

## Kepedulian Hotel Terhadap Kesejahteraan Masyarakat Lokal

**Bambang Suharto<sup>1</sup>, Asminar Mokodongan<sup>2</sup> & Dian Yulie Reindrawati<sup>1</sup>**

Universitas Airlangga<sup>1</sup>

Universitas Negeri Gorontalo<sup>2</sup>

<sup>1</sup>[bambang.suharto@vokasi.ac.id](mailto:bambang.suharto@vokasi.ac.id);

### Abstrak

Kepedulian hotel terhadap masyarakat adalah fenomena yang berkembang, yang telah meluas ke seluruh dunia dalam beberapa tahun terakhir. Ini menunjukkan hubungan antara hotel dan sosial yang bisa menghasilkan peluang baru. Namun pada saat yang sama, itu melibatkan kesulitan dan tantangan yang unik. Dalam tulisan ini, saya bermaksud untuk meneliti bagaimana pengaruh kepedulian hotel terhadap kemandirian dan keberlanjutan kesejahteraan masyarakat lokal berdasarkan pada model triple-P (Potensi, Peluang, dan Proteksi) sebagai indikator. Penelitian ini menggunakan metode survei eksplanatori. Temuan pertama dari analisis ini menunjukkan bahwa Four Season Hotel di Ubud telah menerapkan model triple-P dengan kategori cukup 62,2%. Kedua, analisis dampak pada setiap variabel indikator triple-P menghasilkan 39,40% dari variabel potensial, 24,27% dari variabel peluang, dan 6,80% dari variabel perlindungan. Nilai total dampak keseluruhan indikator adalah 70,47%. Sisanya 29,53% adalah faktor luar yang juga mempengaruhi kesejahteraan masyarakat setempat, tetapi tidak dianalisis (epsilon). Sebagai kesimpulan, berdasarkan pada model triple-P secara praktis menunjukkan bahwa semakin tinggi kepedulian hotel, semakin tinggi kesejahteraan masyarakat lokal yang berkemandirian dan berkelanjutan di Ubud Bali.

Kata kunci: Hotel, Masyarakat, Kepedulian, Kesejahteraan

### Pendahuluan

Belakangan ini penelitian tentang kepedulian perusahaan terhadap masyarakat telah banyak dikaji (Kasim dan Scarlet, 2005; McWilliams, Siegel, dan Wright, 2006; Basu dan Palazzo, 2008; Bowen, 2010). Namun demikian, penelitian tentang kepedulian ini, khususnya di sektor perhotelan masih jarang ditemukan. Padahal kepedulian hotel ini mempunyai peran yang tidak kalah pentingnya dengan perusahaan lainnya.

Peran hotel yang telah melibatkan masyarakat dalam proyek-proyek sosial semakin banyak menarik perhatian. Tren ini telah memberikan nilai dan memperkuat beberapa Negara seperti USA, Israel, Irlandia, Jepang, dan Singapura (Hopkins, 1997; Besser dan Miller, 2001; Rochlin dan Boguslaw, 2001; Nuttman-Schwartz dan Gadot, 2003; Cohen, 2003; Ayelet dan Tzion, 2008). Barangkali karena alasan itu pulalah mengapa Eropa, Amerika, Afrika, Timur Tengah, dan Asia termasuk Indonesia pun membuka peluang investor asal Cina, Jepang, Saudi Arabia, USA, Prancis, Hongkong, Macao, dan Swiss berinvestasi di sektor perhotelan ini di negaranya (Tisdell dan Wen, 1990; World Bank, 1994; Knowles, Diamantis, dan El-Mourhabi, 2001; WTO, 2010).

Namun, pergeseran nilai dari perkembangan fenomena ini terasa sejak globalisasi telah merubah sikap memacu kapitalisme ke neoliberal (Friedman, 1970). Gerakan neoliberal memicu persoalan tentang peningkatan bisnis hotel berdampak pada menurunnya

kesejahteraan, kerusakan sosial, kerusakan lingkungan, dan rentannya krisis ekonomi (Barnett, 2007). Hotel yang sebelumnya diyakini membawa *multiplier effect* (Goldner, dkk., 2000), kini perlu dipertanyakan. Dari sekian banyak hotel, belum banyak hotel yang peduli terhadap sosialnya (Barnett, 2007). Nilai ekonomi cenderung menjadi prioritas utama. Adapun kepedulian terhadap hukum pada hotel, tidak ada pilihan kecuali harus menjalankan. Berbeda dengan kepedulian sosial, kepedulian ini acapkali terabaikan. Isu ini menjadi lebih relevan untuk segera diteliti ketika dipertimbangkan banyak hotel merasa rugi bila harus peduli terhadap kesejahteraan masyarakat sekitarnya (Barnett, 2007).

Sementara itu, fenomena ini masih bisa diperdebatkan sampai sekarang di kalangan akademisi dan pengusaha (Ayelet dan Tzion, 2008; Thomas, 2008; Carroll, 1979). Memang tidak dapat dihindari bahwa HSC (Hotel Social Care) masih sangat berkorelasi dengan masalah filantropi dan terikat untuk memiliki berbagai definisi, menurut yang menerapkannya. Hotel mendefinisikan HSC sesuai keinginan mereka, begitu juga masyarakat (Suharto, 2008). Gesekan semacam itu sering mengakibatkan tindakan anarkis.

Di Indonesia, masalah seperti itu belum diselesaikan secara empiris. Kebijakan pemerintah yang diharapkan dapat memberikan solusi masih ambigu karena kecenderungan politik mereka. Perspektif masalah ini telah dipusatkan pada kekuatan pihak-pihak tertentu, yang mengakibatkan kurangnya kapasitas untuk membangun sustainable simbiosis mutualisme yang selevel. Berbeda dari penelitian pada masalah seperti itu, penelitian ini dimaksudkan untuk membahas tentang keadilan sosial yang proporsional, dilihat dari paradigma etika bisnis, terutama analisis konsep tiga dimensi (potensi, penempatan, dan perlindungan).

Dalam hal ini, pengaturan analisis etika bisnis menggunakan konsep tiga dimensi ini dipilih karena menekankan pada *perspektif konstruksi keberlanjutan kesejahteraan melalui kemandirian masyarakat lokal yang juga demi keberlanjutan bisnis hotel yang keduanya memiliki kepentingan yang selevel*. Selama ini, kegiatan cenderung dikemas seolah-olah untuk kepentingan masyarakat dan lingkungan yang sebenarnya sebagai alat hotel yang kuat untuk kepentingan profit hotel tersebut. HSC sebagai tindakan kepedulian memandirikan masyarakat lokal di luar tindakan hotel mencari keuntungan, operasional teknis hotel, dan kewajiban hukum (Humble, 1981). Oleh karena itu, pengelolaan anggaran HSC dan kegiatannya diserahkan ke pihak lain di luar hotel. Di sini Brummer juga membedakan standar tingkat kepedulian usaha jasa hotel sektor informal. Nilai keberlanjutan mutualisme simbiosis kemandirian yang selevel yang penting ini, telah dibuktikan secara empiris dalam kasus-kasus utilitarian (Cohen, 2003; Humble, 1981).

Kasus yang lebih spesifik, penelitian ini dimaksudkan untuk menganalisis penggambaran kepedulian sosial oleh Four Seasons Hotel di Bali yang berkonflik dengan masyarakat lokal di Ubud hingga anarkis saling mencari pembenaran. Penelitian ini menganalisis korelasi kepedulian sosial terhadap kesejahteraan masyarakat yang berbasis sumbangan dan perspektif masyarakat bahwa hotel sebagai sumber tarikan untuk kegiatan budayanya. Akhirnya, diharapkan bahwa penelitian khusus ini akan menghasilkan masukan yang diperlukan untuk pemerintah, praktisi bisnis, dan masyarakat setempat.

Asumsi dasar konsep tiga dimensi ini, adalah bahwa manusia adalah makhluk sosial baik secara individu maupun bersama, yang perilakunya dapat diarahkan untuk kepentingan tertentu. Minat dalam kehidupan manusia lebih tentang kesadaran sosial dan untuk saling memahami (Claudia, 2010). Menurut Wheelen dan Hunger (1995), definisi kemajuan perusahaan tidak lagi terbatas pada pendapatan. Dalam hal ini orang-orang memiliki bagian yang sama, atau bahkan secara signifikan lebih besar pengaruh positifnya

dibandingkan dengan sekedar pendapatan saja. Keterlibatan masyarakat lokal yang lebih banyak diharapkan akan menghasilkan kesejahteraan masyarakat yang berkelanjutan dan berkemandirian. Idealnya, semakin banyak hotel berkembang, semakin baik orang bisa hidup, semakin kuat pemerintah dan akan ada lebih harmonis simbiosis mutualisme di antara ketiganya yang bisa berkelanjutan (Cohen, 2003).

Proses pencapaian semacam itu membutuhkan kepedulian sosial hotel secara universal untuk memajukan kesejahteraan sosial yang berkemandirian dan berkelanjutan. Kepedulian hotel mendorong aktivitas pengembangan *potensi* masyarakat agar mampu mandiri. Kepedulian ini juga mendorong tindakan pihak-pihak yang berwenang memberikan prioritas *peluang* kepada warga untuk menunjukkan kreativitas atau profesionalitasnya. Kepedulian hotel dalam wujud dukungan politik bisa *melindungi* warga yang baru berpotensi agar tidak kalah bersaing dengan memberikan prioritas potensi dan kesempatan kepada mereka. Pendekatan ini lebih relevan dan mudah diaplikasikan untuk usaha jasa akomodasi sektor informal maupun formal dengan standar minimum perilaku kepedulian hotel terhadap stakeholdernya. Pembangunan kesejahteraan sosial yang berkemandirian dan berkelanjutan ini dieksplorasi dari perspektif HSC sebagai instrumen mengurangi kemiskinan, politik, partisipasi, dan etika. Nilai yang diharapkan semakin maju hotel, semakin sejahtera masyarakat, semakin kuat negara, dan semakin kuat sustainable simbiosis mutualisma selevel di antara ketiganya (Cohen, 2003). Penguatan konsep tiga dimensi tentang masyarakat ini relevan dengan hipotesis yang dinyatakan. Hipotesis pertama adalah bahwa HSC Four Seasons Hotel sebenarnya telah dilaksanakan di Ubud. Yang kedua adalah bahwa pengaruh manajemen kegiatan kepedulian baik masing-masing, atau semua variabel potensi, peluang, dan perlindungan bagi orang-orang selaras dengan kesejahteraan masyarakat setempat.

Secara lebih khusus, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis gambaran kepedulian social hotel Four Seasons Ubud terhadap kesejahteraan masyarakat lokal yang berkemandirian dan berkelanjutan serta menganalisis korelasi kepedulian sosial tersebut terhadap kesejahteraan masyarakat yang pada gilirannya diharapkan dapat memberikan masukan kepada pemerintah, praktisi pebisnis hotel, dan masyarakat.

## Metode

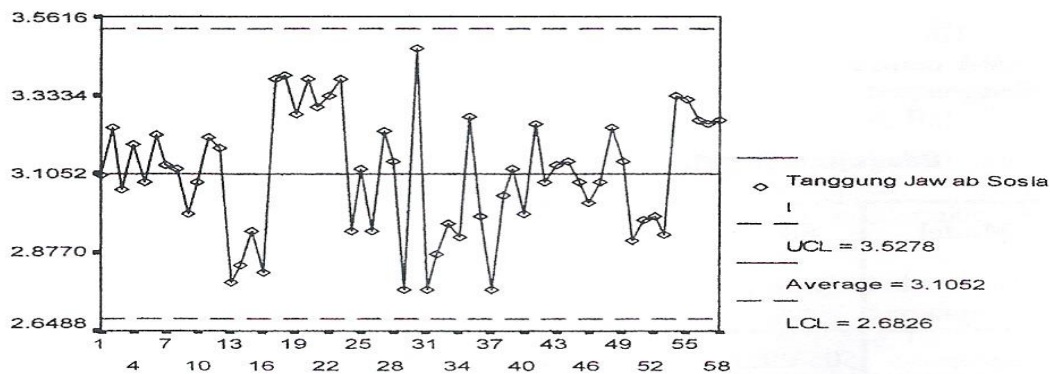
Berdasarkan kesesuaian pendekatan dari tujuan penelitian ini, peneliti melakukan riset explanatory survey yang lokusnya di seluruh daerah resort Ubud termasuk rumah, sawah, kebun, kantor dinas pariwisata, pasar, restoran, travel agent, dan Hotel Four Seasons Ubud Bali pascakerusuhan 26 Oktober 2004. Pengumpulan data dari representatif sampel dilakukan terhadap 15 orang karyawan hotel, 15 orang pegawai pemerintahan, dan 70 orang warga desa di sekitar hotel Four Season Ubud secara acak stratifikasi proporsional (Ritchie dan Goeldner, 1994). Responden yang memenuhi syarat ber-KTP warga Ubud, umur 18-55, fasih berbahasa Indonesia, secara fisik dan mental mampu menjawab kuesioner. Penelitian kuantitatif ini dilakukan peneliti dibantu seorang sarjana laki-laki warga Ubud lulusan Universitas Udayana di bidang sosiologi dan seorang sarjana perempuan warga Ubud yang bekerja di hotel Four Season lulusan Sekolah Tinggi Pariwisata Nusa Dua Bali di bidang perhotelan. Survei dilakukan dengan tatap muka secara langsung menggunakan kuesioner berbahasa Indonesia (see, Audifax, 2008).

Kepedulian hotel diukur menggunakan 58 items pertanyaan tertutup yang membahas tentang kepedulian hotel sebagai variabel pengaruh yang dikembangkan dari research methods for business (Sekaran and Bougie, 2010). Items pertanyaan membahas tentang

dorongan pengembangan potensi, pemberian aksesibilitas peluang, dan dukungan politis untuk melindungi warga yang baru berpotensi. Adapun kesejahteraan berkelanjutan sebagai variabel terpengaruh diukur menggunakan 18 items pertanyaan yang dikembangkan dari social development index (Audifax, 2008). Pilihan jawaban adalah sebagai berikut (1) sangat baik, (2) baik, (3) cukup, (4) kurang, dan (5) sangat kurang. Responden bersedia untuk menjawab semua pertanyaan kuesioner secara lengkap dan tidak ada masalah yang signifikan. Sebagai penghargaan atas waktu mereka, responden menerima Rp 5.000 per orang per kuesioner. Selanjutnya, hubungan kausalitas asimetris multivariat ini diolah dengan menggunakan bantuan program *predictive analytics software* (Aiken dan West, 1991).

## Hasil

Berdasarkan pola 3P, hasil penelitian menunjukkan sejumlah jawaban pertanyaan atau uji hipotesis. Pertanyaan *pertama*, menunjukkan gambaran jawaban permasalahan bahwa kepedulian sosial ini sudah dilakukan secara kualitatif pada kategori cukup atau secara kuantitatif sebesar 62,2%. Hasil analisis ini tersaji pada gambar 1.



Gambar 1. Diagram Kontrol Kepedulian Sosial Hotel Four Season Ubud  
Sumber : Data Hasil Olahan

Gambar 1 menunjukkan grafik kepedulian sosial yang dilakukan oleh pihak hotel terhadap kesejahteraan masyarakat lokal di Ubud dengan nilai terendah 2,77, dan nilai tertinggi 3,47. Besaran nilai kepedulian hotel didapat dari nilai rata-rata secara keseluruhan sebesar 3,1052. Persentase besaran didapat dari nilai rata-rata tersebut dibagi dengan nilai skala likert tertinggi 5 dikali 100%, yaitu 62,2%. Walaupun kepedulian ini pada kategori cukup, perlu kiranya hotel meningkatkannya terus di atas garis rata-rata. Semakin aspek ini berada di atas garis rata-rata 3,1052 menunjukkan bahwa kepedulian sosial pada dimensi tersebut semakin baik. Aspek di bawah garis rata – rata 3,1052 menunjukkan kepedulian sosial pada dimensi tersebut kurang baik dan perlu kiranya hotel menyadari untuk segera mengambil langkah memperbaiki secepatnya.

Secara terperinci 58 pertanyaan subvariabel pengaruh ditunjukkan oleh gambar 1. Pertanyaan 1—31 menunjukkan grafik subvariabel potensi, pertanyaan 31—50 menunjukkan grafik subvariabel peluang, dan pertanyaan 50—58 menunjukkan grafik subvariabel perlindungan. Grafik subvariabel potensi terlihat sangat ekstrim lebih banyak frekuensi kemunculannya menjauh di atas garis rata-rata dengan nilai tertinggi 3,477 bila dibandingkan dengan grafik subvariabel peluang dan perlindungan. Sementara grafik pada subvariabel peluang lebih banyak frekuensi kemunculannya di bawah garis rata-rata dengan nilai terendah 2,773 dibandingkan dengan subvariabel perlindungan yang terlihat lebih stabil. Hal ini

agaknyanya mengisyaratkan bahwa komitmen hotel lebih fokus pada kepedulian potensi, walaupun tanpa meninggalkan atau tetap menjaga korelasi kepeduliannya pada peluang dan perlindungan pada masyarakat. Pengembangan potensi masyarakat hasil kerjasama hotel dengan warga desa adat cenderung diarahkan pada kemandirian usaha. Walhasil, mereka lebih banyak menggeluti usahanya sendiri di bidang seni, galeri atau retail souvenir, restoran, dan usaha jasa pariwisata lainnya di Ubud dan kurang tertarik pada peluang yang diberikan oleh Hotel Four Season Sayan Ubud seperti pekerjaan di hotel. Desa adat melakukan pengawasan terhadap kependudukan, mereka sangat selektif menerima pendatang agar warga tidak kalah saing.

Pertanyaan *kedua*, menunjukkan gambaran jawaban permasalahan bahwa kepedulian sosial hotel pada konsep 3P secara parsial maupun serempak, berpengaruh terhadap kesejahteraan masyarakat lokal. Berdasarkan struktur jalur dan persamaan regresi linear berganda, korelasi pengaruh kepedulian sosial semua subvariabel baik langsung maupun dengan dimensi lain terhadap kesejahteraan masyarakat lokal, yaitu 70,47%. Pengaruh parsial korelasi subvariabel kepedulian sosial baik langsung maupun dengan dimensi lain terhadap kesejahteraan masyarakat lokal, yaitu potensi 39,40%, peluang 24,27%, dan perlindungan 6,80%. Adapun sisanya 29,53% adalah besarnya pengaruh variable lain ( $\epsilon$ ) yang tidak diteliti. Hasil analisis ini tersaji pada tabel 1. Dalam kaitan untuk menguji betul tidaknya korelasi ini, dilakukan uji korelasi regresi linear berganda secara serentak sebagaimana terlihat pada tabel 1.

