

Program *Coporate Social Responsibility* (CSR) dalam Kesejahteraan Karyawan Swiss-Belresort Watu Jimbar

Kadek Januarsa Adi Sudharma¹, Angelica Deftari Firdaus²

Kata Kunci:

CSR;
Karyawan;
Human Resources Development.

Keywords :

CSR;
Employees;
Human Resources Development.

Correspondensi Author

¹ Ilmu Hukum, Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Pendidikan Nasional
Denpasar Utara, Bali, Indonesia
Email: Januarsa.adi@gmail.com¹,
Angelicadeftari@gmail.com².

Article History

Received: 20-08-2023;
Reviewed: 20-12-2023;
Accepted: 18-08-2024;
Available Online: 20-08-2024;
Published: 28-08-2024

Abstrak. Swiss-Belresort Watu Jimbar dengan fokus pada program Corporate Social Responsibility (CSR) yang ditujukan untuk karyawan. Permasalahan utama yang dihadapi oleh perusahaan ini adalah sering terjadinya miskomunikasi antar karyawan, yang berdampak negatif pada efisiensi operasional dan kepuasan kerja. Tujuan dari pengabdian ini adalah untuk menangani masalah tersebut melalui program pelatihan dan pengembangan (training and development). Program ini tidak hanya bertujuan untuk memperbaiki komunikasi antar karyawan, tetapi juga sebagai media pengembangan diri bagi setiap karyawan, sehingga dapat membuka peluang karir yang lebih baik di masa depan. Dengan implementasi program ini, diharapkan karyawan dapat meningkatkan kemampuan komunikasi, kerja sama tim, dan profesionalisme, yang pada akhirnya akan meningkatkan kinerja keseluruhan perusahaan. Hasil dari kegiatan ini menunjukkan peningkatan yang signifikan dalam keterampilan komunikasi karyawan dan kepuasan kerja, serta potensi pengembangan karir yang lebih baik bagi karyawan.

Abstract. Swiss-Belresort Watu Jimbar focuses on Corporate Social Responsibility (CSR) programs aimed at employees. The main problem faced by this company is frequent miscommunication between employees, which has a negative impact on operational efficiency and job satisfaction. The purpose of this service is to address this problem through training and development programs. This program not only aims to improve communication between employees, but also as a medium for self-development for each employee, so that it can open up better career opportunities in the future. With the implementation of this program, it is expected that employees can improve their communication skills, teamwork, and professionalism, which will ultimately improve the company's overall performance. The results of this activity show a significant increase in employee communication skills and job satisfaction, as well as the potential for better career development for employees.



PENDAHULUAN

Corporate Social Responsibility (CSR) mencakup dedikasi perusahaan terhadap praktik berkelanjutan di seluruh dimensi ekonomi, sosial, dan lingkungan, melampaui kepatuhan terhadap peraturan semata untuk menghasilkan nilai abadi bagi para pemangku kepentingan (Hong & Shore, 15 C.E.). Inisiatif CSR mencakup filantropi, sumber etis, program keragaman, dan upaya keberlanjutan lingkungan, yang mencerminkan komitmen terhadap kesejahteraan masyarakat dan perilaku etis (Karagiannopoulou et al., 2023). Penelitian menyoroti sifat non-komersial dari CSR lingkungan, menekankan perkembangan masyarakat yang mendorong perkembangannya meskipun ada konflik kepentingan antara bisnis dan konsumen (Yankovskaya et al., 2022). Selain itu, organisasi berbasis proyek memainkan peran penting dalam menerjemahkan narasi CSR ke dalam tindakan yang selaras dengan agenda kebijakan yang lebih luas, menunjukkan komitmen mereka terhadap tanggung jawab dan keberlanjutan perusahaan (Sergeeva & Kapetanaki, 2022). Dengan menyeimbangkan keuntungan dengan tanggung jawab sosial dan lingkungan, bisnis dapat mendorong dampak positif pada masyarakat dan lingkungan, berkontribusi pada lanskap bisnis yang lebih berkelanjutan dan etis (Fatima & Elbanna, 2023).

Dalam industri perhotelan, *Corporate Social Responsibility* (CSR) memainkan peran penting dalam membentuk perilaku, meningkatkan citra merek, dan mendorong keberlanjutan. Studi menyoroti bahwa CSR mempengaruhi perilaku karyawan terhadap pengurangan limbah makanan (Ma et al., 2024), membentuk perilaku advokasi konsumen, dan respons emosional dalam pengaturan perhotelan (Ahmad et al., 2024). Selain itu, kesesuaian dan kemandirian CSR berdampak pada identifikasi karyawan-pelanggan dan manfaat psikologis, yang pada akhirnya meningkatkan layanan pelanggan (Abbas et al., 2023). Manajemen CSR strategis, selaras dengan permintaan pelanggan, dapat menyebabkan peningkatan profitabilitas dan pemenuhan masyarakat, menekankan pentingnya memahami preferensi tamu untuk inisiatif CSR yang sukses dalam bisnis perhotelan (Kuokkanen &

Sun, 2024). Merangkul CSR bukan hanya kewajiban moral tetapi juga keputusan strategis yang dapat mendorong kesuksesan jangka panjang dan profitabilitas dalam industri perhotelan, menguntungkan bisnis dan masyarakat pada umumnya.

Swiss-Belresort Watu Jimbar mencontohkan bisnis perhotelan yang sepenuhnya berkomitmen pada tanggung jawab sosial perusahaan (CSR) dengan mengintegrasikan praktik berkelanjutan untuk meminimalkan jejak lingkungannya dan mengangkat komunitas lokal. Pendekatan resor mewah sejalan dengan prinsip-prinsip keberlanjutan sosial, pariwisata hijau, dan pengelolaan limbah makanan berkelanjutan (Henderson et al., 2018). Dalam berinteraksi antar karyawan komunikasi menjadi aspek mendasar dalam setiap program kerja yang dimiliki dari setiap departemen maupun setiap karyawan. Permasalahan yang sering terjadi dalam lingkup Perusahaan adalah *miscommunication* yang menjadi dasar utama dari timbulnya permasalahan lain dalam perusahaan. Komunikasi yang menjadi media serta jembatan penyampaian informasi antar departemen atau antara karyawan di Swiss-Belresort Watu Jimbar menjadi sangat riskan jika terjadi kesalahan penyampaian pesan. Maka dari itu, tujuan dari pengabdian ini untuk menangani masalah tersebut melalui training and development yang sekaligus dapat menjadi media pengembangan diri bagi setiap karyawan dan membuka peluang karir yang lebih baik bagi karyawan.

METODE

Metode yang digunakan dalam pengabdian masyarakat ini adalah melingkupi proses pengamatan yang merujuk pada penemuan masalah pada perusahaan dan dilanjutkan dengan pemecahan masalah melalui berdasarkan pada literature yang sesuai dengan *Corporate Social Responsibility* (CSR).

a. Pengamatan Permasalahan

Pengamatan permasalahan merupakan langkah awal yang sangat penting dalam pelaksanaan program pengabdian pada masyarakat (Harvey, 2018). Langkah ini melibatkan identifikasi, analisis, dan pemahaman terhadap permasalahan yang

dihadapi oleh masyarakat atau kelompok sasaran tertentu (Makoni et al., 2022). Dalam konteks pengabdian pada masyarakat di Swiss-Belresort Watu Jimbar, pengamatan permasalahan difokuskan pada isu miskomunikasi antar karyawan yang berdampak negatif terhadap kinerja operasional dan kepuasan kerja.

b. Penemuan Masalah

Penemuan masalah merupakan tahap kritis dalam proses pengabdian pada masyarakat, di mana masalah yang telah diidentifikasi dan diamati kemudian dianalisis secara mendalam untuk memahami akar penyebabnya dan dampak yang ditimbulkannya (Ahn et al., 2021). Dalam konteks pengabdian pada masyarakat di Swiss-Belresort Watu Jimbar, penemuan masalah fokus pada isu sering terjadinya miskomunikasi antar karyawan yang mengganggu operasional dan menurunkan kepuasan kerja. Pengamatan selama dua bulan merujuk pada satu permasalahan, dimana seringkali terjadi *miscommunication* antar departemen maupun individu yang juga berpengaruh pada kinerja perusahaan secara keseluruhan. Hal tersebut karena komunikasi merupakan jembatan informasi yang akan selalu digunakan dalam perusahaan sehingga ketika terjadi *miscommunication* akan merujuk pada kesalahan informasi. Melihat pada permasalahan tersebut, Human Resources Department memiliki tanggung jawab dalam menuntaskan masalah tersebut melalui program Corporate Social Responsibility atau CSR.

c. Penyelesaian masalah

Penyelesaian masalah adalah tahap yang menentukan dalam pengabdian pada masyarakat, di mana solusi yang telah dirancang diimplementasikan untuk mengatasi permasalahan yang telah diidentifikasi (Edwards et al., 2022). Dalam konteks Swiss-Belresort Watu Jimbar, penyelesaian masalah berfokus pada penanganan isu miskomunikasi antar karyawan melalui program pelatihan dan pengembangan (training and development) selain itu Corporate Social Responsibility (CSR) yang dilakukan oleh Swiss-Belresort Watu Jimbar merupakan salah satu upaya perusahaan dalam bertanggungjawab kepada komunitas internal maupun eksternal

perusahaan. CSR perusahaan dimulai dari melihat kebutuhan komunitas sekitar atas keperluan bantuan dari perusahaan. Ketika perusahaan telah menemukan kebutuhan yang diperlukan komunitas saat itu, maka perusahaan dapat membantu melalui program CSR perusahaan.

Hal tersebut dilihat dari program *Sanur Beach Clean Up*, Donasi perusahaan kepada yayasan anak yang menderita bibir sumping hingga tanggung jawab perusahaan untuk memberikan jaminan kesehatan dan keselamatan kerja kepada karyawan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Melalui periode menjalani program praktik kerja lapangan selama 2 bulan, penulis melihat bahwa terdapat beberapa permasalahan yang terjadi di dalam perusahaan, khususnya menyangkut mengenai tanggung jawab dan peran *Human Resources Department* dalam kesejahteraan karyawan selama bergabung dalam perusahaan. Hal tersebut tentu sama halnya dengan apa yang terjadi di Swiss-Belresort Watu Jimbar sebagai sebuah hotel yang berdiri dibawah management perhotelan International. Komunikasi menjadi salah satu poin penting yang harus dimiliki oleh setiap individu dibawah Swiss-Belresort Watu Jimbar untuk memastikan bahwa progress pekerjaan yang telah atau sedang dilakukan tidak terhambat karena masalah *miscommunication*. Secara lebih mendalam,

Dalam pengamatan yang di lakukan beberapa isu yang timbul dalam perusahaan berdasarkan pada masalah *miscommunication* yang terjadi antara individu maupun antar departemen. Hal tersebut tentu harus mendapatkan penanganan secara khusus melihat kasus seperti itu tidak terjadi hanya sekali atau dua kali. Maka dari itu, perusahaan membuat program Corporate Social Responsibility sebagai media mempererat hubungan antar karyawan melalui kontribusi secara langsung atas program CSR perusahaan.

Swiss-Belresort Watu Jimbar merupakan sebuah resort yang berdiri dibawah kepemilikan PT. Bina Karya Citra Lestari yang tentunya memiliki kewajiban untuk turut melaksanakan *Corporate Social Responsibility* kepada komunitas sekitar perusahaan maupun kepada komunitas internal perusahaan.

Penerapan CSR dari Swiss-Belresort Watu Jimbar tidak hanya sebagai bentuk tanggung jawab perusahaan kepada komunitas eksternal maupun internal perusahaan, tetapi juga sebagai media pembentukan citra positive di mata masyarakat khususnya komunitas sekitar perusahaan.

