

BAB V

KESIMPULAN, SARAN, IMPLIKASI, DAN KETERBATASAN PENELITIAN

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana kegiatan *CSR* dikomunikasikan melalui media sosial dan intensitas kegiatan *CSR* yang dipublikasikan oleh 2 objek Hotel yaitu Patra Jasa Bandung dan PRIMEPARK Bandung melalui konten unggahan instagram dan bagaimana kegiatan *CSR* dapat meningkatkan Relationship marketing di industri perhotelan melalui wawancara dengan informan hotel, ahli dan pendukung. Berdasarkan temuan dan hasil penelitian, peneliti mendapatkan kesimpulan dari setiap pertanyaan penelitian

Berdasarkan hasil pada temuan 1, dengan melihat hasil analisis pada temuan 2 di lakukan terhadap 61 unggahan foto/video yang diunggah oleh PRIMEPARK Hotel Bandung sebagai hotel bintang 4 melalui akun instagram @primeparkhotelbandung dan 58 unggahan dari Hotel Patra Jasa Bandung sebagai hotel bintang 3 melalui akun instagram @patra.bandung. sumber data sekunder yang di pakai adalah sumber yang berasal dari unggahan konten instagram yaitu foto/video dengan menggunakan 6 dimensi *CSR* dari (De Grosbois, 2012) yaitu *Supplier Relations* (Hubungan Pemasok), *Enviromental Issues* (Isu Lingkungan), *Diversity Issues* (Masalah Keragaman), *Employee Relations* (Hubungan Karyawan), *Community Relations* (Hubungan Komunitas) dan *Product Service Quality* (Kualitas Layanan Produk). Hotel Patra Jasa Bandung mengkomunikasikan kegiatan *CSR* mereka sebanyak 14,15 % dari 821 unggahan dan PRIMEPARK Hotel Bandung sebanyak 17,11 dari 1044 unggahan

Dapat disimpulkan secara keseluruhan hasil analisis isi menunjukkan bahwa Hotel Patra Jasa Bandung dan PRIMEPARK Hotel Bandung telah mengkomunikasikan kegiatan *CSR* mereka meliputi ke-6 dimensi yang disebutkan tadi dengan berbagai program *CSR* yang mereka buat sebelumnya. Masyarakat, karyawan dan induk perusahaan dari masing masing hotel ikut berpartisipasi

Yehezkiel, 2023

ANALISIS ISI IMPLEMENTASI CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY HOTEL DITINJAU DALAM MEDIA SOSIAL DI KOTA BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

dalam kegiatan *CSR* baik dari Hotel Patra Jasa Bandung maupun PRIMEPARK Hotel Bandung.

Berdasarkan hasil pada temuan 2 tentang analisis terhadap 61 unggahan foto/video yang diunggah oleh PRIMEPARK Hotel Bandung sebagai hotel bintang 4 melalui akun instagram @primeparkhotelbandung dan 58 unggahan dari Hotel Patra Jasa Bandung sebagai hotel bintang 3 melalui akun instagram @patra.bandung dapat disimpulkan bahwa dimensi *Product Service Quality* menjadi dimensi paling banyak diunggah di media sosial dalam 5 tahun terakhir terhitung mulai dari bulan Januari tahun 2018 - bulan Januari tahun 2023, PRIMEPARK Hotel Bandung sebanyak 33 dan Hotel Patra Jasa Bandung sebanyak 25, diikuti oleh dimensi *Community Relations* menjadi dimensi kedua yang paling banyak di komunikasikan melalui media sosial masing masing hotel yang diteliti baik dari Hotel Patra Jasa maupun PRIMEPARK Hotel . dan untuk secara kualitas kegiatan *CSR* karena *Product Service Quality* menjadi dimensi yang paling banyak diunggah oleh kedua Hotel, sehingga pelayanan untuk tamu terutama di kebersihan menjadi fokus hotel pada saat pandemi dan kedua Hotel baik PRIMEPARK Hotel Bandung dan Hotel Patra Jasa telah memenuhi standar protokol kesehatan pada saat itu dengan meraih sertifikat *CHSE (Cleanliness, Health, Safety & Environmental Sustainability Standards)* dengan skor 100% dan penerapan *digital tracing*

Berdasarkan hasil pada temuan 3, dengan melakukan wawancara kepada pihak PRIMEPARK Hotel Bandung dan Hotel Patra Jasa, Dosen dan 6 pengikut dari masing masing media sosial Instagram kedua hotel dapat disimpulkan bahwa kegiatan *CSR* dapat meningkatkan *Relationship Marketing* pada industri perhotelan dikarenakan kegiatan *CSR* yang dikomunikasikan melalui sosial media membuat nya efektif sehingga membuat banyak orang yang mengetahuinya yang akan berdampak secara tidak langsung bukan kepada profit namun kepada citra hotel tersebut dimata masyarakat yang menjadi positif dengan begitu mendatangkan banyak pelanggan/tamu kepada hotel namun hal tersebut harus disertai dengan kegiatan *CSR* yang dilakukan secara konsisten dan berkelanjutan

Yehezkiel, 2023

ANALISIS ISI IMPLEMENTASI CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY HOTEL DITINJAU DALAM MEDIA SOSIAL DI KOTA BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

agar Hotel dapat menempatkan diri mereka dimata masyarakat dan pastinya dibutuhkan kerjasama dengan pihak yang terkait agar semakin efektif dalam mengkomunikasny .

5.2. Saran

Dari hasil penemuan penelitian yang peneliti lakukan memiliki saran kedepannya untuk kedua hotel dimana dapat meningkatkan hubungan dengan induk perusahaan masing masing. Karena peneliti melihat bahwa untuk postingan kegiatan CSR dengan induk perusahaan atau dimensi *Supplier Relations* masih sedikit, sehingga perlu ditingkatkan kembali baik dari hotel Patra Bandung dan PRIMEPARK Hotel Bandung untuk mendatang dapat mengkaji object hotel Bintang 5 dan media sosial yang dianalisis dapat lebih luas jangkauannya seperti facebook atau tiktok terkait kegiatan CSR Hotelnya

5.3 Implikasi dan Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat kepada berbagai pihak baik manfaat teoritis untuk kontribusi dalam meningkatkan keilmuan dan pemahaman maupun manfaat praktis bagi Industri Hotel. Implikasi dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran dari hasil analisis mengenai kegiatan CSR yang dikomunikasikan melalui media sosial

Adapun pada penelitian ini memiliki keterbatasan yaitu penelitian ini hanya menganalisis hotel bintang 3 dan hotel bintang 4. Hal tersebut karena terdapat keterbatasan waktu penelitian dan unis analisis yang banyak , sehingga peneliti memutuskan untuk fokus pada 2 objek yang berbeda yakni hotel bintang 3 dan hotel bintang 4. Sehingga penelitian selanjutnya dapat memperkaya temuan penelitian dengan menganalisis objek hotel lainnya

Yehezkiel, 2023

ANALISIS ISI IMPLEMENTASI CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY HOTEL DITINJAU DALAM MEDIA SOSIAL DI KOTA BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu