

PENGELOLAAN *CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY* (CSR) INTERNAL BERDASARKAN PERSEPSI KARYAWAN HOTEL BINTANG LIMA DI WILAYAH KUTA

I Putu Agus Aryaka Darmawan¹, I Ketut Puja Wirya Sanjaya², I Gusti Ayu Intan Saputra Rini³

Program Studi Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Warmadewa, Bali, Indonesia
Email: aryaka24@gmail.com

ABSTRAK

Kesejahteraan karyawan menjadi isu dan fenomena yang menarik tentang CSR, karena pada umumnya CSR hanya dilakukan kepada pihak eksternal seperti masyarakat dan lingkungan sekitar. Penelitian mengenai pengungkapan CSR internal khususnya pada industri perhotelan masih jarang dilakukan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kegiatan CSR internal hotel bintang lima di Wilayah Kuta, menganalisis persepsi karyawan hotel tentang kegiatan CSR internal yang dilakukan oleh hotel, serta membandingkan kegiatan CSR internal dengan GRI *Standards*. Sampel responden dipilih dengan dengan *random sampling* dan metode pengumpulan data dengan kuesioner, wawancara, dan studi dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis data kualitatif deskriptif dan analisis data kualitatif deskriptif komparatif. Hasil penelitian membuktikan bahwa: 1) Kegiatan CSR internal yang telah dilakukan oleh hotel bintang lima di Wilayah Kuta secara umum meliputi pemberian tanggungan kesehatan dan ketenagakerjaan, menjenguk karyawan yang sedang sakit, memberikan sumbangan kepada karyawan yang sedang berduka cita, memberikan cuti hamil. 2) Persepsi karyawan hotel mengenai kegiatan CSR internal yang dilakukan hotel bintang lima di Wilayah Kuta secara umum setuju bahwa hotel telah melakukan kegiatan CSR internal berdasarkan indikator sosial pada GRI *Standards* dengan total 9 aspek. 3) Berdasarkan perbandingan antara kegiatan CSR internal dengan GRI *Standards*, CSR internal yang telah dilakukan oleh hotel bintang lima di Wilayah Kuta telah sesuai dengan GRI *Standards*.

Kata Kunci: CSR Internal, Persepsi Karyawan Hotel, GRI *Standards*.

ABSTRACT

Employee welfare is an interesting issue and phenomenon about CSR, because in general CSR is only carried out to external parties such as the community and the surrounding environment. Research on internal CSR disclosure, especially in the hospitality industry, is still rarely conducted. This study aims to determine the internal CSR activities of five-star hotels in the Kuta area, analyze the perceptions of hotel employees about the internal CSR activities carried out by

the hotel, and compare the internal CSR activities with the GRI Standards. Sample respondents were selected by random sampling and data collection methods by questionnaire, interview, and documentation study. The data analysis technique used is descriptive qualitative data analysis and comparative descriptive qualitative data analysis. The results of the research prove that: 1) Internal CSR activities that have been carried out by five-star hotels in the Kuta area generally include providing health and employment dependents, visiting sick employees, making donations to employees who are in mourning, giving maternity leave. 2) Perceptions of hotel employees regarding internal CSR activities carried out by five-star hotels in the Kuta area generally agree that the hotel has conducted internal CSR activities based on social indicators on GRI Standards with a total of 9 aspects. 3) Based on a comparison between internal CSR activities and GRI Standards, internal CSR that has been carried out by five star hotels in the Kuta Area is in accordance with GRI Standards.

Keywords: Internal CSR, Hotel Employee Perception, GRI Standards.

A. PENDAHULUAN

Kondisi perekonomian masyarakat di Bali sangat bergantung pada kinerja pariwisata secara umum. Menurut data BPS pada akhir tahun 2017, sektor pariwisata merupakan penyumbang devisa negara terbesar kedua setelah hasil ekspor kelapa sawit yaitu sekitar 190 triliun. Daya tarik wisata tidak hanya mencakup sumber daya alam dan daya tarik adat istiadat yang unik, tetapi juga Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas ikut berperan dalam memajukan sektor pariwisata di Bali. Penyerapan tenaga kerja sektor pariwisata dari tahun ke tahun merupakan paling besar diantara sektor-sektor lainnya.

