

# BAB I

## PENDAHULUAN

Bab ini akan berisi mengenai pendahuluan penelitian yang dimana didalamnya membicarakan tentang latar belakang penelitian, fokus penelitian, tujuan penelitian dan kegunaan penelitian.

### A. Latar Belakang Penelitian

Pandemi *covid-19* merupakan wabah global yang memberikan dampak buruk pada masyarakat dan sosialnya. Menurut Sugihamretha (2020) *virus* yang masuk ke Indonesia pada tanggal 2 Maret 2020 ini, mengalami peningkatan kasus disetiap bulannya serta membuat banyak sektor industri khususnya industri pariwisata terancam tutup. Salah satu sektor dari 11 sektor yang dapat beroperasi adalah sektor hospitaliti yang menaungi bisnis *F&B*. Semasa Pembatasan Sosial Bersekala Besar (PSBB) yang dimulai pada tanggal 10 April 2020 berlangsung, gerai kuliner tidak dapat beroperasi seperti biasanya, dimana beberapa restoran terpaksa tutup (Prakoso, 2020).

Pada bulan Juni 2020 pemerintah Indonesia menetapkan adanya masa *new normal*. Restoran diperbolehkan untuk beroperasi kembali dengan catatan harus mengurangi kapasitas restoran menjadi 50% agar setiap konsumen mempunyai jarak aman dan tetap mematuhi protokol kesehatan yang diberlakukan. Restoran sendiri adalah bagian terpenting dalam kehidupan sosial seorang manusia yang populer, dimana masyarakat zaman sekarang adalah masyarakat yang terus berkembang dan mereka akan pergi ke restoran karena restoran adalah lingkungan yang menyenangkan (Walker, 2017).

Jika restoran adalah sebuah lingkungan yang menyenangkan, manusia akan selalu mencari lingkungan yang menyenangkan tersebut walaupun terhalang oleh pandemi *covid-19*, dimana kebutuhan pangan harus tetap mereka penuhi. Untuk mendapatkan suasana yang menyenangkan, seorang kosumen tidak hanya pergi ke sebuah restoran untuk mencari menu yang enak, suasana yang indah atau protokol kesehatan yang komplet. Memang semua adalah komponen yang penting untuk diperhatikan oleh seorang pemilik restoran, tetapi faktor terpenting yang bisa berdampak langsung pada konsumen yaitu dengan adanya kualitas layanan dari karyawan restoran itu sendiri.

Kualitas layanan yang didapatkan oleh konsumen akan menentukan apakah mereka akan kembali atau tidak, dan juga mempengaruhi seberapa baik atau buruknya mereka menyebarkan restoran yang telah mereka kunjungi. Hal tersebut juga tidak akan lepas dari pelayanan yang diberikan oleh seorang karyawan, yang dimana juga berhubungan dengan peranan tenaga kerja yaitu peranan yang mencakup ilmu dan seni dalam mengatur sebuah hubungan agar efektif dan efisien. Jika kualitas layanan adalah faktor terpenting dari sebuah restoran untuk mempertahankan dan meningkatkan jumlah konsumen, maka SDM merupakan investasi yang penting untuk sebuah perusahaan (Hasibuan, 2016) .

Karyawan adalah orang yang setiap harinya akan bertemu langsung dengan para konsumen, menurut Mangkunegara (2016) kinerja karyawan adalah bukti kerja seseorang yang menghasilkan kuantitas dan kualitas yang dicapai oleh karyawan itu sendiri dalam menjalankan tanggung jawab yang diberikan itulah mengapa sebuah perusahaan perlu mendapatkan karyawan yang tahu bagaimana memberikan layanan kepada konsumen dengan cara yang luar biasa, dari cara membantu

memilih menu terbaik sampai menangani keluhan masalah yang terjadi pada konsumen. Untuk memastikan apakah seorang karyawan yang ada dalam perusahaan tidak kurang ilmunya dalam bidang terkait maka perusahaan harus mulai dengan membangun tim sumber daya manusia yang ahli dibidangnya. Untuk membuat sebuah tim SDM yang ahli, hal terpenting yang harus dilakukan yaitu dengan cara memperoleh dan menyeleksi karyawan yang cocok dibidang tersebut. Adapun dengan menerapkan sistem rekrutmen dan seleksi sumber daya manusia itu sendiri.

