

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Kota Bandung merupakan salah satu destinasi wisata yang menjadi primadona di Indonesia yang paling diminati oleh wisatawan. Berdasarkan Data Statistik yang dilansir pada halaman website [bandungkota.bps.go.id](http://bandungkota.bps.go.id) (Badan Pusat Statistik, 2023), jumlah kunjungan wisatawan ke Kota Bandung selama 2016-2020 terus mengalami peningkatan. Kunjungan wisatawan, berasal dari mancanegara maupun nusantara. Berikut data kunjungan wisatawan di Kota Bandung, pada Tabel 1.

| Tahun | Wisatawan lokal |
|-------|-----------------|
| 2017  | 6.902.512       |
| 2018  | 7.585.345       |
| 2019  | 8.428.063       |
| 2020  | 3.244.600       |
| 2021  | 3.741.680       |

**Tabel 1. 1 Data wisatawan yang berkunjung ke Kota Bandung 2017-2021**

Berdasarkan tabel di atas, jumlah kunjungan wisatawan ke Kota Bandung menunjukkan adanya fluktuasi. Selama rentang waktu dari tahun 2017-2019, jumlah wisatawan yang berkunjung ke Kota Bandung mengalami peningkatan. Namun, pada tahun 2020 jumlah wisatawan yang berkunjung ke Kota Bandung mengalami penurunan. Hal tersebut disebabkan karena adanya pandemi *COVID-19*.

Selain itu, sektor pariwisata di Kota Bandung menyumbang sebesar 33% dari PAD Kota Bandung 33%. Hal ini membuktikan bahwa pariwisata memiliki peran yang penting dalam pertumbuhan ekonomi. Menurut (Widarjono, 2017) pembangunan kepariwisataan mempunyai peranan penting dalam mendorong kegiatan ekonomi, meningkatkan citra Indonesia, meningkatkan kesejahteraan masyarakat, dan memberikan perluasan kesempatan kerja. Peran tersebut, antara lain, ditunjukkan oleh kontribusi kepariwisataan dalam penerimaan devisa negara yang dihasilkan

oleh kunjungan wisatawan mancanegara (wisman), nilai tambah PDB, dan penyerapan tenaga kerja.

Kondisi ini mendorong adanya peningkatan jumlah hotel di Kota Bandung yang terdata oleh Dinas Pariwisata Kota Bandung antara tahun 2015-2020 sebesar 29,6% (Dinas Pariwisata Kota Bandung, 2021). Saat ini terdapat 195 akomodasi yang dapat menjadi pilihan wisatawan untuk menginap. Kategori hotel di Kota Bandung dimulai dari bintang 1 hingga bintang 5, selain itu juga ada hunian non hotel yang dijadikan tempat singgah bagi wisatawan. Dengan banyaknya hotel di Kota Bandung diharapkan juga mampu mendorong perekonomian khususnya bagi warga Kota Bandung.

Adanya pembangunan hotel tentu akan memberikan dampak positif maupun negatif. Salah satu dampak negatif yang terjadi adalah adanya penolakan dari masyarakat di lingkungan sekitar hotel. Kasus yang pernah terjadi yaitu adanya penolakan pembangunan hotel oleh masyarakat, salah satu contohnya adalah penolakan dari warga Ciumbuleuit terhadap pembangunan Hotel Four R (detik.com, 2009). Penolakan tersebut dikarenakan pembangunan hotel menyalahi IMB dan AMDAL, selain itu masyarakat di sekitar hotel juga merasa terganggu karena pembangunan hotel tersebut dilaksanakan selama 24 jam. Kasus tersebut menjadi salah satu bukti bahwa hubungan antara hotel dengan masyarakat harus diperhatikan dalam berjalannya operasional hotel. Maka dari itu, untuk mengelola hubungan baik antara pihak hotel dengan masyarakat, hotel dapat berkontribusi dengan menyalurkan program CSR nya kepada masyarakat.

CSR (*Corporate Social Responsibility*) adalah bentuk tanggung jawab perusahaan terhadap masyarakat dan lingkungannya, juga sebagai alat yang dapat meningkatkan performa dan citra perusahaan. Diharapkan dengan adanya program ini, perusahaan dapat menciptakan hubungan yang baik dengan lingkungan, agar bisnis yang dilakukannya saling menguntungkan. Menurut Crowther & Aras (Crowther & Aras, 2008), kegiatan CSR memiliki 3 pedoman, yaitu; (1) *sustainability* (keberlanjutan); (2) *accountability* (akuntabilitas) dan (3) *transparency* (transparansi).

