

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Sumber Daya Manusia (SDM) adalah salah satu bagian yang sangat penting dalam suatu perusahaan. Mathis (2006) menyebutkan bahwa Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) merupakan bagian yang menyusun dan membuat rancangan mengenai sistem – sistem dalam kepengurusan di suatu organisasi dengan tujuan dapat menggunakan bakat atau kualitas yang ada di manusia dengan semaksimal mungkin secara efektif dan efisien, sehingga dapat mencapai semua tujuan dari organisasi tersebut. Lebih lanjut dikatakan bahwa MSDM ialah bagian yang bertanggung jawab dalam pengembangan bakat, kualitas dari karyawan yang berujung pada tercapainya semua target yang telah ditetapkan oleh perusahaan juga terhadap segala hak hingga kewajiban yang harus dilakukan oleh karyawan tersebut, hal ini dapat diartikan bahwasanya MSDM adalah media penghubung bagi karyawan dengan perusahaan dalam pemenuhan hak dan kewajiban dari kedua belah pihak.

Menurut Sutrisno (2015), MSDM adalah bagian yang mengelola sumber daya manusia itu sendiri secara optimal, dimana hal ini dapat berarti bahwa MSDM ialah bagian pengelolaan manusia itu sendiri. Lebih lanjut Suparyadi (2015:2) menyebutkan, “manajemen sumber daya manusia merupakan suatu aktivitas dalam sebuah perusahaan yang bernilai strategis untuk meningkatkan kinerja perusahaan

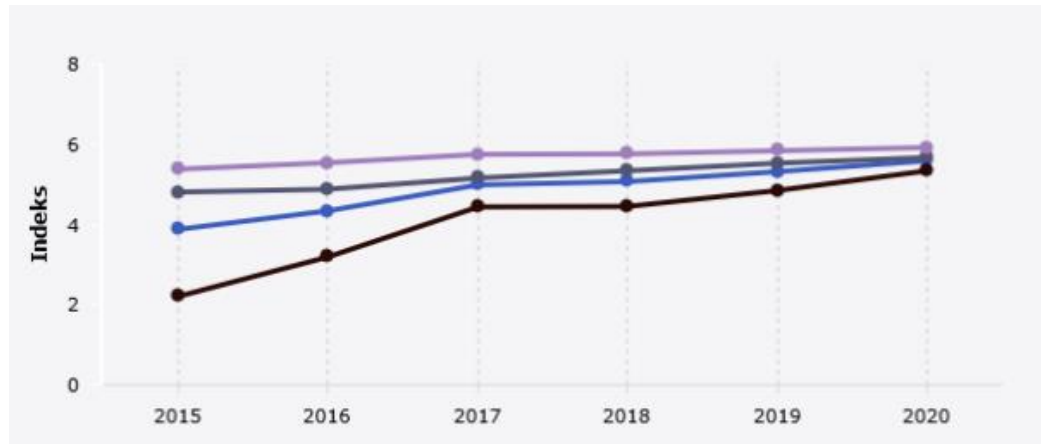
dengan memberikan kepuasan kepada karyawan dan pelanggan, inovasi, produktivitas, dan pengembangan reputasi”. Hal ini berarti MSDM merupakan bagian yang harus memperhatikan kepuasan karyawan terhadap reputasi perusahaan dan dinilai dari segi inovasi serta produktivitas karyawan tersebut.

MSDM merupakan bagian yang sangat berpengaruh terhadap reputasi hotel, oleh karena itu perlu karyawan yang berkualitas agar dapat menghasilkan inovasi serta produktivitas yang berguna untuk mencapai tujuan dari sebuah hotel sebagai salah satu industri yang bergerak dalam penyedia jasa. Menurut Bagyono (2014) hotel merupakan salah satu bisnis akomodasi yang menyediakan pelayanan, makanan dan minuman secara profesional dan untuk seluruh pihak yang membutuhkan. Manusia dalam hal ini menjadi kunci utama dalam penyediaan produk dan jasa yang dihasilkan di hotel, hal inilah yang menjadi indikasi pentingnya SDM sebagai “aktor” utama dalam tercapainya kualitas produk dan jasa yang optimal.

Teknologi saat ini telah menyebabkan terjadinya perubahan yang cukup signifikan terhadap pengelolaan SDM. Pengaruh dari perkembangan zaman pada dunia teknologi tak luput dari banyaknya aplikasi – aplikasi canggih yang bermunculan guna untuk mempermudah segala aspek kehidupan, dimana aspek kerja pun tak luput dari perkembangan teknologi yang mana hal ini dapat dilihat dari adanya aplikasi *online* penerimaan karyawan bertujuan untuk mempermudah mendapatkan karyawan sesuai dengan kriteria yang diinginkan oleh suatu

perusahaan. Berikut pada Gambar 1 menunjukkan data perkembangan teknologi yang terjadi di Indonesia:

**Gambar 1**  
**Perkembangan Pembangunan Informasi dan Teknologi di Indonesia**



Sumber: [www.jaringanmediakatadata.com](http://www.jaringanmediakatadata.com) , 2023

Dari Gambar 1 di atas menunjukkan grafik berupa perkembangan teknologi dari tahun ke tahun yang semakin meningkat. Diperkuat dengan data dari Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (2020) mengatakan bahwa masyarakat Jawa Barat menduduki peringkat pertama pada daerah Pulau Jawa sebesar 35,1 juta. Akibat dari peningkatan tersebut terciptalah banyaknya aplikasi canggih, salah satunya ialah aplikasi *online* penyaringan seleksi karyawan. Perkembangan aplikasi penerimaan karyawan dalam industri perhotelan pun telah mengalami kemajuan yang signifikan.

Menurut Firda (2020) aplikasi yang digunakan pekerja dalam mencari pekerjaan dengan berbasis aplikasi atau web lalu memfasilitasi calon pekerja

dan perusahaan dalam melakukan proses rekrutmen karyawan atau biasa disebut modul rekrutmen (aplikasi rekrutmen berbasis web). Atau bisa disebut aplikasi *online* penerimaan karyawan adalah wadah dalam mencari karyawan dan nantinya akan disaring langsung oleh aplikasi *online* tersebut sesuai dengan kriteria yang sudah disebutkan sehingga dengan penggunaan aplikasi itu dapat mempermudah proses penerimaan menjadi karyawan dan mendapatkan karyawan yang berkualitas. Berdasarkan jurnal data dari Freddy (2017) mengatakan bahwa penggunaan aplikasi online dalam proses rekrutmen dan seleksi sangat menguntungkan bagi perusahaan dibanding dengan menggunakan metode lama yang sistem manual. Dikuatkan dengan jurnal dari Anggita (2020) penggunaan aplikasi *online* semakin berkembang pesat terutama pada masa covid 19 dikarenakan keterbatasan interaksi secara langsung sehingga virtual rekrutmen dan seleksi sangat memudahkan perusahaan terkhusus bagian Human Resources.

*E - recruitment* yang menggunakan aplikasi online untuk melakukan seleksi dan penerimaan karyawan memungkinkan perusahaan perhotelan untuk mengumumkan lowongan pekerjaan secara *online*, melakukan seleksi administrasi, dan mengatur jadwal wawancara. Aplikasi ini dapat membantu perusahaan perhotelan untuk mengidentifikasi dan mengembangkan karyawan yang berpotensi menjadi pemimpin di masa depan. Dengan menggunakan aplikasi penerimaan karyawan dalam industri perhotelan, perusahaan dapat melakukan seleksi karyawan yang lebih efisien, akurat, dan sesuai dengan kebutuhan perusahaan.

Selain itu, penggunaan aplikasi ini juga dapat membantu perusahaan untuk meningkatkan kualitas karyawan dan produktivitas perusahaan secara keseluruhan.

Penggunaan aplikasi penerimaan pun akan dipandu atau dieksekusi langsung oleh *department* yang berkaitan yaitu *human resources management* dan nantinya *director of human resources management* atau bagian Sumber Daya Manusia yang akan menjalankan aplikasi tersebut dibantu oleh karyawan *department* tersebut. Menurut Hasibuan (2014) manajemen sumber daya manusia adalah lapangan manajemen yang bertalian dengan perencanaan, perorganisasian, dan pengendalian bermacam – macam fungsi pengadaan, pengembangan, pemeliharaan, dan pemanfaatan tenaga kerja dengan sedemikian rupa. Oleh sebab itu bagian Sumber Daya Manusia harus memiliki kriteria yang sesuai dari pengertian SDM tersebut, agar bisa mendapatkan karyawan yang berkualitas.

