



BALI JOURNAL OF HOSPITALITY, TOURISM AND CULTURE RESEARCH

Journal Homepage: www.balilanguageassistance.com

STRATEGI PENERAPAN CSR DI QUEST HOTEL SAN DENPASAR DALAM MENDUKUNG PROGRAM PEMERINTAH KOTA DENPASAR MASA COVID 19

I Made Deni Permana¹, I Wayan Kartimin², Ni Putu Yunik Anggreni³

Universitas Triatma Mulya, Bali, Indonesia^{1,2,3}

ABSTRAK

Pada awal tahun 2020, muncul virus Covid-19 di Indonesia yang berdampak pada berbagai sektor, termasuk sektor industri pariwisata. Hal ini berdampak pada sektor usaha pariwisata salah satunya di Indonesia yaitu pariwisata Bali. Pemerintah Bali melakukan upaya kebijakan dengan melaksanakan beberapa program untuk menghadapi situasi pandemi Covid-19. Dalam situasi pandemi seperti ini, Kota Denpasar dan perusahaan-perusahaan di wilayah Kota Denpasar juga turut mendukung program kegiatan yang telah dilaksanakan pemerintah dalam bentuk tanggung jawab sosial perusahaan yang disebut CSR (Corporate Social Responsibility). adalah Quest Hotel San Denpasar yang terletak di kawasan Padang Sambian Kelod. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi yang dapat dilakukan untuk implementasi CSR dalam mendukung program pemerintah Kota Denpasar pada masa Covid-19. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif, teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, dokumentasi dan studi pustaka. Penelitian ini menggunakan analisis SWOT untuk mengetahui kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman. Dari hasil penelitian yang dilakukan bahwa Quest Hotel San Denpasar mempunyai strategi dalam penerapan CSR dalam mendukung program pemerintah Kota Denpasar dengan melibatkan masyarakat dan aparat Kelurahan Padang Sambian Kelod dalam kegiatan CSR di masa pandemi Covid-19 dan mengadakan pertemuan informal dalam skala besar. dengan masyarakat dan pihak lain. Desa Kelod Padang Sambian tentang pelaksanaan dan evaluasi pelaksanaan CSR.

ARTICLE HISTORY

Diterima 10 Agustus 2023

Disetujui 23 Desember 2023

KATA KUNCI

Strategi; CSR; Analisis SWOT; Pandemi Covid 19

1. Pendahuluan

Pada awal tahun 2020, dunia dikejutkan dengan munculnya virus yang teridentifikasi pertama kali di Provinsi Wuhan, China tepatnya pada akhir Desember tahun 2019. Menurut *World Health Organization* (WHO) pada tahun 2020 resmi mengumumkan nama penyakit dari virus tersebut dengan Coronavirus Disease 2019 (Covid-19).

Salah satu sektor industri mengalami keterpurukan akibat hantaman Covid-19 adalah di bidang industri pariwisata. Pariwisata adalah semua proses yang ditimbulkan oleh arus perjalanan lalu lintas orang – orang dari luar ke suatu negara atau daerah dan segala sesuatu yang terkait dengan proses tersebut seperti makan, minum, transportasi, akomodasi dan obyek atau hiburan (UU Nomor 10 Tahun

2009). Hal ini secara otomatis berdampak terhadap sektor industri bisnis pariwisata, salah satunya di Indonesia yaitu pariwisata Bali. Dampaknya sebagian besar usaha hotel di Bali sudah tutup dari awal April 2020.

tabel 1. jumlah akomodasi hotel dan kamar hotel berbintang bali tahun 2017-2022

Tahun	Jumlah Akomodasi Hotel Berbintang yang Tersedia di Bali	Jumlah Kamar yang Tersedia di Hotel Bali Berbintang
2017	551	66,277
2018	551	66,277
2019	507	70,146
2020	380	27,344

Jumlah kunjungan pariwisata yang menurun drastis saat pandemi juga berdampak pada penerimaan devisa negara dari sektor pariwisata yang juga sangat menurun.

tabel 2. Tingkat pertumbuhan kunjungan wisatawan asing ke bali 2016-2020

Tahun	Tingkat Pertumbuhan Kunjungan Wisatawan Asing (Orang)	Persentase Tingkat Pertumbuhan Kunjungan Wisatawan Asing
2016	4,927,937	-
2017	5,697,739	15.62 %
2018	6,070,473	6.54 %
2019	6,275,210	3.37 %
2020	1,069,473	-82.96 %

Pemerintah Bali melakukan upaya kebijakan dengan memberlakukan program kegiatan untuk menangani situasi pandemi covid-19, diantaranya dengan pembatasan kegiatan masyarakat berskala besar dan berskala kecil. Seiring berjalannya waktu, kini di Bali sendiri sudah mulai masuk tahap pemulihan atau yang kita kenal dengan fase *"new normal"* atau adaptasi kebiasaan baru, yang ditandai dengan dikeluarkannya keputusan menteri kesehatan RI HK.01.07/MENKES/382/2020 tentang protokol kesehatan bagi masyarakat di tempat dan fasilitas umum dalam rangka pencegahan dan pengendalian covid-19.

Era *new normal* dimaknai oleh perusahaan sebagai upaya untuk beradaptasi dengan lingkungan dan tidak bisa lepas dari keberadaan masyarakat dalam melaksanakan aktivitas bisnisnya. Perusahaan ambil bagian untuk berperan serta memberi kontribusi bagi masyarakat dalam situasi pandemi covid-19 ini. Dalam konteks ini, membuat perusahaan merasa penting untuk melakukan kegiatan yang bersifat sosial bagi masyarakat atau warga yang terdampak adanya virus covid-19. Kegiatan sosial ini sering disebut dengan CSR (*corporate social responsibility*) atau tanggung jawab sosial perusahaan (Manika *et.al*, 2017).

Hampir setiap kabupaten di Pulau Bali sudah memiliki fasilitas akomodasi penginapan atau hotel salah satunya Kota Denpasar. Di Kota Denpasar setiap perusahaan juga mengenal program CSR dan setiap perusahaan juga wajib mempunyai CSR baik itu bagi perseroan atau perusahaan yang kegiatan usahanya dengan sumber daya alam, diharapkan untuk tetap dapat melaksanakan tanggung jawab

sosial dan lingkungan perseroan secara sukarela sesuai kemampuan perseroan atau perusahaan yang berada di daerah Kota Denpasar.

Quest Hotel San Denpasar Salah satu hotel di Kota Denpasar, Jalan Mahendradatta No 93 Padang Sambian Kelod yang sudah melakukan kegiatan CSR dalam mendukung program pemerintah di masa pandemi covid-19 sesuai dengan surat keterangan pemerintahan Bali Nomor 236/03-B/HK/2020. Quest San Hotel Denpasar juga sudah menerapkan program CHSE (*cleanliness, health, safety, and enviroment sustainability*) dalam mendukung program pemerintah Kota Denpasar yaitu membatasi kunjungan tamu atau PSBB.

Adapun kegiatan CSR yang masih kurang dikembangkan atau dilaksanakan yaitu pemeriksaan kesehatan gratis di masa pandemi covid-19, memberikan perhatian atau santunan lebih kepada yayasan maupun fakir miskin, kurangnya program pendidikan serta pelatihan khususnya kepariwisataan di sekolah menengah kejuruan, serta beasiswa pada anak-anak yatim piatu yang berprestasi dan kurang mampu bagi warga atau masyarakat yang ada disekitar hotel ataupun di daerah Desa Padang Sambian Kelod dan kurangnya melibatkan perwakilan pihak yang menerima CSR dalam evaluasi program yang sudah terlaksana. Serta pihak manajemen dan *staff* dari perwakilan setiap departemen Quest Hotel San Denpasar yang ikut serta dalam keterlibatan langsung kegiatan program CSR yang sudah terlaksana.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka penulis tertarik untuk melakukan analisis SWOT pada Strategi Penerapan *Corporate Social Responsibility* di Quest San Hotel Denpasar Dalam Mendukung Program Pemerintahan Kota Denpasar di Masa Covid 19.

2. Riview Literatur

2.1. Strategi

Menurut (David, 2013), Strategi didefinisikan sebagai sarana bersama dengan tujuan jangka panjang yang hendak dicapai. Strategi adalah aksi potensial yang membutuhkan keputusan manajemen puncak dan sumber daya perusahaan dalam jumlah besar. Jadi strategi adalah sebuah tindakan aksi atau kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau perusahaan untuk mencapai sasaran atau tujuan yang telah di tetapkan.

2.2. Penerapan

Menurut (Ali Muhammad, 2017), Implementasi (penerapan) merupakan penyediaan sarana untuk melaksanakan suatu yang menimbulkan dampak atau akibat terhadap sesuatu.

2.3. Corporate social rensponsibility (CSR)

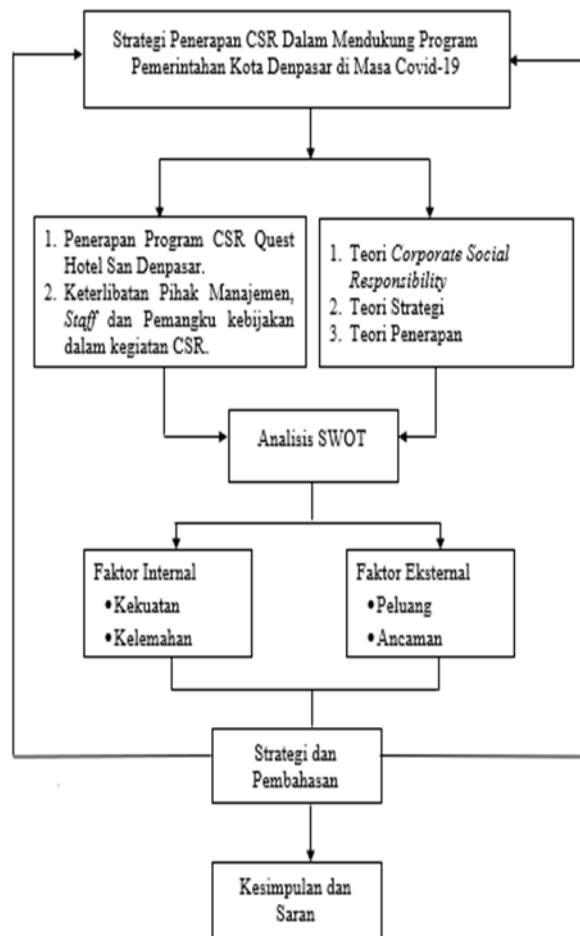
Corporate Social Respmnsibility menurut (Ahmad Lamo Said, 2018) sebagai upaya dari perusahaan untuk menaikkan citranya di mata publik dengan membuat program-program amal baik yang bersifat eksternal maupun internal. Program eksternal dengan menjalankan kemitraan (*partnership*) dengan melibatkan seluruh pemangku kepentingan (*stakeholder*) untuk menunjukkan kepedulian perusahaan terhadap masyarakat dan lingkungan sekitarnya. Sedangkan secara internal mampu memproduksi dengan baik, mencapai profit yang maksimal dan mensejahterakan karyawannya.

2.4. Covid 19

World Health Organization (WHO) menetapkan tentang virus corona atau yang biasa disebut dengan COVID 19 yang menjadi pandemi karena virus ini telah menyebar ke berbagai negara bahkan *sudah* mendunia. WHO mengartikan pandemi sebagai suatu kondisi populasi pada dunia dan berpotensi menjadikan jatuh dan sakit. Pandemi sendiri adalah wabah yang berjangkit secara bersamaan dimana-mana yang menyebar luas. Pandemi COVID 19 ini juga berdampak dari berbagai sektor kehidupan seperti ekonomi, sosial dan juga pendidikan (Hendra Irawan, 2020).

2.5. Kerangka Konseptual

tabel 3. Kerangka konseptual



3. Metode

3.1. teknik pengumpulan data dan teknik analisis data

3.1.1. Teknik pengumpulan data

1. Observasi

Observasi yaitu teknik pengumpulan data dengan cara sengaja mengamati secara sistematis mengenai kejadian-kejadian yang dilihat di lapangan.

2. Studi pustaka

Studi pustaka dilakukan oleh peneliti untuk memperoleh, mempelajari, dan membaca buku, artikel, jurnal serta referensi lainnya.

