

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Penelitian

Pandemi COVID-19 memberikan dampak yang sangat besar pada seluruh kalangan di seluruh dunia, termasuk industri *hospitality*, dan juga negara Indonesia. Dikutip dari (industri.kontan.co.id), Ketua Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI) Hariyadi Sukamdani mengatakan, pembatasan mobilitas guna menekan penyebaran Covid-19 menekan bisnis wisata dan perhotelan. Padahal, industri pariwisata justru sangat bergantung pada pergerakan manusia atau mobilitas. Telah banyak upaya yang diterapkan oleh para pengusaha agar dapat tetap bertahan dan kembali pulih selama menghadapi masa pandemi, tidak terkecuali bagi para pengusaha hotel, pariwisata, dan juga Pemerintah agar dapat meminimalkan kerugian yang terjadi. Industri *hospitality* merupakan salah satu industri yang mengalami kerugian yang cukup besar dikarenakan adanya pandemi, khususnya pada usaha perhotelan.

Hotel sendiri didefinisikan sebagai jenis akomodasi, yang berada di bawah manajemen yang bersifat komersial, dikelola oleh sekelompok atau pun seorang, dan menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman, serta kebutuhan lainnya yang sekiranya dibutuhkan dalam sebuah akomodasi (Sambodo, 2006:3). Dalam suatu hotel sendiri terdapat departemen di dalamnya yang bekerja secara sinergis untuk menjalankan operasional, departemen tersebut di antaranya seperti *Front Office, Housekeeping, Food &*

*Beverage, Engineering, Sales & Marketing, Human Resources, Finance*, dan lain-lain (Soenarno, 2006:1).

Departemen *Human Resources*, yang biasa disebut sebagai HR, atau SDM (Sumber Daya Manusia) merupakan departemen yang memiliki peran yang krusial dalam operasional hotel, dikarenakan departemen tersebut memiliki tugas utama melakukan pengelolaan atas SDM. Departemen SDM merupakan salah satu bagian dalam perusahaan yang memiliki tugas inti melakukan perencanaan, persiapan, pengaturan, dan pengembangan terhadap SDM yang ada dalam perusahaan tersebut (Qodri, 2017:93). Hal tersebut diperkuat kembali oleh Rivai (2015) yang menyatakan bahwa dalam departemen SDM tercakup aspek perencanaan, pengorganisasian, pengimplementasian, dan juga pengendalian atas seluruh kegiatan yang telah diselenggarakan. Dari seluruh rangkaian aktivitas yang telah dipaparkan sebelumnya, dapat diketahui apakah jumlah SDM di perusahaan tersebut sudah cukup atau masih perlu penambahan (Koesmowidjojo, 2017).

Departemen SDM harus melakukan perencanaan terkait tenaga kerja di masa mendatang yang akan berpartisipasi pada industri hotel. Proses mendapatkan karyawan yang baik dimulai dari proses rekrutmen yang dilakukan oleh departemen SDM. Rekrutmen didefinisikan sebagai tahap penentuan dan pemilihan calon tenaga kerja yang dirasa kapabel dan siap untuk dipekerjakan (Rivai & Sagala, 2009). Rekrutmen dilakukan ketika terdapat posisi yang dibutuhkan, dan diakhiri ketika posisi tersebut sudah diisi

oleh para pelamar. Setelah rekrutmen dilakukan dan calon karyawan telah diperoleh, selanjutnya calon karyawan tersebut akan memasuki tahap seleksi, yang dimulai ketika pelamar telah memenuhi kriteria yang telah ditentukan oleh perusahaan.

Kegiatan seleksi dilakukan dengan tujuan untuk memperoleh dan mencocokkan dengan baik antara pelamar dengan pekerjaannya untuk memenuhi kriteria yang dibutuhkan, di mana umumnya sejalan dengan *job description*. Samsudin (2009) menyatakan bahwa terdapat 2 tujuan diselenggarakannya kegiatan seleksi, yaitu;

- Untuk memperoleh pekerja dengan kualifikasi yang sesuai dengan ketentuan perusahaan.
- Memperoleh tenaga kerja yang tepat pada jabatan dan bidang yang spesifik.

Penyelenggaraan seleksi dapat mengurangi jumlah pelamar dan mampu menciptakan SDM yang sesuai dengan standar atau kualifikasi yang telah ditetapkan oleh perusahaan agar dapat bekerja dan memenuhi target atau hasil yang diinginkan. Seleksi tidak hanya terbatas pada aktivitas memilih individu yang sesuai, yang dipandang dengan sudut pandang organisasi yang sejalan dengan harapan (Dubois & Rothwell, 2004). Hal tersebut merupakan hal yang penting, dikarenakan dalam konteks melakukan pekerjaan, bekerja tidak hanya semata-mata menggunakan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki, namun sikap merupakan hal utama yang menjadi pertimbangan sebelum dapat memilih seorang individu. Seleksi memberikan dampak pada visi dan misi perusahaan, tidak

terkecuali pada hotel, di mana operasional diperuntukkan untuk memberikan pelayanan prima kepada tamu.

Tahap seleksi harus dapat diselenggarakan dengan teliti agar tujuan organisasi dapat dicapai dengan baik, seleksi juga harus diterapkan dengan objektif agar karyawan yang diterima merupakan karyawan yang kompeten dalam menjalankan pekerjaan yang diberikan.

**TABEL 1.1**

**PROSES SELEKSI KARYAWAN MENURUT PRIANSA**

Seleksi Pegawai	Pendekatan Seleksi	Successive Hurdles Selection Approved			
		Compensatory Selection Approach			
	Alat dan Tahapan Seleksi	Penerimaan Pendahuluan			
		Ujian Penerimaan	Test Psikologi		Menguji kepribadian kandidat
			Test Pengetahuan		Menguji pengetahuan kandidat
			Test Kemampuan		Menguji skill dan kemampuan kandidat
			Test Potensi		Menguji potensi kandidat
			Test Kecerdasan		Menguji kecerdasan kandidat
			Test Kesehatan		Menguji kesehatan kandidat
		Wawancara			Wawancara Terstruktur
			Wawancara Tidak Terstruktur		
			Wawancara Campuran		
	Penjelasan Job Description				

Sumber: Priansa, 2017

Menurut Priansa (2017), dalam melakukan proses seleksi, terdapat 2 hal penting yaitu proses penerimaan pendahuluan dan proses ujian penerimaan. Penerimaan pendahuluan merupakan sebuah tahap seleksi awal yang memiliki manfaat bagi seluruh pihak, baik pelamar mau pun perusahaan, dengan tujuan agar informasi yang dibutuhkan dapat terlengkapi melalui tahap tersebut. Pelamar mampu mengetahui apakah perusahaan tempatnya melamar pekerjaan merupakan perusahaan terbaik bagi dirinya, dan pihak perusahaan juga dapat memperoleh informasi secara rinci terkait pelamar. Tes penerimaan seperti tes tertulis juga menjadi salah satu teknik yang dapat diselenggarakan dalam proses penerimaan, tes dapat diselenggarakan secara praktik atau tertulis.

Setiap hotel, memiliki kriterianya masing-masing dalam melakukan proses seleksi karyawannya. Terdapat sejumlah tes yang dilakukan untuk melakukan proses seleksi, diantaranya adalah test psikologi, test pengetahuan, test potensi, test kecerdasan, dan test kesehatan.

Penulis memperoleh data yang berkaitan dengan proses seleksi di Resort Desa Alamanis Kota Cirebon. Dari serangkaian proses seleksi yang disebutkan di atas, penulis menyelenggarakan penelitian dengan pendekatan kualitatif dan mengacu pada temuan observasi data-data awal yang dapat dijadikan pengantar oleh penulis, penulis mendapatkan data perihal proses seleksi di Resort Desa Alamanis Kota Cirebon.

Desa Alamanis Resort Villa merupakan salah satu hotel berbintang 4 dengan jenis *resort* yang di dalamnya menawarkan banyak fasilitas akomodasi, seperti penginapan, restoran, serta ruang pertemuan (*meeting room*). Seluruh fasilitas yang ditawarkan diberikan dengan pelayanan yang prima, yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan hendak diberikan oleh Desa Alamanis Resort Villa kepada publik. Berlokasi di perbatasan Cirebon-Kuningan, Desa Alamanis Resort Villa memiliki keindahan tersendiri di wilayahnya, khususnya pada pemandangan Kota Cirebon yang dapat terlihat dengan jelas, yang dapat ditempuh dalam waktu hanya sekitar 10 menit dari gerbang tol Ciperna dan memiliki jarak kurang lebih 10 KM dari Pusat Kota Cirebon. Memiliki nuansa pedesaan, hal tersebut menjadi keunikan tersendiri bagi Desa Alamanis Resort Villa, karena lingkungannya memiliki nuansa yang asri dan bertemakan pedesaan yang kental dengan etniknya, menjadikan Desa Alamanis Resort Villa layaknya kampung halaman bagi para pengunjung yang hendak merasakan nuansa kampung halaman di Kota Cirebon.

Pada tahun 2022, Resort Desa Alamanis melakukan beberapa kali proses seleksi karyawan, untuk memenuhi kebutuhan tenaga kerja di Resort Desa Alamanis Kota Cirebon. Seleksi tersebut dilakukan karena kebutuhan tenaga kerja saat itu mulai tinggi, mengingat pandemic dan kasus Covid-19 yang sudah melandai, membuat masyarakat banyak yang berlibur dan mencari resort berkonsep alam untuk menyegarkan fisik dan mental. Hal ini membuat Resort Desa Alamanis Kota Cirebon melakukan seleksi penerimaan karyawan. Seleksi tersebut ditujukan untuk mengisi beberapa posisi di

departemen HR, Sales, Kitchen, dan Food and Beverage Service. Beberapa departemen tersebut membutuhkan tenaga kerja tambahan untuk memenuhi kebutuhan Resort Desa Alamanis untuk bisa melayani tamu secara maksimal. Selain dari kebutuhan akan karyawan yang mendesak karena mulai meningkatnya tamu saat angka penularan covid-19 mulai menurun dan masyarakat mulai beraktivitas secara normal.

Berdasarkan hasil observasi penulis mengenai proses seleksi calon karyawan yang akan masuk ke Resort Desa Alamanis Kota Cirebon, berdasarkan wawancara peneliti dengan *human resources manager*, pihak *human resources* melakukan proses seleksi dengan tujuan memperoleh karyawan yang memenuhi kriteria yang dimiliki oleh perusahaan.

**TABEL 1.2**  
**PROSES SELEKSI KARYAWAN DI RESORT DESA**  
**ALAMANIS KOTA CIREBON**

Proses Seleksi	Tahapan Seleksi	Review CV	Human Resources Departemen	Keputusan
		Test Wawancara	Wawancara oleh General Manager	
			Wawancara oleh Human Resources Staff	
		Wawancara oleh department head/user		

Sumber: Human Resources Departemen Resort Desa Alamanis (2022)

Proses seleksi diawali *screening* awal dokumen yang dikirimkan oleh calon pelamar. Saat proses *screening* ini HRD staff memperhatikan beberapa aspek yaitu latar belakang pendidikan dan pengalaman kerja pelamar. Kemudian apabila sudah masuk ke dalam kriteria dan sesuai

kualifikasi yang diberikan, tahap selanjutnya adalah tahap wawancara yang dilakukan oleh HRD staff. Dalam tahap wawancara, yang menjadi penilaian adalah sikap dan pengetahuan calon pelamar. Namun berdasarkan penjelasan sebelumnya mengenai rangkaian proses seleksi, ada beberapa tahapan seleksi yang tidak dilakukan oleh Resort Desa Alamanis Kota Cirebon. Selain mendapatkan informasi mengenai proses seleksi di Resort Desa Alamanis, penulis juga mendapatkan data mengenai jumlah karyawan yang bekerja di resort tersebut, sebagai acuan dalam penelitian ini.

**TABEL 1.3**  
**Jumlah Karyawan Aktif di Resort Desa Alamanis Kota Cirebon**

No	Departemen	Jumlah Karyawan
1	General Manager	1
2	Sales and Marketing	2
3	Human Resources	2
4	Accounting and Finance	2
5	Engineering	6
6	Security	5
7	Food and Beverages	10
8	Front Office	4
9	Housekeeping	14
Total		46

Sumber: Human Resources Departemen Resort Desa Alamanis Kota Cirebon (2022)

Berdasarkan table di atas, dapat diketahui jumlah karyawan yang bekerja di Resort Desa Alamanis Kota Cirebon pada tahun 2022. Berdasarkan hasil observasi dan hasil data mengenai jumlah karyawan, penulis menemukan fenomena yang timbul dan akan melakukan analisis secara mendalam perihal proses seleksi yang dilakukan pada lokus tersebut.



Selain dari proses seleksi yang cukup berbeda dengan teori yang penulis dapatkan, tapi juga bisa jadi permasalahan ini terjadi dari kualitas karyawan sebelumnya yang kurang baik atau turn over karyawan yang cukup tinggi. Kualitas karyawan karyawan ini berpengaruh terhadap operasional di Resort Desa Alamanis Kota Cirebon. Operasional hotel dapat terhambat apabila karyawan yang bekerja tidak dapat melakukan pekerjaannya dengan baik. Berdasarkan hasil asesmen yang dilakukan HRD, didapatkan bahwa hasil penilaian asesmen karyawan masih banyak komponen penilaian yang belum tercapai. Dibawah ini, penulis menyajikan table mengenai hasil Appraisal Form dari karyawan salah satu departemen di Resort Desa Alamanis Kota Cirebon.

**TABEL 1.4**  
**Hasil Appraisal Form Karyawan Resort Desa Alamanis Kota Cirebon**

Faktor Kompetensi		Penilaian		
A. Ke pribadian dan Perilaku	Skor	Target	Keputusan	
1 Kedisiplinan	86%	85%	Tercapai	
2 Integritas	90%	85%	Tercapai	
3 Tanggung Jawab	81%	85%	Belum Tercapai	
4 Komunikasi	80%	85%	Belum Tercapai	
5 Antusiasme Dalam Bekerja	87%	85%	Tercapai	
<b>B. Prestasi dan Hasil Kerja</b>				
1 Pelayanan Kepada Tamu	77%	85%	Belum Tercapai	
2 Pengetahuan Teknis	82%	85%	Belum Tercapai	
3 Kemampuan Teknis	85%	85%	Tercapai	
4 Efisiensi Bekerja	88%	85%	Tercapai	
5 Efektifitas Bekerja	85%	85%	Tercapai	
6 Kerjasama Tim	86%	85%	Tercapai	
7 Tindak Lanjut dan Pendelegasian	72%	85%	Belum Tercapai	
8 Pelaksanaan Tugas Khusus	61%	85%	Belum Tercapai	
<b>C. Proses Kerja</b>				
1 Pengaturan Waktu Kerja	86%	85%	Tercapai	
2 Kreatifitas dalam Bekerja	74%	85%	Belum Tercapai	
3 Pencatatan Penyimpanan dan Laporan	88%	85%	Tercapai	
4 Pengelolaan Lingkungan Kerja	81%	85%	Belum Tercapai	
5 Pengelolaan Alat Kerja	81%	85%	Belum Tercapai	
6 Kemampuan Persuasif	61%	85%	Belum Tercapai	

Sumber: Human Resources Departemen Resort Desa Alamanis Kota Cirebon (2022)

Data pada table diatas menunjukkan bahwa kinerja karyawan Resort Desa Alamanis Kota Cirebon masih banyak yang belum mencapai target. Hal ini dapat mempengaruhi operasional yang berjalan di Resort Desa Alamanis Kota Cirebon. Hasil dari appraisal form ini bisa jadi karena proses seleksi pada karyawan yang kurang baik, sehingga Resort Desa Alamanis Kota Cirebon tidak mendapatkan karyawan yang kualitasnya sesuai dengan kualifikasi dan kebutuhan user.

Pada Proyek Akhir ini, lebih lanjut penulis akan memaparkan dan mengkaji tentang proses seleksi di lokus, dengan melakukan wawancara secara terstruktur dan mendalam kepada General Manager, Human Resources Manager, dan karyawan yang sedang bekerja dalam hal ini diwakili oleh Director Of Sales and Marketing. Mengacu pada fenomena yang timbul dan telah ditemukan oleh penulis, maka dari itu penulis menjadikan fenomena tersebut sebagai landasan untuk menyelenggarakan penelitian Proyek Akhir dengan judul **“PROSES SELEKSI KARYAWAN DI RESORT DESA ALAMANIS KOTA CIREBON”**

## **B. Fokus Penelitian**

Dari latar belakang dan data-data yang telah disampaikan sebelumnya, maka penulis memaparkan beberapa fokus penelitian yang dijadikan acuan dalam melakukan penelitian, diantaranya:

1. Bagaimana proses penerimaan pendahuluan kepada calon karyawan di Resort Desa Alamanis Kota Cirebon?
2. Bagaimana proses ujian penerimaan kepada calon karyawan di Resort Desa Alamanis Kota Cirebon?
3. Bagaimana proses test wawancara kepada calon karyawan di Resort Desa Alamanis Kota Cirebon?
4. Bagaimana implementasi departemen HRD di Resort Desa Alamanis Kota Cirebon dalam melakukan proses seleksi karyawan.

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Identifikasi proses penerimaan pendahuluan calon karyawan di Resort Desa Alamanis Kota Cirebon.
2. Identifikasi proses ujian penerimaan calon karyawan di Resort Desa Alamanis Kota Cirebon.
3. Identifikasi proses test wawancara kepada calon karyawan di Resort Desa Alamanis Kota Cirebon.
4. Identifikasi implementasi departemen HRD di Resort Desa Alamanis Kota Cirebon dalam melakukan proses seleksi karyawan.

### **D. Manfaat Penelitian**

Penulis berharap dengan adanya penelitian ini, banyak pihak yang dapat memanfaatkan hasil penelitian ini baik untuk digunakan secara teoritis maupun secara praktis.

### 1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan data tambahan dan informasi pembandingan tentang bagaimana penerapan proses seleksi untuk menjadi karyawan di sebuah perusahaan.

### 2. Manfaat Praktis

Penulis berharap penelitian ini dapat memberikan informasi berupa informasi tambahan bagi pihak Resosrt Desa Alamanis Kota Cirebon dalam menerapkan tahapan proses eleksi kepada calon karyawan. Penelitian ini juga diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan bagi penulis mengenai topik management sumber daya manusia khususnya dalam bida proses seleksi karyawan , selain itu penulis dapat mengetahui penerapan proses seleksi karyawan.