Penggunaan aplikasi dalam proses rekrutmen dan seleksi karyawan semakin populer di era digital seperti sekarang ini. Fenomena ini juga membawa beberapa dampak positif dan negatif bagi perusahaan dan calon karyawan terutama dari segi kualitas sumber daya manusianya. Menurut Sugeng (2002) pengertian dari kualitas sumber daya manusia ialah seorang pekerja yang pengetahuan, keterampilan, kemampuan yang dimilikinya dapat dimanfaatkan sehingga memberi dampak bagus pada tempat ia bekerja. Menurut Afrizal (2014) kualitas sumber daya manusia ialah salah satu indikator penting yang berpengaruh dalam melihat tingkat prestasi dari seorang karyawan karena semakin berkualitasnya karyawan maka akan semakin banyak pula prestasi yang mereka hasilkan.

Maka dari itu dalam industri perhotelan butuh SDM yang memiliki kualitas baik dan nantinya dari kualitas tersebut dapat menolong perusahaan dalam menjalankan usaha lebih maksimal dan mendapatkan untung yang lebih baik. Dalam hal ini kualitas sumber daya manusia mengacu pada beberapa aspek yang menyebutkan pengetahuan, keterampilan dan kemampuan adalah indikator dalam mengetahui bagaimana kualitas yang dimiliki oleh karyawan dalam sebuah hotel tersebut (Matutina, 2001). Sementara itu, Kasanuddin (2011) memaparkan bahwa dalam menentukan kualitas sumber daya manusia terdapat beberapa indikator yang menjadi penunjang diantaranya adalah pengetahuan dan keterampilan, pendidikan, pemahaman, kemampuan, semangat kerja, dan perencanaan organisasi. Dari penjelasan tadi dapat disimpulkan bahwa untuk mendapatkan SDM yang berkualitas calon pekerja harus memenuhi indikator seperti pendidikan, keterampilan, pengetahuan dan semangat kerja. Dari indikator tersebut dapat menghasilkan pekerja berkualitas dan penunjang reputasi dari sebuah hotel.

Menurut Garaika (2019) seleksi merupakan proses dimana sebuah perusahaan mencari karyawan sesuai dengan kebutuhan, persyaratan dan akan dicocokkan dengan bagian yang dilamar. Sedangkan rekrutmen ialah sebuah proses penarikan calon karyawan yang berpotensi agar dapat diseleksi ke tahap selanjutnya. (Ervina, 2022). Seleksi dan rekrutmen adalah proses penting dalam manajemen sumber daya manusia di industri perhotelan.

Industri perhotelan merupakan salah satu industri yang memiliki kebutuhan tenaga kerja yang besar dan beragam, mulai dari pelayan, koki, petugas keamanan,

hingga manajemen hotel. Seleksi dan rekrutmen di hotel bertujuan untuk menemukan calon karyawan yang berkualitas dan sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Proses seleksi dan rekrutmen yang efektif akan membantu hotel untuk memiliki karyawan yang kompeten dan termasuk dalam memberikan layanan terbaik untuk tamu hotel.

Proses seleksi dan rekrutmen di hotel dapat dilakukan melalui beberapa metode, seperti wawancara, tes kemampuan, serta pemeriksaan latar belakang dan referensi calon karyawan. Dalam seleksi dan perekrutan karyawan hotel, penting untuk mempertimbangkan kualifikasi, pengalaman, keterampilan, serta kemampuan komunikasi dan calon karyawan interpersonal.

Sistem rekrutmen dan seleksi di hotel dapat bervariasi tergantung pada ukuran, jenis, dan kebijakan perusahaan hotel itu sendiri. Namun, secara umum, ada beberapa tahapan umum yang dilakukan dalam proses rekrutmen dan seleksi di hotel, seperti: analisis kebutuhan tenaga kerja: Manajemen hotel akan melakukan analisis kebutuhan tenaga kerja untuk menentukan jumlah dan jenis karyawan yang dibutuhkan.

Pemasaran lowongan kerja: Hotel dapat mempromosikan lowongan kerja melalui media online, media sosial, papan iklan, atau melalui rekomendasi karyawan yang sudah ada. Seleksi berkas lamaran: Seleksi awal dilakukan dengan mengevaluasi berkas lamaran yang diterima dari pelamar, seperti *CV*, surat lamaran, dan dokumen pendukung lainnya. Wawancara: Setelah seleksi berkas lamaran, calon pelamar akan diundang untuk mengikuti tahap wawancara.

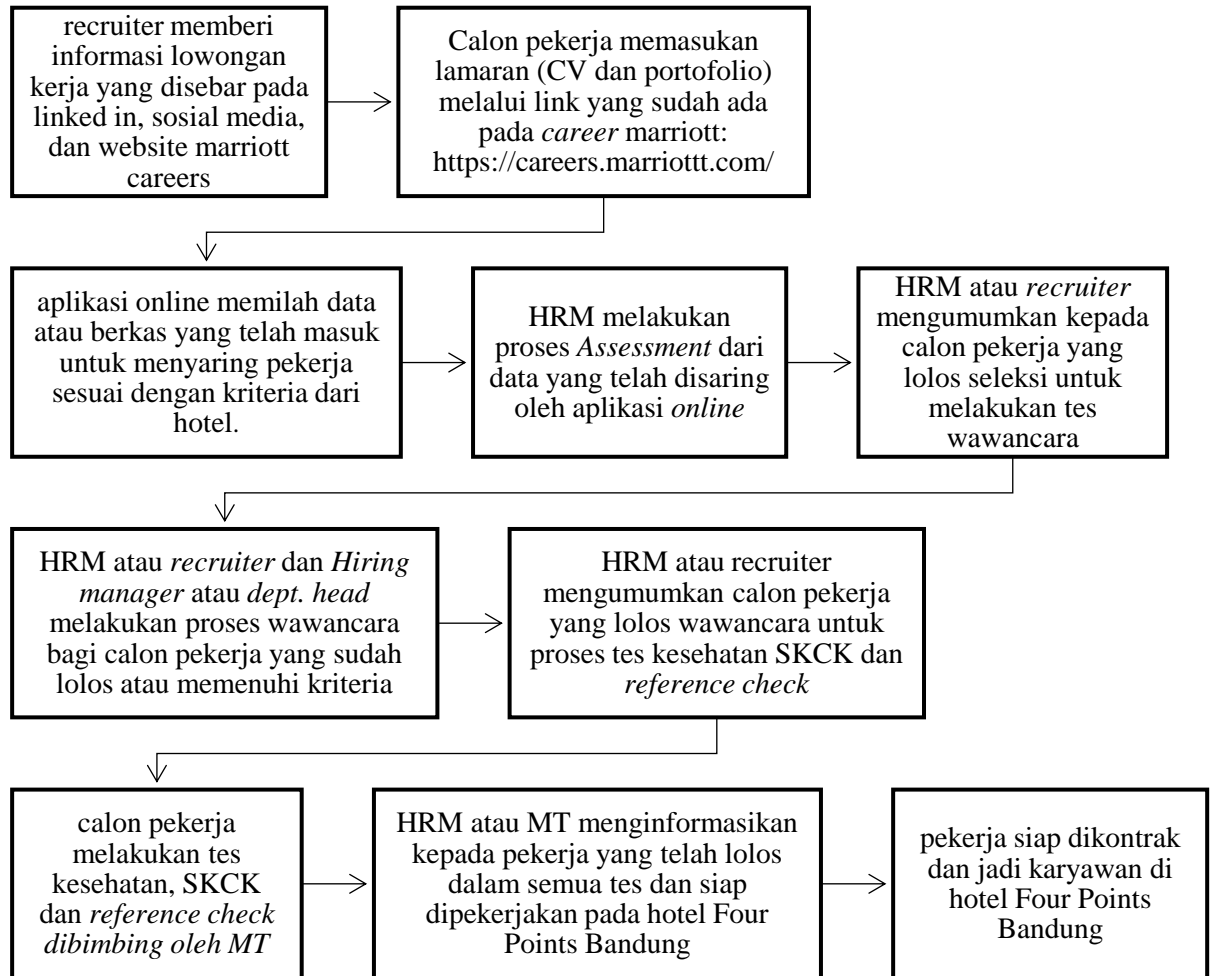
Wawancara dapat dilakukan secara tatap muka atau online, dan dapat dilakukan oleh satu orang atau beberapa orang yang terlibat dalam proses rekrutmen dan seleksi.

Uji kompetensi dilakukan untuk mengevaluasi kemampuan dan keahlian pelamar sesuai dengan posisi yang dibutuhkan. Uji kompetensi ini dapat berupa tes tertulis, penyajian, atau tugas praktis. Pemeriksaan referensi: Hotel dapat melakukan pemeriksaan referensi untuk memverifikasi pengalaman dan kualifikasi yang tercantum dalam berkas lamaran. Penawaran pekerjaan: Setelah melalui tahap seleksi, hotel akan membuat keputusan akhir dan menawarkan pekerjaan kepada calon pelamar yang terpilih. Dalam sistem rekrutmen dan seleksi di hotel, penting untuk memastikan bahwa proses tersebut adil, terbuka, dan transparan bagi semua pelamar. Hal ini dapat meningkatkan kualitas karyawan yang direkrut dan memperkuat reputasi hotel sebagai tempat kerja yang baik dan profesional.

Berikut gambaran mengenai tahap – tahap rekrutmen dan seleksi yang digunakan oleh Four Points By Sheraton Bandung:



**Gambar 2**  
**Map Flow Proses Rekrutmen dan Seleksi di Four Points By Sheraton Bandung**



Sumber: HRD Four Points By Sheraton Bandung, 2023

Pada penjelasan *map flow* di atas pelaksanaan rekrutmen dan seleksi pun akan dimulai dari persiapan, proses pelaksanaan dan evaluasi atau hasil akhir. Pada Four Points By Sheraton Bandung keuntungan dari penggunaan aplikasi penerimaan karyawan adalah efisiensi. Aplikasi ini memungkinkan perusahaan

untuk mengumpulkan data calon karyawan secara digital, sehingga memudahkan proses seleksi dan rekrutmen. Selain itu, dengan menggunakan algoritma yang telah ditentukan, aplikasi dapat memilah calon karyawan berdasarkan kriteria tertentu yang telah ditentukan, seperti pendidikan, pengalaman kerja, dan keterampilan. Dengan demikian, proses seleksi menjadi lebih efisien dan tidak memerlukan waktu yang lama.

Aplikasi penerimaan karyawan juga dapat membantu perusahaan untuk mengurangi biaya. Biaya yang dikeluarkan untuk iklan lowongan kerja, seleksi administrasi, dan tes psikologi dapat dikurangi dengan menggunakan aplikasi ini. Selain itu, aplikasi ini dapat menyeleksi calon karyawan berdasarkan kriteria yang telah ditentukan, sehingga perusahaan dapat menghindari perekrutan calon karyawan yang tidak sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Keuntungan yang paling terlihat dari penggunaan aplikasi penerimaan karyawan adalah penghematan waktu dan biaya.

Dalam proses rekrutmen dan seleksi tradisional, perusahaan harus menghabiskan waktu dan biaya yang besar dalam proses pencarian kandidat dan seleksi yang sesuai. Dengan menggunakan aplikasi penerimaan karyawan, perusahaan dapat menemukan kandidat yang cocok dengan cepat dan dengan biaya yang lebih rendah. Selain itu, aplikasi penerimaan karyawan juga dapat meningkatkan efektivitas dalam menyeleksi kandidat. Aplikasi tersebut dapat melakukan seleksi awal secara otomatis berdasarkan kriteria tertentu, seperti

kualifikasi pendidikan dan pengalaman kerja. Hal ini dapat mempermudah dan mempercepat proses seleksi kandidat yang paling cocok.

Penggunaan aplikasi penerimaan karyawan juga terdapat beberapa kekurangan diantaranya adalah, aplikasi ini dapat mengabaikan faktor-faktor penting seperti kepribadian dan kemampuan interpersonal calon karyawan. Kriteria yang diperlukan dalam aplikasi ini cenderung lebih fokus pada kualifikasi formal dan teknis yang sudah ditetapkan dari pihak perusahaan, sehingga tidak dapat memberikan gambaran yang lebih lengkap terhadap kandidat yang melamar.

Selanjutnya aplikasi penerimaan karyawan juga dapat menimbulkan masalah keamanan data. Dalam proses pengumpulan data calon karyawan, aplikasi ini dapat mengumpulkan informasi pribadi seperti nomor telepon, alamat email, dan data pribadi lainnya. Jika tidak dijaga dengan baik, informasi ini dapat diambil oleh pihak yang tidak bertanggung jawab dan digunakan untuk kepentingan yang tidak baik.

Adapun tantangan yang perlu diperhatikan. Salah satu tantangan terbesar adalah masalah bias yang terkait dengan penggunaan aplikasi tersebut. Aplikasi penerimaan karyawan dapat mengalami bias dalam pengambilan keputusan karena faktor seperti kesalahan pengaturan dan pemilihan kriteria yang tidak tepat. Bias ini dapat menyebabkan salah penilaian dan merugikan kandidat yang berpotensi baik. Untuk memaksimalkan penggunaan aplikasi penerimaan karyawan, perusahaan harus memperhatikan beberapa hal seperti berikut, perusahaan harus memilih aplikasi yang memiliki sistem yang transparan dan akurat. Hal ini dapat

membantu mengurangi kemungkinan terjadinya bias dalam proses seleksi. Perusahaan harus memastikan bahwa aplikasi yang digunakan dapat mempertimbangkan beragam kriteria dalam seleksi kandidat, termasuk faktor-faktor seperti kemampuan, pengalaman, dan kecocokan budaya.

Dari pemaparan mengenai rekrutmen dan seleksi dengan aplikasi hingga pengaruhnya sebagai media pendukung kualitas karyawan, seperti yang dijelaskan oleh Latif (2018) rekrutmen memiliki pengaruh terhadap kualitas kinerja karyawan yang signifikan. Sedangkan seleksi menurut Latif (2018) dan Tengku (2017) memaparkan bahwa seleksi berpengaruh terhadap kualitas karyawan karena telah terjadi proses penyaringan sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan. Maka dari itu rekrutmen dan seleksi sangat berpengaruh terhadap kualitas sumber daya manusia yang sesuai kebutuhan hotel, karena prosesnya yang digunakan mulai dari pemilahan data hingga ditetapkan sebagai karyawan memakan waktu dan perhatian besar agar menghasilkan karyawan yang berkualitas tinggi sehingga dapat berdampak baik bagi reputasi hotel.

Dengan banyaknya kemudahan yang didapatkan dari penggunaan aplikasi penerimaan karyawan, hal ini sungguh sangat membantu bagian Sumber Daya Manusia dalam mendapat karyawan yang berkualitas dalam waktu yang lebih cepat, efisien dan praktis. Dari melihat fenomena yang terjadi bahwasanya semakin tahun semakin canggih pula teknologi yang berkembang. Oleh sebab itu teknologi tak luput dari industri perhotelan terkhusus bagian MSDM.

Dari paparan di atas maka penelitian ini diberi judul berupa: “**Pelaksanaan Rekrutmen Dan Seleksi Dengan Aplikasi *Online* Pada *Department Head* Di Four Points By Sheraton Bandung**”.

## **B. Fokus Penelitian**

1. Bagaimana persiapan rekrutmen dan seleksi karyawan dengan aplikasi pada Four Points By Sheraton Bandung?
2. Bagaimana pelaksanaan rekrutmen dan seleksi karyawan dengan aplikasi pada Four Points By Sheraton Bandung?
3. Bagaimana hasil akhir rekrutmen dan seleksi karyawan dengan aplikasi pada Four Points By Sheraton Bandung?

## **C. Tujuan Penelitian**

1. Sebagai salah satu syarat dalam penyelesaian studi pada program Diploma 4 Pengelolaan Perhotelan jurusan Hospitaliti Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
2. Untuk mengetahui proses pelaksanaan menggunakan aplikasi online pada sistem rekrutmen dan seleksi terhadap kualitas *Department Head* yang ada di Four Points By Sheraton Bandung.
4. Untuk mendalami aspek apa yang harus ditingkatkan di masa yang akan datang dalam aplikasi penerimaan calon karyawan.

## **D. Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini dilakukan untuk penulis dan pembaca yang ingin mempelajari dan mencari tahu mengenai teori sistem rekrutmen dan seleksi dengan menggunakan aplikasi penerimaan karyawan. Selain itu sebagai media untuk urusan akademis lainnya dan memperoleh nilai dari hasil penelitian yang sudah dijalankan.

### **2. Manfaat Praktis**

Untuk dapat meningkatkan sistem rekrutmen dan seleksi menggunakan aplikasi agar mendapatkan karyawan yang kompeten sesuai kebutuhan di Four Points By Sheraton Bandung sehingga dapat menghasilkan kualitas pelayanan yang prima sehingga berpengaruh pada pendapatan hotel tersebut. Dan untuk mengetahui hal – hal apa saja yang masih kurang dalam penggunaan aplikasi tersebut sehingga dapat ditingkatkan lagi.