Tabel 1.  
Uji Signifikansi Regresi Linear Multipel Overall

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Signifikansi.
Regression	505,082	3	168,361	76,254	0,000
Residual	211,958	96	2,208	-	-
Total	717,040	99	-	-	-

Sumber : Data Hasil Olahan

- Predictors: (Constant)*, kontribusi potensi, peluang, dan perlindungan
- Dependent Variabel*: kesejahteraan masyarakat lokal

Hasil tabel 1 memperlihatkan tinggi rendahnya tingkat kesejahteraan masyarakat lokal yang ditentukan oleh variable kepedulian sosialnya secara serempak ketiganya dari nilai signifikansi ( $\rho$ ) sebesar 0,000. Kepedulian sosial yang dilakukan oleh pihak hotel dan kesejahteraan masyarakat di Ubud berhubungan secara *linear multiple* dapat diterima dengan nilai signifikansi  $\rho < 0,05$ ,  $H_0$  ditolak atau  $H_a: \beta \neq 0$  artinya ada korelasi atau pengaruh. Nilai probabilitas F (F-hitung) dalam regresi berganda sebesar  $0,000 < 0,05$  menjelaskan bahwa hipotesis ( $H_a$ ) yang diajukan diterima yang berarti subvariabel kepedulian pada subvariabel potensi, peluang, dan perlindungan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kesejahteraan masyarakat lokal di Ubud.

Korelasi masing-masing subvariabel kepedulian sosial terhadap kesejahteraan masyarakat lokal (Y) di Ubud, Bali dapat dilihat pada table 2.

Tabel 2.  
Uji Signifikansi Masing-masing Koefisien Regresi Linear Multiple

Model	Unstand. Coef. B	Std. Error	Stand. Coef. Beta	T	Signifikansi.
(Constant)	3,246	1,091	-	2,974	0,004
Potensi	0,812	0,098	0,533	8,312	0,000
Peluang	0,538	0,082	0,392	6,547	0,000

Perlindungan	0,541	0,022	0,152	2,492	0,014
--------------	-------	-------	-------	-------	-------

Sumber : Data Hasil Olahan

a. *Dependent Variabel*: kesejahteraan masyarakat lokal

Table 2 menunjukkan pembuktian uji signifikansi nilai probabilitas T-hitung masing-masing subvariabel potensi sebesar  $0,000 < 0,05$ , peluang sebesar  $0,000 < 0,05$ , dan perlindungan sebesar  $0,014 < 0,05$  yang semua kurang dari 0,05. Hal ini mengisyaratkan bahwa hipotesis Ha1, Ha2, dan Ha3 yang diajukan diterima. Ini artinya koefisien regresi subvariabel masing-masing kepedulian potensi, peluang, dan perlindungan secara parsial berpengaruh terhadap kesejahteraan masyarakat lokal.

Sementara korelasi pengaruh antarvariabel ini dirumuskan dalam model persamaan regresi linear berganda  $Y = 3,246 + 0,812X_1 + 0,538X_2 + 0,541X_3 + \epsilon$ . Rumusan ini menunjukkan bahwa korelasi ketiga koefisien subvariabel kepedulian sosial ini secara terpisah atau secara keseluruhan bernilai positif. Hal ini juga ditunjukkan dengan struktur jalur yang korelasi koordinasi nilai matrik antara subvariabelnya dapat dilihat pada table 3 seperti berikut ini:

Tabel 3.  
Matrik Korelasi Koordinasi

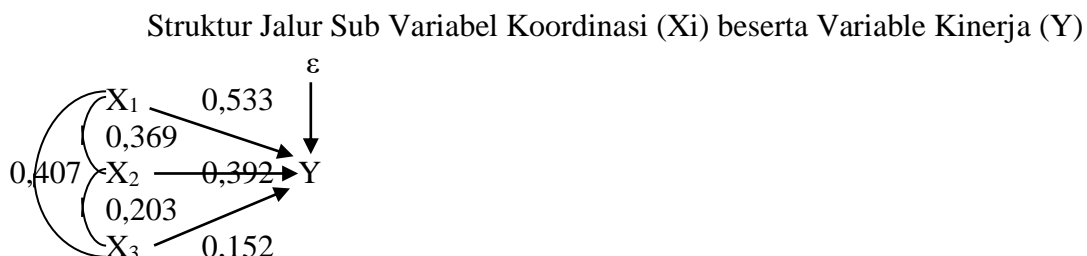
	Kepedulian Potensi	Kepedulian Peluang	Kepedulian Perlindungan	Kesejahteraan Masyarakat
Kepedulian Potensi	1,000	0,369	0,407	0,739
Kepedulian Peluang	0,369	1,000	0,203	0,619
Kepedulian Perlindungan	0,407	0,203	1,000	0,448
Kesejahteraan Masyarakat	0,739	0,619	0,448	1,000

Sumber : Data Hasil Olahan

Bila arah korelasi positif lebih dari 0,5 artinya korelasi tersebut dalam kategori kuat (Singgih, 2006). Namun, data yang tersaji pada matrik korelasi koordinasi pada tabel 3 menunjukkan bahwa antara ketiga subvariabelnya mempunyai matrik korelasi koordinasi yang lemah sekali dan hampir tidak ada hubungannya, yaitu kurang dari 0,5 (potensi  $0,369 < 0,5$ , peluang  $0,407 < 0,5$ , dan perlindungan  $0,203 < 0,5$ ).

Selanjutnya, Hasil analisis regresi linear berganda beserta matrik korelasi koordinasi ini digambarkan dalam struktur jalur seperti pada gambar 2.

Gambar 2.



Berdasarkan struktur jalur tersebut, nilai koefisien jalur menunjukkan bahwa korelasi langsung kepedulian potensi terhadap kesejahteraan masyarakat lokal, yaitu  $0,533 \times 0,533 \times 100\% = 28,40\%$ . Korelasi antara kepedulian potensi dan peluang terhadap kesejahteraan masyarakat lokal yaitu  $0,533 \times 0,369 \times 0,392 \times 100\% = 7,70\%$ . Korelasi antara kepedulian potensi dan perlindungan terhadap kesejahteraan masyarakat lokal yaitu  $0,533 \times 0,407 \times 0,152 \times 100\% = 3,30\%$ . Jadi, korelasi antara kepedulian potensi baik langsung maupun

dengan dimensi lain terhadap kesejahteraan masyarakat lokal adalah  $28,40\% + 7,70\% + 3,30\% = 39,40\%$ .

Struktur jalur juga ditunjukkan oleh korelasi kepedulian peluang secara langsung terhadap kesejahteraan masyarakat yaitu  $0,392 \times 0,392 \times 100\% = 15,37\%$ . Korelasi antara kepedulian peluang dan potensi terhadap kesejahteraan masyarakat sebesar  $0,392 \times 0,369 \times 0,533 \times 100\% = 7,70\%$ . Korelasi antara kepedulian peluang dan perlindungan terhadap kesejahteraan masyarakat yaitu  $0,392 \times 0,203 \times 0,152 \times 100\% = 1,20\%$ . Jadi, korelasi antara kepedulian peluang baik langsung maupun dengan dimensi lain terhadap kesejahteraan masyarakat, yaitu  $15,37\% + 7,70\% + 1,20\% = 24,27\%$ .

Nilai koefisien jalur pada struktur jalur di atas menunjukkan korelasi langsung antara kepedulian perlindungan terhadap kesejahteraan masyarakat sebesar  $0,152 \times 0,152 \times 100\% = 2,31\%$ . Korelasi antara kepedulian perlindungan dan potensi terhadap kesejahteraan masyarakat, yaitu  $0,152 \times 0,407 \times 0,533 \times 100\% = 3,29\%$ . Korelasi antara kepedulian perlindungan dan peluang terhadap kesejahteraan masyarakat  $0,152 \times 0,203 \times 0,392 \times 100\% = 1,20\%$ . Jadi, korelasi antara kepedulian perlindungan baik secara langsung maupun dengan dimensi lain terhadap kesejahteraan masyarakat sebesar  $2,31\% + 3,29\% + 1,20\% = 6,80\%$ .

Secara keseluruhan, pengaruh semua subvariabel kepedulian sosial yang terdiri dari kepedulian potensi, kepedulian peluang, dan kepedulian perlindungan terhadap kesejahteraan masyarakat terhitung  $39,40\% + 24,27\% + 6,80\% = 70,47\%$ . Sedangkan besarnya pengaruh variable lain ( $\epsilon$ ) yang tidak diteliti sebesar  $100\% - 70,47\% = 29,53\%$  berupa variable epsilon yang memang tidak dikaji, tetapi ada pengaruhnya terhadap kesejahteraan masyarakat lokal di Ubud, Bali.

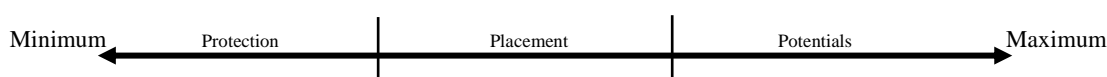
## Pembahasan

Hotel Four Season Ubud telah melakukan kepedulian sosial terhadap kesejahteraan masyarakat lokal secara kualitatif pada kategori cukup atau secara kuantitatif, yaitu sebesar 62,2%. Hasil penelitian ini cukup sesuai dengan harapan pasca kerusuhan 4 Oktober 2004 di Hotel Four Season Ubud Bali. Namun demikian, hasil ini masih dilakukan pada tataran kategori cukup, sehingga hotel perlu meningkatkannya sebagai sesuatu yang lebih relevan dan aktual dalam menjalankan strategi *Hotel Social Care (HSC)*. Dibandingkan dengan sebelum kerusuhan, studi ini, menunjukkan bahwa manusia sebagai makhluk ekonomikus dalam entitas bisnis tidak bisa lepas dari kesadaran entitas sosiologisnya (Claudia, 2010; Wheelen dan Hunger (1995). Hasil analisis ini juga menunjukkan persamaan penting dalam penelitian Cohen (2003) bahwa semakin maju hotel, semakin sejahtera masyarakat, semakin kuat negara, dan semakin kuat simbiosis mutualisma ketiganya. Hal yang berbeda dilakukan oleh peneliti sebelumnya, Hopkins (1997) meskipun satu pandangan dalam menyatakan hotel memberikan nilai kepada masyarakat dan dapat memperkuat negara, seperti asumsi Hotel Four Season Ubud sebelum kerusuhan, yang menunjukkan tingginya kepedulian sosial suatu hotel, akan tetapi kerusuhan sosial tidak terkendalikan. Hal ini diakibatkan oleh kepedulian sosial hotel tidak berdampak pada kesejahteraan jangka panjang. Variabel kepedulian sosial hotel yang dilakukan tidak mendidik karakter kemandirian. Berapa pun besarnya kepedulian hotel, kalau tidak mendidik ke karakter masyarakat yang mandiri, hanya akan meracuni masyarakat. Sehubungan dengan itu, masyarakat akan semakin malas dan hidup ketergantungan. Hal yang harus diwaspadai, yaitu hotel melakukan kepedulian sosial dengan cara 'ria' atau *lips service* atau juga dikenal dengan istilah *corporate philanthropy*. Mereka melakukan itu karena selalu ada unsur kepentingan bisnis, bukan murni tujuan menyejahterakan masyarakat yang simbiosisnya berkelanjutan (i.e., Haworth, 1979;

Mintzberg, 1994; FAO, 1998). Mereka melakukan itu karena selalu ada unsur kepentingan bisnis, bukan murni tujuan mensejahterakan masyarakat yang berkemandirian. Seharusnya semakin tinggi nilai kontribusi tanggung jawab sosial suatu hotel, semakin tinggi keberlanjutan kesejahteraan masyarakat lokal khususnya dan masyarakat luas umumnya.

Jadi, hal ini dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi nilai kontribusi pengelolaan kegiatan tanggung jawab sosial hotel pada konsep 3P, baik secara terpisah maupun secara keseluruhan, semakin tinggi pula pengaruhnya terhadap tingkat keberlanjutan kesejahteraan masyarakat. Konstruksi teori ini dapat disederhanakan dalam suatu model pada gambar 3.

Gambar 3.  
Garis Kepedulian Sosial Hotel Berbanding Lurus dengan Tingkat Kesejahteraan Masyarakat Lokal yang Berkelanjutan



Berdasarkan hipotesis studi ini, bahwa *Hotel Social Care* atau dalam hal ini kepedulian sosial hotel masih banyak mengikuti model CSR universal yang masih penuh dengan kepentingan philanthropy dengan mendefinisikannya sendiri-sendiri seperti menghubungkan dengan lingkungan, marketing, dan pelayanan (Ayelet dan Tzion, 2008; Carroll, 1979; Thomas, 2008). Perusahaan mendefinisikan CSR menurut kepentingannya sehingga masyarakat pun juga mendefinisikan CSR sesuai kepentingan mereka (Suharto, 2008). Benturan kepentingan ini hingga menimbulkan banyak kerusuhan hotel, seperti penyerangan masyarakat terhadap hotel Le Meridien Tabanan Bali, hotel Nikko Nusa Dua Bali, hotel Kartika Plaza Kuta Bali, hotel Four Season Ubud Bali dan masih banyak lagi kasus hotel yang lain yang senasib sama (Damanik, 2010; Pitana dalam Bali Post, 26 Oktober 2004).

Oleh karena itu, hasil penelitian ini menunjukkan perbedaan-perbedaan penting dari konsep-konsep dan penelitian-penelitian sebelumnya. Perbedaan ini dapat dijelaskan dengan konsep 3P, yaitu tingkat kontribusi pengelolaan kegiatan kepedulian sosial hotel terhadap potensi masyarakat yang menunjang pada kesejahteraannya secara berkelanjutan, masalah peluang dan masalah perlindungan. Namun demikian, pelaksanaan kontribusi pengelolaan kegiatan kepedulian sosial hotel terhadap potensi akan sulit pada tataran tingkat kesadaran masyarakat yang rendah. Saat ini, masyarakat materialistis lebih memilih jalan pintas diberi uang daripada harus mengikuti pelatihan keterampilan atau pun harus sekolah dengan beasiswa dari hotel. Hal ini membuat hotel kesulitan secara tidak langsung bekerja sama dengan institusi atau lembaga yang menanganinya. Hal ini diperburuk oleh masalah-masalah praktis seperti pola pikir dengan pendidikan yang rendah, kemiskinan keluarga yang menekankan nilai ekonomis anak, kurangnya fasilitas dan kurang tersedianya wadah-wadah pembinaan keahlian keterampilan. Dari segi budaya, terdapat masalah kurangnya minat masyarakat untuk bersekolah pada jurusan profesional.

Komitmen hotel lebih fokus terhadap kepedulian potensi, artinya potensi masyarakat adalah hal krusial yang menjadi harapan semuanya. Idealnya, ketiganya harus ada pada posisi positif dengan tingkat potensi lebih tinggi dari pada peluang. Tingkatan peluang harus lebih tinggi nilainya dari pada perlindungan. Hal ini, barangkali dapat dikaitkan dengan arti pentingnya manfaat potensi pada sektor pariwisata tersebut bagi kemandirian masyarakat lokal dalam menempuh kesejahteraannya sendiri dan dapat bermitra bisnis dengan hotel. Misalnya, masyarakat mulai banyak mendirikan usaha toko cinderamata atau usaha kreatif



lain yang tumbuh menjamur di sekitar hotel. Bahkan pada event-event gala dinner, hotel menyertakan berbagai usaha mikro milik masyarakat tampil di hotel dengan tema-tema pasar senggol, kampung nelayan, dan berbagai tema usaha atraksi rakyat yang lain. Namun demikian, kontribusi potensi ini masih dirasakan kurang karena nilai terendah masih mencapai 2,763, dan perlu kiranya hotel mengambil langkah untuk memperbaiki secepatnya. Hal ini diberikan agar tercipta kemandirian masyarakat yang sejahtera secara berkelanjutan. Gambaran tersebut di atas menunjukkan adanya korelasi antara kepedulian sosial Hotel Four Season Ubud baik potensi, peluang, dan perlindungan terhadap kesejahteraan masyarakat lokal dengan nilai terpenting adalah variabel potensi, kemudian peluang, dan berikutnya perlindungan.

Dari pembahasan di atas dapat disimpulkan bahwa *Hotel Social Care* memiliki pola membangun kesejahteraan yang berkelanjutan yang mirip dengan pola *Community Based Tourism* atau CBT. Rancangan pola baru ini merupakan salah satu cara mensejahterakan rakyat yang mandiri. Pola-pola yang lain juga cukup banyak dijumpai, namun lebih mengacu kepada kepentingan kelompok atau terkadang menurut pendapat peneliti kurang realistis untuk diterapkan, seperti dalam bagian pembahasan yang lebih mengacu pada kepentingan marketing (Kotler dan Lee, 2005). Ada yang lebih mengacu pada pembatasan tamu dengan hemat energi, listrik, air, penggunaan bahan kimia, dan pemakaian apa saja yang bisa menyelamatkan lingkungan atau dikenal dengan 3P, yaitu *profit*, *people* dan *planet* (Carroll, 1979).

Namun demikian, perlu dicatat bahwa karena penelitian ini baru merupakan tahap awal, maka masih banyak lagi penelitian serupa diperlukan. Kedepannya diharapkan hasil penelitian ini dapat memunculkan hal yang memotivasi kepedulian hotel focusing on achieving economic objectives through social activities antara lain: (1) masyarakat sejahtera, (2) manajer merasa dihargai, (3) perilaku ini dapat meningkatkan kinerja hotel yang terintegrasi dalam strategi keunggulan bersaing, (4) perusahaan dimediasi oleh kondisi regulasi publik dan swasta, monitoring non-government organisation (NGO), budaya organisasi, struktur organisasi, kepemimpinan, pengelolaan kompensasi, kompetisi antara asosiasi, norma masyarakat, atau dialog antara pemangku kepentingan (Thomas, 2008).

Penelitian lebih lanjut dengan sampel lebih besar sangat diperlukan untuk menentukan sejauh mana sampel yang dipergunakan dalam penelitian ini dapat mewakili temuan hasil penelitian. Di samping itu, penelitian lebih lanjut harus dicoba, seperti peran masyarakat lokal dalam pariwisata untuk kesejahteraannya (Damanik, 2010). Dengan kata lain, peneliti-peneliti selanjutnya diharapkan akan dapat memberi informasi lebih banyak yang berguna bagi perancangan program dan penulisan konsep bahan pengajaran kontribusi pengelolaan tanggung jawab sosial suatu hotel.

## Penutup

Dari pembahasan di atas dapat disimpulkan bahwa pertimbangan trends kepedulian sosial hotel memiliki pola membangun kesejahteraan masyarakat yang berkelanjutan diharapkan dapat mengurangi kecemburuan yang sering menjadi konflik sosial. Menurut pendapat peneliti bahwa kepedulian hotel yang berorientasi memberikan potensi, peluang, dan perlindungan pada masyarakat berpengaruh positif terhadap tingkat kesejahteraan yang berkelanjutan tersebut. Hotel Four Season Ubud telah melakukan kepedulian ini secara kualitatif pada kategori cukup atau secara kuantitatif, yaitu sebesar 62,2%. Korelasi pengaruh kepedulian ini baik berupa uji subvariabel potensi, peluang, dan perlindungan secara keseluruhan terhadap kesejahteraan masyarakat lokal 70,47% dan pengaruh masing-masing

korelasi kepedulian ini, yaitu potensi 39,40%, peluang 24,27%, dan perlindungan 6,80%. Sementara itu, persentase sisanya adalah pengaruh variabel lain yang tidak berada dalam ruang lingkup penelitian ini. Kesimpulannya, semakin tinggi nilai kegiatan kepedulian sosial yang dicapai oleh sebuah hotel pada tiga dimensi, baik secara parsial atau integral, semakin baik kesejahteraan yang berkemandirian dan berkelanjutan dari masyarakat setempat tersebut.

Namun, kepedulian ini masih dilakukan pada tataran kategori cukup, hotel perlu meningkatkannya sebagai sesuatu yang lebih relevan dan aktual dalam menjalankan strategi hotel social care (HSC). Jika tidak, kecemburuan masyarakat yang kurang sejahtera ini akan menimbulkan konflik sosial menuntut ketidakadilan dengan tindakan anarkis menyerang hotel, seperti di antaranya Hotel Four Sesaon Ubud di Bali. Meskipun demikian, pelaksanaan pengelolaan tanggung jawab sosial hotel dengan model 3P ini akan sulit pada tataran tingkat kesadaran masyarakat yang rendah, cenderung pragmatis, dan segi budaya malas.

Akhirnya, kami menyimpulkan bahwa Four Seasons Hotel, Ubud telah memenuhi kepeduliannya terhadap kesejahteraan masyarakat setempat, yang masih dalam kategori melakukan untuk kepentingannya; maka hotel harus menerapkan strategi kepedulian Sosial Hotel (HSC) yang lebih relevan dan aktual untuk perbaikannya demi kepentingan semua stakeholdersnya.

Semakin tinggi nilai kegiatan kepedulian sosial yang dilakukan oleh sebuah hotel, semakin signifikan pengaruhnya terhadap kesejahteraan masyarakat setempat yang berkemandirian dan berkelanjutan. Nilai seperti itu juga akan memperkuat bisnis dan mewujudkan pemerintahan yang lebih baik. Oleh karena itu, hotel diharapkan untuk mempercepat produktivitasnya, sejalan dengan peraturan yang dinyatakan dalam CSR (UNWTO, 2008) dan CSR Nasional Indonesia dalam undang-undang perusahaan terbatas nomor 40 tertanggal 20 Juli 2007 Bab V pasal 1—4 tentang Tanggung Jawab Sosial pada Lingkungan Hidup.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aiken, L.S. and West, S.G. (1991) Multiple Regression: Testing and Interpreting Interactions. *Sage Publications, Thousand Oaks, CA*, 1 (2), 64-75.
- Audifax. (2008) *Research: Sebuah Pengantar untuk Mencari-Ulang Metode Penelitian dalam Psikologi*. Yogyakarta: Jalasutra.
- Ayelet, M. and Tzion, Z. (2008) Community Development. *Research Library*, 2 (4), 39-40.
- Barnett, T. (2007) *Corporate Social Responsibility*. On WWW at <http://referenceforbusiness.com/Management/Comp-De/CSR.html>. Accessed 15.11.11.
- Basu, K. and G. Palazzo. (2008) Corporate Social Responsibility: A Process Model of Sensemaking. *Academy of Management Review*, 3 (33), 122-136.
- Besser, T.L. and Miller, N. (2001) Is The Good Corporation Dead? The Community Social Responsibility of Small Business Operators. *Journal of Socio-Economics*, 33 (1), 221-241.
- Bowen, H.R. (2010) *The Social Responsibilities of the Businessman*. New York, NY: Harper & Brothers.
- Carroll, A. (1979) A Three-Dimensional Model of Corporate Performance. *Academy of Management Review*, 4 (2) 497-505.
- Cohen, L. (2003) Business and Community: New Paradigms. A paper presented at Beersheva: *Israeli Center for Third Sector Studies*, at Ben Gurion University of the Negev, 23 Jan.
- Claudia, Z. (2010) A Sociology of International Research Partnerships for Sustainable Development. *The European Journal of Development Research*, 22 (2), 217.

- Damanik, J. (2010) Merancang Format Baru Pariwisata yang Menyejahterakan Rakyat. A Keynote presented at Gadjah Mada University, Yogyakarta (unpublished), 29 April.
- FAO. (1998) *The Ethical Aims of Sociological Inquiry: Social Science as Moral Inquiry*. New York: Columbia University Press.
- Friedman, M. (1970, September 13) The Social Responsibility of Business is to Increase Its Profits. *New York Times*, p. 3, 4.
- Goeldner, C.R., Ritchie, B.J.R., and McIntosh, R.W. (2000) *Tourism: Principles, Practices, Philosophies, 8<sup>th</sup> Ed.* Canada: John Wiley & Sons, Inc.
- Haworth, J.T. (1979) *Community Involvement & Leisure*. London: Lepus Books.
- Hopkins, M. (1997) Defining Indicators to Assess Socially Responsible Enterprises. *Futures*, 29 (1), 581-603.
- Humble, D. (1981) *Social Responsibility Audit, Foundation for Business Responsibilities*. London: Stag Place.
- Kasim, A. and C. Scarlat. (2005) Business Environmental Responsibility in the Hotel Sector. *In Second International Conference of Management and Industrial Engineering Sustainable Development Management, Ed. C, Niculescu, Bucharest*, pp. 200-209.
- Knowles, T., Diamantis, D., and El-Mourhabi, J.B. (2001) *The Globalization of Tourism and Hospitality: A Strategic Perspective*. London: Continuum.
- Kotler, P. and Lee, N. (2005) *Corporate Social Responsibility-Doing the Most Good for Your Company and Your Cause*. New Jersey: Wiley & Sons Inc.
- McWilliams, A., Siegel, D., and Wright, P. (2006) Corporate Social Responsibility: Strategic Implications. *Journal of Management Studies*, 43 (2), 1-18.
- Mintzberg, H. (1994) *The Rise and Fall of Strategic Planning*. USA: Prentice Hall Inc.
- Nuttman-Schwartz, O. and Gadot, L. (2003) Corporate Social Responsibility: The Development of The Phenomenon and Contribution of Social Work. *Hevra Verevaha*, 23 (3), 167-184.
- Pitana, G. (2004) *Apresiasi Kritis terhadap Kepariwisata Bali*, Denpasar: PT The Works.
- Ritchie, J.R.B. and Goeldner, C.R. (1994) *Travel, Tourism, and Hospitality Research: A Handbook for Managers and Researchers, Second Edition*. USA: John Wiley & Sons, Inc.
- Rochlin, S. and Boguslaw, J. (2001) *Business and Community Development: Aligning Corporate Performance with Community Economic Development to Achieve Win-Win Impacts*. The Center for Corporate Citizenship. Boston, MA: Boston College Press.
- Sekaran, U. and Bougie, R. (2010) *Research Methods for Business: Skill Building Approach, Fifth Edition*. UK: A John Wiley and Sons, Ltd, Publication.
- Suharto, E. (2008) Corporate Social Responsibility: What is and Benefit for Corporate. A paper presented at Hotel Aryaduta Jakarta, (unpublished) on February 13-14.
- Thomas, J.Z. (2008) Corporate Social Responsibility: A Conceptualization Based on Organizational Literature. *The Academy of Management Review*, 4 (3), 359-368.
- Tisdell, C. and Wen, J. (1990) Investment in China's Tourism Industry: Its Scale, Nature, and Policy Issues for Consideration. Discussion Paper No. 49, Department of Economics, University of Queensland, St Lucia, on March 28.
- Wheelen, T.L. and Hunger, J.D. (1995) *Strategic Management and Business Policy*. Florida: Addison-Wesley.
- World Bank. (1994) *Indonesia: Development and the Environment*. Washington, DC.
- WTO. (2010) *Tourism Trends Worldwide and in East Asia and the Pacific*. World Tourism Organization, Statistic Section, Madrid.

## Menilik Jejak *Entrepreneurial Marketing*, Pemasaran dalam Lingkup Kewirausahaan

Moh. Darus Salam<sup>1</sup> & Adrian A. Wijanarko<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Fakultas Vokasi, Universitas Airlangga, Surabaya

<sup>2</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Paramadina, Jakarta

### Abstrak

Semangat kewirausahaan yang tumbuh dan berkembang pesat membuat bisnis di Indonesia semakin kompetitif. Kemampuan memasarkan barang dan jasa pun menjadi krusial, terlebih bagi usaha kecil dan menengah yang memiliki sumber daya terbatas. Artikel ini membahas *entrepreneurial marketing* (EM), sebuah konsep yang disebut-sebut menjadi suar bagi bisnis kecil dan menengah dalam menghadapi persaingan bisnis yang kian ketat. Studi dilakukan dengan menggunakan metode bibliometrik terhadap 172 artikel ilmiah yang dimuat dalam repositori Scopus. Secara konsep, *entrepreneurial marketing* telah dibahas oleh para cendekiawan sejak tahun 1976 dan jumlah publikasi terkait topik ini mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Meski begitu, konsep *entrepreneurial marketing* masih tergolong baru dan pengembangannya masih terbuka lebar. Artikel berjudul “the Evolution and Development of Entrepreneurial Marketing” yang ditulis oleh Hills, Hultman, dan Miles (2008) merupakan publikasi yang paling banyak dikutip oleh para ilmuwan. Selain itu, *Journal of Research in Marketing and Entrepreneurship* adalah sumber publikasi yang paling banyak menghasilkan artikel terkait *entrepreneurial marketing*. Tak kurang dari 37 judul dan 32 sitasi telah dihasilkan oleh jurnal yang terbit sejak tahun 1999 tersebut.

**Kata Kunci:** *entrepreneurial marketing, entrepreneurship, publikasi ilmiah, analisis bibliometrik, kewirausahaan, pemasaran, scopus*

### Pendahuluan

Konsep dan implementasi marketing di lingkungan kewirausahaan telah menjadi topik yang menarik baik dalam bidang pemasaran (marketing) maupun kewirausahaan (entrepreneurship). Konsep *entrepreneurial marketing* yang juga dikenal dengan akronim EM dipandang sebagai konsep yang berbeda dari konsep marketing tradisional. Bila pemasaran tradisional banyak diterapkan di perusahaan besar, *entrepreneurial marketing* disebut sebagai konsep yang lebih erat dengan lingkungan perusahaan kecil dan menengah.

*Entrepreneurial marketing* menjelaskan aktivitas pemasaran di perusahaan kecil yang umumnya membutuhkan kemampuan manuver yang tinggi dan penyesuaian yang cepat. Konsep ini muncul untuk menegaskan pentingnya peran wirausahawan dalam menentukan pendekatan pemasaran perusahaannya. Tidak seperti perusahaan besar yang mapan, usaha kecil biasanya memiliki sumber daya terbatas sehingga kreativitas dan inovasi menjadi aset utama seorang wirausahawan (Morrish, 2011). Banyak penelitian telah dilakukan untuk