3. Wawancara

Wawancara merupakan metode yang tepat dalam penelitian kualitatif. Wawancara sangat banyak dilakukan dalam berbagai penelitian dan dianggap efektif oleh peneliti. Karena di dalam wawancara peneliti dapat *face to face* dengan narasumber, dengan demikian data yang diperoleh bisa mendapatkan sumber yang murni dan sesuai dengan hasil yang diinginkan. Dalam penelitian ini penulis mewawancarai *Human Resources Manager*, *Head of Department* dan *Staff* di Quest Hotel San Denpasar. Penulis melakukan wawancara dengan wawancara terstruktur untuk pengumpulan data yang dibantu

instrumennya sebagai pedoman wawancara dan menggunakan alat bantu seperti pulpen, buku catatan, laptop, dan handphone.

4. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data berupa catatan atau laporan lainnya yang berhubungan dengan penelitian yang sedang dilakukan.

3.1.2. Teknik analisis data

Penelitian ini menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif. Formula strategi penerapan *corporate social responsibility* dalam mendukung program pemerintahan Kota Denpasar di masa covid-19 disusun berdasarkan analisis yang diperoleh dari penerapan SWOT dengan tahapan sebagai berikut:

- Menentukan faktor-faktor strategis internal
- Menentukan faktor-faktor strategi eksternal
- Rumusan strategi dengan cara membuat analisis situasi internal, eksternal dan analisis matriks SWOT.

Matriks SWOT faktor internal dan eksternal yaitu:

a. Strategi SO

Strategi ini menggunakan kekuatan internal perusahaan (Quest Hotel San Denpasar) untuk merebut dan memanfaatkan peluang dari luar Quest Hotel San Denpasar.

b. Strategi ST

Strategi ini memanfaatkan kekuatan internal untuk berusaha menghindari ancaman-ancaman dari luar.

c. Strategi WO

Strategi ini diterapkan berdasarkan pemanfaatan peluang yang ada, dengan cara meminimalkan kelemahan pada Quest Hotel San Denpasar.

d. Strategi WT

Strategi ini didasarkan pada kegiatan yang bersifat *defensive* dan berusaha meminimalkan kelemahan yang ada serta menghindari ancaman.

Tabel 4. Diagram matrix SWOT

IFAS EFAS	STRENGTH (S)	WEAKNESSES (W)
	Tentukan 5 – 10 faktor – faktor kekuatan internal	Tentukan 5-10 faktor-faktor kekuatan internal
OPPORTUNITIES (O)	STRATEGI (SO)	STRATEGI (WO)
Tentukan 5-10 faktor-faktor kekuatan eksternal	Ciptakan strategi yang menggunakan kekuatan untuk memanfaatkan peluang	Ciptakan strategi yang meminimalkan kelemahan- <u>kelemahan untuk memanfaatkan peluang</u>
THREATS (T)	STRATEGI (ST)	STRATEGI (WT)
Tentukan 5-10 faktor-faktor kekuatan eksternal	Ciptakan strategi yang menggunakan kekuatan untuk mengatasi ancaman	Ciptakan strategi yang meminimalkan kelemahan dan menghindari ancaman

3.1.3. Teknik penyajian hasil analisis

Hasil analisis disajikan dengan metode informal dan formal. Metode penyajian formal adalah menyajikan hasil analisis dengan uraian atau kata-kata biasa, sedangkan metode penyajian formal adalah perumusan dengan tanda-tanda dan lambing-lambang. Penyajian hasil analisis juga mengikuti proses deduktif dan induktif dengan tujuan pemaparannya tidak monoton.

4. Hasil

4.1. Penerapan program corporate social responsibility yang dilaksanakan di Quest San Hotel Denpasar selama pandemi covid 19

Penerapan pelaksanaan tanggung jawab sosial perusahaan dari Quest Hotel San Denpasar berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak. Anak Agung Made Pradnya Darsika selaku *Human Resources Manager* Quest Hotel San Denpasar bahwa kegiatan CSR berupa program dan kegiatan sesuai dengan tingkatan atau level CSR yang sudah terlaksana tersebut yaitu:

a. Level 1

Quest Hotel San Denpasar mematuhi kepada semua aturan yang ada (*compliance to laws and regulation*), baik Undang-Undang Perseroan Terbatas Nomor 40 Tahun 2007 yang menyatakan bahwa Perseroan memiliki kewajiban untuk melaksanakan tanggung jawab sosial dan lingkungan yang dianggarkan dan diperhitungkan sebagai biaya pelaksanaannya yang dilakukan dengan memperhatikan keputusan dan kewajiban.



Figure 1. pertemuan dengan pihak pemerintah kota denpasar tahun 2020

b. Level 2

Program CSR dalam bentuk Filantropi. Kegiatan CSR Filantropi yang sudah dilakukan oleh Quest San Hotel Denpasar adalah pemberian donasi berupa alat tulis sekolah, seragam sekolah, sembako dan uang tunai yang diserahkan ke Desa Sidemen pada tahun 2020 dan di Desa Bebandem pada tahun 2021 yang terletak di Kabupaten Karangasem.



Figure 2. pertemuan dengan pihak pemerintah kota denpasar tahun 2020

c. Level 3

Kegiatan *Community Development* (pengembangan komunitas). Bentuk kegiatannya, antara lain Beach Cleanning dan Donor darah dilakukan oleh karyawan hotel yang setiap tahunnya rutin dilaksanakan Quest Hotel San Denpasar.



figure 3. kegiatan donor darah karyawan staff quest san hotel san denpasar tahun 2019



figure 4. kegiatan *beach cleaning* di pantai sanur oleh karyawan staff quest san hotel denpasar tahun 2021

d. Level 4

Quest San Hotel Denpasar ikut serta membantu program pemerintahan Kota Denpasar di masa pandemi covid-19. Kegiatan yang telah dilaksanakan oleh Quest Hotel San Denpasar yaitu, menyediakan akomodasi bagi pekerja imigran untuk masa karantina yang telah ditetapkan oleh pemerintah selama bulan maret 2020 hingga juni 2020



figure 5. penerimaan pekerja imigran karantina 2020

4.2. Keterlibatan Manajemen Staff Dan Pemangku Kebijakan Dalam Penerapan Program Corporate Social Responsibility yang dilaksanakan di Quest San Hotel Denpasar Selama Pandemi Covid-19.

1. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bpk. Anak Agung Made Pradnya Darsika selaku Human Resources Manager dari Quest Hotel San Denpasar, kebijakan dalam penerapan program Corporate Social Responsibility yang telah dilaksanakan selama masa pandemi covid-19 seperti berikut :

“Dilihat dari yang pertama dalam penetapan panitia dalam program CSR yang telah dilaksanakan Quest Hotel San Denpasar, untuk setiap kegiatan program pihak manajemen melibatkan kepada satu sampai dua orang dalam setiap department untuk mewakili menjadi relawan ikut serta hadir dan membantu segala kegiatan CSR di masa pandemi covid-19.”

“Keterlibatan manajemen Staff yang kedua yaitu Staff memberikan secara suka rela atau secara pribadi berupa bantuan donasi uang tunai setiap kegiatan CSR Quest Hotel San Denpasar.”

2. Keterlibatan pemangku kebijakan salah satu warga yang berada disekitar hotel yang merupakan pecalang Banjar Batu Bolong yaitu Bpk. I Ketut Adnyana. Berdasarkan hasil wawancara mengenai keterlibatan Bpk. I Ketut Adnyana yang bertugas dalam pengambilan dana bantuan setiap bulannya ke Quest Hotel San Denpasar sebagai berikut:

“Dalam penerapan CSR yang sudah dilakukan oleh Quest Hotel San Denpasar di masa pandemi covid-19, sudah melibatkan pihak internal dan eksternal. Pihak internal yaitu manajemen staff yang sudah di dilibatkan langsung dalam seluruh kegiatan yang sudah terlaksana dan pihak eksternal yaitu pemangku kebijakan daerah setempat diantaranya Bintara Pembina Desa Padang Sambian Kelod dan Pecalang Banjar Batu Bolong.”

4.3. Strategi Quest Hotel San Denpasar Dalam Penerapan Corporate Social Responsibility Untuk Mendukung Program Pemerintahan Kota Denpasar Selama Pandemi Covid-19.

1. Kekuatan (*strenght*)

a. Sarana dan prasana pendukung.

b. Koordinasi antara usulan CSR dengan anggaran.

Analisis strategi penerapan *Corporate Social Responsibility* Quest Hotel San Denpasar dalam mendukung program pemerintahan Kota Denpasar di masa covid 19 dapat dilihat pada tabel 5 berikut ini:

tabel 5. Matrik Swot Strategi Penerapan Program *Corporate Social Responsibility* Quest Hotel San Denpasar Dalam Mendukung Program Pemerintah Kota Denpasar Di Masa Covid 19

Ancaman (Threats) 1. Terdapat banjir adat sekitar hotel yang belum pernah mendapatkan program CSR. 2. Kesadaran masyarakat sekitar terhadap pentingnya kebijakan pemerintah dan protokol kesehatan selama masa pandemi covid 19. 3. Sarana dan prasana pendukung. 4. Koordinasi antara usulan CSR dengan anggaran.	Strategi ST (Strengths Threat) 1. Menjalin komunikasi dan bersosialisasi dengan Aparat Desa Padang Sambian kelod tentang kesadaran masyarakat terhadap pentingnya protokol Kesehatan. 2. Mendata masyarakat kelurahan atau banjar yang belum pernah mendapat Program CSR. 3. Perlu diadakannya penegakan regulasi dan anggaran untuk karyawan yang bertugas terhadap Program CSR yang akan terlaksana.	Strategi WT (Weaknesses Threats) 1. Pemerintah daerah perlu melakukan pengawasan, memperkuat peraturan CSR dan tanggung jawab sosial yang berada di Kota Denpasar. 2. Aparat Desa Padang Sambian mengusulkan pada perusahaan tentang program CSR setiap tahunnya. 3. Perlu diadakannya sarana dan prasarana pendukung untuk meminimalkan kendala dalam pelaksanaan program CSR di lapangan.
Ancaman (Threats) 1. Terdapat banjir adat sekitar hotel yang belum pernah mendapatkan program CSR. 2. Kesadaran masyarakat sekitar terhadap pentingnya kebijakan pemerintah dan protokol kesehatan selama masa pandemi covid 19. 3. Sarana dan prasana pendukung. 4. Koordinasi antara usulan CSR dengan anggaran.	Strategi ST (Strengths Threat) 1. Menjalin komunikasi dan bersosialisasi dengan Aparat Desa Padang Sambian kelod tentang kesadaran masyarakat terhadap pentingnya protokol Kesehatan. 2. Mendata masyarakat kelurahan atau banjar yang belum pernah mendapat Program CSR. 3. Perlu diadakannya penegakan regulasi dan anggaran untuk karyawan yang bertugas terhadap Program CSR yang akan terlaksana.	Strategi WT (Weaknesses Threats) 1. Pemerintah daerah perlu melakukan pengawasan, memperkuat peraturan CSR dan tanggung jawab sosial yang berada di Kota Denpasar. 2. Aparat Desa Padang Sambian mengusulkan pada perusahaan tentang program CSR setiap tahunnya. 3. Perlu diadakannya sarana dan prasarana pendukung untuk meminimalkan kendala dalam pelaksanaan program CSR di lapangan.

Penerapan *Corporate Social Responsibility* dalam mendukung Program Pemerintahan Kota Denpasar di Masa Covid 19 dapat dideskripsikan sebagai berikut :

a. Strategi SO (Strenght Opportunity)

Strategi ini dibuat untuk memaksimalkan kekuatan serta memanfaatkan peluang yang ada.

- a) Melibatkan Masyarakat dan Aparat Pihak Desa Padang Sambian Kelod dalam kegiatan CSR di masa pandemi covid -19 sesuai dengan kepahaman dan peraturan perundang-undangan CSR.
- b) Mendorong pihak Desa Padang Sambian Kelod dalam penerapan program oleh CSR Quest Hotel San Denpasar yang sudah lama terlaksana agar mendapat dukungan.
- c) Adanya sinkronisasi karyawan dan anggaran dalam Program CSR yang mendukung program pemerintah di masa covid 19.

b. Strategi ST (Strenght Threat)

Strategi yang dibuat dalam menggunakan kekuatan untuk mengatasi ancaman.

- a) Menjalin Komunikasi dan Bersosialisai dengan Aparat Desa Padang Sambian Kelod tentang kesadaran masyarakat terhadap pentingnya protokol Kesehatan.
- b) Mendata masyarakat Kelurahan atau Banjar yang belum pernah mendapat Program CSR.
- c) Perlu diadakannya penegakan regulasi dan anggaran untuk karyawan yang bertugas terhadap Program CSR yang akan terlaksana.

c. Strategi WO (Weakness Opportunity)

- a) Membuat pertemuan informal secara berkala dengan masyarakat dan kepala desa Padang Sambian Kelod mengenai data mengenai potensi ekonomi masyarakat Desa Padang Sambian Kelod.
- b) Adanya dukungan Aparat Desa Padang Sambian Kelod untuk melibatkan perwakilan dalam mengevaluasi Program CSR yang telah dilaksanakan.
- c) Memanfaatkan dengan baik anggaran dalam pelaksanaan CSR dalam menghadapi kendala pelaksanaan dilapangan.

d. Strategi WT (Weakness Threat)

Strategi ini dibuat untuk meminimalkan kelemahan yang ada serta menghindari ancaman.

- a) Pemerintah daerah perlu melakukan pengawasan, memperketat peraturan CSR dan tanggung jawab sosial yang berada di Kota Denpasar.
- b) Aparat Desa Padang Sambian mengusulkan pada perusahaan tentang program CSR setiap tahunnya.
- c) Perlu diadakannya sarana dan prasarana pendukung untuk meminimalkan kendala dalam pelaksanaan program CSR di lapangan.

5. Kesimpulan

- a. Penerapan pelaksanaan tanggung jawab sosial perusahaan dari Quest Hotel San bahwa kegiatan CSR yang sudah terlaksana berupa kegiatan yang mendukung program pemerintahan Kota Denpasar di masa covid 19. Program dan kegiatan yang telah dilaksanakan Quest Hotel San Denpasar sesuai dengan tingkatan atau level CSR yang sudah terlaksana. Penerapan program CSR tersebut dari pematuhan terhadap peraturan daerah Bali khususnya Kota Denpasar, Undang – Undang tentang tanggung jawab sosial perusahaan, bantuan berupa sembako, bantuan sajadah, donor darah bersama komunitas perhotelan di Bali dan memberikan bantuan uang tunai. Selain itu, manajemen Quest Hotel San Denpasar telah menyediakan tempat karantina bagi pekerja imigran pada tahun 2020 dan tempat untuk vaksinasi bagi pelaku pariwisata di Bali pada tahun 2021.
- b. Dalam penerapan *Corporate Social Responsibility* yang sudah terlaksana oleh Quest Hotel San Denpasar di masa pandemi covid 19, keterlibatan antara pihak internal dan eksternal sudah berjalan baik. Pihak internal yaitu manajemen staff yang sudah di dilibatkan langsung dalam seluruh kegiatan yang sudah terlaksana dan memberikan bantuan uang tunai secara suka rela dari setiap staff. Pihak eksternal yaitu pemangku kebijakan daerah setempat diantaranya Bintara Pembina Desa Padang Sambian Kelod dan Pecalang Banjar Batu Bolong.
- c. Strategi-strategi yang bisa digunakan untuk penerapan *Corporate Social Responsibility* Quest Hotel San Denpasar di masa covid 19 yaitu sebagai berikut: A) Strategi SO (*Strength Opportunity*) Melibatkan pihak desa Padang Sambian Kelod dalam kegiatan *Corporate Social Responsibility* di masa pandemi covid 19. Strategi ST (*Strength Threat*) Mendata Kelurahan atau Banjar yang daerahnya belum pernah mendapat Program *Corporate Social Responsibility* dari Quest Hotel San Denpasar. C) Strategi WO (*Weaknesses Opportunity*) Membuat pertemuan informal secara berkala dengan masyarakat dan Kepala Desa Padang Sambian Kelod mengenai pelaksanaan dan evaluasi pelaksanaan program *Corporate Social Responsibility*. D) Strategi WT (*Weaknesses Threat*) Aparat Desa Padang Sambian mengusulkan pada perusahaan tentang program *Corporate Social Responsibility* setiap tahunnya.

Referensi

- Andriany, S.H. (2015). Pengantar CSR (Corporate Social Responsibility). Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Annisya, T, Sri. S & Sahadi, H. (2020). Ragam Praktik CSR Selama Pandemi Covid-19. *Jurnal Pustaka Kesejahteraan Sosial FISIP UNPAD*. Vol. 7, No. 2.
- Budiasni, N. W., Atmadja, A. T., & Herawati, N. T. (2015). *Implementasi Corporate Social Responsibility Berdasarkan Konsep Tri Hita Karana* (Studi Kasus Hotel Como Shambala Estate di Banjar Begawan Kecamatan Payangan Kabupaten Gianyar). *Jurusan Akuntansi Program SI*. Vol. 3 No. 1, 1-10.
- Bali.bps.go.id. (n.d.). (2020). Jumlah Wisatawan Asing ke Indonesia dan Bali 2016-2020. <https://bali.bps.go.id/statictable/2018/02/09/28/jumlahwisatawan-asing-ke-bali-dan-indonesia-1969-2019.html> (diakses tanggal 1 Desember 2021)
- Bali.bps.go.id. (n.d.). (2020). Pendapatan Devisa Pariwisata Indonesia dan Bali 2018-2020.
- David & Rangkuti. F. (2014). Manajemen Strategi, Edisi sepuluh. Jakarta : Salemba Empat.

- Firdianti, A. (2018). *Implementasi Manajemen Berbasis Sekolah dalam Meningkatkan Prestasi Belajar Siswa. (mengutip implementasi atau penerapan)* Yogyakarta: CV. GRE PUBLISHING.
- Haerani, F. (2017). Strategi Corporate Social Responsibility (CSR) dalam Rangka Meningkatkan Reputasi Perusahaan (Dalam Kajian Aspek Hukum Bisnis). Lex Librum: *Jurnal Ilmu Hukum*, Vol.4 No.1, 637– 655.
- Lavenia, P.V., Atmadja, A.T., & Herawati, N.T. (2016). Penerapan Corporate Social Responsibility di Rumah Sakit Parama Sidhi Singaraja Melalui Pengimplementasian Ajaran Konsep Budaya Lokal Tri Hita Karana. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi Undiksha*. Vol. 5 No. 2.
- Larasati, M.D., & Kustina, K.T. (2019). Implementasi Corporate Social Responsibility Berdasarkan Konsep Tri Hita Karana Pada Koperasi. *VALID Jurnal Ilmiah* Vol. 16 No. 1, 1-16.
- Marthin, M., Salinding, M. B., & Akim, I. (2018). Implementasi Prinsip Corporate Social Responsibility (Csr) Berdasarkan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 Tentang Perseroan Terbatas. *Journal of Private and Commercial Law*, Vol.1. No.1, 111– 132. <https://doi.org/10.15294/jpcl.v1i1.12358>.
- Muslim.M., Darwin S.H.D .,& Muhammad,Z. (2017). Strategi Mengoptimalkan Program Corporate Social Responsibility di PT Angkasa Pura II (Persero) Cabang Kualanamu. Politeknik Negeri Medan. ISBN: 1234-5678-90-12-1.
- Novita D., & Yuni R.D. (2021). Corporate Social Responsibility PT. Grab Indonesia Di Era New Normal Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Pustaka Komunikasi* . Vol. 4, No. 2. Universitas Prof. Moestopo Jakarta.
- Pradnya, D. (2020) Corporate Social Responsibility: Eksplorasi, Persepsi, Motivasi Dan Praktik.
- Peraturan Menteri Kesehatan tentang Pedoman Pembatasan Sosial Berskala Besar Dalam Rangka Percepatan Penanganan Corona Virus Disease 2019, (2020).
- Rangkuti, F. (2018). *Analisis SWOT: Teknik Membedah Kasus Bisnis Cara Perhitungan Bobot, Rating, dan OCAI*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. (2016). Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2036.2009.03946.x>
- Siti, W, Hamizi & Roberta, Z. (2016). Analisis Strategi Corporate Social Responsibility (CSR) Dalam Pembangunan Kabupaten Indragiri Hilir. *Jurnal Pustaka* ISSN: 2541-3023
- Triyuwono, I. (2012). Tanggung-Jawab Sosial Perusahaan Untuk Keseimbangan dan Kesadaran Ketuhanan (Spiritualitas Sustainability Corporate Social Responsibility). Seminar Nasional Tang- gung-Jawab Sosial Perusahaan Untuk Keseimbangan dan Pengembangan Masyarakat, Universitas Mahasaraswati, Denpasar, 5 Maret 2012.
- Umar, R.A & Sahadi, H. (2020). *Peran CSR Dalam Upaya Mengatasi Pandemi Covid-19*. *Jurnal Ilmiah Program Studi Kesejahteraan Sosial Fakultas Dan Ilmu Politik Universitas Padjadjaran*. Vol. 7, No. 2.