

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam dekade awal di abad ke-21 ini, telah terjadi ketertarikan dalam bidang *Corporate Social Responsibilities* (CSR) dalam sektor perhotelan. Namun, keterkaitan literatur antara CSR dan kinerja keuangan perusahaan tidak memiliki dukungan empiris yang cukup (Godfrey and Hatch, 2007; Margolis and Walsh, 2003; Mcwilliams and Siegel, 2000). Yang dimaksud dukungan empiris merupakan sebuah kumpulan data dari sebuah observasi yang dilakukan oleh seorang peneliti. Dalam ruang lingkup perhotelan, penelitian yang sebelumnya mempelajari hubungan antara CSR dan kinerja finansial menemukan berbagai macam hasil yang berfokus kepada hotel-hotel besar yang dimiliki oleh perusahaan besar di dunia belahan dunia barat yaitu Eropa (Claver Cortes et al., 2007; Kirk, 1995; Nicolau, 2008; Rodriguez and Del Mar Arma Cruz, 2007) dan Amerika Serikat (Kang et al., 2010; Lee and Park, 2009).

Penelitian terbaru menginvestigasi pengaruh dari CSR dalam kinerja finansial akomodasi-akomodasi kecil dan menengah dalam hal kaitannya dengan menciptakan destinasi wisatawan (Garay and Font, 2012). Walaupun begitu, perbedaan, konflik, dan bermacam-macam permasalahan metodologi mengusulkan untuk lebih menyempurnakan teori tersebut dengan model yang lebih tepat untuk meneliti hubungan antara CSR dengan dimensi finansial, dengan mempertimbangkan kemungkinan mekanisme mediasi (Pivato and Misani, 2008). Sementara itu, dari literatur-literatur yang sudah ada menyediakan sebagian kecil wawasan empiris bagaimana perusahaan-perusahaan kecil dan menengah di area Phuket, Thailand, yang sudah menerapkan CSR walaupun dengan jumlah yang masih sangat kecil, bisa mengaplikasikannya ke dalam perusahaan dalam merumuskan visi dan misi dan juga bisa mempertahankan keberlanjutan perusahaannya.

Dengan biaya tetap yang sangat tinggi dalam operasional, bunga pinjaman yang juga cukup tinggi bersamaan dengan ketidakmampuan perusahaan untuk membayar hutang-hutangnya yang cukup banyak dapat berujung dengan bangkrutnya perusahaan penginapan. Dalam kasus ini, aset-aset penginapan akan dijual dan pemilik baru perusahaan tidak memiliki tanggungan untuk melunasi hutang perusahaan dan mencari keuntungan dengan operasional yang sehat. Akademisi, para ahli, dan konsultan menggunakan berbagai macam berbagai macam matrik operasional untuk meningkatkan efektifitas operasional. Ini dapat termasuk: Hunian (Jeffrey dan Barden, 2000), rata-rata tarif kamar (ARR) (Israel, 2002), pendapatan per Kamar (Revpar) (Namasivayam et al, 2007; Sainaghi, 2011), total pendapatan per kamar yang tersedia (TrevPar) (Shang et al., 2008) dan laba kotor per kamar (GOPPAR) (Claver-Cortés et al., 2007).

Matriks operasional tradisional menyediakan gambaran keuntungan dalam hal efektifitas, namun gagal dalam memberikan informasi tentang gambaran sistematis efektifitas dalam kaitannya dengan tujuan dan target yang strategis. Matriks kuantitatif merupakan matrik yang historis, sedangkan matrik kualitatif memandang ke masa depan yang bisa menyempurnakan strategi (Phillips, 2007). Setelah kejadian itu, berbagai para ahli mulai menggunakan metode pengukuran yang menggunakan pendekatan terintegrasi yang menghubungkan operasional dengan strategi perusahaan (Chathoth and Olsen, 2007).

Untuk menilai kinerja perusahaan hotel, penelitian ini menggunakan *Balanced Scorecard* (BSC) yang sangat populer di industri perhotelan sebagai percobaan untuk membangun alat yang sistematis untuk manajemen bisnis (Chen et al., 2011; Denton and White, 2000; Fisher et al., 2010; Huckenstein and Duboff, 1999; Mcphail et al., 2008; Sainaghi, 2010; Sainaghi et al., 2013). Dalam penelitian ini, umumnya BSC merupakan sebuah alat untuk mengukur tingkat kepuasan kinerja perusahaan yang biasanya diterapkan di perusahaan-perusahaan hotel besar. Dalam ruang lingkup perusahaan kecil dan menengah, sudah ada penelitian yang pernah dilakukan di Australia, namun, pengukuran nilai kinerja lebih tersegmentasi sehingga kesulitan dalam menggambarkan keterkaitan antar