1. Program Corporate Social Responsibility (CSR) Swiss-Belresort Watu Jimbar

Program CSR yang dilaksanakan oleh Swiss-Belresort Watu Jimbar dari tahun ke tahun merupakan bentuk dari kontribusi perusahaan kepada komunitas internal maupun eksternal perusahaan dengan tujuan untuk memberikan kesejahteraan kepada setiap individu yang memiliki kontribusi kepada perusahaan. Program CSR ini diartikan ke dalam beberapa kegiatan, yaitu:

a. Program Training and Development

Pada program training dan development memberikan pelatihan softskill terhadap karyawan Swiss-Belresort Watu Jimbar. Pada pelatihan ini melibatkan dua akademisi untuk memberikan pelatihan terkait dengan personality development, pelatihan komunikasi antar sejawat dan pelatihan terkait dengan interaksi ke pelanggan



Gambar 1. First Aid Training

Pelatihan ini tentu menjadi salah satu factor yang dapat meningkatkan kesejahteraan karyawan karena semakin banyak ilmu atau pengetahuan baru yang dapat dimiliki oleh karyawan sehingga peluang karir akan semakin terbuka lebar kedepannya.

b. Program Thank You Week

Program selanjutnya yang dilakukan oleh HRD sebagai bagian dari salah satu program wajib Swiss-Belinternational adalah Thank You Week. Pada dasarnya, Thank You Week merupakan sebuah program yang ditujukan sebagai bentuk apresiasi kepada karyawan

yang berada di bawah naungan Swiss-belinternational. Program ini dilaksanakan pada masa bulan Juli-Agustus dengan menghadirkan berbagai reward bagi karyawan perusahaan, salah satunya adalah SBI Supercard. SBI Supercard merupakan sebuah kartu yang akan ditujukan oleh *Head of Department* kepada karyawan yang mereka yakini memiliki kredibilitas dan loyalitas kepada perusahaan melalui kinerja yang telah mereka berikan kepada karyawan. SBI Supercard merupakan salah satu bentuk reward yang diberikan kepada karyawan perusahaan sebagai salah satu bentuk motivasi bagi karyawan lainnya untuk turut memberikan pelayanan yang sesuai kepada perusahaan.

Program Thank You Week yang disediakan oleh HRD merupakan salah satu penghargaan kepada karyawan yang tidak berupa finansial. Thank You Week tahun ini dilakukan melalui beberapa aktivitas, seperti Movie Time, SBI Supercard, Got Talent, Prasmanan makanan oleh *Head of Department* serta sport time bagi karyawan. Penghargaan dalam program Thank You Week tidak selalu sama setiap tahunnya, dimana pada tahun lalu Thank You Week dilakukan dengan memberikan treatment gratis bagi karyawan, outing bersama hingga voucher diskon bagi karyawan. Melalui program *Thank You Week* ini diharapkan dapat menjadi motivasi pendukung karyawan dalam melaksanakan setiap pekerjaan mereka dan dapat menjadi media menumbuhkan rasa kekeluargaan antar karyawan perusahaan. Selain itu, Thank You Week juga dapat menjadi media dalam menumbuhkan pola komunikasi yang lebih bi kantar karyawan sehingga memudahkan dalam berkomunikasi untuk keseharian pekerjaan karyawan.

c. Tanggungan Kesehatan dan Kecelakaan Kerja

Swiss-Belresort Watu Jimbar juga turut memberikan tanggungan kesehatan dan kecelakaan kerja bagi setiap staff yang berada dalam lingkup perusahaan, baik karyawan tetap maupun karyawan harian. Tanggungan kecelakaan kerja ini juga diberikan kepada Trainee atau peserta magang yang berada dalam lingkup perusahaan.

Pemberian tanggungan tersebut menjadi bentuk tanggung jawab perusahaan untuk

memastikan setiap individu yang bekerja dan berkontribusi untuk perusahaan tetap mendapatkan perlindungan dari segala hal buruk atau kecelakaan yang bisa terjadi selama waktu kerja berlangsung. Hal ini juga sesuai dengan konsep Triple Bottom Line, dimana perusahaan menunjukkan kepedulian dan tanggung jawab kepada *People* (Orang) yang berada dalam lingkup perusahaan dan tidak hanya mementingkan kepentingan perusahaan atau keuntungan perusahaan saja.

d. Beach Clean Up Day

Salah satu program CSR yang sudah dilakukan secara rutin setiap tahunnya adalah *Beach Clean Up Day* bersama sebagai kontribusi dengan desa adat Sanur. Pada tahun ini, Beach Clean Up Day diikuti oleh beberapa karyawan SRWJ. Selain sebagai bentuk kontribusi kepada desa adat Sanur, kegiatan ini juga dapat menjadi media untuk memberikan kesempatan bagi karyawan memiliki hubungan yang lebih baik melalui kerjasama dalam kegiatan tersebut. Bentuk CSR ini memang dilakukan secara rutin setiap tahunnya tidak hanya oleh SRWJ, tetapi juga oleh seluruh perusahaan yang berada di daerah Sanur. Kegiatan Beach Clean Up yang telah rutin dilakukan ini juga sebagai bentuk kontribusi perusahaan yang sesuai dengan konsep triple bottom line. Dimana, perusahaan turut menunjukkan kepedulian terhadap alam atau lingkungan sekitar perusahaan dengan ikut turun dan berkontribusi secara langsung kepada lingkungan sekitar perusahaan.

SIMPULAN DAN SARAN

Swiss-Belresort Watu Jimbar sebagai salah satu perusahaan dibawah kepemilikan PT. Bina Karya Citra Lestari memiliki kewajiban dan tanggung jawab dalam melaksanakan Corporate Social Responsibility (CSR). Dalam interaksi antar karyawan Permasalahan yang sering terjadi dalam lingkup Perusahaan adalah *miscommunication* yang menjadi dasar utama dari timbulnya permasalahan lain dalam Perusahaan. Dalam pengabdian ini menggunakan metode pengamatan masalah, temuan masalah dan penyelesaian masalah. Adapun hasil yang didapat yaitu Swiss-Belresort Watu Jimbar melaksanakannya melalui beberapa program, yaitu: (1) Training

and Development yang dilakukan dengan memberikan pelatihan kepada karyawan maupun trainee dalam perusahaan untuk meningkatkan skills atau sumber daya manusia dalam perusahaan, (2) Thank You Week yang dilaksanakan sebagai bentuk apresiasi perusahaan atas kontribusi karyawan dan loyalitas karyawan kepada perusahaan, (3) Tanggungan Kesehatan yang diberikan perusahaan sebagai bentuk perlindungan kepada setiap entitas dalam perusahaan serta sebagai jaminan atas tanggungan kecelakaan kerja yang mungkin terjadi saat bekerja serta (4) Beach Clean Up Day yang merupakan program rutin perusahaan sebagai bentuk kontribusi kepada desa adat Sanur dan sebagai bentuk kepedulian terhadap lingkungan sekitar perusahaan. Dalam proses melaksanakan di Swiss-Belresort Watu Jimbar dan menjadi pengamat dari lingkungan kerja di lokasi, komunikasi antara department maupun karyawan dapat terjalin dengan lebih baik. Selain itu, koordinasi dalam team agar dapat terlaksana dengan lebih baik untuk menghindari terjadinya *miscommunication* yang dapat memberikan dampak bagi pekerjaan team. Dalam *miscommunication* antar lingkungan kerja kerap terjadi hal ini sejalan dengan *Communication Gap Theory* (Doley & Dey, 2021), dalam teori tersebut dijelaskan bahwa penyebab terjadinya *miscommunication* adalah karyawan dengan latar belakang budaya atau pendidikan yang berbeda mungkin menafsirkan pesan dengan cara yang berbeda. Sehingga asumsi yang tidak akurat tentang pengetahuan atau pemahaman pihak lain dapat menyebabkan informasi penting tidak disampaikan dengan jelas (Nemţeanu et al., 2022).

DAFTAR RUJUKAN

- Abbas, R., Siddiqui, A., & Saleem, K. (2023). How Corporate Social Responsibility Impacts Employee Identification, Psychological Benefit, and Customer Orientation in Hospitality Industry? *Journal of Sustainable Business and Economics*.
<https://doi.org/10.30564/jsbe.v6i4.5778>
- Ahmad, N., Ahmad, A., & Siddique, I. (2024). Beyond self-interest: how altruistic values and human emotions drive brand advocacy in hospitality consumers

- through corporate social responsibility. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*.
<https://doi.org/10.1002/csr.2701>
- Ahn, R., Junior, R. G., Hill, T., Chung, L., Supakkul, S., & Zhao, L. (2021). Discovering business problems using problem hypotheses: A goal-oriented and machine learning-based approach. *Proceedings - 2021 IEEE International Conference on Big Data and Smart Computing, BigComp 2021*.
<https://doi.org/10.1109/BigComp51126.2021.00034>
- Doley, J., & Dey, M. (2021). Bridging the Communication Gap Using DISC Theory of Leadership in the Hybrid Work Environment. *International Journal of Engineering and Management Research*.
<https://doi.org/10.31033/ijemr.11.5.24>
- Edwards, R., Gillies, V., & Gorin, S. (2022). Problem-solving for problem-solving: Data analytics to identify families for service intervention. *Critical Social Policy*.
<https://doi.org/10.1177/02610183211020294>
- Fatima, T., & Elbanna, S. (2023). Corporate Social Responsibility (CSR) Implementation: A Review and a Research Agenda Towards an Integrative Framework. In *Journal of Business Ethics*.
<https://doi.org/10.1007/s10551-022-05047-8>
- Harvey, S. A. (2018). Observe before you leap: Why observation provides critical insights for formative research and intervention design that you'll never get from focus groups, interviews, or KAP surveys. In *Global Health Science and Practice*.
<https://doi.org/10.9745/GHSP-D-17-00328>
- Henderson, J. C., Arts, T., Republic, C., State of Hawaii, Hawaii Tourism Authority, van Fossen, A., Lafferty, G., Scheyvens, R., Lee, P. C., Lee, A., Jiang, L., Xu, H., Barbu, C., Price-kreitz, R., John M. Knox & Associates, I. ., Butler, R. W., Alonso-Almeida, M. del M., Bagur-Femenias, L., Llach, J., ... Elazigue, D. B. (2018). Opportunities and Challenges in Tourism Development Roles of Local Government Units in the Philippines 1. *Journal of Hospitality and Tourism Education*.
- Hong, H., & Shore, E. (15 C.E.). Corporate Social Responsibility Harrison. *Annual Review of Financial Economics*, 327–350.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1146/annurev-financial-111021-094347>
- Karagiannopoulou, S., Sariannidis, N., Ragazou, K., Passas, I., & Garefalakis, A. (2023). Corporate Social Responsibility: A Business Strategy That Promotes Energy Environmental Transition and Combats Volatility in the Post-Pandemic World. *Energies*.
<https://doi.org/10.3390/en16031102>
- Kuokkanen, H., & Sun, W. (2024). Willingness to Pay for Corporate Social Responsibility (CSR): Does Strategic CSR Management Matter? *Journal of Hospitality and Tourism Research*.
<https://doi.org/10.1177/10963480231182990>
- Ma, Z., Brugni, T. V., Hector, H., & Sauer, B. (2024). The Power of Responsibility: Unlocking the Potential of CSR in Hospitality's Fight against Food Waste. *Sustainability (Switzerland)*, 16(7), 1–18.
<https://doi.org/10.3390/su16072847>
- Makoni, T., Kadziyanhike, G., Mademutsa, C., Mlambo, M., & Malama, K. (2022). Community-led monitoring: a voice for key populations in Zimbabwe. *Journal of the International AIDS Society*.
<https://doi.org/10.1002/jia2.25925>
- Nemțeanu, M. S., Dinu, V., Pop, R. A., & Dabija, D. C. (2022). PREDICTING JOB SATISFACTION AND WORK ENGAGEMENT BEHAVIOR IN THE COVID-19 PANDEMIC: A CONSERVATION OF RESOURCES THEORY APPROACH. *E a M: Economie a Management*.
<https://doi.org/10.15240/tul/001/2022-2-002>
- Sergeeva, N., & Kapetanaki, E. (2022). Corporate social responsibility as a strategic narrative: The cases of UK

project-based organisations. *Project Leadership and Society*.
<https://doi.org/10.1016/j.plas.2022.100073>

Yankovskaya, V., Gerasimova, E. B., Osipov, V. S., & Lobova, S. V. (2022). Environmental CSR From the Standpoint of Stakeholder Theory: Rethinking in the Era of Artificial Intelligence. *Frontiers in Environmental Science*.
<https://doi.org/10.3389/fenvs.2022.953996>