islam*, *4* (1), 31–42.

Ruslan, Rosady. (2013). *Kiat Dan Strategi Kampanye Public Relations*. Jakarta : PT RajaGrafindo Persada.

Soemirat, S., & Ardianto, E. (2016). *Dasar-Dasar Public Relations*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.

Solihin, Ismail. (2009). *Corporate Social Responsibility: From Charity To Sustainabillity.* Jakarta : Salemba Empat.

Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta.