

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perusahaan merupakan suatu substansi badan hukum yang memiliki tanggung jawab sosial perusahaan (*Corporate Social Responsibility/CSR*) dimana dalam pelaksanaan kegiatan usahanya, perusahaan harus dapat menyesuaikan diri dengan budaya dan kehidupan sosial di lingkungan di mana mereka berada, serta mampu mengatasi masalah-masalah yang timbul akibat aktivitas usaha di lingkungan tempat perusahaan tersebut beroperasi. Tanggung jawab sosial perusahaan atau *Corporate Social Responsibility (CSR)* itu sendiri merupakan sebuah komitmen bersama dari seluruh *stakeholders* perusahaan untuk bersama-sama berkontribusi dalam pembangunan secara berkelanjutan. Dalam Pasal 1 Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas disebutkan bahwa definisi CSR adalah kewajiban Perseroan untuk berperan serta dalam pembangunan ekonomi berkelanjutan guna meningkatkan kualitas kehidupan dan lingkungan yang bermanfaat, baik bagi Perseroan sendiri, komunitas setempat, maupun masyarakat pada umumnya. Oleh karena itu dapat juga dikatakan bahwa CSR ini adalah salah satu bentuk hubungan perusahaan dengan karyawan, pelanggan, masyarakat sekitar, pemerintah, investor, bahkan pesaingnya.

Secara umum, pelaksanaan CSR bermanfaat untuk menjaga hubungan baik antara industri dan masyarakat. Program-program CSR yang dilaksanakan dengan baik dan benar, terstruktur, efektif, dan terencana juga dapat memberikan profit kepada perusahaan dari segi ekonomi. Melalui pelaksanaan program tanggung jawab sosial perusahaan ini, perusahaan dapat membangun reputasi positif di mata masyarakat. Dan dengan meningkatnya *image* perusahaan tersebut maka tidak sulit bagi perusahaan untuk mendapatkan kepercayaan dari para investor

maupun konsumen. Akan tetapi sangat disayangkan bahwa dalam pelaksanaannya masih ada beberapa perusahaan yang hanya bersifat sukarela dalam melaksanakan tanggung jawab sosial perusahaannya dan tidak mempunyai komitmen berkelanjutan (Azheri, 2007). Padahal tujuan dari pelaksanaan tanggung jawab sosial perusahaan ini berdasarkan Pasal 1 butir 3 Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas adalah untuk memperbaiki kualitas kesejahteraan dan lingkungan yang berguna baik untuk Perseroan tersebut, komunitas setempat maupun untuk masyarakat pada umumnya. Meskipun program tanggung jawab sosial telah menjadi kampanye perusahaan yang populer dalam dua puluh tahun terakhir dan banyak hotel menyatakan diri mereka bertanggung jawab secara sosial, namun pernyataan yang terkait dengan program tanggung jawab sosial yang dirasakan dari sikap karyawan hotel tetap diabaikan (Tsai, 2012).

Tsai juga berpendapat, dalam industri perhotelan, kegiatan tanggung jawab sosial yang dilakukan oleh manajemen dapat berpengaruh dalam menjaga dan memperkuat reputasi perusahaan. Pelaksanaan tanggung jawab sosial perusahaan ini berpengaruh secara positif dan turut membangun reputasi perusahaan saat konsumen melihat perusahaan beroperasi secara etis. Usaha untuk mempertahankan reputasi ini sangat penting di dalam dunia perhotelan, dalam rangka menjaga keberlangsungan perusahaan agar dapat bertahan dalam ketatnya persaingan dunia bisnis. Menjaga reputasi dan nama baik bagi setiap hotel adalah hal yang wajib dilakukan mengingat reputasi yang buruk bisa saja membawa bisnis pada hasil yang mengecewakan, misalnya kesan dan tanggapan buruk dari para tamu hingga tingkat okupansi yang tidak sesuai dengan harapan. Berbagai studi telah membuktikan bahwa pelaksanaan CSR cukup berdampak pada perilaku konsumen. Alexander (2002) dalam artikelnya mengatakan bahwa dampak paling fatal dari buruknya pelaksanaan CSR adalah boikot yang bisa saja dilakukan oleh konsumen terhadap perusahaan yang kurang

memperhatikan etika dalam beroperasi, sebagai bentuk ketidakpuasan mereka terhadap perusahaan.

Ada banyak hal yang dapat mempengaruhi reputasi perusahaan, salah satunya adalah kinerja manajemen hotel dalam menarik konsumen. Manajemen biasanya akan dengan jelas menampilkan inovasi yang sesuai dengan visi dan misi mereka, yang diterapkan baik secara fisik maupun melalui pelayanan. Contohnya, hotel yang mengusung konsep *green management* akan menonjolkan kesan senatural mungkin dalam desain kamar mereka. Atau bisa juga dengan meminimalisir penggunaan barang berbahan kertas, demi menjaga prinsip tanggung jawab mereka terhadap alam. Dengan begitu, reputasi hotel sebagai hotel ramah lingkungan dapat melekat dengan baik di mata masyarakat. Karyawan sebagai salah satu bagian terpenting perusahaan, harus dengan jelas menyampaikan informasi tersebut kepada tamu agar tidak menimbulkan pertanyaan maupun keluhan dari para tamu.

Garay (2011) dalam artikel jurnalnya berpendapat bahwa CSR memiliki peran penting dan menjadi penggerak utama dalam usaha perhotelan untuk menjaga kualitasnya melalui terlaksananya tanggung jawab terhadap pengembangan usaha yang berkelanjutan. Garay juga berpendapat bahwa salah satu komponen pokok dalam penerapan dan pelaksanaan CSR ialah karyawan, yang dalam industri perhotelan ini bukan hanya sebagai aset penting saja, namun juga orang-orang yang secara langsung berpengaruh terhadap kinerja hotel mereka. Hal ini juga kembali ditekankan oleh Wibisono (2007), yang berpendapat bahwa salah satu hal mutlak yang sering digunakan sebagai tolok ukur perusahaan dalam menilai penghargaan terhadap karyawan secara jelas adalah kesejahteraan karyawan. CSR bukan saja berkenaan dengan bagaimana manajemen hotel mengambil keputusan dalam menjalankan tanggung jawab sosial perusahaan, akan tetapi juga bagaimana agar karyawan dapat memahami nilai-nilai yang berkaitan dengan tanggung jawab sosial

perusahaan tersebut. Sebab itulah komunikasi antara karyawan dan perusahaan sangat penting, terutama untuk saling terbuka mengenai prinsip yang sama dalam meraih manfaat terbesar dari CSR bagi perusahaan maupun terhadap masyarakat luas. Karyawan tidak mungkin dapat menyampaikan pesan secara akurat kepada para tamu apabila mereka tidak mengetahui upaya yang dilakukan oleh manajemen.

Sebagai contoh terdapat beberapa hotel di Indonesia yang mengusung konsep menyatu dengan alam, dimana mereka masih memiliki lahan di area hotel tersebut yang dikelola oleh masyarakat sekitar. Hal tersebut merupakan bentuk komitmen hotel dalam rangka melaksanakan tanggung jawab sosial perusahaan dimana bagi masyarakat, mereka tetap dapat mengelola lahan yang hasilnya dapat mereka nikmati bersama. Sedangkan untuk tamu, mereka dapat merasakan suasana pedesaan yang mungkin belum tentu dapat mereka nikmati di tempat lain. Namun belum tentu semua tamu dapat menerima hal tersebut, dan melakukan protes dengan alasan takut akan hewan liar yang masuk ke kamar mereka. Dalam hal ini, karyawan harus dapat menjelaskan kepada tamu secara jelas agar tidak menimbulkan kesalahpahaman, serta agar tamu dapat beristirahat dengan nyaman selama mereka tinggal di hotel tersebut.

Amanjiwo merupakan sebuah resort mewah yang berlokasi di Magelang, Jawa Tengah. Sebagai bagian dari Amanresort yang identik dengan lokasinya yang berada di tempat-tempat yang masih alami, Amanjiwo dituntut untuk menjaga kealamian lingkungan setempat dalam beroperasi, namun juga harus tetap memberikan pelayanan maksimal kepada tamu. Hal ini berbanding lurus dengan visi dan misi Amanjiwo yang berkomitmen untuk menjadi yang terdepan dalam memberikan pengalaman kepada tamu dan karyawan, dengan cara melestarikan lingkungan serta budaya Jawa dan masyarakat yang berkelanjutan.

Tabel 1.1.

CSR Hotel Amanjiwo

Ekonomi	Lingkungan
1. Lahan yang dikerjakan oleh masyarakat sekitar dengan sistem bagi hasil.	1. Memberikan donasi untuk perbaikan sekolah, masjid, dan sarana prasarana lain di lingkungan sekitar hotel.
2. Melibatkan pengrajin lokal dalam memenuhi kebutuhan dan kepentingan hotel.	2. Memberikan donasi untuk musibah yang terjadi di lingkungan sekitar hotel.
3. Edukasi <i>masseur</i> kepada masyarakat, yang kemudian dapat dipanggil apabila hotel membutuhkan.	3. Memberikan donasi untuk kegiatan sosial masyarakat di lingkungan sekitar hotel.
4. Melibatkan kelompok budaya lokal dalam aktivitas maupun <i>event</i> yang diadakan oleh hotel, seperti penari <i>jathilan</i> di <i>special dinner</i> .	4. Edukasi kriya gerabah.
5. Melibatkan masyarakat dalam aktivitas edukasi yang diadakan hotel untuk tamu. Seperti pengrajin batik, pengrajin gerabah, <i>special dinner</i> di rumah warga, yang hasilnya dijual ke tamu.	5. Kegiatan penanaman pohon di lingkungan sekitar hotel.
	6. Mengadakan event sosial untuk masyarakat lingkungan sekitar hotel seperti sunatan massal dan buka bersama.

Sumber: HRD (2019)

Usaha manajemen hotel dalam mempertahankan reputasi perusahaan di mata masyarakat sangat penting mengingat Amanjiwo merupakan salah satu hotel berkelas yang terkenal di dunia. Dengan menerapkan CSR yang sejalan dengan visi dan misi perusahaan, sebagaimana telah terlaksana dengan baik selama ini, Amanjiwo dapat dikatakan telah ikut berkontribusi dalam menjaga keseimbangan

lingkungan, baik secara ekonomi maupun sosial. Akan tetapi perlu diperhatikan kembali apakah upaya dan komitmen yang dibuat oleh manajemen selaras atau dikomunikasikan dengan baik kepada karyawan hotel, mengingat reputasi hotel di mata tamu biasanya dilihat dari kinerja karyawannya. Oleh karena itu, penelitian ini akan membahas kesenjangan tersebut dengan melakukan analisis *importance-performance* (IPA) dari atribut CSR untuk mengidentifikasi perbedaan antara tingkat kepentingan yang dirasakan karyawan dan kinerja hotel pada kegiatan CSR. Hasil penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi pada pengetahuan dengan membantu manajemen hotel dalam menilai seberapa baik mereka dalam melaksanakan kegiatan CSR mereka dan mengkomunikasikannya dengan karyawan mereka.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada uraian latar belakang masalah di atas, untuk lebih memperdalam dan memfokuskan pengkajian serta pembahasan dari permasalahan yang ada, maka akan lebih mudah jika permasalahan tersebut dikerucutkan lagi ke dalam rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepentingan pelaksanaan CSR yang dilaksanakan hotel Amanjiwo berdasarkan persepsi karyawan?
2. Bagaimana kinerja pelaksanaan CSR yang dilaksanakan hotel Amanjiwo berdasarkan persepsi karyawan?
3. Bagaimana posisi atribut tingkat kepentingan dan kinerja CSR yang dilaksanakan hotel Amanjiwo?

C. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengidentifikasi tingkat kepentingan pelaksanaan CSR yang dilaksanakan hotel Amanjiwo berdasarkan persepsi karyawan.
2. Untuk mengidentifikasi kinerja pelaksanaan CSR yang dilaksanakan hotel Amanjiwo berdasarkan persepsi karyawan.
3. Untuk menganalisis posisi atribut tingkat kepentingan dan kinerja CSR yang dilaksanakan hotel Amanjiwo.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini diantaranya adalah:

1. Manfaat Teoritis, diharapkan hasil penelitian ini dapat membantu dalam pengembangan ilmu pengetahuan, serta dapat dijadikan sebagai rujukan dalam penelitian selanjutnya, khususnya dalam bidang kualitas pelaksanaan CSR dalam suatu perusahaan.
2. Manfaat Praktis, dapat memberikan masukan dan sebagai alat evaluasi bagi manajemen hotel Amanjiwo dalam mempertahankan dan memperbaiki kualitas pelaksanaan tanggung jawab sosial perusahaan sehingga dapat memberikan dampak yang baik bagi karyawan maupun masyarakat.

E. Sistematika Penelitian

Sistematika penulisan ini merujuk pada Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Universitas Pendidikan Indonesia yang terdiri dari lima bab. Berikut adalah sistematika yang digunakan:

1. BAB I: Pendahuluan

Bab ini terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan pustaka, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

2. BAB II: Kajian Pustaka

Bab ini berisi teori-teori para ahli yang mendukung penelitian dan kerangka penelitian.

3. BAB III: Metode Penelitian

Bab ini menjabarkan metode penelitian yang digunakan berikut penjelasan yang meliputi: Lokasi, Metode, Definisi Operasional, Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling.

4. BAB IV: Hasil Penelitian

Bab ini berisi penjelasan mengenai hasil penelitian dan pembahasan dari hasil penulis.

5. BAB V: Kesimpulan dan Saran

Bab ini memaparkan kesimpulan dan saran yang didapat dari hasil penelitian yang dianalisa.

6. Daftar Pustaka

Memuat semua sumber yang digunakan dalam mendukung penulisan skripsi.