Jumlah hotel berbintang di Bali pada akhir tahun 2017 mencapai 551 hotel. Kunjungan wisatawan yang cukup tinggi akan menguntungkan banyak pihak, terutama dalam perbaikan perekonomian masyarakat di Bali, yakni dalam hal peningkatan lapangan pekerjaan khususnya di bidang pariwisata seperti hotel. Undang-undang No. 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata pasal 26, mewajibkan pengusaha pariwisata untuk bertanggung jawab dalam memelihara lingkungan dengan melaksanakan *Corporate Social Responsibility* (CSR) agar industri pariwisata dapat beroperasi terus menerus (berkelanjutan). Menurut Mardikanto (2014: 141), CSR memiliki 3 dimensi, yaitu: dimensi ekonomi, dimensi sosial, dan dimensi lingkungan. Tidak seimbang jika CSR hanya diimplementasikan untuk memberdayakan masyarakat setempat atau menjaga lingkungan sekitar, tetapi di sisi lain kesejahteraan karyawan yang ada

didalamnya tidak terjamin. Ide pertanggung jawaban sosial perusahaan bisnis sudah ada sejak zaman Yunani Klasik, sampai perhatian diberikan oleh *Global Reporting Initiative* (GRI). Sebagai bagian dari program lingkungan Perserikatan Bangsa-Bangsa, GRI memberikan pedoman SR (*Sustainability Reporting*) yang terbaru bernama *GRI Standards*. Berdasarkan *GRI Standards*, indikator yang menunjukkan pelaksanaan CSR internal tentang karyawan adalah indikator sosial yang meliputi 9 aspek, yaitu aspek kepegawaian, hubungan tenaga kerja/manajemen, kesehatan dan keselamatan kerja, pelatihan dan pendidikan, keanekaragaman dan kesemiptan setara, non diskriminasi, kebebasan berserikat dan perundingan kolektif, pekerja anak, serta kerja paksa atau wajib kerja.

Penelitian ini dilakukan di Kecamatan Kuta dengan dasar bahwa Kuta merupakan salah satu destinasi wisata terbaik di Bali dan memiliki perkembangan pariwisata yang pesat khususnya pada Hotel. Hotel di Wilayah Kuta sebagian besar adalah hotel yang berstandar Internasional, sehingga merupakan hotel-hotel yang memiliki kualitas terbaik. Penelitian tentang CSR eksternal sudah banyak dilakukan oleh peneliti sebelumnya, seperti Sofyanty, dkk., (2017) Saputra Rini, dkk., (2017) Saputra Rini, dkk., (2018) Dwiyanti dan Mahyuni (2018). Penelitian tentang CSR yang berfokus pada pihak internal hotel di Bali masih sedikit dilakukan.

B. TINJAUAN PUSTAKA

1. Agency Theory

Teori keagenan memandang perusahaan sebagai titik temu hubungan keagenan antara pemilik perusahaan (prinsipal) dengan manajer dalam perusahaan (agen). Prinsipal menginginkan tingkat probabilitas yang selalu meningkat, sedangkan agen berusaha memaksimalkan pemenuhan kebutuhan ekonominya melalui kontrak kompensasi (Wahyuni dan Hartono, 2019: 100). Dalam hal kepentingan *stakeholder* internal dengan perusahaan, premis dasar dari teori *agency* ini adalah operasional perusahaan tidak dapat berjalan dengan baik tanpa adanya dukungan dari karyawan, sehingga dapat meningkatkan operasional perusahaan dan memaksimalkan *profit*.

2. *Stakeholder Theory*

Menurut Saputra, dkk. (2019: 11), teori ini mengasumsikan bahwa ekistensi perusahaan ditentukan oleh para *stakeholder*. Perusahaan berusaha mencari pembenaran dari para *stakeholder* dalam menjalankan operasi perusahaan. Semakin kuat posisi *stakeholder* maka semakin kuat pula kecenderungan perusahaan untuk mengadaptasi dirinya sesuai dengan keinginan para *stakeholder*-nya. Dalam penelitian ini, pengungkapan informasi sosial dan lingkungan harus dianggap sebagai wujud dialog antara manajemen dengan *stakeholder*-nya.

3. *Corporate Social Responsibility (CSR)*

Menurut Bowem (1953) dalam Mardikanto (2014: 86), CSR adalah keputusan dan tindakan bisnis diambil dengan alasan atau tidaknya sebagian melampaui kepentingan ekonomi atau teknis langsung perusahaan. Menurut Saputra, dkk. (2019: 28), *Corporate Social Responsibility (CSR)* adalah perilaku transparan dan etis yang mendukung kesejahteraan semua *stakeholder*, termasuk masyarakat dan lingkungan, yang terintegrasi dalam keseluruhan praktik operasional organisasi.

4. Dasar Hukum CSR

CSR telah diatur dalam beberapa peraturan yang sifatnya mengikat agar perusahaan tertentu wajib melaksanakan tanggung jawab sosialnya. Peraturan tentang CSR yang terdapat di Indonesia, yaitu Undang-undang Perseroan Terbatas Nomor 40 Tahun 2007, dan Undang-Undang Penanaman Modal Nomor 25 Tahun 2007.

5. Manfaat CSR

Menurut Saputra, dkk. (2019: 30), manfaat yang didapat perusahaan dengan adanya CSR adalah mengurangi biaya operasional perusahaan, meningkatkan reputasi perusahaan dalam komunitas bisnisnya, menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap perusahaan tersebut, mengurangi dampak buruk bagi lingkungan, perusahaan akan lebih mudah dalam merekrut dan mengupah pekerja, dan penurunan perputaran biaya perekrutan dan pelatihan.

6. Pedoman CSR

GRI *Standards* mewakili praktik terbaik secara global dalam hal pelaporan dampak ekonomi, lingkungan, dan sosial kepada publik. Pelaporan keberlanjutan yang berdasarkan pada GRI *Standards* memberikan informasi tentang kontribusi positif atau negatif organisasi bagi pembangunan keberlanjutan. Indikator sosial digunakan untuk melaporkan informasi tentang dampak material organisasi terkait topik sosial.

C. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian metode campuran. Tujuan dari penggunaan metode campuran ini adalah untuk memudahkan analisis data. Metode kuantitatif digunakan dalam melakukan analisis data, dimana data kualitatif yang dijabarkan dari hasil kuesioner diberikan skor kuantitatif, sedangkan metode kualitatif digunakan dalam penjabaran tentang pembahasan hasil penelitian yaitu mendeskripsikan persepsi karyawan hotel mengenai kegiatan CSR hotel bintang lima di Wilayah Kuta.

Objek penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kegiatan CSR internal hotel, persepsi karyawan hotel, serta perbandingan antara kegiatan CSR internal dengan GRI *Standards* pada hotel bintang lima di Wilayah Kuta. Penelitian ini dilakukan pada hotel bintang lima di Wilayah Kuta yang terdaftar di Dinas Pariwisata Kabupaten Badung sebanyak 10 buah hotel bintang lima di Wilayah Kuta, dengan jumlah karyawan dari sebanyak 3.098 orang. Metode penentuan sampel yang digunakan untuk responden dalam penelitian ini adalah *simple random sampling*, dimana penentuan jumlah responden karyawan hotel bintang lima di Wilayah Kuta ditentukan menggunakan rumus Slovin dan menghasilkan sampel sebanyak 97 responden karyawan.

Data yang diperoleh dalam penelitian ini berupa laporan kegiatan-kegiatan CSR, wawancara berupa kegiatan-kegiatan CSR, serta kuesioner yang disebar kepada karyawan pada hotel bintang lima di Wilayah Kuta. Data dalam penelitian ini dikumpulkan dengan teknik pengumpulan data kuesioner, studi dokumentasi, dan wawancara. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis data kualitatif deskriptif dan teknik analisis data kualitatif deskriptif komparatif. Analisis data model interaktif terdiri dari tiga hal utama yaitu

reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian sesuai dengan rumusan masalah dalam penelitian ini diuraikan sebagai berikut:

1. Kegiatan CSR internal yang dilakukan oleh hotel bintang lima di Wilayah Kuta

Kegiatan CSR internal yang dilakukan hotel bintang lima di Wilayah Kuta berupa pemberian tunjangan kesehatan dan ketenagakerjaan BPJS, menjenguk karyawan yang sedang sakit, memberikan sumbangan kepada karyawan yang sedang berduka cita, memberikan cuti hamil selama 3 bulan, menyiapkan dana khusus dan bingkisan kepada karyawan yang menikah, pelatihan *skill*, *outing*, *staff gathering* yang diadakan setiap 3 bulan sekali, *night shift duty special breakfast*. Dalam bidang olahraga, hotel mendukung penuh aktivitas olahraga dengan menyiapkan dana khusus bagi karyawan yang ingin berolahraga di bidang bulu tangkis. Hotel juga memberikan beasiswa kepada anak kandung karyawan hotel yang akan melanjutkan pendidikan di bidang pariwisata.

2. Persepsi karyawan hotel mengenai kegiatan CSR internal yang dilakukan hotel bintang lima di Wilayah Kuta

Persepsi karyawan hotel mengenai kegiatan CSR internal yang dilakukan hotel bintang lima di Wilayah Kuta disajikan berdasarkan sembilan aspek yang terdapat pada indikator sosial GRI *Standards*. Perhitungan persentase persepsi karyawan setiap aspek dihitung dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Persentase persepsi karyawan} = \frac{\text{Total persentase jawaban setuju}}{\text{Total item pernyataan}}$$

Hasil dari persentase persepsi karyawan adalah 90% karyawan setuju berdasarkan aspek kepegawaian, 96% karyawan setuju berdasarkan aspek hubungan tenaga kerja/manajemen, 96% karyawan setuju berdasarkan aspek kesehatan dan keselamatan kerja, 99% karyawan setuju berdasarkan aspek pelatihan dan pendidikan, 78% karyawan setuju berdasarkan aspek keanekaragaman dan kesempatan setara, 99% karyawan setuju berdasarkan aspek non-diskriminasi, 100% karyawan setuju berdasarkan aspek kebebasan berserikat dan perundingan kolektif, dan 98% karyawan setuju

berdasarkan aspek pekerja anak.

3. Perbandingan kegiatan CSR internal yang dilakukan hotel bintang lima di Wilayah Kuta dengan GRI *Standards*

Berikut ini adalah perbandingan kegiatan CSR internal yang dilakukan oleh bintang lima di Wilayah Kuta berdasarkan indikator sosial pada GRI *Standards* yang disajikan pada Tabel 1:

Tabel 1
Kegiatan CSR Internal Hotel Bintang Lima di Wilayah Kuta
berdasarkan Indikator Sosial GRI *Standards*

No	Standar	Dilakukan oleh hotel	
		Ya	Tidak
1	Kepegawaian	√	
2	Hubungan tenaga kerja/manajemen	√	
3	Kesehatan dan keselamatan kerja	√	
4	Pelatihan dan Pendidikan	√	
5	Keanekaragaman dan Kesempatan Setara	√	
6	Non-diskriminasi	√	
7	Kebebasan berserikat dan perundingan kolektif	√	
8	Pekerja anak	√	
9	Kerja paksa atau wajib kerja	√	

Sumber: Data diolah (2020)

Berdasarkan Tabel 1, rumus perhitungan pengungkapan CSRI adalah sebagai berikut:

$$CSRI_j = \frac{\sum X_{ij}}{n_j} \times 100\%$$
$$CSRI_j = \frac{9}{9} \times 100\%$$
$$= 100\%$$

Berdasarkan perhitungan pengungkapan CSRI, hotel bintang lima di Wilayah Kuta mendapatkan skor 100%, artinya bahwa hotel telah melakukan kegiatan CSR internalnya sesuai dengan indikator sosial pada GRI *Standards*.

E. PENUTUP

1. Simpulan

Berdasarkan hasil kajian penelitian yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan:

- a. Kegiatan CSR internal yang telah dilakukan oleh hotel bintang lima di Wilayah Kuta dibagi menjadi beberapa bidang seperti bidang kesehatan, bidang tanggung jawab ketenagakerjaan, bidang pelatihan dan pendidikan, bidang olahraga, bidang khusus, dan bidang lainnya.
- b. Persepsi karyawan hotel mengenai kegiatan CSR internal yang dilakukan hotel bintang lima di Wilayah Kuta secara umum setuju bahwa hotel telah melakukan kegiatan CSR internal berdasarkan indikator sosial pada *GRI Standards* dengan total 9 aspek.
- c. Kegiatan CSR internal yang telah dilakukan oleh hotel bintang lima di Wilayah Kuta telah sesuai dengan *GRI Standards*.

2. Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diajukan saran sebagai berikut:

- a. Karyawan hotel harus mengetahui kegiatan-kegiatan CSR internal yang dilakukan oleh hotel baik dalam bentuk laporan tertulis atau lisan.
- b. Hotel sebaiknya mengikuti standar penerapan kegiatan CSR internal serta pelaporan kegiatan CSR sesuai dengan standar internasional.
- c. Melibatkan karyawan dalam tahap perencanaan CSR internal berupa masukan dan program CSR yang akan dilakukan.
- d. Melaporkan hasil kegiatan CSR internal yang telah dilakukan per periode.
- e. Peneliti selanjutnya dapat mengembangkan penelitian ini tentang CSR hotel kepada pihak eksternal.
- f. Penelitian dapat dilakukan untuk wilayah lain, agar dapat membandingkan kegiatan CSR internal hotel satu dengan lainnya

DAFTAR PUSTAKA

Badan Pusat Statistik (BPS). 2018. *Bali dalam Angka (Bali Province in Figures) 2018*. ISSN: 0215-2207. Bali: BPS Provinsi Bali/BPS-Statistic of Bali Province.

Dwiyanti, Ni Kadek Ayu Lisa. dan Mahyuni, Luh Putu. 2018. *Penerapan Corporate Social Responsibility (CSR) pada Industri Perhotelan: Studi*

Kasus pada The Tanjung Benoa Beach Resort. Jurnal Ilmiah Akuntansi & Bisnis. Denpasar: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pendidikan Nasional.

Hasan, Saipullah. dan Andriany, Devy. 2015. *Pengantar CSR*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Mardikanto, Totok. 2014. *CSR (Corporate Social Responsibility)(Tanggungjawab Sosial Korporasi)*. Bandung: Alfabeta.

Park, Sun-Young. dan Levy, Stuart E. 2014. *Corporate Social Responsibility: Perspectives of Hotel Frontline Employees*. International Journal of Contemporary Hospitality Management Vol. 26 No. 3 pp. 332-348.

Rahyuda, I Ketut. 2017. *Metode Penelitian Bisnis Edisi Revisi 2017*. Cetakan Pertama. Denpasar: Udayana University Press.

Saputra Rini, Intan., Trisnadewi, Erna. dan Pramana, Adi. 2017. *Persepsi Masyarakat Kelurahan Sanur Kaja terhadap Aktivitas Corporate Social Responsibility (CSR) Hotel Inna Grand Bali Beach Denpasar*. Laporan Penelitian Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Warmadewa. Denpasar: Program Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Warmadewa.

Saputra Rini, Intan., Santini, Ni Made. dan Jayawarsa, Anak Agung. 2018. *Strategi Pengelolaan Corporate Social Responsibility berdasarkan Persepsi Masyarakat Sekitar pada Hotel Bintang Lima di Kota Denpasar*. Laporan Penelitian Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Warmadewa. Denpasar: Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Warmadewa.

Saputra, Komang Adi Kurniawan., Martini, Ni Putu Riski. Dan Pradnyanitasari, Putu Dian. 2019. *Akuntansi Sosial dan Lingkungan*. Sidoarjo: Indomedia Pustaka.

Sari, I Dewa Ayu Manika., Sinarwati, Ni Kadek., dan Wahyuni, Made Arie. 2017. *Implementasi Corporate Social Responsibility (CSR) dan Dampaknya terhadap Kinerja Keuangan pada Industri Perhotelan (Studi Kasus pada Melia Bali Hotel)*. e-Journal S1 Ak Universitas Pendidikan Ganesha. Singaraja: Jurusan Akuntansi Program S1.

Sofyanty, Yossie Ria., Hamid, Djamhur. dan Dewantara, Rizki Yudhi. 2017. *Analisis Penerapan CSR dan Dampaknya terhadap Kehidupan Sosial Ekonomi Masyarakat (Studi Kasus pada Hotel Ibis Surabaya City Center)*. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol. 42 No.2 Januari 2017. administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id. Malang: Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.

Solihin, Ismail. 2015. *Corporate Social Responsibility: From Charity to Sustainability*. Jakarta: Salemba Empat.

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif, dan R&D (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.

Undang-Undang No. 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataaan

Undang-Undang Penanaman Modal No. 25 Tahun 2007

Wahyuni, Sri. 2019. *Akuntansi Keperilakuan Pengantar*. Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.