

THE SUMMIT SILIWANGI HOTEL DI BANDUNG: TINJAUAN PADA PENERAPAN *CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY (CSR)*

Dra. Purwanti Dyah Pramanik, M.Si; Email: purwanti@stptrisakti.ac.id

ABSTRACT

The purpose of a business established is the company can grow and develop (Huseini, 2001: Organization Theory lecture material). 'Growing up' can mean a number of companies are increased. 'Growing up' can also mean although its branches remain 1 (one) but care facilities are given more. If the company grows and develops career opportunities for employees will be available. If the career opportunities available, the employee was, in turn, will also grow and evolve. Availability exciting career will give hope to the employees. Hope can bring the work excitement.

Efforts to enable companies to grow and develop associated with the company's efforts to remain in the community recognized. In essence if the company stands in a region, then it must be able to provide benefits to the surrounding community. If people feel the benefits, the public will automatically support the company's presence in the region.

One of the company's efforts to provide benefits to the surrounding community is by doing Corporate Social Responsibility (CSR). CSR's target includes four main areas. There are environment, guests, employees, and shareholders

Key words: Corporate Social Responsibility, environment, employees, guests, and shareholders.

PENDAHULUAN

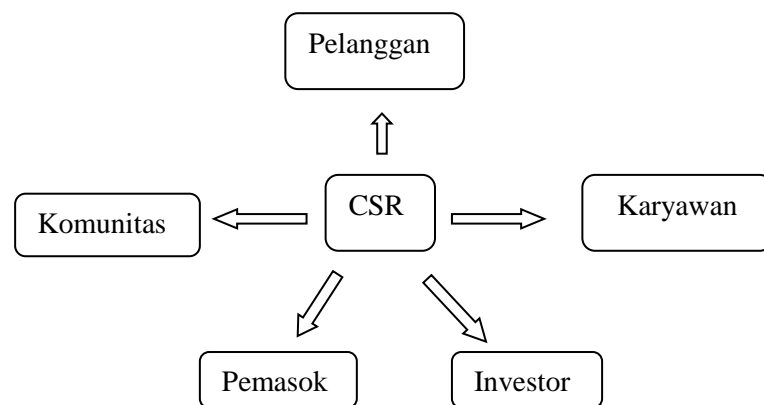
Sumber daya alam, seperti lahan saat ini merupakan sumber daya yang langka dan mahal, terlebih lahan di tengah kota seperti kota Bandung. Oleh sebab itu para pebisnis hotel harus mencari cara bagaimana memaksimalkan lahan yang tersedia sehingga disamping dapat berbisnis mencari laba juga dapat sekaligus menerapkan program CSR sebagai nilai tambah atas keberadaan bisnisnya dalam masyarakat. Dalam kajian ini akan dibahas tiga keunikan yang dimiliki oleh The Summit Siliwangi Hotel di Bandung Jawa barat dikaitkan dengan *Corporate Social Responsibility (CSR)*.

CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY (CSR)

Corporate social responsibility atau tanggung-jawab sosial dunia bisnis merupakan usaha suatu bisnis menyeimbangkan komitmennya terhadap kelompok

dan individu dalam lingkungannya, yang disebut *stakeholders*. *Stakeholders* (pemangku kepentingan) meliputi pelanggan, karyawan, investor, pemasok, dan komunitas lokal tempat perusahaan menjalankan bisnisnya (Griffin,2003:118).

Pelanggan, Bisnis yang bertanggung-jawab kepada pelanggan akan melayani pelanggan secara wajar dan jujur. Perusahaan akan berusaha menetapkan harga yang wajar, memberikan jaminan, memenuhi komitmen atas penyampaian pesanan, serta mempertahankan kualitas produk yang dijual. Selain itu bisnis yang bertanggung-jawab akan memperhatikan kualitas pelayanan bagi pelanggan (Murdick, 1990:421). Murdick dkk mengemukakan bahwa terdapat 10(sepuluh) aspek yang menjadi tuntutan pelanggan, yaitu: *Reliability* (dapat diandalkan), *Responsiveness* (cepat tanggap), *Competence* (kompetensi), *Access* (kemudahan akses) , *Courtesy* (keramah-tamahan), *Communication* (komunikasi), *Credibility* (dapat dipercaya), *Security* (rasa aman), *Understanding customers* (memahami kebutuhan pelanggan), dan *Tangibles* (ketersediaan fasilitas fisik yang memadai).

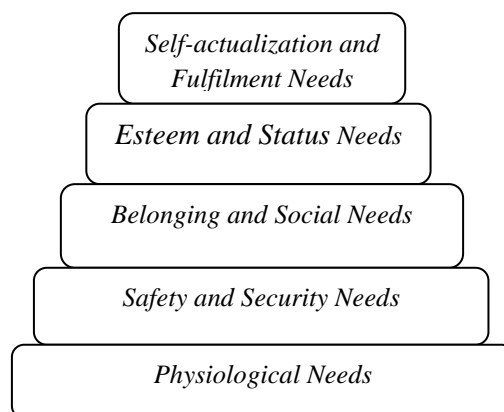


Gambar 1
Target Corporate Social Responsibility

Sumber: Griffin W. Ricky dan Ebert J.Ronald,2003.”*Bisnis Edisi keenam jilid 1.*”Pearson Education Asia Pte.Ltd.,New Jersey.

Karyawan, Bisnis yang bertanggung-jawab terhadap karyawan akan memperlakukan karyawan sebagai mitra kerja yang bermartabat. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Abraham Maslow bahwa karyawan memiliki 5(lima) tahap kebutuhan yang harus dipenuhi oleh perusahaan (Newstrom,1999:122). 5(lima) kebutuhan tersebut dapat dilihat pada gambar 2 Lima Hierarki Kebutuhan Menurut Abraham Maslow. **Physiological Needs** adalah kebutuhan karyawan yang paling mendasar yang meliputi pemenuhan kebutuhan sandang (pakaian), pangan (makanan), dan papan (tempat tinggal). Ketika seorang karyawan bekerja disuatu perusahaan maka harus terjadi upaya pemenuhan ketiga kebutuhan dasar ini. Jangan sampai terjadi seorang karyawan memiliki proses pemiskinan justeru

setelah bekerja di suatu perusahaan. Dengan kata lain, jangan sampai terjadi kompensasi yang diterima dari perusahaan tidak dapat memenuhi kebutuhan sandang, pangan, dan papan. Setelah kebutuhan dasar ini terpenuhi, maka karyawan akan memerlukan kebutuhan lain yang lebih tinggi, yaitu *Safety and Security Needs* atau kebutuhan akan rasa aman. Rasa aman ini bisa diwujudkan dalam bentuk tidak ada rasa takut dalam melaksanakan pekerjaan, adanya tunjangan pengobatan ketika harus berobat, diberikan tunjangan pensiun ketika selesai masa tugas, tersedia asuransi kecelakaan kerja, dan ketersediaan benefit lain yang membuat karyawan merasa tenang dalam melaksanakan pekerjaannya. Ketika kebutuhan dasar dan rasa aman telah terpenuhi maka karyawan akan menuntut *Belonging and Social Needs* yaitu kebutuhan akan kasih sayang baik dari atasan, rekan, maupun atasan. Pemenuhan kebutuhan ini dapat berupa dijenguk ketika sedang sakit, ungkapan simpati saat mengalami musibah, tidak dikucilkan, dan sikap-sikap pertemanan lainnya yang ditunjukkan oleh orang-orang yang ada di lingkungan kerja. Selanjutnya karyawan akan menuntut pemenuhan *Esteem and Status Needs* yaitu pemenuhan kebutuhan akan harga diri, diakui kemampuannya, serta respek dari lingkungannya. Dan setelah semua kebutuhan di atas terpenuhi maka karyawan membutuhkan *Self-actualization and Fulfillment Needs*, yaitu kebutuhan aktualisasi diri dimana seseorang diberi kesempatan untuk menunjukkan kompetensi optimalnya. Pada tahap ini seorang karyawan melakukan sesuatu bukan karena ingin mendapatkan keuntungan finansial bahkan sering terjadi berkorban secara finansial demi mewujudkan keinginan atau cita-citanya.



Gambar 2
Lima Hierarki Kebutuhan Menurut Abraham Maslow

Sumber: Newstrom W. John and Davis Keith. 1999. *Organizational Behavior: Human Behavior at Work Tenth Edition*. Tata McGraw-Hill Publishing Company Limited, New York, hal. 122.

Investor, untuk mewujudkan sikap tanggung-jawab terhadap investor dapat dilakukan dengan cara menerapkan proses pencatatan keuangan yang transparan serta akurat, laporan keuangan yang benar, serta mengelola perusahaan dengan melindungi hak-hak para pemegang saham atau investor.

Pemasok, hubungan dengan para pemasok harus dikelola dengan baik, misalnya dengan membuat perjanjian yang saling menguntungkan kedua belah pihak, memberikan tenggang waktu pengiriman yang masuk di akal, memberikan harga yang wajar, serta tidak menunda-nunda pembayaran.

Komunitas Lokal, perusahaan bertanggung-jawab terhadap komunitas lokal yang berada disekitar tempat usaha. Cara ini dapat dilakukan misalnya dengan memberikan ruang di dalam hotel terhadap pengrajin batik untuk memamerkan batik bahkan demo membuat batik kepada para tamu.

Berbagai tanggung-jawab sosial di atas biasanya dikelompokkan menjadi 4(empat) area tanggung-jawab, yaitu tanggung-jawab terhadap lingkungan, konsumen, karyawan, serta investor (Griffin, 2003:121).

Tanggung-jawab terhadap lingkungan menyangkut upaya meminimalkan polusi air, tanah, serta udara. Menekan **polusi air** dapat dilakukan dengan cara tidak membuang air buangan hotel baik dari toilet, laundry atau kitchen langsung ke area publik (umum) seperti saluran pembuangan umum atau sungai tanpa diolah terlebih dahulu. Membuang air limbah secara terus menerus dalam jumlah besar ke saluran pembuangan umum dapat mengakibatkan bau yang tidak sedap. Sedangkan jika dibuang ke sungai maka akan mencemari sungai tersebut. Selain menimbulkan aroma tidak sedap, perubahan warna sungai, makhluk hidup yang berada di sungai bisa saja terganggu, khususnya jika limbah mengandung zat-zat kimia berbahaya. Meminimalkan **polusi udara** dapat dilakukan dengan mengecek secara rutin kendaraan bermotor perusahaan seperti *shuttle bus* yang digunakan mengantar tamu dari bandara-hotel-bandara agar tidak menyumbangkan gas karbon monooksida ke udara. Menekan **polusi tanah** berarti menjaga agar tanah tidak tercemar zat-zat berbahaya (bahan kimia), menggunakan barang-barang daur ulang merupakan salah satu cara mengurangi sampah sehingga dapat menjaga kualitas tanah.

Tanggung-jawab terhadap konsumen, dilakukan untuk menjaga kepercayaan pelanggan. Konsumen memiliki 4(empat) hak, yaitu: 1. Hak atas produk yang aman; 2. Hak mengetahui seluruh aspek yang berkaitan dengan suatu produk; 3. Hak untuk didengar; dan 4. Hak memilih produk yang dibeli (Griffin, 2003:126).

Tanggung-jawab terhadap karyawan, dimulai sejak proses rekrutmen calon karyawan, penerimaan, pelatihan, promosi, serta pemberian kompensasi. Dalam memperlakukan karyawan tidak boleh diskriminatif berdasarkan SARA (Suku, Agama, Ras), jenis kelamin. Selain itu perusahaan memiliki kewajiban

melindungi para karyawan menyediakan lingkungan kerja yang aman dan nyaman, tidak bising, tidak panas, memberikan jaminan keselamatan kerja, kesehatan dengan cara memberikan kesempatan beristirahat yang wajar, wisata karyawan, kesediaan makanan yang sehat di *Employee Dining Room* (EDR). Tanggung-jawab sosial terhadap karyawan termasuk melindungi karyawan yang mencoba mengakhiri praktek ilegal yang dilakukan perusahaan.

Tanggung-jawab terhadap penanam modal, manajer dan seluruh karyawan harus memiliki tanggung-jawab sosial terhadap penanam modal. Bentuk tanggung-jawab antara lain tidak melakukan: 1. Manajemen finansial tidak wajar; 2. Membuat cek kosong; dan 3. Penyimpangan laporan keuangan. **Contoh manajemen finansial tidak wajar** seperti: pembayaran gaji para manajer yang terlalu tinggi, liburan bagi para manajer dengan menginap di hotel-hotel sangat mahal, pemberian bonus tanpa perhitungan, atau uang perjalanan dinas berlebihan. **Membuat cek kosong**, yaitu membuat cek dengan nilai nominal tertentu padahal dana di rekening giro tidak mencukupi. Rekening giro merupakan rekening yang sangat penting bagi perusahaan, pembuatan cek kosong yang berulang-ulang dapat berakibat penutupan rekening giro oleh pihak bank. **Penyimpangan laporan keuangan**, misalnya melaporkan laba perusahaan lebih besar dari laba yang sebenarnya.

THE SUMMIT SILIWANGI HOTEL DI BANDUNG

The Summit Siliwangi Hotel merupakan hotel berbintang tiga, beralamat di jalan Seram No.5 Bandung Jawa Barat Indonesia. Jika ingin melakukan *reservation* dapat dilakukan melalui telephone 22-4233535 atau melalui fax 22-4235100 atau Email:sales@thesummit-hotels.com. Informasi tentang hotel juga dapat diakses di website:www.thesummit-hotels.com. The Summit Siliwangi mulai beroperasi pada tahun 2013. Karyawan yang bekerja sampai dengan saat ini adalah hasil seleksi pada saat hotel akan dibuka. Proses seleksinya berupa wawancara langsung dengan pemilik hotel dan *General Manager* dengan proses yang tidak berbelit-belit. Dasar pemilihan adalah *grooming* dan adanya minat bekerja di perhotelan. Latar belakang pendidikan tidak hanya terbatas harus dari jurusan perhotelan saja Saat ini jumlah karyawan sekitar 32 (tigapuluh dua) orang (Ary dan Icha, *FO Staff*:2014).

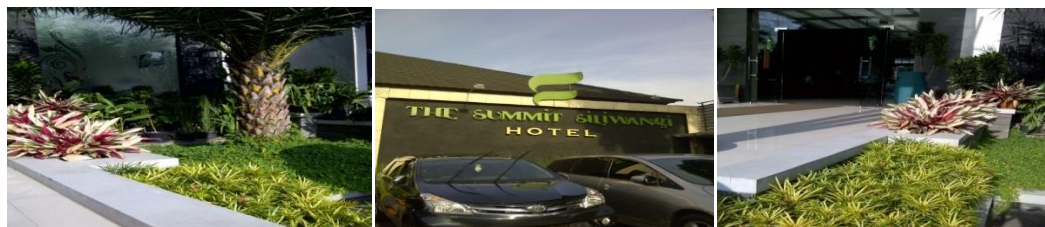
Hotel ini terletak di lokasi strategis. Dikatakan strategis karena disekitar hotel banyak terdapat *factory outlet*, *mall*, dan restoran. Para wisatawan dapat melakukan wisata belanja dengan berjalan kaki saja. Secara lebih detil maka lokasi hotel dapat dilihat pada gambar 3 Lokasi The Summit Hotel Siliwangi.



Gambar 3
Lokasi The Summit Hotel Siliwangi

Sumber: Google Map

Bagian muka hotel ini tampak sangat sederhana. Bangunan hotel tampak muka dapat dilihat pada gambar4 The Summit Siliwangi Hotel.



Gambar 4
The Summit Siliwangi Hotel

Sumber: Pribadi

The Summit Siliwangi merupakan hotel budget dua lantai dengan jumlah kamar 48 (empat puluh delapan). Adapun tipe dan harga kamar dapat dilihat pada gambar 5 *Published Rate* Juli 2014.

Tipe Kamar	Rate
<i>Deluxe</i>	Rp 900.000,- nett
<i>Suite</i>	Rp 1.600.000,- nett

Gambar 5
***Published Rate* Juli 2014**

Sumber: The Summit Siliwangi Hotel di Bandung, Juli 2014

Hotel dilengkapi dengan 3(tiga) ruang rapat, 1 (satu) restoran, serta spa. Fasilitas dan pelayanan lain yang tersedia di The Summit Siliwangi: *Welcome drink, Free breakfast for 2(two) persons, Cofee & tea making facilities, Wood-tiled, AC, Hot and Cool water, LED TV flat 32 with Cable TV Programs, Room Service, Meeting Room, Free wifi internet, Restaurant, Save deposit box in every room, Mini bar.*

Memasuki hotel *budget* ini langsung terasa kesan sejuk dan keperdulian manajemen hotel terhadap lingkungan. Sesaat memasuki *lobby* terlihat tanaman yang terawat subur (lihat gambar 4 The Summit Siliwangi Hotel). Memasuki *lobby*, disetiap sudut ruangan terlihat pot-pot besar berisi tanaman hidup, seperti

dapat dilihat pada gambar 6. Tanaman di Sudut *Lobby*. Hal tidak terlihat di dalam *lobby* adalah *garbage bin*/ tempat sampah untuk mempermudah tamu membuang sampah. *Garbage bin* di sekitar *lobby* hanya tersedia sebelum pintu masuk *lobby*.



Gambar 6
Tanaman di Sudut Lobby

Sumber: Pribadi

Melewati *lobby* lurus menuju kamar tamu, sekali lagi terlihat hamparan taman yang asri, sebagaimana terlihat pada gambar 7 Taman di Tengah The Summit Siliwangi Hotel.



Gambar 7
Taman di Tengah The Summit Siliwangi Hotel

Sumber: Pribadi.

Bahkan di sudut tangga menuju kamar tamu dan di sepanjang lorong pun berterbaran pot-pot besar berisi tanaman hidup, seperti ditunjukkan pada gambar 8 Pot-Pot Tanaman Hidup.



Gambar 8
Pot-Pot Tanaman Hidup

Sumber: Pribadi.

Pemanfaatan lahan terbatas dengan berbagai macam tanaman hidup mulai dari teras *lobby*, tengah hotel dan setiap sudut dan lorong hotel, merupakan bentuk tanggung-jawab sosial manajemen hotel terhadap lingkungan/alam dan semua manusia yang beraktifitas di hotel tersebut baik para tamu maupun karyawan. Tanaman yang tumbuh di tanah akan mengikat air, sehingga akan menjaga ketersediaan air tanah. Pada siang hari tanaman akan menghasilkan oksigen. Oksigen ini sangat dibutuhkan manusia, jika oksigen tersedia cukup maka manusia akan merasa lebih segar. Jika para tamu dan karyawan lebih segar maka akan lebih bersemangat bekerja. Tidak mudah pusing dan lesu.

Hal unik yang dimiliki hotel ini adalah adanya ruang shalat (*mushalla*) tepat di sebelah *lobby* yang penempatannya di tata dengan sentuhan artistik seperti yang dapat dilihat pada gambar 9 *Mushalla*.



Gambar 9 *Mushalla*

Sumber: Pribadi.

Posisi *mushalla* yang ditempatkan di bagian muka sebuah hotel merupakan hal jarang ditemui di hotel-hotel lain. Penempatan tersebut memudahkan para tamu untuk beribadah disaat menunggu kamar tamu yang dipesan siap untuk dihuni (*vacant room*). Hal tersebut merupakan wujud tanggung-jawab sosial pihak manajemen terhadap para tamu. Wujud tanggung-jawab sosial kepada para tamu lainnya adalah adanya tanda bahwa lantai sedang licin disaat lantai baru dibersihkan. Gambar 10 Tanda Lantai Sedang Licin menunjukkan lantai restoran yang baru saja dibersihkan.



Gambar 10 Tanda Lantai Sedang Licin

Sumber: Pribadi.

Sepanjang koridor di depan kamar tamu terdapat lampu penerangan untuk memberikan rasa aman bagi para tamu. Hal ini dapat dilihat pada gambar 11 Lampu Koridor. Lampu ini hanya menyala pada malam hari. *Garbage bin* juga tersedia berjajar sepanjang koridor. Namun alat pemadam kebakaran tidak terlihat tersedia pada area koridor lantai 2.



Gambar 11
Lampu Koridor

Sumber: Pribadi.

Mencari kamar tamu yang akan dihuni sangatlah mudah sebagaimana yang dilakukan oleh hotel lain, didepan kamar tamu sudah tercantum nomor kamar dengan jelas, seperti terlihat pada gambar 12 Nomor Kamar Tamu.

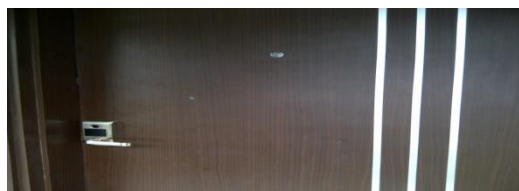


Gambar 12
Nomor Kamar Tamu

Sumber: Pribadi.

Angka pertama menunjukkan posisi kamar berada di lantai beberapa sementara angka berikutnya menunjukkan urutan kamar di hotel tersebut.

Pintu kamar di hotel ini dilengkapi lubang pengintip untuk membantu tamu mengetahui jika ada seseorang yang mengetuk pintu kamar. Lubang pengintip tersebut dapat dilihat pada gambar 13 Lubang Pengintip Pintu.



Gambar 13 Lubang pengintip Pintu

Sumber: Pribadi.

Kunci pintu juga menggunakan *Key Card* yang berfungsi untuk menyalakan lampu di kamar tamu. Jika *Key Card* diangkat maka semua penerangan akan mati. Ini membantu menghemat penggunaan listrik. Upaya ini merupakan bentuk

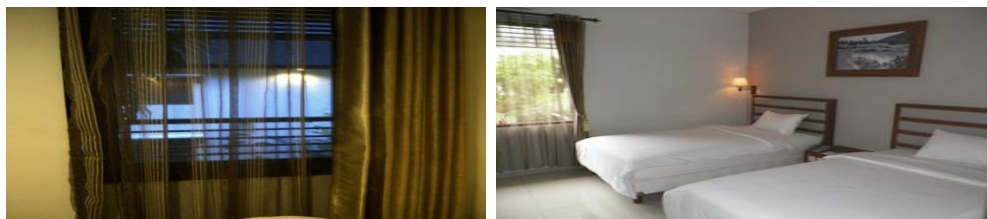
tanggung-jawab sosial manajemen hotel terhadap masyarakat generasi masa depan yaitu dengan cara melakukan penghematan energi. Energi cahaya merupakan energi yang tidak bisa di daur ulang, maka jika dipakai akan terbuang begitu saja. Kamar tamu dilengkapi don't disturb sign yang masih manual untuk memberikan informasi kepada staf hotel, sebagaimana dilihat pada gambar 13 *Don't disturb sign*.



Gambar 13
Don't Disturb Sign
Sumber: Pribadi

Hal tersebut merupakan bentuk tanggung-jawab sosial manajemen hotel kepada para tamu, dimana hak para tamu adalah memperoleh produk atau pelayanan yang aman.

Ketika tamu memasuki kamar tamu, hal unik kedua setelah lokasi mushalla adalah posisi jendela tepat disebelah pintu masuk. Hal yang agak mengganggu para tamu adalah jika pintu kamar terbuka maka *bed* akan langsung terlihat dari luar. Hal ini disebabkan posisi *restroom* berada di bagian dalam setelah ruang tidur. Secara umum, di hotel-hotel modern saat ini posisi *restroom* adalah setelah pintu masuk kamar, sehingga ketika pintu kamar terbuka *bed* tidak akan terlihat. Secara lebih jelas posisi jendela sebelah pintu kamar dapat dilihat pada gambar 14 Jendela Kamar Tamu. Sisi positif dari bentuk bangunan ini adalah para tamu dapat melihat taman yang berada di tengah hotel. Memasuki kamar hotel secara umum *furniture* yang tersedia adalah *bed*, *bedside table*, *desk*, lemari pakaian, dan kursi.



Gambar 14
Jendela Kamar Tamu dan *bed*
Sumber: Pribadi.

Fasilitas unik ketiga adalah tersedia banyak *stop contact* (colokan listrik), dewasa ini *stop contact* menjadi kebutuhan bagi para tamu untuk mengisi baterai *handphone*, *Ipad*, atau *Laptop*. Banyaknya *stop contact* tersebut dapat dilihat pada gambar 15 *Stop Contact*.



Gambar 15
Stop Contact

Sumber: Pribadi.

Fasilitas lain yang tersedia adalah tanda arah kiblat, sajadah (alas shalat), *slippers*, *safe deposit box* yang berguna untuk menyimpan benda berharga milik tamu serta informasi tentang tata cara penggunaannya, *teapot* dan *sugar/coffee sachet*, info fasilitas *laundry*, *waste paper basket* serta ketersediaan tambahan *pillow case*. Semua fasilitas tersebut dapat dilihat pada gambar 16 Fasilitas-Fasilitas dalam Kamar Tamu. Ketersediaan informasi yang jelas tentang arah kiblat dan sajadah, serta fasilitas-fasilitas tersebut merupakan wujud tanggung-jawab sosial pihak manajemen hotel terhadap para tamu. Dalam rangka meningkatkan pelayanan di setiap kamar tersedia *Guest Comment*. *Guest comment* ini diharapkan diisi oleh tamu yang menginap. Adapun isi *Guest Comments* dapat dilihat pada gambar 17 *Guest Comment*.



16a Arah Kiblat



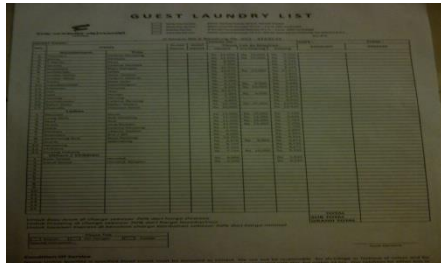
16b Slipper



16c Safe Deposit Box dan Informasi penggunaannya



16d Teapo dan Sugar & Coffee Sachet.



16e Daftar Harga laundry

16f Waste Paper Basket /Tempat Sampah

Gambar 16 Fasilitas-fasilitas dalam Kamar Tamu

Sumber: Pribadi.

Gambar 17 Guest Comment

<p align="center">THE SUMMIT SILIWANGI HOTEL</p> <p align="center">GUEST COMMENT</p> <p>Your valuable suggestions will help to the correct the reported deficiencies (Saran & Komentar Anda sangat berarti dalam perbaikan mutu dan pelayanan kami).</p> <p>Room Number/No.Kamar Name(Mr./Mrs./Ms.)/Nama Address/ Alamat Arrival date/Tgl.Kedatangan Departure date/Tgl.Keberangkatan</p> <p>Dear Guest, Thank you for taking the time to complete this comment from. We want to make your stay as comfortable and pleasant as possible, should there be any way we can improve our service of facilities. We would like to know about it.</p> <p>Thank you and have a great time.</p> <p>Kami menghaturkan terima kasih atas pengisian formulir ini. Kami ingin selalu mencoba semaksimal mungkin agar Anda merasa puas tinggal bersama kami. Sampaikan kepada kami apabila ada sesuatu hal yang dapat meningkatkan pelayanan kami.</p> <p>Terima kasih</p> <p>General Manager</p>	<p align="center">RESERVATION/ ARRIVAL</p> <p>How did you make your reservation? (Bagaimana pemesanan kamar dilakukan?)</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Directly to the hotel/ Langsung ke hotel. <input type="radio"/> Through a Travel Agent/ Melalui biro perjalanan. <input type="radio"/> Through an Airline/ Melalui jasa penerbangan. <input type="radio"/> Through Company/ Melalui perusahaan. <input type="radio"/> Other please state/ Lain-lain.... <p>Where your reservation handled promptly and efficiently? (Apakah pada saat reservation, Anda dilayani dengan segera dan efisien?)</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Yes/ Ya <input type="radio"/> No/ Tidak <p align="center">GUEST SERVICE</p> <p>Please rate servuice yu received from the following staff (Berikan pendapat Anda pada pelayanan yang Anda terima dari:)</p> <table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>Position</th> <th>Excellent</th> <th>Good</th> <th>Fair</th> <th>Poor</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Bellman</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Reception</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Cashier</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>RoomBoy</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Laundry</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Eaiter/Waitress</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Telephone Operator</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Security</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table>	Position	Excellent	Good	Fair	Poor	Bellman					Reception					Cashier					RoomBoy					Laundry					Eaiter/Waitress					Telephone Operator					Security					<p>Comments/Suggestion (Komentar)</p> <p>.....</p> <p align="center">GUEST ROOM</p> <p>Did you find the room.....(Anda menemukan kamar tamu dalam keadaan.....)</p> <table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th></th> <th>Yes</th> <th>No</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Clean & Ready</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Bersih & Siap Pakai</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Comfortable</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Menyenangkan</td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table> <p>Did everything in your room work in order (Apakah peralatan di kamar tamu dalam kondisi baik?)</p> <table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th></th> <th>Yes</th> <th>No</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Hot Water/Air Panas</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>TV & Sound (Quality of TV)/Televisi</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Lighting/Lampu Penerangan</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Others/Lain-lain</td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table> <p>Guest supplies (towels, soap, ashtray, hanger etc)/ Apakah tersedia handuk, sabun, asbak, gantungan baju, dll:</p> <p>Comments/ Suggestion/ Komentar:</p>		Yes	No	Clean & Ready			Bersih & Siap Pakai			Comfortable			Menyenangkan				Yes	No	Hot Water/Air Panas			TV & Sound (Quality of TV)/Televisi			Lighting/Lampu Penerangan			Others/Lain-lain		
Position	Excellent	Good	Fair	Poor																																																																									
Bellman																																																																													
Reception																																																																													
Cashier																																																																													
RoomBoy																																																																													
Laundry																																																																													
Eaiter/Waitress																																																																													
Telephone Operator																																																																													
Security																																																																													
	Yes	No																																																																											
Clean & Ready																																																																													
Bersih & Siap Pakai																																																																													
Comfortable																																																																													
Menyenangkan																																																																													
	Yes	No																																																																											
Hot Water/Air Panas																																																																													
TV & Sound (Quality of TV)/Televisi																																																																													
Lighting/Lampu Penerangan																																																																													
Others/Lain-lain																																																																													

	
--	--	----------------

Sumber: The Summit Siliwangi Hotel, 2014.

Hal yang belum dilengkapi adalah alat pendeteksi suhu ruangan, yang secara otomatis dapat mengeluarkan air jika suhu menjadi panas secara ekstrim seperti terjadi kebakaran. Fasilitas dalam *rest-room* sebagai wujud tanggung-jawab sosial manajemen hotel terhadap para tamu berupa: ketersediaan *hair-drier*, *supplies (soap, shampoo, shower cap, tooth-paste, tooth-brushed)*, *towels, tissue, tumbler, shower and toilet*. Beberapa fasilitas tersebut dapat dilihat pada gambar 18 Fasilitas di *Rest-room*.



Gambar 18
Fasilitas di *Rest-room*

Sumber: Pribadi.

Dari aspek pelaksanaan prosedur kerja karyawan, diambil contoh dalam pelayanan *breakfast* bagi para tamu, para *waiter/ waitress* menjalankan prosedur dengan sangat baik. Para tamu diminta menyerahkan kupon *breakfast* dan bagi tamu yang tidak memiliki kupon ditanya nomor kamar, untuk dibuat *bill* penagihan. Pada saat *check-out time*, FO Staff segera melepon para tamu sekitar 10 menit sebelum waktu *check-out* (pk. 12.00) untuk mengingatkan apakah akan memperpanjang masa tinggal atau *check-out*. Dalam rangka menjaga akurasi laporan keuangan hotel ini menggunakan *Hotel Management System* (komputerisasi) mulai dari tamu *check-in* sampai dengan penyusunan laporan keuangannya. Para karyawan dalam hal ini telah menerapkan tanggung-jawab sosial kepada *investor*.

KESIMPULAN

Dari paparan di atas maka dapat disimpulkan bahwa manajemen The Summit Siliwangi Hotel di Bandung telah menerapkan tanggung-jawab sosial yang nyata yaitu terhadap lingkungan/alam, karyawan, dan terlebih lagi kepada para tamu serta investor. Hal tersebut terlihat dari:

1. Pemeliharaan berbagai macam tanaman hidup.
2. Penerimaan karyawan melalui proses seleksi langsung oleh *owner* dan *General Manager*.
3. Kenyamanan dan kemudahan beribadah bagi umat muslim.

4. Tersedia informasi memadai yang dibutuhkan para tamu.
5. Karyawan melakukan pekerjaan sesuai prosedur yang telah ditetapkan manajemen.
6. Hotel dioperasikan menggunakan sistem komputerisasi untuk mempermudah pengendalian manajemen.

SARAN-SARAN

Dimasa yang akan datang diharapkan manajemen dapat melengkapi alat pendeteksi suhu udara di semua tipe kamar, menambah jumlah tempat sampah khususnya di area publik seperti lobby dan area restoran, serta menambah alat pemadam kebakaran pada lokasi-lokasi tertentu seperti di koridor lantai 2, sebagai penyempurnaan penerapan *Corporate Social Responsibility (CSR)*.

DAFTAR PUSTAKA

Griffin W. Ricky dan Ebert J.Ronald.2003.”*Bisnis Edisi keenam jilid 1.*”Pearson Education Asia Pte.Ltd.,New Jersey.

Huseini Martani,2000.”*Kuliah Teori Organisasi.*”FISIP-UI, Jakarta.

Murdick G.Robert, Render Barry, dan Russell S. Roberta,1990.”*Service Operations Management.*”Allyn and Bacon, Boston.

Newstrom W. John and Davis Keith,1999.”*Organizational Behavior: Human Behavior at Work tenth edition.*”Tata McGraw-Hill Publishing Company Limited, New Delhi.
