

FPIPS:4596/UN40.A2.6/PT/2023

**PENGARUH PROGRAM *CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY* (CSR)
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT (STUDI KASUS DI HOTEL
BUMI SANGKURIANG)**



**disusun oleh:
Valdi Nadhif Lazuardias Salam
1604152**

**MANAJEMEN RESORT DAN LEISURE
FAKULTAS PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
2023**

**PENGARUH PROGRAM *CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY* (CSR)
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT (STUDI KASUS DI HOTEL
BUMI SANGKURIANG)**

Oleh

Valdi Nadhif Lazuardias Salam

Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar
Sarjana pada Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial

Valdi Nadhif Lazuardias Salam

Universitas Pendidikan Indonesia

2023

Hak Cipta dilindungi undang-undang.

Skripsi tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian,

Dengan dicetak ulang, difotokopi, atau cara lainnya tanpa izin penulis

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Valdi Nadhif Lazuardias Salam

1604152

**PENGARUH PROGRAM *CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY* (CSR)
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT (STUDI KASUS DI HOTEL
BUMI SANGKURIANG BANDUNG)**

Disetujui dan disahkan oleh pembimbing:

Pembimbing I:



Sri Marhanah, S.S., M.M.

NIP. 19811014 200601 2 001

Pembimbing II:



Rosita, S.S., M.A.

NIP. 19781019 200604 2 001

Mengetahui:

Ketua Program Studi Manajemen Resort & Leisure



Dr. Erry Sukriah M.SE

NIP. 19791215 200812 2 002

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul “Pengaruh Program *Corporate Social Responsibility* (CSR) Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus di Hotel Bumi Sangkuriang Bandung)” ini beserta isinya adalah benar benar karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika ilmu yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini saya siap menanggung resiko/sanksi apabila dikemudaian hari ditemukannya adanya pelanggaran etika keilmuan atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Bandung, Agustus 2023
Yang Membuat Pernyataan

Valdi Nadhif Lazuardias Salam

UCAPAN TERIMA KASIH

Assalamu 'alaikum wr.rb

Dengan mengucapkan *Alhamdulillah*, sebagai rasa syukur saya kepada Allah SWT, karena hanya dengan keridhoan, kehendaknya, dan lindungan-Nya, skripsi ini dapat diselesaikan. Penulis berharap dapat menambah rasa syukur kepada-Nya dan skripsi ini dapat bermandaat dan menjadi amal ibadah.

Selama menempuh pendidikan di Universitas Pendidikan Indonesia, khususnya di Manajemen Resort dan Leisure, penulis telah memperoleh banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Penulis ingin menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada seorang perempuan yang hebat dalam hidup penulis dan yang menjadi salah satu alasan dan mendorong penulis untuk segera menyelesaikan skripsi ini yaitu Ibu saya Dian Mardiani dan juga Bapak saya Syafril Salam yang saya harap beliau tenang dan bahagia disana bisa melihat anaknya mencapai apa yang beliau harapkan.

Disamping itu, saya mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan begitu banyak memberkan ridho-Nya, karunia-Nya, serta memberikan kelancaran sehingga penulis dapat melaksanakan proses skripsi ini dengan baik.
2. Ibu Erry Sukriah, M.SE. selaku Ketua Prodi Manajemen Resort dan Leisure sekaligus dosen yang membimbing saya selama mengerjakan proposal skripsi. Terimakasih atas segala kesabaran dan keikhlasan memberikan ilmu selama saya berada di MRL.
3. Ibu Sri Marhanah, S.S., M.M. selaku Dosen Pembimbing I skripsi. Terimakasih atas segala kesabaran dan keikhlasan memberikan ilmu, bimbingan, motivasi, dan do'a kepada penulis. Memberikan pengarahan yang terbaik, dan telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Ibu Rosita S.S., M.A. selaku Dosen Pembimbing II skripsi. Terimakasih

atas segala kesabaran dan keikhlasan telah memberikan pengarahan dan telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan kepada penulis

5. dalam menyelesaikan skripsi.
6. Dosen pengajar dan staff Manajemen Resort & Leisure. Terimakasih atas semua ilmu, wawasan, dan pembelajaran yang telah diberikan.
7. Ibu Nurul, terima kasih atas segala bantuannya dalam hal administrasi dan perizinan terkait penelitian yang sudah sangat di lancarkan.
8. Seluruh rekan-rekan Manajemen Resort dan Leisure 2016. Terimakasih atas seluruh cerita dan pertemanan selama masa kuliah
9. Kepada Bapak Budi, selaku HRD Bumi Sangkuriang yang berkenan untuk diwawancarai mengenai CSR Hotel Bumi Sangkuriang.
10. Fera, Taged, Kania, June, Nomi dan seluruh teman teman 2016 yang selalu membantu, menemani saya selama masa-masa perkuliahan dan mendorong saya untuk menyelesaikan skripsi.
11. Teman-teman gabungan MRL 2017, 2016, 2015, sampai dengan alumni MRL yang selalu membantu saya dan menjadi bagian dari cerita saya selama berada di MRL.
12. Orang orang yang membantu saya selama penelitian di Kelurahan Ciumbuleuit selama penyebaran kuesioner, yang selalu memberikan *support* untuk saya untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
13. BEM & DPM KM MRL terimakasih atas kesempatan, kepercayaan, dan kerjasama kalian selama saya menjabat, ilmu dan pengalaman yang diberikan.
14. Willy, Sonia, Femy, Jessica, Redi, Aji, dan Imam yang selalu membantu selama menyusun.

Terimakasih dan sangat merasa bersyukur kepada Allah SWT karena telah memberikan dan mengenalkan orang-orang baik disekitar saya, terimakasih kepada semua pihak, baik yang dapat penulis sebutkan maupun tidak. Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan kepada seluruh pihak yang membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadiran Allah SWT yang senantiasa memberikan jalan kepada para hamba-Nya untuk memperoleh informasi-informasi yang hebat dan berharga, serta senantiasa memberikan kesejahteraan dan pintu terbuka bagi peneliti agar dapat menyelesaikan skripsi ini.

Ada banyak tantangan sepanjang proses penulisan skripsi ini. Namun hal-hal tersebut tidak membuat peneliti menyerah dalam mengerjakan penelitian ini. Peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sukses atas dukungan orang tua, sahabat, dan keluarga. Selain itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak atas dukungan dan dorongannya.

Tak lupa, peneliti mengucapkan terima kasih dan salam hormat kepada pimpinan Prodi Manajemen Resort dan Leisure, Dr. Erry Sukriah. SE, M.SE., kepada Pembimbing I yaitu Ibu Sri Marhanah, S.S., M.M., dan Pembimbing II Ibu Rosita Marhanah S.S., M.A. yang banyak memberikan bantuan, nasehat, informasi, serta sabar untuk membimbing peneliti selama waktu yang dihabiskan untuk menyelesaikan skripsi ini.

Peneliti sadar, bahwa penelitian ini masih jauh dari kata bagus, maka dari itu kritik dan saran bermanfaat dari semua pihak sangat diharapkan oleh peneliti agar skripsi ini bisa lebih hebat dan bernilai. Demikianlah yang dapat peneliti sampaikan, semoga Allah SWT memberikan rahmat dan hidayah-Nya bagi kita semua. Amin.

Bandung, Agustus 2023

Peneliti

**PENGARUH PROGRAM *CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY* (CSR)
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT (STUDI KASUS DI HOTEL
BUMI SANGKURIANG BANDUNG)**

ABSTRAK

Oleh

Valdi Nadhif Lazuardias Salam

1604152

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh penerapan program *csr* dari industry per terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian ini menganalisis pengaruh program *csr* terhadap kepuasan masyarakat terhadap *csr* tersebut. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif, lalu dianalisis menggunakan regresi linear sederhana dengan jumlah responden sebanyak 100 orang yang berusia di atas 17 tahun. Teknik *sampling* yang digunakan *purposive sampling* dengan populasi responden merupakan warga RW 05 dan RW 07 sebagai penerima CSR dari Hotel Bumi Sangkuriang. Skala *likert* digunakan untuk mengukur tingkat keberhasilan dari variabel X dan Y lalu data di proses menggunakan SPSS 23. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa program CSR berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Dalam rangka peningkatan pelaksanaan CSR, diperlukannya perhatian terkait keberlanjutan dari program CSR agar bisa dirasakan masyarakat dalam jangka panjang.

Kata Kunci: *Corporate Social Responsibility* (CSR), kepuasan masyarakat

ABSTRACT

This research aims to analyze the impact of implementing Corporate Social Responsibility (CSR) programs from industries on community satisfaction. It examines the influence of such programs on people's contentment. A quantitative method, using a descriptive approach, was applied to this study. The data was then analyzed using simple linear regression. The study involved 100 respondents over the age of 17. The purposive sampling technique was used, with the respondents being residents of RW 05 and RW 07 who received CSR benefits from the Bumi Sangkuriang Hotel. The Likert scale measures the success level of the variables. To enhance CSR implementation, considerations are needed regarding the suitability of CSR programs. This ensures their long-term beneficial effects on the community.

Keywords: Corporate Social Responsibility, Community Satisfaction

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PERNYATAAN	ii
UCAPAN TERIMA KASIH.....	iii
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR PUSTAKA	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Sistematika Penulisan	7
BAB II KAJIAN LITERATUR	8
2.1 <i>Corporate Social Responsibility</i>	8
2.1.1 Pengertian CSR	8
2.1.2 Prinsip-prinsip CSR	9

2.1.3 Tujuan CSR.....	11
2.1.4 Penerapan CSR di Sektor Perhotelan.....	12
2.1.5 Dimensi CSR.....	13
2.2 Kepuasan Masyarakat	14
2.3 Indeks Kepuasan Masyarakat.....	16
2.4 Kerangka Penelitian	17
2.5 Hipotesis Penelitian.....	18
2.6 <i>State of The Art</i>	19
BAB III METODE PENELITIAN.....	22
3.1 Lokasi Penelitian.....	22
3.2 Desain Penelitian.....	22
3.3 Populasi dan Sampel	23
3.3.1 Populasi.....	23
3.3.2 Sampel.....	23
3.4 Variabel Penelitian	25
3.5 Operasional Variabel.....	26
3.6 Instrumen Penelitian.....	29
3.7 Jenis dan Sumber Data	30
3.7.1 Data Primer	30
3.7.2 Data Sekunder	30
3.8 Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.8.1 Observasi.....	32
3.8.2 Kuesioner	32
3.8.3 Dokumentasi	32
3.9 Uji Validitas dan Reliabilitas	32
3.9.1 Uji Validitas	32

3.9.2 Uji Reliabilitas	36
3.10 Teknik Analisis Data.....	38
3.10.1 Analisis Deskriptif	38
3.10.2 Analisis Data Verifikatif	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	44
4.1 Gambaran Umum.....	44
4.1.1 Hotel Bumi Sangkuriang Bandung	44
4.1.2 Kelurahan Ciumbuleuit	45
4.1.3 RW 05 & RW 07 Kelurahan Ciumbuleuit	46
4.1.4 Program CSR Hotel Bumi Sangkuriang	46
4.2 Profil Responden.....	48
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Persebaran Wilayah.....	48
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	49
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	49
4.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	50
4.3 Analisis Data Deskriptif.....	50
4.3.1 Hasil Analisis Program <i>Corporate Social Responsibility</i> (X)	50
4.3.2 Hasil Analisis Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)	53
4.4 Hasil Analisis Verikatif.....	56
4.4.1 Analisis Data (Uji Prasyarat/Asumsi Klasik).....	56
4.4.2 Uji Hipotesis	59
4.4.3 Uji Korelasi	59
4.4.4 Analisis Regresi Linear Sederhana	60
4.4.5 Uji Koefisien Determinansi	61
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian Deskriptif	62

4.5.1 Penerapan Program <i>Corporate Social Responsibility</i>	62
4.5.2 Kepuasan Masyarakat Terhadap CSR.....	63
4.5.3 Pengaruh CSR Terhadap Kepuasan Masyarakat	64
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	64
5.1 Kesimpulan	64
5.2 Rekomendasi	65
5.2.1 Rekomendasi Terhadap Manajerial.....	65
5.2.2 Penelitian Selanjutnya	65
LAMPIRAN.....	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1Garis kontinum.....	40
Gambar 4. 1 Bumi Sangkuriang.....	44
Gambar 4. 2 Peta Kelurahan Ciumbuleuit	45
Gambar 4. 3 Hasil uji normalitas	57
Gambar 4. 4 Hasil uji linearitas.....	58
Gambar 4. 5 Hasil uji heteroskedasitisas	58
Gambar 4. 6 Uji hipotesis	59
Gambar 4. 7 Uji korelasi	60
Gambar 4. 8 Uji regresi linear sederhana.....	61
Gambar 4. 9 Uji koefisien determinasi	62

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat izin penelitian	67
Lampiran 2 Instumen Penelitian	68
Lampiran 3 Buku bimbingan	72
Lampiran 4 SK Pembimbing.....	74
Lampiran 5 Wawancara bersama stakeholder.....	75

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data wisatawan yang berkunjung ke Kota Bandung 2017-2021	1
Tabel 1. 2 Data persebaran hotel yang telah merealisasikan program CSR	4
Tabel 2. 1 Dimensi CSR	14
Tabel 2. 2 State of the art	22
Tabel 3. 1 Operasional Variabel.....	29
Tabel 3. 2 Jenis dan sumber data	31
Tabel 3. 3 Interval koefisien.....	34
Tabel 3. 4 Hasil Uji Validitas Variabel CSR (X).....	35
Tabel 3. 5 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Masyarakat (Y).....	36
Tabel 3. 6 Uji Reliabilitas	37
Tabel 3. 7 Analisis Deskriptif	38
Tabel 4. 1 Profesi masyarakat kelurahan ciumbuleuit	46
Tabel 4. 2 Profil warga RW 05 & RW 07	46
Tabel 4. 3 Profil Responden.....	48
Tabel 4. 4 Jumlah penduduk menurut persebaran wilayah	48
Tabel 4. 5 Karakteristik responden berdasarkan usia.....	49
Tabel 4. 6 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan	49
Tabel 4. 7 Karakteristik responden berdasarkan pendapatan.....	50
Tabel 4. 8 Hasil Analisis Deskriptif Variabel X	52
Tabel 4. 9 Hasil analisis variabel Y	55

DAFTAR PUSTAKA

- Adiati, M. (2012). Program Corporate Social Responsibility di Industri Hotel: Sebuah Keuntungan atau Kerugian untuk Hotel. *Binus Business Review*, Vol. 2 No.1.
- Alma, B. (2012). *Pengantar Statistika Untuk Penelitian Pendidikan, Sosial, Ekonomi Komunikasi dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Ardianto, E., & Mahfudz, D. M. (2011). *Efek kedermawanan pebisnis dan CSR berlipat-lipat*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Badan Pusat Statistik. (2023, 07 01). Diambil kembali dari <https://bandungkota.bps.go.id/indicator/16/251/1/jumlah-wisatawan-menurut-jenis.html>
- Badan Pusat Statistik Kota Bandung. (2021). *Kecamatan Cidadap Dalam Angka*. Bandung: Badan Pusat Statistik.
- Choi, S., & Ng, A. (2011). Environmental and Economic Dimensions of Sustainability and Price Effects on Consumer Responses. *Journal Of Business Ethics*, 269-282.
- D, G., Bogan, E., & Dedeoglu, B. B. (2019). Residents' perceptions of hotels' corporate social responsibility initiatives and its impact on residents' sentiments to community and support for additional tourism development. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 117-128.
- Elkington, J. (1999). *The Triple Bottom Line*.
- Emzir. (2009). *Metode Penelitian Pendidikan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Perkasa.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Gursida, H., & Harmon. (2017). *Metode Penelitian Bisnis dan Keuangan*. Bogor: Paspi.

- Hadi, N. (2011). *Corporate Social Responsibility*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Harun, A. (1994). *Dasar-Dasar Statistika Terapan*. Bandung: Universitas Padjajaran.
- Hastuti, W. (2014). Pengaruh Ukuran Perusahaan, Pertumbuhan Perusahaan Dan Tipe Industri Terhadap Pengungkapan Tanggung Jawab Sosial Perusahaan Dalam Laporan Tahunan (Studi Empiris Pada Perusahaan Manufaktur yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia). *Jurnal Akuntansi*, No.2.
- Kompasiana. (t.thn.). Diambil kembali dari <https://www.kompasiana.com/dewilailypurnamasari/604dd5cc8ede4877cd11c8d2/refresing-di-bumi-sangkuriang-bandung>
- Kotler, P. (2000). *Marketing Management*. Prentice Hall.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). *Prinsip-Prinsip Pemasaran, Jilid I*. Jakarta: Erlangga.
- Kuncoro, M. (2009). *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta: Erlangga.
- Kusmayadi, S. E. (2000). *Metode Penelitian dalam Bidang Kepariwisata*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Martono, N. (2011). *Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Rajawali Press.
- Marzuki. (2005). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia.
- Pasolong, H. (2010). *Teori Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Pigou, A. C. (1949). *The Vell of Money*. London: London Macmilla & Co.
- Riduwan. (2005). *Belajar Mudah Penelitian Untuk Guru, Karyawan, Peneliti Pemula*. Bandung: Alfabeta.
- Santoso, S. (2014). *SPSS 22 from Essential to Expert Skills*. Jakarta: Gramedia.
- Sarwono, J. (2006). *Metode Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sarwono, J. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

- Sugiyono. (2011). *Penelitian Kuanlitatif, kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, D. (2013). *Metode Penelitian Akuntansi*. Bandung: PT. Refika Aditama Anggota Ikapi.
- Suryati, L. (2015). *Manajemen Pemasaran: Suatu Strategi Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan: Suatu Strategi Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan*. Sleman: Deepublish.
- Wahyudi, I. (2008). *Corporate social responsibility : Prinsip, pengaturan dan implementasi*. Malang: In-Trans Publishing.
- Widarjono, A. (2017). *Pengaruh Sektor Pariwisata Terhadap Ekonomi*.
- Winarsunu, T. (2006). *Statistika dalam Penelitian Psikologi dan Pendidikan*. Malang: Universitas Muhamadiyah Malang.