Program CSR di industri perhotelan terdapat banyak jenis dan macam pengaplikasiannya. Sebagai contoh, program CSR yang berkaitan dengan sosial berupa pembangunan fasilitas umum seperti masjid, sekolah, atau sarana berkumpul bagi warga sekitar dan mendukung kegiatan sosial lainnya. Melihat hal tersebut, program CSR dapat menjadi solusi bagi pelaku usaha perhotelan dalam memberikan manfaat bagi masyarakat sekitarnya.

Meningkatnya kesejahteraan masyarakat merupakan salah satu indikasi pengimplementasian CSR yang baik. Ketika perusahaan mengimplementasikan program CSR yang efektif, mereka dapat membantu masyarakat dengan cara berbagai cara, seperti menciptakan lapangan kerja, menyediakan akses ke pendidikan dan keterampilan, memberikan layanan kesehatan, dan mendukung infrastruktur lokal. Semua ini akan berkontribusi pada peningkatan kualitas hidup masyarakat. Selain itu juga, peran CSR diharapkan mampu menjaga hubungan antara perusahaan dengan *stakeholder*.

Setelah perusahaan merealisasikan program CSR nya terhadap masyarakat, perlu diketahui juga bagaimana CSR tersebut dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat. Hal ini penting diketahui mengingat perusahaan wajib mengevaluasi kinerja dari CSR-nya dengan mengukur tingkat keberhasilan dari program CSR tersebut. Ada beberapa istilah yang berkaitan dengan Kepuasan Masyarakat, menurut Kotler dan Armstrong (Kotler & Armstrong, 2008) mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkatan dimana kinerja anggapan produk relatif atau sesuai dengan ekspektasi pembeli. Jika kinerja produk tidak memenuhi ekspektasi, pelanggan kecewa. Jika kinerja produk sesuai dengan ekspektasi, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan sangat puas. Sementara menurut Pasolong (Pasolong, 2010) semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat (*hightrust*)". Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapat pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut. Jadi dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat adalah ekspektasi yang muncul terhadap kinerja dari organisasi publik yang diharapkan dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat.

Lalu, untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat, indikator yang digunakan adalah Indeks Kepuasan Masyarakat. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Unit Pelayanan Instansi Pemerintahan menyebutkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat adalah: “Data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.” Sehingga dapat didefinisikan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi mengenai tingkat kepuasan masyarakat berdasarkan hasil pengukuran dari pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik yang sesuai antara harapan dan kebutuhan mereka.

Untuk menelusuri objek penelitian yang akan dipilih dalam penelitian ini, peneliti perlu mengetahui hotel mana saja yang sudah menyelenggarakan CSR. Oleh karena itu, peneliti melakukan studi awal untuk mencari tahu bentuk pelaksanaan CSR di industri perhotelan yang terjadi di lapangan, dengan mengumpulkan data mengenai laporan penerapan CSR hotel-hotel di Kota Bandung melalui Laporan Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan. Berdasarkan laporan tersebut pada tahun 2015-2018 terdapat 25 hotel yang sudah memiliki program CSR.

| Wilayah Persebaran Hotel | Jumlah hotel yang menerapkan CSR |
|--------------------------|----------------------------------|
| Bandung Utara            | 6                                |
| Bandung Timur            | 1                                |
| Bandung Selatan          | 3                                |
| Bandung Barat            | 2                                |
| Bandung Tengah           | 13                               |

**Tabel 1. 2 Data persebaran hotel yang telah merealisasikan program CSR**

Setelah melakukan studi awal, maka peneliti memilih Kelurahan Ciumbuleuit sebagai objek penelitian. Kelurahan Ciumbuleuit merupakan daerah yang berada di Kecamatan Cidadap, Kota Bandung.. Kelurahan Ciumbuleuit dikenal sebagai kawasan untuk hunian mewah. Selain itu, Kelurahan ini dikenal sebagai destinasi wisata karena terdapat banyak usaha pariwisata yang berada di kawasan ini seperti restaurant, wisata *selfie*, dan hotel. Menurut data dari BPS Kota Bandung tahun 2019, terdapat 11 hotel yang berlokasi di tempat ini. Untuk memudahkan penelitian, peneliti memfokuskan objek penelitian di Hotel Bumi Sangkuriang. Adapun alasan dari penentuan objek penelitian tersebut, yaitu: a) Adanya ketimpangan sosial antara penduduk menengah ke bawah dan menengah ke atas tergolong di sekitar Hotel Bumi sangkuriang; b) Adanya permasalahan lingkungan yang berdampak terhadap kerugian masyarakat; c) Hotel Bumi Sangkuriang memiliki program CSR; Selanjutnya, peneliti melakukan wawancara terhadap salah satu pemangku kepentingan yang berada di sekitar hotel, salah satunya dengan Ketua RW 05 Kelurahan Ciumbuleuit. Wawancara ini bertujuan untuk mengetahui kontribusi Hotel Bumi Sangkuriang terhadap masyarakat. Dari hasil wawancara tersebut, ditemukan bahwa Hotel Bumi Sangkuriang rutin memberikan program CSR terhadap masyarakat, antara lain pembukaan lapangan kerja, memberikan donasi di Hari Besar Nasional, memberikan bantuan pembangunan dan lain lain. Program ini konsisten diberikan sejak hotel ini berdiri.

Maka dari itu, peneliti tertarik untuk membuat penelitian yang bertajuk “Pengaruh Program *Corporate Social Responsibility* (CSR) Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Di Hotel Bumi Sangkuriang)”. Dengan demikian, diharapkan penelitian ini dapat menjadi referensi untuk mengetahui tingkat keberhasilan CSR dalam meningkatkan pembangunan masyarakat serta menginspirasi hotel lainnya untuk memberikan program CSR yang bermanfaat khususnya untuk warga di sekitar hotel itu berdiri..

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalahnya adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi CSR Hotel Bumi Sangkuriang terhadap masyarakat Kelurahan Ciumbuleuit?
2. Bagaimana pengaruh CSR Hotel Bumi Sangkuriang terhadap kepuasan masyarakat Kelurahan Ciumbuleuit?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan dari penelitian ini adalah seperti berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh program CSR Hotel Bumi Sangkuriang terhadap kesejahteraan masyarakat;
2. Untuk mengetahui pengaruh program CSR Hotel Bumi Sangkuriang terhadap citra hotel dimata masyarakat;

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat:

1. Manfaat akademis
  - a. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian ilmu pengetahuan dalam bidang perhotelan khususnya di bidang CSR
  - b. Dapat dijadikan kajian dasar bagi pengelola atau pelaku usaha perhotelan dalam menerapkan kebijakan CSR di perusahaannya.
2. Manfaat praktis
  - a. Bagi penulis, diharapkan penelitian ini dapat menjadi pengetahuan baru bagi penulis untuk mengetahui pengaruh CSR terhadap kepuasan masyarakat
  - b. Bagi program studi, diharapkan penelitian ini dapat dijadikan kajian ilmu baru yang berkaitan dengan CSR Hotel
  - c. Bagi pemerintah, diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat dijadikan referensi dalam penegakkan aturan yang berkaitan dengan tanggung jawab sosial perusahaan

d. Bagi pelaku usaha/pemilik hotel, diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat dijadikan masukan agar penerapan CSR di hotel semakin baik lagi.

### **1.5 Sistematika Penulisan**

Skripsi ini disusun berdasarkan Pedoman Karya Tulis Ilmiah UPI tahun 2019. Adapun sistematika penulisan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

#### **BAB I (Pendahuluan)**

Bagian ini membahas tentang latar belakang mengenai penelitian yang bertajuk Pengaruh CSR terhadap kepuasan masyarakat beserta rumusan masalah dan tujuannya.

#### **BAB II (Kajian Pustaka)**

Bagian ini berisi mengenai teori dan penelitian pendukung yang berkaitan dengan CSR, kepuasan masyarakat, dan indeks kepuasan masyarakat

#### **BAB III (Metode Penelitian)**

Bagian ini menjelaskan mengenai metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini. Meliputi penjelasan mengenai lokasi penelitian, desain penelitian, populasi dan sampel, variabel penelitian, operasional variabel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas, serta teknik analisis data, analisis

#### **BAB IV (Hasil dan Pembahasan)**

Bagian ini berisi hasil dan pembahasan penelitian mengenai pengaruh program CSR terhadap kepuasan masyarakat, yang terdiri dari gambaran umum, profil responden, analisis data deskriptif, analisis data verifikatif, dan pembahasan hasil penelitian.

#### **BAB V (Kesimpulan dan Rekomendasi)**

Bagian ini meliputi penjelasan secara singkat mengenai kesimpulan dan rekomendasi mengenai hasil penelitian. Rekomendasi pada penelitian ini ditujukan untuk perusahaan, dan untuk penelitian selanjutnya