

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Pemerintahan saat ini beberapa tahun belakangan menjadi upaya reformasi kebijakan demi meningkatkan efisiensi Indonesia sebagai penghubung dalam rantai pasokan global, selain mempermudah jutaan wisatawan asing untuk mengakses destinasi wisata favorit. Serangkaian reformasi kebijakan di bawah pemerintahan presiden saat ini diantaranya membuka hotel dan restoran hingga 100 persen kepemilikan asing, perampingan proses perizinan bisnis dan konstruksi baru, hingga ketetapan keputusan presiden untuk mempercepat proses pembebasan lahan yang biasanya memakan waktu lama. Upaya reformasi kebijakan serta proyek infrastruktur secara besar-besaran di masa awal pemerintahan presiden saat ini menjadi aspek program yang saling melengkapi (Guild 2018)

Dunia industri perhotelan menjadi pusat perhatian bagi para investor khususnya di Kota Semarang yang merupakan Ibu Kota Jawa Tengah. Hal ini dibuktikan melalui pernyataan Lindawaty yang merupakan Marketing & Business Development Parador Hotel & Resort, Kota Semarang memiliki potensi pasar yang terus tumbuh dengan pesat dari tahun ke tahun belakangan ini dan didukung dengan adanya infrastruktur yang mendatangkan investasi (Adiakurnia 2018).

Data terkait adanya nilai pertumbuhan industrial dan kenaikan investasi ditunjukkan pada tahun 2016 yang tumbuh Rp10,5 miliar dan mengalami kenaikan di tahun 2017 sebesar Rp 20 miliar, yang secara otomatis tahun ini akan naik lagi. Beberapa perusahaan asing pun mulai menginvestasikannya di berbagai sektor di Kota Semarang, dan pasar pada tingkatan kelas hotel tertentu masih terbilang sangat menjanjikan khususnya hotel berbintang dua dan bintang tiga yang mendapatkan okupansi tertinggi saat ini. Okupansi ini yang menjadikan bagaimana mengelola bisnis hotel menuju *market* secara tepat (Adiakurnia 2018).

Selain itu Kota Semarang juga didukung dengan prestasi yang dipimpin oleh Walikota Hendrar Prihadi sebagai Kota Terbaik di Indonesia dengan menempati posisi pertama dalam penilaian Penghargaan Pembangunan Daerah (PPD) 2019. Penghargaan Pembangunan Daerah 2019 yang diselenggarakan oleh Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional Republik Indonesia (PPN)/ Badan Perencanaan Pembangunan Nasional (BAPENAS) memberikan kesempatan bagi presiden saat ini untuk menegaskan pentingnya semua daerah menyambungkan titik-titik kawasan industri, kawasan wisata, sentra industri kecil, pusat produksi pertanian dan perkebunan serta reformasi birokrasi dan reformasi struktural dapat betul-betul dijalankan (Gewati 2019).

Pada beberapa tahun terakhir *Entrepreneurial Orientation* (EO) menjadi salah satu literatur yang banyak dipelajari mengenai penelitian kewirausahaan dalam industri perhotelan dan pariwisata (Choi and Williams 2016; Jalilvand 2017; Jogaratnam and Ching-Yick Tse 2006; Tajeddini 2010). Dalam

literaturnya, perusahaan wirausaha harus memiliki inovasi yang bersedia menanggung risiko menuju perubahan yang lebih baik terhadap para pesaing pasarnya (Jalilvand et al. 2018). Saat ini kondisi dalam lingkungan bisnis menjadi sangat kompleks, dinamis dan kompetitif (Jalilvand et al. 2018; Rad, Seyedesfahani, and Jalilvand 2015), khususnya persaingan di industri perhotelan yang semakin meningkat. Sehingga diperlukannya pelaku bisnis untuk lebih inovatif dan fleksibel dalam mengembangkan keunggulan kompetitif yang berkelanjutan (Jalilvand 2017; Jalilvand et al. 2018).

Qu (2009), dalam penelitiannya menyatakan bahwa ada efek CSR terhadap inovasi yang dilakukannya pada hotel berbintang di China dan secara hukum memiliki hubungan antara orientasi pasar, CSR dan inovasi (Jalilvand et al. 2018; qu 2009). Penelitian ini memberikan kontribusi antara CSR dan EO dengan meneliti tingkat dampak dari CSR yang lebih berorientasi pada EO di industri perhotelan (Jalilvand et al. 2018).

Corporate Social Responsibility (CSR) juga menjadi salah satu kegiatan yang memiliki peran penting dalam menentukan kinerja sosial dan ekonomi di industri perhotelan. Dalam praktik *Corporate Social Responsibility* (CSR) merupakan kegiatan bisnis utama yang menjadi pusat perhatian bagi para peneliti dan praktisi pada beberapa dekade terakhir (Jalilvand et al. 2017; Kitzmueller and Shimshack 2012; Romani, Grappi, and Bagozzi 2013). Praktik CSR yang diterapkan dalam industri perhotelan merupakan bagian dari perkembangan strategi atau untuk meningkatkan produktivitasnya (Jalilvand et al. 2018). *Corporate Social Responsibility* (CSR) memikul tanggung jawab

besar terhadap peningkatan harapan masyarakat dalam bisnis khususnya industri pariwisata yang merupakan industri terbesar di dunia (Abaeian et al. 2019). Tingkat keberhasilan pada bisnis hotel berkaitan erat dengan lingkungan dan masyarakat yang diperankannya (Abaeian et al. 2019).

Praktik bisnis pada industri perhotelan dengan menerapkan CSR yang lebih tinggi dapat memberikan kualitas hotel yang lebih tinggi pula (Jalilvand et al. 2018). Terdapat hubungan positif antara kualitas dan CSR yaitu, seorang pelanggan hotel mampu bersedia membayar dengan harga lebih untuk mendapatkan kualitas terbaik yang secara otomatis juga mampu bersedia membayar harga untuk atribut CSR (Jalilvand et al. 2018).

Sistem manajemen perusahaan yaitu *Total Quality Management* (TQM) memiliki dampak bagi kinerja perusahaan pada bidang jasa dan manufaktur (Claver-Cortés et al. 2008). Kualitas merupakan bentuk dari *Total Quality Management* (TQM) yang strategis dan menjadi pusat dalam mempertahankan peningkatan berkelanjutan bagi para pemangku kepentingan perusahaan (Svensson and Wood 2005). *Total Quality Management* (TQM) dan *Corporate Social Responsibility* (CSR) dalam industri perhotelan merupakan elemen penting manajemen (Jalilvand et al. 2018), yang memerlukan tantangan besar mengenai profil pelanggan baru, pelanggan yang mencari standar tertinggi dalam fasilitas dan layanan, persaingan yang lebih agresif atau penampilan komunitas wisatawan yang pendapatnya tersebar di internet (Doosti et al. 2016; Harrington and Keating 2006; Jalilvand et al. 2018; Jalilvand and Samiei 2012; Reza Jalilvand et al. 2012). Hal ini menjadi faktor yang mengharuskan hotel

untuk dapat meningkatkan kualitas, efisiensi dan lebih responsif dalam mempertahankan keunggulan berkelanjutan (Jalilvand et al. 2018). Benavides-Velasco *et al.*, (2014) dalam penelitiannya menemukan bahwa penerapan TQM mempengaruhi CSR yang diterapkan pada industri perhotelan.

Penelitian ini, merupakan penelitian yang direplikasi dari penelitian sebelumnya (Jalilvand et al. 2018), yang dilakukan pada industri perhotelan di Iran. Hasil dari penelitian sebelumnya memiliki hasil yang tidak konsisten, karena pada pengukurannya CSR merupakan variabel mediasi dalam hubungan antara TQM dan EO. Tetapi dalam hipotesis penelitian CSR tidak menyatakan sebagai mediasi hubungan antara TQM dan EO, hasil penelitian ini lebih menyatakan dua kali penelitian yaitu hubungan antara TQM dengan CSR, CSR dengan EO. Se jauh pengetahuan penulis, penelitian ini masih belum diterapkan di Indonesia. Persamaan dalam penelitian ini dengan penelitian Jalilvand *et al.*, (2018) sama-sama meneliti variabel yang sama yaitu TQM, CSR dan EO pada industri perhotelan. Perbedaan dari penelitian ini dengan penelitian Jalilvand *et al.*, (2018) yaitu akan diterapkan di Indonesia khususnya Kota Semarang, Jawa Tengah. Kota Semarang merupakan pemilihan kota yang tepat untuk dijadikan sampel dalam penelitian ini, karena pada beberapa tahun terakhir menjadi salah satu kota yang menjadi pusat perhatian bagi para investor dalam industri perhotelan. Selain para investor, Kota Semarang mendapat prestasi pada posisi pertama sebagai Kota Terbaik di Indonesia dalam penilaian Penghargaan Pembangunan Daerah (PPD) 2019 di bawah pimpinan oleh Walikota Hendrar Prihadi. Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti melakukan penelitian

yang berjudul “**ANALISA ASOSIASI *TOTAL QUALITY MANAGEMENT, CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY* DAN *ENTREPRENEURIAL ORIENTATION* PADA INDUSTRI PERHOTELAN SEMARANG**”.

1.2 Perumusan Masalah

1. Apakah praktik manajemen sumber daya manusia dari TQM secara positif berpengaruh terhadap perilaku CSR di industri perhotelan kota Semarang?
2. Apakah praktik fokus pelanggan dari TQM secara positif berpengaruh terhadap perilaku CSR di industri perhotelan kota Semarang?
3. Apakah praktik perencanaan strategis dari TQM secara positif berpengaruh terhadap perilaku CSR di industri perhotelan kota Semarang?
4. Apakah praktik manajemen proses dari TQM secara positif berpengaruh terhadap perilaku CSR di industri perhotelan kota Semarang?
5. Apakah praktik informasi dan analisis dari TQM secara positif berpengaruh terhadap perilaku CSR di industri perhotelan kota Semarang?
6. Apakah CSR berpengaruh positif terhadap *Entrepreneurial Orientation* (EO) di industri perhotelan kota Semarang?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah lebih bertujuan untuk membuktikan penelitian sebelumnya terkait adanya dua kali

penelitian hubungan antara *Total Quality Management* (TQM) dengan *Corporate Social Responsibility* (CSR) dan *Corporate Social Responsibility* (CSR) dengan *Entrepreneurial Orientation* (EO), agar tidak terjadi kesalahpahaman terkait penelitian sebelumnya. Secara khusus, penelitian ini bertujuan untuk memperluas literatur saat ini dengan menerapkan dan menguji secara empiris hubungan-hubungan ini menggunakan data primer yang dikumpulkan dari industri perhotelan Kota Semarang. Berikut beberapa tujuan dari penelitian ini yang akan dijelaskan secara terperinci :

1. Mengidentifikasi pengaruh praktik manajemen sumber daya manusia dari *Total Quality Management* (TQM) terhadap perilaku *Corporate Social Responsibility* (CSR) di industri hotel Kota Semarang.
2. Mengidentifikasi pengaruh praktik fokus pelanggan dari *Total Quality Management* (TQM) terhadap perilaku *Corporate Social Responsibility* (CSR) di industri hotel Kota Semarang.
3. Mengidentifikasi pengaruh praktik perencanaan strategi dari *Total Quality Management* (TQM) terhadap perilaku *Corporate Social Responsibility* (CSR) di industri hotel Kota Semarang.

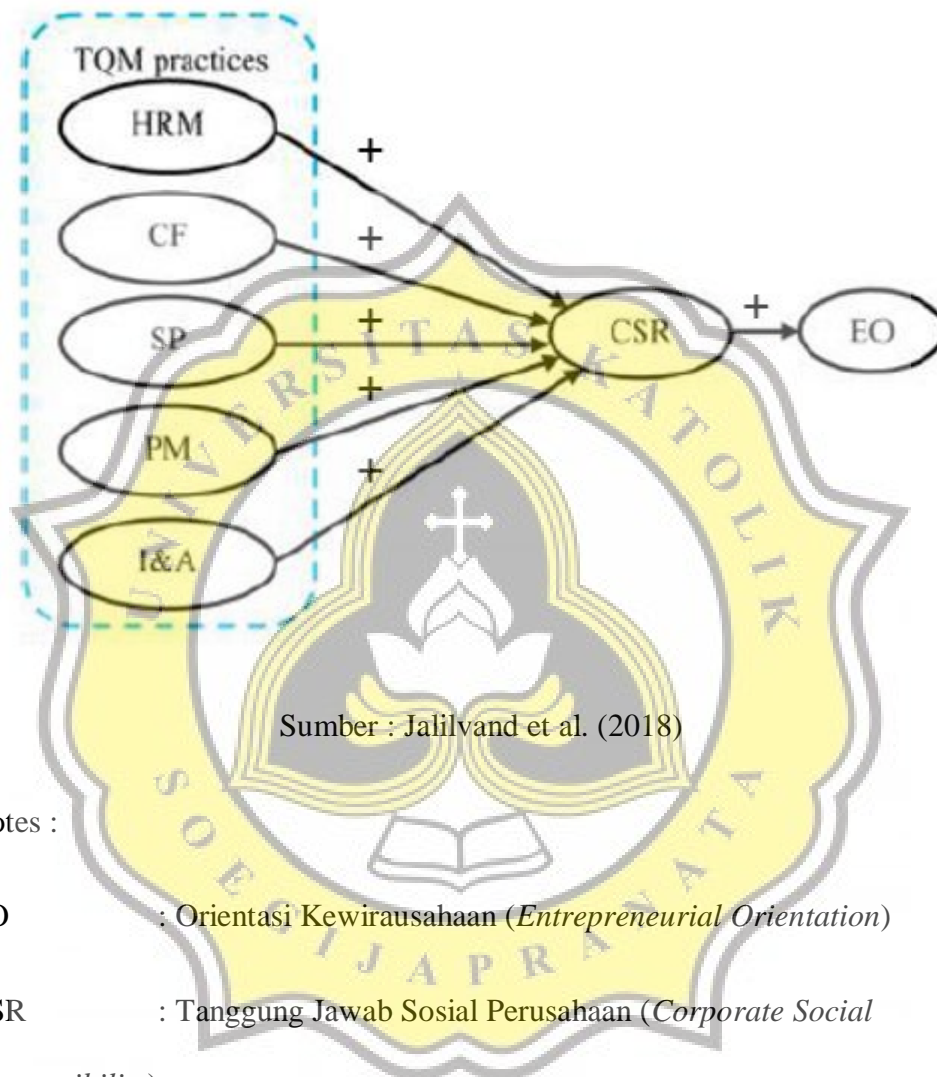
4. Mengidentifikasi pengaruh praktik manajemen proses dari *Total Quality Management* (TQM) terhadap perilaku *Corporate Social Responsibility* (CSR) di industri hotel Kota Semarang.
5. Mengidentifikasi pengaruh praktik informasi dan analisis dari *Total Quality Management* (TQM) terhadap perilaku *Corporate Social Responsibility* (CSR) di industri hotel Kota Semarang.
6. Mengidentifikasi pengaruh *Corporate Social Responsibility* (CSR) terhadap *Entrepreneurial Orientation* (EO) di industri hotel Kota Semarang.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai nilai tambah bagi perusahaan khususnya di industri perhotelan Kota Semarang untuk dapat menerapkan *Total Quality Management* (TQM), *Corporate Social Responsibility* (CSR) dan *Entrepreneurial Orientation* (EO) dalam operasionalnya. Manfaat lain juga diharapkan agar perusahaan dapat lebih mampu bersaing dan mempertahankan kualitas hotel yang lebih berinovasi dalam mengembangkan usaha khususnya di industri perhotelan.

1.4 Kerangka Pikir

Gambar 1. Kerangka Pikir



Notes :

EO : Orientasi Kewirausahaan (*Entrepreneurial Orientation*)

CSR : Tanggung Jawab Sosial Perusahaan (*Corporate Social Responsibility*)

TQM : Total Kualitas Manajemen (*Total Quality Management*)

HRM : Sumber Daya Manusia (*Human Resource Management*)

CF : Fokus Pelanggan (*Customer Focus*)

SP : Strategi Perencanaan (*Strategic Planning*)

PM : Proses Manajemen(*Process Management*)

I&A : Informasi dan Analisis (*Information & Analysis*)

Kerangka pikir dalam penelitian ini dijelaskan pada gambar di atas. Perkembangan pada industri perhotelan saat ini menjadi pusat perhatian bagi para investor khususnya di Kota Semarang. Perkembangan ini didukung dengan adanya pembangunan infrastruktur secara besar-besaran di bawah pemerintahan saat ini yang secara bersamaan mendorong pertumbuhan pada industri pariwisata. Pertumbuhan hotel-hotel baru di Kota Semarang menciptakan lingkungan yang lebih kompleks dan kompetitif. Sehingga dibutuhkan pelaku bisnis yang lebih inovatif dan fleksibel dalam mengembangkan usaha secara berkelanjutan. *Entrepreneurial Orientation* (EO) dapat meningkatkan pola pikir inovatif dalam sebuah perusahaan, khususnya pada industri hotel. Selain menumbuh kembangkan inovasi terhadap bisnis hotel, dibutuhkan kualitas tinggi untuk mampu bersaing antar bisnis hotel lainnya. Kualitas tinggi yang dimiliki industri perhotelan secara praktik dapat menjalankan CSR pada tingkat yang lebih tinggi pula. Kualitas merupakan bentuk dari TQM yang memiliki strategi untuk dapat mempertahankan bisnis berkelanjutan.