Pentingnya rekrutmen dan seleksi pada masa pandemi dari segi sosial dan ekonomi dapat membantu memberikan peluang kepada masyarakat untuk mendapatkan pekerjaan dimasa sulit pandemi covid-19, dimana beberapa perusahaan dengan terpaksa melakukan pengurangan pegawai. Untuk itu dengan membuka lapangan pekerjaan sebesar mungkin, perusahaan dapat memperoleh pelamar yang memenuhi kriteria dan sesuai dengan tujuan perusahaan yang nantinya rekrutmen bisa dilakukan melalui cara *online* ataupun *offline*. Dari segi budaya sistem rekrutmen dan seleksi dari waktu ke waktu akan diawali dengan melihat kebutuhan posisi baru atau dibutuhkannya pembaharuan karyawan dalam sebuah perusahaan, kedua membuat rencana rekrutmen untuk posisi yang dibutuhkan dari kualifikasi yang sudah di tentukan, ketiga menyebarkan lowongan yang sedang dicari ke karyawan perusahaan yang kemungkinan bisa memadati kriteria yang sedang dicari, keempat melihat lamaran yang masuk ke perusahaan, kelima melakukan sistem rekrutmen dengan metode wawancara, wawancara disini tergantung kepada kualifikasi perusahaan yang terkadang akan melakukan dua kali wawancara di tahap yang berbeda, keenam cek referensi, latar belakang, riwayat

pendidikan, pengalaman bekerja, dan pemeriksaan tingkat kriminal yang telah dilakukan apakah disampaikan dengan benar dan asli, dan terakhir menentukan siapa yang akan diterima dan tidak (Suwanto dan Priansa, 2016).

Dapat disimpulkan dengan adanya sistem rekrutmen yang sudah dikualifikasi oleh perusahaan dari awal, yaitu dengan menetapkan gambaran pekerjaan yang sedang dicari dengan cara menyebarkan lowongan, idealnya perusahaan menggunakan sistem rekrutmen yang cocok untuk posisi apapun, karena ini bukan hanya tentang merekrut orang yang cocok dengan latar belakang yang di cari oleh perusahaan, melainkan menyeleksi orang yang tepat untuk bekerja di bidangnya serta mewujudkan tujuan perusahaan. Maka dari itu prinsip “*hiring the right person for the right job and the right time*” adalah bagian terpenting yang dibutuhkan *manager* perusahaan saat melakukan proses seleksi karyawan (Greggu, 2017).

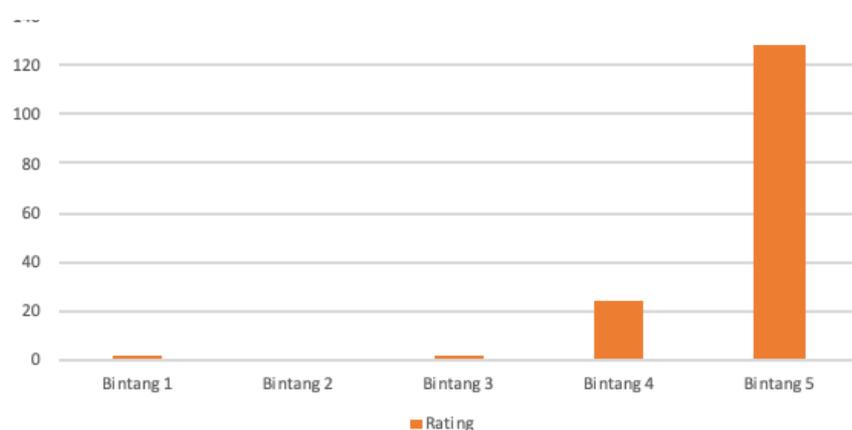
Sistem rekrutmen dan seleksi karyawan yang tepat adalah dengan meningkatkan kinerja organisasi, tetapi hal tersebut bisa terjadi sebaliknya bahwa kesalahan dalam rekrutmen karyawan bisa menimbulkan perbedaan kualifikasi dalam keterampilan, pengetahuan, serta kemampuan seseorang dalam sebuah pekerjaan atau jabatan yang akan di dapatkan. Rekrutmen karyawan adalah tahap paling pertama dalam peningkatan kekuatan sebuah perusahaan, maka dari itu sistem rekrutmen dan seleksi butuh dipraktikan dengan benar dan tepat, karena pada satu sisi dapat menjadi kekuatan bagi perusahaan dan disisi lain dapat melemahkan kekuatan perusahaan itu sendiri. Ketetapan sistem rekrutmen karyawan dapat ditunjukkan oleh adanya kesesuaian sistem rekrutmen dan perencanaan karyawan, yang nantinya akan meliputi kualitas dan kuantitasnya karyawan yang akan diterima suatu perusahaan. Karena jika memang calon karyawan mempunyai keunggulan dari

lowongan yang sedang dicari, belum tentu calon karyawan mempunyai kesesuaian dengan tujuan perusahaan (Hasibuan, 2021).

Pada masa pandemi *covid-19*, restoran merupakan tempat yang sampai saat ini masih ramai dikunjungi oleh masyarakat, walaupun pengunjung yang datang harus selalu mematuhi protokol kesehatan yang ditetapkan restoran, hal tersebut tidak menghalangi pengunjung untuk tetap datang ke restoran tersebut untuk menikmati tidak hanya makanan tetapi juga pelayanan yang diberikan. Restoran Kohai Sushi Bar Jakarta, merupakan restoran yang menyajikan menu masakan Jepang yang beragam serta menyajikan menu omakase yaitu dengan sepenuhnya mempercayakan makanan yang akan disantap kepada koki restoran. Menurut Reynaldi dan Aldi yaitu pemilik restoran ini mereka mendapatkan beberapa masukan dari para konsumen, dimana menurut para konsumen yang membuat restoran ini spesial ditengah pandemi *covid-19* yaitu dengan adanya suasana dan pelayanan yang diberikan kepada konsumen, yang mana para karyawan harus mampu mempunyai hubungan yang baik dengan tamu yang sedang dilayani. Hal tersebut juga terbukti dari grafik yang telah penulis peroleh melalui *google review*.

**GAMBAR 1**

**GRAFIK REVIEW PELAYANAN RESTORAN KOHAI *SUSHI BAR***



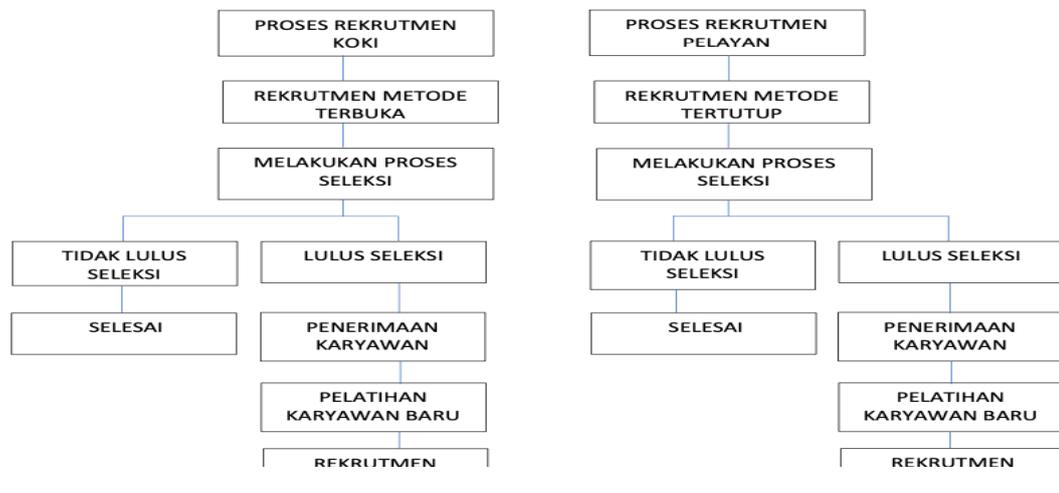
Sumber: Google Review Kohai Sushi Bar Jakarta

Dari grafik yang telah dipaparkan diatas dapat terlihat bahwa pelayanan yang diberikan oleh Restoran Kohai Sushi Bar Jakarta pada masa pandemi *covid-19* terlihat baik, dan dapat diketahui untuk sebuah restoran yang dapat berdiri dimasa pandemi *covid-19* bukan merupakan suatu hal yang mudah dilakukan oleh para pendiri bisnis *F&B*. Jika dilihat dari fenomena bisnis diatas, yaitu dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak restoran pada masa pandemi dapat diterima dengan baik oleh para konsumen, maka dapat disimpulkan bahwa pihak restoran berhasil memperoleh karyawan yang memenuhi kualifikasi yang sesuai dengan tujuan perusahaan, karena menjadi sebuah karyawan disebuah restoran Jepang yang menyediakan menu omakse yang biasa dimiliki restoran Jepang yang terbilang mahal, juga menggunakan bahan baku impor merupakan hal yang tidak mudah. Para karyawanya dituntut untuk dapat menafsirkan makanan yang disajikan kepada konsumen dengan jelas dan komplet mengenai jenis makanan dan darimana bahan baku tersebut diperoleh hingga menjadi sebuah makanan yang dapat dihidangkan. Maka dari itu peneliti ingin mengetahui bagaimana cara restoran dalam memperoleh karyawan yang ahli dan dapat memberikan dampak positif kepada restoran pada masa pandemi *covid-19*, mencakup juga sistem rekrutmen dan seleksi karyawan seperti apa yang dilakukan oleh restoran sehingga memperoleh karyawan yang mempunyai inovasi dan kreatif yang berkualitas.

