

**ANALISIS PELAKSANAAN TANGGUNG JAWAB SOSIAL
PERUSAHAAN (CSR) BERDASARKAN PERSEPSI
KARYAWAN DI HOTEL AMANJIWO DENGAN METODE IPA
(*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*)**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian dari persyaratan untuk memperoleh gelar

Sarjana Pariwisata

Program Studi Manajemen Resort & Leisure



Oleh :

Hasna Putra Kurnia Rahman

NIM 1503708

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN RESORT & LEISURE
FAKULTAS PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA**

2019

**ANALISIS PELAKSANAAN TANGGUNG JAWAB SOSIAL
PERUSAHAAN (CSR) BERDASARKAN PERSEPSI
KARYAWAN DI HOTEL AMANJIWO DENGAN METODE IPA
(*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*)**

Oleh

Hasna Putra Kurnia Rahman

Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar
Sarjana Pariwisata Program Studi Manajemen Resort dan Leisure

Pada Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial

©Hasna Putra Kurnia Rahman, 2019

Universitas Pendidikan Indonesia

Mei 2019

Hak cipta dilindungi Undang-Undang,

Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian,
dengan dicetak ulang, di *fotocopy*, atau cara lainnya tanpa izin dari penulis.

LEMBAR PENGESAHAN

Hasna Putra Kurnia Rahman
NIM. 1503708

**ANALISIS PELAKSANAAN TANGGUNG JAWAB SOSIAL
PERUSAHAAN (CSR) BERDASARKAN PERSEPSI KARYAWAN DI
HOTEL AMANJIWO DENGAN METODE IPA (*IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS*)**

Pembimbing I



Fitri Rahmafitria, SP., M.Si
NIP. 197410182008122001

Pembimbing II



Reiza Miftah W., S.ST., M.Sc.
NIP. 198712242014041001

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen Resort & Leisure



Dr. A. H. Galihkusuman, S. ST Par., M.M
NIP. 198105222010121006

ABSTRAK

ANALISIS PELAKSANAAN TANGGUNG JAWAB SOSIAL PERUSAHAAN (CSR) BERDASARKAN PERSEPSI KARYAWAN DI HOTEL AMANJIWO DENGAN METODE IPA (*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*)

Oleh

Hasna Putra Kurnia Rahman

Penelitian ini membahas pentingnya tanggung jawab sosial perusahaan (CSR) yang dirasakan oleh karyawan dari hotel Amanjiwo dan kinerja hotel pada atribut-atribut yang telah ditentukan, serta untuk menentukan posisi atribut-atribut tersebut yang nantinya dapat digunakan untuk memetakan prioritas perbaikan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Importance Performance Analysis*. Hasil analisis menunjukkan bahwa hotel Amanjiwo berkinerja baik pada 10 dari 20 atribut tanggung jawab sosial yang ditunjukkan. Tiga atribut yang berkaitan dengan pemeliharaan lingkungan yang berorientasi pada pembangunan berkelanjutan dan keterlibatan serta interaksi perusahaan kepada masyarakat dianggap berlebihan. Sementara atribut ‘Tingkat kesadaran perusahaan dalam memberikan perlakuan yang adil terhadap seluruh karyawan’ dianggap kurang berjalan dengan baik dan harus menjadi bahan evaluasi bagi manajemen hotel. Selanjutnya, sekitar 67% responden menganggap bahwa penerapan CSR perusahaan tempat mereka bekerja relevan dengan kesuksesan perusahaan mereka. Hasil dari penelitian ini adalah mendapatkan data mengenai kinerja pelaksanaan tanggung jawab sosial perusahaan yang dilakukan oleh hotel Amanjiwo berdasarkan persepsi karyawan yang dapat dijadikan parameter keberhasilan perusahaan dalam melaksanakan CSR-nya, serta dapat menganalisa prioritas perbaikan yang harus dilakukan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Kata Kunci: Tanggung jawab sosial perusahaan, *Importance Performance Analysis*, persepsi karyawan

DAFTAR ISI

PENGESAHAN

PERNYATAAN

UCAPAN TERIMA KASIH

ABSTRAK

ABSTRACT

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

DAFTAR GAMBAR

BAB I PENDAHULUAN

| | |
|---------------------------------|---|
| A. Latar Belakang Masalah | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 6 |
| C. Tujuan Penelitian | 7 |
| D. Manfaat Penelitian | 7 |
| E. Sistematika Penelitian | 7 |

BAB II KAJIAN PUSTAKA

| | |
|--|----|
| A. Deskripsi Teori | 9 |
| 1. Tanggung Jawab Sosial Perusahaan (CSR) | 9 |
| 2. Komponen Tanggung Jawab Sosial Perusahaan | 13 |
| 3. Konsep <i>Triple Bottom Line</i> dalam CSR | 15 |
| 4. <i>Stakeholders</i> Perusahaan | 17 |
| 1. Pengertian <i>Stakeholders</i> | 17 |
| 2. Klasifikasi <i>Stakeholders</i> | 18 |
| 3. Peran dan Fungsi <i>Stakeholders</i> | 19 |
| 5. Metode <i>Importance Performance Analysis</i> | 21 |
| B. Penelitian yang Relevan | 25 |
| C. Kerangka Penelitian | 25 |

BAB III METODE PENELITIAN

| | |
|----------------------------------|----|
| A. Lokasi Penelitian | 27 |
| B. Metode Penelitian | 27 |
| C. Populasi dan Sampel | 27 |
| D. Operasional Variabel | 28 |
| E. Teknik Pengumpulan Data | 31 |
| F. Instrumen Penelitian | 31 |
| G. Analisis Data | 32 |

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

| | |
|--|----|
| A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian | 34 |
| 1. Konsep Hotel Amanjiwo | 34 |
| 2. Visi, Misi, dan Nilai-nilai Amanjiwo | 36 |
| B. Hasil Penelitian | 38 |
| 1. Program CSR Hotel Amanjiwo | 38 |
| 2. Karyawan Hotel Amanjiwo | 44 |
| a. Klasifikasi Karyawan Berdasarkan Jenis Kelamin | 44 |
| b. Klasifikasi Karyawan Berdasarkan Usia | 45 |
| c. Klasifikasi Karyawan Berdasarkan Pendidikan Terakhir | 46 |
| d. Klasifikasi Karyawan Berdasarkan Pendapatan | 47 |
| e. Klasifikasi Karyawan Berdasarkan Lama Bekerja | 48 |
| 3. Statistik Deskriptif Berdasarkan Pertanyaan yang diadopsi dari Penelitian Sebelumnya | 50 |
| 4. Analisis <i>Importance Performance</i> Program CSR Menurut Karyawan | 52 |
| C. Pembahasan | 58 |
| 1. Kuadran A | 58 |
| 2. Kuadran B | 60 |
| 3. Kuadran C | 65 |
| 4. Kuadran D | 70 |

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan 73

B. Saran 74

DAFTAR PUSTAKA 75

Daftar Pustaka

- Alexander, D. (2002). Principles of Emergency Planning and Management.
- Azheri, B. (2011). *Corporate Social Responsibility: Dari Voluntary Menjadi Mandatory* (3 ed.). Jakarta: Rajawali Pers Cangara.
- Azheri, B. (2012). Harian Kompas: Hasil Survei Corporate Social Responsibility, 4 Agustus 2007. In *Corporate Social Responsibility: Dari Voluntary Menjadi Mandatory* (p. 7). Jakarta: Rajawali Pers.
- Bank World. (2011). In B. Azheri, *Corporate Social Responsibility: Dari Voluntary Menjadi Mandatory* (p. 20). Depok, Jawa Barat, Indonesia: Rajagrafindo Persada.
- Biset. (2018, 01 15). *Pemangku Kepentingan*. Retrieved 03 17, 2019, from Wikipedia: https://id.wikipedia.org/wiki/Pemangku_kepentingan
- Brandt, D. R. (2000). An "Outside-In" Approach to Determining Customer-Driven Priorities for Improvement and Innovation. *Burke White Paper Series*, 2.
- Budiyono, T. (2011). *Hukum Perusahaan*. Salatiga: Griya Media.
- Burns, A. C. (1986). Generating marketing strategy priorities based on relative competitive positioning. *The Journal of Consumer Marketing*.
- Caugemi, A., & Claypool, H. (1978). Personel Management and Human Resource.
- Clarkson, M. B. (1995). A Stakeholder Framework For Analyzing and Evaluating Corporate Social Performance. *Academy of Management Review*, 20, 92-117.
- Cooke, S., & Slack, N. (1991). *Making Management Decision*. London: Pearson Education Limited.
- Corporate Social Responsibility: The WBCD's Journey, 2002. (2008). In G. Widjaja, *Risiko Hukum dan Bisnis Perusahaan Tanpa CSR: Penerapan CSR untuk UKM di Negara Berkembang, Implementasi CSR Menurut UU No. 4 Tahun 2007, CSR Sebagai Strategi Bisnis* (p. 8). Jakarta, DKI Jakarta, Indonesia: Forum Sahabat.
- Crompton, J. L., & Duray, N. A. (1985). An Investigation of the Relative Efficiency of Four Alternative Approaches to Importance-Performance Analysis. *Journal of Academy of Marketing Science*.

- Cropanzano, R., Deborah, E. R., Carolyn, J. M., & Mo, S. (2001). Three Road to Organizational Justice. *Internasional Journal Ferris (Ed). Research In Personal and Human Resource Management*.
- CSR Forum. (2011). In B. Azheri, *Corporate Social Responsibility: Dari Voluntary Menjadi Mandatory* (3 ed., p. 21). Jakarta: Rajawali Pers Cagara.
- Deegan, C., & Gordon, B. (1996). A Study of the Environmental Disclosure Practices of Australian Corporations. *Accounting and Business Research*, 187 - 199. doi:10.1080/00014788.1996.9729510
- Elkington, John. 1997. *Cannibals with Forks : The Triple Bottom Line of 21st Century Business*. Oxford: Capstone Publishing Ltd.
- European Union. (2011). EU Green Paper on CSR. In B. Azheri, *Corporate Social Responsibility: Dari Voluntary Menjadi Mandatory* (pp. 20-21). Depok, Jawa Barat, Indonesia: Rajagrafindo Persada.
- Friedman, M. (1970). The Social Responsibility. In *New York Times*.
- Garay, L., & Font, X. (2011). Doing good to do well? Corporate social responsibility reasons, practices and impacts in small and medium accommodation enterprises. *International Journal of Hospitality Management*. doi:10.1016/j.ijhm.2011.04.013
- Halme, M., & Dobers, P. (2009). Editorial Corporate Social Responsibility and Developing Countries.
- HRD Amanjiwo (2019). *Wawancara untuk melengkapi data skripsi*. Magelang, Jawa Tengah.
- ISO 26000 SR. (n.d.). *Pengertian Stakeholder: Klasifikasi, Peran dan Fungsi Stakeholder*. Retrieved 03 17, 2019, from Maxmanroe.com: <https://www.maxmanroe.com/vid/organisasi/pengertian-stakeholder.html>
- Jalal. (2010). *Selamat Datang ISO 26000*. (Lingkar Studi CSR) Retrieved December 05, 2018, from www.csrindonesia.com/data/articles/20101217084002-a.pdf
- Latu, T. M., & Everett, A. M. (2000). *Review of Satisfaction Research and Measurement Approaches*. New Zealand: Wellington.
- Lingkar Studi CSR Indonesia. (2011). In T. Budiyo, *Hukum Perusahaan: Telaah Yuridis terhadap Undang-Undang No. 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas* (p. 108). Jakarta, DKI Jakarta, Indonesia: Graha Media.

- Manullang, M. A. (2002). *Dasar-dasar Manajemen*. Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta, Indonesia: Gadjah Mada University Press.
- Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). Importance-performance analysis. *Journal of Marketing*, 41(1), 77e79.
- Martinez, C. L. (2003). *Evaluation Report: Tools Cluster Networkng Meeting #1*. Arizona: CenterPoint Institute, Inc.
- Nawawi, H. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Untuk Bisnis Yang Kompetitif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Sharpley, R., & Foster, G. (2003). The implications of hotel employee attitudes for the development of quality tourism: the case of Cyprus. *Tourism Management*.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tsai, H., Tsang, N. K., & Cheng, S. K. (2012). Hotel employees' perceptions on corporate social responsibility: The case of Hong Kong. 1.
- Wibisono, D. (2006). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Erlangga.
- Wibisono, Y. (2007). *Membedah Konsep dan Aplikasi CSR (Corporate Social Responsibility)*. Gresik, Jawa Timur, Indonesia: Fascho Pub.
- Widjaja, G., & Pratama, Y. A. (2008). *Risiko Hukum & Bisnis Perusahaan Tanpa CSR*. Jakarta, DKI Jakarta, Indonesia: ForumSahabat.
- Wilis, T. I. (2015). Analisis Kualitas Pelayanan dengan menggunakan Gap Analysis dan IPA pada Restoran Fusion Food. *Skripsi*, 35.
- Wood, D. J. (2011). In T. Budiyono, *Hukum perusahaan: telaah yuridis terhadap Undang-Undang no. 40 tahun 2007 Tentang Perseroan Terbatas* (p. 107). Jakarta, DKI Jakarta, Indonesia: Griya Media.
- World Business Council for Sustainable Development. (2002). *Corporate Social Responsibility: The WBCSD's Journey*.