

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Pada zaman dan era yang sudah berkembang ini, sektor pariwisata khususnya di Indonesia semakin berkembang dari waktu ke waktu. Menurut Suwena, Widyatmaja (2017) pada dasarnya pariwisata telah lama menjadi faktor yang disorot oleh negara, baik dari segi ekonomi, politik, administrasi kenegaraan, maupun sosiologi. Menurut Badan Pusat Statistik pada tahun 2018, Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, Wishnutama Kusubandio, menyatakan bahwa realisasi devisa dari sektor pariwisata mencapai Rp 280 Triliun. Hal tersebut mendukung pembangunan nasional dilihat dari pendapatan devisa negara maupun pertumbuhan ekonomi daerah melalui lapangan pekerjaan, jumlah wisatawan mancanegara dan pergerakan wisatawan nusantara.

Untuk menampung pergerakan wisatawan baik mancanegara maupun nusantara dibutuhkan akomodasi yang memadai, salah satunya adalah hotel yang dikelola secara komersial. Sambodo (2006) menyatakan bahwa pada umumnya hotel merupakan bentuk akomodasi yang disediakan oleh suatu badan hukum atau perusahaan, atau seseorang atau sekelompok orang, yang menyediakan jasa pelayanan penginapan, makanan, minuman, serta layanan lain yang berkembang sesuai dengan adanya kemajuan informasi dan teknologi serta kebutuhan pelanggan. Untuk mencapai tujuan hotel, hotel memiliki departemen yang saling

menunjang satu sama lain. Soenarno (2006) juga menyatakan bahwa hotel memiliki pengelompokkan departemen yang disesuaikan dengan cakupan tugasnya, yaitu : *Front Office, Housekeeping, Engineering, Food & Beverage Service, Production, Human Resources, Sales & Marketing, Minor Operating Department (MOD), Purchasing, dan Security.*

Dalam kaitan dan hubungan dengan beberapa departemen yang saling menunjang di atas, setiap departemen harus mampu memiliki sumber daya manusia yang berkompeten. Hal ini dapat dijadikan sebagai asset yang dimiliki setiap hotel dengan standar dan karakternya masing-masing. Memiliki karyawan yang terbaik akan menjadi tolak ukur bagi produktivitas hotel, dan menciptakan lingkungan kerja yang positif.

Menurut Hamali (2017), perencanaan sumber daya manusia dapat ditandai melalui adanya keterkaitan utama antara analisis jabatan, uraian tugas, spesifikasi pekerjaan, dengan adanya sumber daya manusia yang tersedia. Tahap selanjutnya melalui kegiatan proses seleksi karyawan yang digunakan dalam tahap rekrutmen. Hotel baik bintang 1 ataupun bintang 2 memiliki kualifikasi dan proses yang berbeda dalam menentukan sumber daya manusia yang potensial. Hal tersebut dapat dilihat dari berbagai macam faktor, salah satunya karakteristik dan juga tujuan hotel dalam menjalankan operasionalnya.

Hamali juga menjelaskan lebih lanjut bahwa proses seleksi merupakan bagian dari perumusan strategi bisnis perusahaan atau hotel yang terintegrasi sesuai dengan karakternya masing-masing, agar tujuannya dapat tercapai dan terealisasikan. Berdasarkan beberapa teori di atas, penulis dapat menyimpulkan bahwa melalui adanya seleksi kerja ini, perusahaan akan berharap bahwa karakter dan integrasi

perusahaan dapat tersampaikan dengan baik terhadap pelanggan. Dengan itu, maka dibutuhkanlah proses seleksi kerja yang efektif dan berkualitas dengan kualifikasi yang menyesuaikan dengan kualitas dan potensi hotel. Karena, bagaimana pun, seperti yang dikatakan sebelumnya, sumber daya manusia yang potensial merupakan *asset* penunjang keberhasilan suatu hotel. Maka dari itu, proses seleksi karyawan sebuah perusahaan sehausnya memiliki persiapan, tahapan, dan instrumen yang matang.

Hamali (2017), menyatakan bahwa setiap hotel punya caranya masing-masing dalam menetapkan alur prosedur seleksi karyawan. Hotel pada umumnya menerapkan tahapan sesuai dengan fungsi dan teori yang akan dijelaskan di bawah. Hamali juga menjelaskan lebih lanjut dan menyatakan bahwa proses seleksi dimulai setelah para pelamar yang menurut perusahaan memenuhi syarat diperoleh melalui rekrutmen. Proses ini melibatkan serangkaian tahap yang pada dasarnya dapat menambah kompleksitas dan waktu sebelum keputusan pengadaan personalia diambil. Proses seleksi juga dapat dikatakan sebagai langkah-langkah kegiatan yang digunakan untuk memutuskan apakah pelamar berpotensi, diterima atau tidak. Biasanya, langkah-langkah ini terdiri dari panduan kebutuhan kerja. Hal ini menyangkut dengan personalia, seperti analisis jabatan, perencanaan sumber daya manusia, dan penarikan tenaga kerja, yang didasarkan pada proses seleksi sumber daya manusia.

Pembahasan mengenai proses seleksi karyawan juga dinyatakan oleh Tulus (2007 ; dalam Hamali 2017), yang digambarkan di bawah ini.

**Tabel 1.**  
**URUTAN PROSES SELEKSI KARYAWAN**

	PROSEDUR	TUJUAN	TINDAKAN DAN KECENDERUNGAN
1	Lamaran Kerja secara Lengkap	Menunjukkan jabatan yang diinginkan oleh peamar dan memberikan informasi/bahan wawancara.	Meminta hanya informasi yang diperlukan untuk menilai potensi karyawan.
2	Wawancara Penyaring (Tahap Awal)	Membuat penilaian secara cepat terhadap kelayakan pelamar.	Mengemukakan pertanyaan yang berkaitan dengan pengalaman, dan kesediaan menerima kebijakan perusahaan.
3	Testing (Ujian)	Mengukur keterampilan kerja pelamar dan kemampuannya dalam belajar dan berkembang.	Mencakup perangkat lunak testing computer, analisis tilisan tangan, poligrafi, atau analisis rutin lainnya.
4	Penyelidikan Latar Belakang	Menelusuri kebenaran resume dan formulir pelamar.	Menghubungi former penyelia pelamar secara formal, analisis social media.
5	Wawancara Mendalam (Tahap Lanjutan)	Mengetahui lebih banyak lagi mengenai pelamar sebagai individu.	Dilakukan oleh manager untuk mengembangkan informasi mengenai potensi pelamar di masa mendatang.
6	Pemeriksaan Fisik & Kesehatan	Memastikan pelaksanaan yang efektif oleh pelamar, melindungi karyawan lain dari penyakit menular, menyusun riwayat kesehatan pelamar, melindungi perusahaan atas tuntutan kompensasi karyawan yang berlebihan.	Mengarahkan pelamar untuk test kesehatan lengkap dan melaporkannya secara langsung.
7	Penawaran Karyawan	Mengisi lowongan karyawan atau jabatan.	Menawarkan gaji beserta dengan tunjangan yang diperoleh.

*Sumber : Hamali (2017)*

Berdasarkan pada gambar di atas, Hamali di dalam bukunya juga menjelaskan bahwa tujuan seleksi adalah untuk mendapatkan pegawai yang memiliki pengetahuan, keterampilan, dan juga sikap mental yang mendukung pelaksanaan suatu pekerjaan. Preferensi penerimaan pegawai dalam serangkaian proses seleksi karyawan pada dasarnya diimplementasikan atas dasar kebutuhan formasi perusahaan. Jika dilihat dari bagan di atas, proses seleksi dapat dikelompokkan menjadi 3 jenis seleksi, yaitu seleksi persyaratan administrative, seleksi berdasarkan pada hasil pegujian (test), dan juga seleksi mengenai bagaimana

kepribadian dan kesehatan mentalnya.

Beroperasi sejak tahun 2014, Beehive Café beroperasi dengan baik selama 2 tahun. Dengan segala bentuk *progress* dan pencapaiannya, pada tahun 2016 silam PT Mitra Srikandi secara resmi mengembangkan cafe tersebut menjadi Beehive Café and Boutique Hotel. Dengan jumlah 29 kamar, didukung oleh karyawan sebanyak 31 orang, hotel ini dapat menciptakan kenyamanan yang maksimal dan banyak tamu yang menjadi *repeater* atau *regular guest*. Hotel ini telah beroperasi dan dikenal sebagai salah satu pilihan *Boutique Hotel* dengan suasana dan lokasi yang terbaik. Berdasarkan segmentasi tamu yang datang, hotel ini memiliki karakter yang tergolong family-friendly yang biasanya digunakan untuk *staycation* bersama keluarga atau kerabat terdekat. Selain itu, Beehive Café sendiri memiliki *revenue* yang cukup baik dengan adanya *event* yang padat seperti misalnya, *birthday dinner*, *bridal shower*, *sweet seventeenth party*, dan juga *company gathering*. Pelayanan yang baik dan kenyamanan tamu merupakan salah satu visi dan juga misi Beehive Boutique Hotel Bandung. Maka dari itu, proses seleksi di Beehive Boutique Hotel Bandung menyesuaikan dengan target dan kualifikasi pelayanannya sendiri.

Prosedur seleksi karyawan yang diterapkan di Beehive Boutique Hotel Bandung disesuaikan dengan karekter hotel ini sendiri. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan *Operation Manager*, setelah adanya proses rekrutmen, manajemen akan menyortir data administrasi yang sudah masuk. Setelah itu, manajemen akan menjalankan proses seleksi kerja yang dimonitor oleh *Operation Manager* dan pihak manajemen. Beehive Boutique Hotel memiliki fokus yang

berbeda dalam implementasi proses seleksi karyawan. Aspek yang paling penting bagi manajemen adalah attitude yang mencerminkan individu dengan personaliti yang baik. Pihak hotel pada dasarnya hanya melihat hal tersebut melalui wawancara yang biasanya dilakukan sebanyak dua kali.

Penelitian ini akan difokuskan bagaimana Beehive Boutique Hotel Bandung menerapkan tahapan proses seleksi karyawan. Berikut merupakan tabel yang menjelaskan jabatan dan juga jumlah karyawan Beehive Boutique Hotel Bandung.

**Tabel 2**

**JUMLAH KARYAWAN DI BEEHIVEBOUTIQUE HOTEL**

DEPARTMENT / POSITION	TOTAL PERSON	PROBATION
<b>HOTEL</b>		
ASST. OPERATIONAL MANAGER	1	PASSED
SUPERVISOR	1	PASSED
FRONT OFFICE	3	PASSED
ROOM ATTENDANT	3	PASSED
<b>BEEHIVE CAFÉ</b>		
SUPERVISOR	1	PASSED
CAPTAIN	2	PASSED
HEAD BAR	1	PASSED
SERVICE, CASHIER	4	PASSED
EXC. CHEF	1	PASSED
CDP	2	PASSED
COOK	8	PASSED
TEKNISI	1	PASSED
<b>A &amp; G</b>		
ACCOUNTING	1	PASSED
STOREMAN	1	PASSED
ADMIN	1	PASSED
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	

*Sumber : Beehive Boutique Hotel Bandung 2020*

Beehive Boutique Hotel Bandung memiliki tahapan prosedur seleksi yang hanya mencakup 2 kali wawancara serta satu kali pengisian data administrasi, dapat dibilang cukup sederhana dan tidak mencakup fungsi teoritis rangkaian proses seleksi karyawan seperti yang disampaikan oleh Hamali (2017). Tahapan pengumpulan persyaratan administrasi seperti dokumen pribadi dilakukan dalam tahap awal. Tahap selanjutnya adalah wawancara. Wawancara dilakukan secara formal sebanyak dua kali, tanpa adanya test atau uji kemampuan calon karyawan.

Secara garis besarnya, wawancara dijadikan sebagai faktor penguat pihak manajemen dalam menilai psikologis, padahal dalam mencari sumber daya manusia yang potensial, dibutuhkan beberapa uji kompetensi seperti yang sudah dijelaskan pada skema sebelumnya.

Subekhi dan Jauhar (2012), menyatakan bahwa terdapat kualifikasi perusahaan atas jabatan yang akan dipilih. Beehive Boutique Hotel memiliki kualifikasi dan penilaian tersendiri untuk karyawan yang akan bergabung. Seperti yang telah disebutkan di atas, aspek yang paling penting dalam memilih karyawan adalah melihat *attitude* pelamar. Berdasarkan informasi yang didapat dari pihak hotel, *Operation Manager* sebagai orang yang bertanggung jawab atas penyusunan prosedur seleksi karyawan pun berpendapat bahwa *attitude* adalah faktor utama, kemampuan dan tanggung jawab akan mengikuti nantinya. Namun, jika di lihat dari sisi teoritisnya, banyak hal yang sebenarnya perlu dipersiapkan dalam sebuah rangkaian proses seleksi karyawan. Mulai dari pengecekan latar belakang, persiapan instrumen yang digunakan sebagai penilaian, dan tes kesehatan dengan validasi yang akurat. Dengan itu, tidak ada tahap yang akan terlewat dalam proses tahapan seleksi kerja yang efektif dan tepat sasaran.

Dengan adanya proses seleksi karyawan di Beehive Boutique Hotel Bandung, prosedur sederhana yang telah dijelaskan di atas dapat menimbulkan beberapa implikasi seperti kurangnya tingkat disiplin kerja karyawan dan juga timbulnya pelayanan yang kurang optimal. Jika dianalisa, proses seleksi karyawan seperti yang diterakan oleh Hamali (2017) bisa menelaah lebih lanjut lagi kualifikasi dalam personal seorang calon karyawan sehingga tidak memicu terjadinya kualitas kerja

yang kurang optimal.

Berdasarkan pada latar belakang penelitian yang dilakukan, menjelaskan bagaimana Beehive Boutique Hotel melakukan tahap demi tahap dalam proses seleksi karyawan, dengan judul penelitian “**PROSES SELEKSI KARYAWAN DI BEEHIVE BOUTIQUE HOTEL BANDUNG**”. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif metode studi kasus dan penelitiannya jenis deskriptif.

### **B. Fokus Penelitian**

Penelitian ini difokuskan pada beberapa poin mengenai proses seleksi karyawan di Beehive Boutique Hotel Bandung, yang dapat dijabarkan sebagai berikut :

1. Proses lamaran kerja
2. Proses wawancara penyaring (tahap awal)
3. Tes (ujian)
4. Penyelidikan latar belakang pelamar
5. Proses wawancara mendalam (tahap lanjutan)
6. Proses pemeriksaan fisik dan kesehatan
7. Proses penawaran karyawan

### **C. Tujuan Penelitian**

Dengan adanya beberapa focus penelitian di atas, maka penelitian ini ditujukan untuk mengidentifikasi, menganalisis, dan mendeskripsikan ke - proses seleksi karyawan.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian yang dilakukan penulis ini adalah untuk mengetahui implementasi proses seleksi karyawan di Beehive Boutique Hotel Bandung.