Berikut adalah sistem rekrutmen dan seleksi karyawan yang diterapkan oleh Restoran Kohai Sushi Bar Jakarta guna mendapatkan karyawan yang diinginkan perusahaan.

GAMBAR 2

## PROSES SISTEM REKRUTMEN DAN SELEKSI KARYAWAN



Sumber: Manajemen Kohai Sushi Bar Jakarta, 2022

Terkait dengan sistem rekrutmen dan seleksi karyawan restoran yang dilakukan guna mendapatkan karyawan yang berkualitas serta mempunyai keahlian yang baik, merupakan sebuah strategi restoran agar tujuan yang dimiliki restoran Kohai Sushi Bar Jakarta tercapai, yaitu dengan melakukan segalanya dengan sungguh-sungguh dalam pembuatan produk dan pelayanannya kepada konsumen. Berdasarkan observasi dan hasil data mengenai sistem rekrutmen dan seleksi karyawan di restoran Kohai Sushi Bar Jakarta, peneliti melihat adanya fenomena bahwa metode rekrutmen yang diterapkan mempunyai perbedaan, hal tersebut dilakukan untuk mendapatkan karyawan yang tepat bagi perusahaan, sehingga karyawan dapat di tuntut untuk bekerja secara optimal.

Telah banyak penelitian mengenai sistem rekrutmen dan seleksi karyawan, antara lain:

1. Halisa (2020) meneliti mengenai sistem rekrutmen terhadap keunggulan kompetitif di perusahaan terkait. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seleksi, pelatihan dan kompetensi memberikan pengaruh yang signifikan terhadap

keunggulan kompetitif sebuah perusahaan.

2. Fajarianto, dkk (2017) meneliti mengenai sistem penunjang keputusan seleksi penerimaan karyawan dengan menggunakan metode *weighted product*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa melalui metode *weighted product* dalam proses penerimaan karyawan mempengaruhi perusahaan dalam mendapatkan kandidat yang sesuai.
3. Maryono (2015) meneliti mengenai sistem rekrutmen, seleksi, penempatan dan pembinaan kepala sekolah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses seleksi, rekrutmen, penempatan, dan pembinaan terhadap kepala sekolah telah memberikan pengaruh yang signifikan dengan menggunakan peraturan perundang-undangan dan kondisi objektif.
4. Rahayu (2012) meneliti mengenai analisis sistem rekrutmen dan penempatan karyawan di perusahaan terkait. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari nilai hipotesis yang didapatkan proses rekrutmen dan seleksi tidak mempunyai pengaruh yang signifikan dimana hal tersebut lebih megarah kepada masalah pemodalan dan efektifitas orientasi karyawan
5. Atikawati & Udjang (2016) meneliti mengenai strategi rekrutmen dan seleksi kinerja karyawan di perusahaan terkait. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari proses rekrutmen tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan paparan yang ada di atas, maka penelitian akan mengambil judul:

**“SISTEM REKRUTMEN DAN SELEKSI KARYAWAN PADA MASA PANDEMI *COVID-19* DI RESTORAN KOHAI SUSHI BAR JAKARTA”**

## **B. Fokus Penelitian**

1. Bagaimana spesifikasi karyawan yang dicari oleh restoran Kohai Sushi Bar Jakarta?
2. Bagaimana sistem rekrutmen karyawan di restoran Kohai Sushi Bar Jakarta?
3. Bagaimana sistem seleksi karyawan di restoran Kohai Sushi Bar Jakarta?

## **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengamati spesifikasi karyawan yang dicari restoran Kohai Sushi Bar Jakarta
2. Untuk menginvestigasi sistem rekrutmen karyawan di restoran Kohai Sushi Bar Jakarta
3. Untuk meneliti sistem seleksi karyawan di restoran Kohai Sushi Bar Jakarta

## **D. Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dilakukan sebagai bahan memperdalam pemahaman teori tentang sistem rekrutmen atau seleksi karyawan dimasa pandemi yang nantinya akan dijadikan sebuah bahan pelajaran untuk akademis. Selain itu penelitian ini dapat di jadikan untuk memperoleh penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

Meningkatkan sistem rekrutmen dan sistem seleksi untuk mendapatkan sumber daya yang diharapkan. Temuan peneliti ini dapat memberikan informasi dan masukan kepada Restoran Kohai Sushi Bar Jakarta dan secara umum untuk usaha restoran lainnya, khususnya dalam sistem rekrutmen dan proses seleksi Sumber Daya Manusiannya.

Bab pendahuluan ini telah membahas secara rinci mengenai latar belakang penelitian ini, telah di paparkan juga fokus penelitian, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian.