

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan cara wawancara dan menyebarkan kuisioner terhadap masyarakat RW 05 & RW 07 lalu dianalisis dengan cara deskriptif dan verifikatif untuk mengetahui pengaruh penerapan program *corporate social responsibility* (CSR) terhadap kepuasan masyarakat dengan menggunakan studi kasus di Hotel Bumi Sangkuriang.

1. Penerapan program CSR di Hotel Bumi Sangkuriang memperoleh hasil yang tinggi. Hal ini membuktikan berdasarkan tanggapan responden mengenai implementasi program CSR yang dimiliki Hotel Bumi Sangkuriang sudah dilakukan dengan baik berdasarkan dimensi dari CSR yaitu *profit, people, planet*. Persentase nilai tertinggi dalam variabel ini adalah mempekerjakan masyarakat dalam kegiatan operasionalnya dengan skor 368. Hal ini dibuktikan dengan Hotel Bumi Sangkuriang mampu merekrut masyarakat dari RW 05 dan RW 07 sebagai tenaga teknis.
2. Kepuasan masyarakat terhadap program CSR Hotel Bumi Sangkuriang terasuk dalam kategori tinggi dan dapat disimpulkan bahwa masyarakat sangat puas. Persentase nilai tertinggi dalam variabel ini adalah fasilitator dari Hotel Bumi Sangkuriang sudah cukup baik. Dalam hal ini, fasilitator SR dari Hotel Bumi Sangkuriang adalah pihak HRD yang dianggap masyarakat mampu menjalin komunikasi yang baik sehingga menimbulkan citra positif dari masyarakat terhadap hotel.
3. Pengaruh penerapan program CSR terhadap kepuasan masyarakat memiliki pengaruh yang positif dan signifikan. Variabel CSR memiliki pengaruh sebesar 78,1% terhadap variabel kepuasan masyarakat, begitupun variabel kepuasan masyarakat memiliki pengaruh sebesar 78,1% terhadap variabel CSR. Dapat dikatakan bahwa kedua variabel saling berkesinambungan

sehingga memiliki nilai yang sama. Hasil dari analisis data menunjukkan, CSR secara langsung memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

5.2 Rekomendasi

5.2.1 Rekomendasi Terhadap Manajerial

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diolah dan diulas, berikut rekomendasi yang dapat dilakukan manajemen dari Hotel Bumi Sangkuriang yaitu:

1. Perekrutan masyarakat lokal sebagai pekerja menjadi salah satu variabel yang sangat disoroti masyarakat. Hal ini berkaitan dengan implikasi dari program tersebut cukup efektif membuat masyarakat terpuaskan, meningkat dampak ekonomi adalah dampak yang sangat diharapkan oleh masyarakat akan keberadaan suatu hotel (D, Bogan, & Dedeoglu, 2019).
2. Dilihat dari hasil skor, pernyataan mengenai dimensi lingkungan cenderung memiliki skor terendah meskipun memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini disebabkan program CSR terhadap lingkungan dirasa masih memiliki kekurangan. Maka dari itu kedepannya manajemen Hotel Bumi Sangkuriang bisa menjadikan isu lingkungan ini sebagai salah satu nilai dari perusahaan sehingga perusahaan akan secara aktif mengkampanyekan dan mengimplementasi program-program yang berbasis pelestarian lingkungan/
3. Kemudahan masyarakat dalam mengajukan CSR pun memiliki skor yang rendah diantara indicator kepuasan lainnya yaitu sebesar 331. Untuk itu manajemen perlu mengintensifkan kembali komunikasi dengan masyarakat, khususnya dengan para *stakeholder* seperti pemerintahan dan tokoh masyarakat agar masyarakat merasa pengajuan CSR kepada Hotel Bumi Sangkuriang mudah.

5.2.2 Penelitian Selanjutnya

Berikut beberapa rekomendasi atau saran sebagai evaluasi dari penelitian ini untuk penelitian selanjutnya, yaitu:

1. Mencari tahu pengaruh langsung atau tidak langsung antara dimensi dari CSR yaitu *profit, people, planet* terhadap kepuasan masyarakat yang berguna untuk memperkaya hasil analisis dari peneliian ini
2. Menambahkan variabel lain yang bisa digunakan dalam penelitian CSR di bidang perhotelan seperti kepuasan konsumen, loyalitas karyawan, atau citra hotel dengan menggunakan pendekatan dan metode yang berbeda.
3. Memperbanyak jumlah sampel dan memperluas lokus penelitian agar bisa diketahui pengaruh CSR secara luas bagi masyarakat.