

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Pada akhir tahun 2019 masyarakat dunia dikejutkan melalui berita penemuan virus baru yang disebut Covid-19. Virus baru ini pertama kali ditemukan pada bulan Desember 2019 di daerah Wuhan, Tiongkok. Dengan rentang waktu yang cukup singkat, virus berbahaya ini menyebar ke beragam pelosok di dunia. Dilansir dari laman (Covid19.go.id, 2020) Badan Kesehatan Dunia) memberikan pernyataan dan secara resmi menyatakan virus corona (Covid-19) sebagai pandemi terhitung dari 09 Maret 2020. Munculnya virus ini di berbagai negara membuat kehidupan manusia selama ini mengalami berbagai perubahan, tidak terkecuali di Indonesia.

Pandemi Covid-19 telah memberikan efek yang cukup signifikan terhadap berbagai industri di dunia. Definisi industri menurut Undang-undang No 5 tahun 1984 sebagai kegiatan ekonomi yang mengolah bahan baku, mentah, setengah jadi atau bisa barang jadi diubah menjadi sesuatu yang memiliki nilai yang tinggi, sehingga mendapatkan keuntungan. Industri pariwisata merupakan salah satu jenis industri yang mengalami dampak luar biasa oleh pandemi Covid-19. Industri pariwisata juga termasuk dalam bagian industri yang mempunyai keterkaitan kuat dengan sektor lain, sehingga pariwisata disebutkan sebagai gabungan fenomena dan hubungan timbal balik dengan adanya interaksi kepada pelancong, pemerintah, pemasok barang usaha, destinasi wisata serta masyarakat lokal di daerah wisata

(Anggraini, 2021). Di awal masa pandemi Covid-19, pemerintah Indonesia secara tegas mendorong masyarakat untuk menekan penyebaran kasus agar dapat melakukan aktivitas dari rumah yaitu, bekerja dari rumah, beribadah dari rumah dan belajar dari rumah. Aturan dari pemerintah kepada masyarakat untuk membatasi mobilitas dan perjalanan membuat daya huni hotel sangat menurun drastis sehingga banyak usaha akomodasi yang menutup aktivitas bisnisnya sementara. Dalam industri pariwisata, sektor perhotelan merupakan salah satu yang sangat berimbas. Menurut (Sambodo, 2020) hotel merupakan tempat di mana wisatawan dapat menyewa akomodasi dan restoran dengan berbagai fasilitas.

Diketahui bersama bahwa pandemi Covid-19 ini telah mengakibatkan dampak ekonomi dan sosial yang sangat besar kepada masyarakat. Omset yang turun drastis hingga mengalami pemutusan hubungan kerja dikarenakan ketidakmampuan perusahaan untuk bertahan. Situasi seperti ini membuat gerakan sosial gencar dilakukan baik oleh pemerintah melalui berbagai bantuan sosial serta pihak – pihak diluar pemerintahan.

DoubleTree by Hilton Jakarta – Diponegoro merupakan sebuah unit bisnis yang bergerak dalam industri perhotelan, meyakini bahwa pada masa sulit saat pandemi Covid-19 program sosial perlu tetap dilaksanakan. Keterbatasan keuangan perusahaan akibat pendapat yang sangat menurun drastis membuat program sosial dilaksanakan dengan memanfaatkan sumber daya yang sudah ada serta biaya yang terbatas.

Tanggung jawab sosial perusahaan termasuk dalam kewajiban perusahaan untuk berpartisipasi di kegiatan meningkatkan, melindungi komunitas secara menyeluruh (Holme & Watts, 2000). Sementara itu menurut (Irianto,2004) tanggung jawab sosial perusahaan merupakan bentuk kegiatan yang melibatkan aspek pertimbangan sosial, lingkungan hidup dan interaksi sesama. Pada umumnya pelaksanaan program tanggung jawab sosial perusahaan mengacu ke konsep *triple bottom line* yang dikemukakan oleh John Elkington di tahun 1997 dalam (Hadi,2011). Konsep *triple bottom line* atau sering diketahui sebagai 3P terdiri dari *profit* (keuntungan), *people* (masyarakat), dan *planet* (lingkungan). Konsep ini muncul seiring berjalannya fenomena yang terjadi di lingkungan masyarakat dan perusahaan. Lewat konsep ini setiap lini menjadi suatu hal yang harus diperhatikan demi keberlangsungan jalanya sebuah aktivitas operasional perusahaan. Dengan situasi yang dihadapi oleh DoubleTree by Hilton Jakarta – Diponegoro beberapa program tanggung jawab sosial perusahaan menyesuaikan factor keuangan perusahaan. Program dikemas dengan biaya rendah akan tetapi mempunyai dampak yang besar.

Pelaksanaan program sosial di DoubleTree by Hilton Jakarta – Diponegoro mengacu terhadap visi dari Hilton sendiri yaitu “*to fill the earth with the light and warmth of hospitality*” lalu dari potongan bagian dalam misi Hilton yaitu “*a positive impact in our communities.*”. Dari visi dan bagian misi di atas jelas bahwa Hilton merupakan sebuah grup perusahaan perhotelan yang mempunyai tujuan positif ditengah masyarakat.

Untuk menunjang dan melaksanakan berbagai kegiatan sosial yang dilakukan oleh perusahaan, brand DoubleTree telah membentuk sebuah tim disebut *CARE Committee*, yang anggotanya terdiri dari karyawan perwakilan setiap departemen. *CARE* sendiri merupakan singkatan dari *Creating A Rewarding Experience*. Tujuan dari dibentuknya *CARE Committee* adalah untuk menciptakan pengalaman yang berharga kepada tamu dan melayani komunitas. Hal ini juga sangat terintegrasi dengan program kerja bidang sosial Hilton juga yaitu *Travel with Purpose*. Pimpinan *CARE Committee* disebut sebagai *President of CARE*. Dari 01 Januari 2020 hingga 20 April 2021, *President of CARE* berasal dari departemen Sumber Daya Manusia dengan posisi yaitu *Human Resources Officer*. Kepemimpinan *CARE Committee* dilanjutkan oleh Personal Assistant Regional General Manager dari departemen *Admin & General*.

Dalam melaksanakan program tanggung jawab sosial perusahaan, *CARE Committee* berperan sangat penting dalam berbagai kegiatan sosial ini, sehingga dapat berjalan dengan lancar, terutama saat pandemi Covid-19 dimana berlakunya pembatasan aktivitas fisik secara luas. Berbagai program *travel with purpose* dilakukan oleh DoubleTree by Hilton Jakarta – Diponegoro secara rutin selama pandemi Covid-19. Program *travel with purpose* yang telah dilaksanakan mempunyai manfaat langsung oleh berbagai komunitas / kelompok masyarakat.

Sesuai kutipan dari definisi tanggung jawab sosial perusahaan, bahwa program ini merupakan salah satu strategi bisnis untuk mendapatkan citra positif perusahaan.

Citra sangat berkontribusi dan mempengaruhi keberadaan perusahaan dengan para pemangku kepentingan (Warta,2017). Maka dari itu program tanggung jawab sosial perusahaan harus dikemas secara matang dan dilaksanakan dengan baik sehingga akan terbentuk citra positif perusahaan serta memberikan manfaat kepada berbagai kelompok masyarakat seperti komunitas anak-anak jalanan, panti asuhan, dll. Penelitian yang dilakukan oleh (Wijaya, DkFk, 2015) disimpulkan bahwa citra perusahaan melalui program tanggung jawab sosial perusahaan menjadi nilai tambah serta modal non finansial untuk dapat tumbuh secara berkelanjutan.

Di DoubleTree by Hilton Jakarta – Diponegoro, program sosial sendiri berada di bawah naungan departemen sumber daya manusia dengan menaungi *CARE Committee*. Sehingga departemen ini mempunyai peranan sangat penting untuk membantu perusahaan mendapatkan citra yang positif. Pelaksanaan program yang tepat dan, efisien menjadi tolok ukur keberhasilan dari program *travel with purpose* sebagai strategi bisnis perusahaan. Program *travel with purpose* yang dilakukan DoubleTree by Hilton Jakarta – Diponegoro tidak lepas dari kerjasama para mitra. Bentuk kerjasama yang dilakukan berupa pengolahan barang, penyaluran barang, dan lain sebagainya.

Menurut (Hunger, Wheelen, 2011) Strategi bisnis termasuk dalam tingkatan pada manajemen strategi. Tingkatan dalam manajemen strategi terdiri dari strategi korporasi, strategi bisnis dan strategi fungsional. Strategi bisnis terdapat pada tingkat unit bisnis, departemen, jasa atau produk yang dimiliki. Strategi bisnis didorong untuk

bertujuan mampu dapat meningkatkan posisi produk atau jasa yang ditawarkan dalam persaingan industri atau pasar tertentu. Seperti halnya program tanggung jawab sosial juga hadir sebagai bagian dari strategi bisnis, maka akan dengan mudah perusahaan menjalankannya.

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, penulis bermaksud mendalami tentang Program sosial yang dilaksanakan oleh DoubleTree by Hilton Jakarta – Diponegoro melalui penelitian ini dengan judul **“Pelaksanaan Program Travel With Purpose Pada Masa Pandemi Covid-19 Di DoubleTree By Hilton Jakarta – Diponegoro”**

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan pemaparan diatas, maka penulis memfokuskan penelitian pada “Bagaimana Pelaksanaan Program *Travel With Purpose* Pada Masa Pandemi Covid-19 di DoubleTree by Hilton Jakarta – Diponegoro?” dengan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana konsep tentang program *Travel With Purpose* di DoubleTree by Hilton Jakarta – Diponegoro?
2. Bagaimana pelaksanaan program *Travel With Purpose* pada masa pandemi Covid-19 di DoubleTree by Hilton Jakarta – Diponegoro?
3. Bagaimana manfaat program *Travel With Purpose* DoubleTree by Hilton Jakarta – Diponegoro bagi perusahaan dan masyarakat?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian yang telah dipaparkan sebelumnya, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui konsep dari program *Travel With Purpose* di DoubleTree by Hilton Jakarta - Diponegoro.
2. Untuk mengetahui tahapan pelaksanaan program *Travel With Purpose* pada masa pandemi Covid-19 di DoubleTree by Hilton Jakarta – Diponegoro.
3. Untuk mengetahui manfaat dari program *Travel With Purpose* dari DoubleTree by Hilton Jakarta – Diponegoro bagi perusahaan dan masyarakat.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

Melalui penelitian ini diharapkan mampu menghasilkan sumbangsih dalam bentuk pemikiran untuk memperkaya wawasan dalam pelaksanaan program tanggung jawab sosial perusahaan sehingga dapat dijadikan sebagai informasi bermanfaat bagi pembaca serta sekaligus dapat digunakan untuk bahan penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini juga diharapkan bisa menjadi kumpulan informasi yang membantu dalam membentuk dan menjalankan program sosial bagi

pelaku usaha khususnya yang bekerja dalam departemen sumber daya manusia di industri perhotelan maupun industri lainnya.