dimensi kinerja perusahaan (Hudson et al., 2001; Garengo et al., 2005). Hal tersebut terjadi karena dalam meneliti perusahaan kecil dan menengah kesulitan untuk mendefinisikan kinerja utama perusahaan. Dalam penelitian ini, BSC lebih jauhnya memerlukan penggunaan tujuan atau visi perusahaan, yang umumnya sangat tidak diperhatikan oleh perusahaan kecil dan menengah. Walaupun begitu, perusahaan kecil dan menengah sangat mudah terancam dalam resiko yang sangat besar dibanding dengan perusahaan-perusahaan besar dalam halnya pembuatan keputusan-keputusan struktural, pengontrolan informasi, dan ketahanan finansial, yang membawa perhatian untuk diperlukannya sebuah alat manajemen untuk perusahaan kecil dan menengah tersebut untuk bertahan dalam lingkungan bisnis yang memiliki perubahan yang cepat.

Di sisi lain, masih banyak sekali kritik tentang BSC beserta ketepatannya. Salah satu kritik tersebut adalah BSC hanya mengakui 3 dimensi stakeholder yaitu shareholder, pemilik, dan pegawai perusahaan, dan tidak mengakui 2 faktor yang signifikan diluar pasar yaitu lingkungan dan masalah sosial yang sangat dekat dengan CSR (Brignall, 2002). Dengan mengenali masalah-masalah tersebut, bisa menambahkan perspektif-perspektif tersebut ke dalam BSC dalam hubungannya untuk secara strategis mengintegrasikan antara faktor lingkungan dan masalah sosial dari luar ruang lingkup ke dalam strategi bisnis dan disebut dengan *Sustainability Balanced Scorecard* (SBSC) (Figge et al., 2001,2002).

SBSC tidak hanya mendeteksi masalah-masalah dalam aspek sosial dan lingkungan, tetapi juga menambahkan bagaimana caranya mengimplementasikan strategi tersebut. Namun, hanya menambahkan hipotesis secara teoritis tanpa adanya dukungan empiris (Figge et al., 2001,2002).

Dalam penelitian ini ada beberapa hal dalam literatur penelitian hotel yang akan diperhatikan. Pertama, penelitian ini bermaksud untuk mengidentifikasi bagaimana CSR mempengaruhi bisnis hotel milik keluarga di negara-negara berkembang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah CSR mempengaruhi bisnis hotel langsung atau melalui jalur tidak langsung. Kedua, penelitian ini didasarkan pada model SBSC dari Figge et al. (2001, 2002), di mana

hanya hipotesis teoritis yang diusulkan tetapi belum didukung dengan empiris yang mencukupi. Kami menguji hipotesis dengan data lapangan yang diperoleh dari hotel untuk menyelidiki penerapan CSR dalam praktek. Ketiga, penelitian sebelumnya pada BSC biasanya telah dilakukan dengan menggunakan survei atau wawancara dari satu kelompok stakeholder, sebagian besar pemilik bisnis atau individu dari kelompok manajer yang ada di Indonesia, khususnya Yogyakarta. Karena semua pemangku kepentingan terus kepentingan yang berbeda pada pelaku usaha, penelitian ini bertujuan untuk menangkap perbedaan persepsi melalui secara terpisah menilai tiga kelompok pemangku kepentingan, yaitu pelanggan, karyawan, dan manajer. Dengan demikian, penulis berharap untuk mendapatkan wawasan tambahan tentang cara yang berbeda stakeholder memandang CSR, dimensi dalam BSC, dan tujuan dan visi dari hotel milik keluarga. Secara keseluruhan, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendorong CSR antara hotel milik keluarga dengan memberikan dukungan empiris untuk kepentingan CSR untuk bisnis serta menyediakan alat manajemen kinerja yang sistematis bagi mereka untuk memasukkan CSR dan mencapai pembangunan berkelanjutan.

Penelitian yang berhubungan dengan CSR sebenarnya tidak hanya dilaksanakan dalam bidang perhotelan saja, namun juga dapat dilaksanakan kepada perusahaan-perusahaan lainnya seperti Restoran, bengkel mobil, dan lain sebagainya. Sebagai acuan dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Jin-Su Kang, Chun-Fang Hiang, Kitipop Huanthanapan, Stephen Downing pada tahun 2014 di Thailand, peneliti ingin melakukan penelitian kembali di lokasi dan objek penelitian yang berbeda. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ TANGGUNG JAWAB SOSIAL PERUSAHAAN DAN KEBERLANJUTAN BALANCED SCORECARD: STUDI KASUS HOTEL MILIK KELUARGA.”

1.2 Rumusan Masalah

Salah satu tujuan dari penelitian ini adalah praktik atau pelaksanaan CSR terhadap perusahaan hotel milik keluarga sudah dilakukan secara menyeluruh atau belum. Penelitian ini mengacu pada kepada teori SBSC sebagai acuan utama dalam melakukan penelitian ini. Karena dalam teori tersebut menjelaskan bahwa BSC hanya mengenal 3 dimensi pemasaran yaitu Shareholders, pelanggan, dan pegawai. Namun, sebenarnya masih ada 2 hal Stakeholders non-pemasaran yaitu lingkungan dan sikap sosial (Brignall, 2002,) yang sebenarnya sangat dekat hubungannya dengan CSR.

Berdasarkan uraian di atas mengenai latar belakang yang telah dibahas dan dengan mengacu pada penelitian yang dilakukan oleh Jin-Su Kang, Chun-Fang Chiang, Kitipop Huangthanapan, dan Stephen Downing (2014), penelitian ini menjelaskan permasalahan-permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah CSR berpengaruh terhadap perusahaan hotel milik keluarga di Yogyakarta?
2. Apakah CSR memiliki pengaruh dalam perusahaan hotel milik keluarga melalui jalur langsung atau tidak langsung?
3. Apakah CSR sudah diterapkan secara menyeluruh di perusahaan hotel milik keluarga?

1.3 Tujuan Penelitian

Sebagai pengembangan dari penelitian yang telah dilakukan pada beberapa tahun yang lalu oleh Jin-Su Kang, Chun-Fang Hiang, Kitipop Huangthanapan, dan Stephen Downing yang memiliki tujuan penelitian untuk menguji CSR dengan menggunakan SBSC milik Figge et al (2001, 2002), untuk melihat CSR berpengaruh dalam pembentukan visi dan misi perusahaan. Secara spesifik, tujuan dari pelaksanaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mendorong CSR antara hotel milik keluarga dengan memberikan dukungan empiris untuk kepentingan CSR untuk bisnis serta menyediakan alat manajemen kinerja yang sistematis bagi mereka untuk memasukkan CSR dan mencapai pembangunan berkelanjutan.
2. Untuk mengetahui CSR berpengaruh melalui jalur langsung atau tidak langsung.
3. Untuk mengetahui penerapan CSR dalam perusahaan hotel milik keluarga sudah diterapkan secara menyeluruh atau belum.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dapat diperoleh dari penelitian skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Sebagai sebuah bentuk dari hasil konkrit atau nyata dari proses pembelajaran selama duduk di bangku perguruan tinggi Universitas Islam Indonesia (UII) dalam bidang manajemen operasional, khususnya segala hal yang berkaitan dengan penelitian yang akan saya lakukan yaitu *Corporate Social Responsibility* (CSR) dalam industri perhotelan di Yogyakarta.

2. Bagi Akademik

Dapat menambahkan referensi bagi mahasiswa manajemen FE UII apabila ada mahasiswa yang tertarik untuk mengembangkan atau menjadikannya acuan dalam mengerjakan penelitiannya di waktu yang akan datang.

3. Bagi Perusahaan Hotel di Provinsi DIY

Hasil penelitian ini diharapkan bisa dijadikan sebagai salah satu alat bantu untuk memecahkan permasalahan-permasalahan yang terjadi dalam perusahaan dan juga meningkatkan *awareness* perusahaan terhadap komponen pendukungnya agar performa perusahaan dapat meningkat sehingga menjamin kehidupan perusahaan sehingga bisa melanjutkan pembangunan kinerja perusahaan.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika yang digunakan dalam pembahasan yang ditulis dalam proposal ini adalah sebagai berikut:

BAB I : Pendahuluan

Berisi alasan dan latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika pembahasan.

BAB II : Kajian Pustaka

Menguraikan konsep dan teori yang relevan yang ada dengan permasalahan-permasalahan yang ada dalam penelitian dan bukti-bukti empiris yang kemudian dijadikan sebagai dasar perumusan hipotesis. Pada bagian ini juga dirumuskan bagaimana model penelitian yang akan diuji secara empiris sesuai dengan penelitian yang dilakukan.

BAB III : Metode Penelitian

Bab ini menjelaskan tentang model penelitian yang akan digunakan, teknik pengumpulan data, pengukuran uji validitas dan reliabilitas, operasionalisasi

dan pengukuran variabel, dan alat analisis data yang akan digunakan dalam penelitian.

