

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pariwisata merupakan aktifitas perjalanan sementara dari tempat tinggal asal menuju ke daerah tujuan bukan untuk tinggal ataupun mencari nafkah, tetapi hanya untuk hiburan, melepaskan rasa ingin tahu mengenai kegiatan atau lokasi tujuan, dan menghabiskan waktu luang dan liburan (Meyers, 2009; dalam Suwena dan Widyatmaja, 2017:17).

Membahas mengenai pariwisata secara umum, hubungan industri pariwisata dengan hotel didominasi oleh kepentingan finansial, salah satunya adalah pihak hotel memperoleh keuntungan dari wisatawan yang makan, minum dan menginap ke daerah tujuannya. Hotel merupakan bangunan akomodasi yang bergerak dibidang pelayanan dengan menyediakan berbagai macam layanan seperti layanan makan dan minum, hingga layanan pencucian baju yang dapat dinikmati oleh tamunya selama menginap serta dikelola secara komersial agar mendapatkan keuntungan (Pramuditha, 2015). Jenis pelayanan yang diberikan dari karyawan hotel untuk tamu yang datang adalah berupa produk yang tidak nyata namun tetap dapat dirasakan oleh tamu, karena aset yang dimiliki setiap hotel dapat dinilai berupa sebuah pelayanan keramah tamahan serta kenyamanan. Hadirnya pelayanan jasa bidang akomodasi berupa hotel, maka hotel tersebut harus memiliki Sumber Daya Manusia yang dapat memenuhi kebutuhan para wisatawan yang datang untuk menginap.

Menurut Mardianto (2014) berpendapat bahwa kegiatan manajemen Sumber Daya Manusia meliputi analisis jabatan, perencanaan keperluan karyawan, pemilihan calon karyawan, pelatihan karyawan, evaluasi kinerja kerja, perencanaan karir, pengembangan motivasi, serta organisasi. Artinya pengelolaan Sumber Daya Manusia ini merupakan hal penting bagi sebuah perusahaan dan juga bagi para tenaga kerja yang bekerja di perusahaan tersebut. Pengelolaan Sumber Daya Manusia ini harus dilakukan dengan semaksimal mungkin agar tidak terjadi kesalahan pada awal proses rekrutmen karyawan, penempatan karyawan, proses pelatihan organisasi, serta evaluasi karyawan. Hal ini sangat penting bagi perusahaan, karena pengelolaan yang dilakukan secara maksimal akan membuat perusahaan mengetahui tingkat kinerja masing-masing karyawan, dan dapat dijadikan untuk memberikan sebuah penghargaan ataupun sanksi dari perusahaan.

Proses utama untuk mendapatkan Sumber Daya Manusia perlu melalui proses yang dinamakan rekrutmen, rekrutmen dapat didefinisikan sebagai proses untuk memperoleh tenaga pekerja yang memiliki kualifikasi pada bidangnya dan akan dipekerjakan di suatu lembaga atau perusahaan (Mathis dan Jackson, 2001; dalam Mukminin et al., 2019:156). Proses rekrutmen harus diselenggarakan sebaik mungkin agar mendapatkan Sumber Daya Manusia yang berkualitas. Selain harus mendapatkan Sumber Daya Manusia yang berkualitas, perusahaan juga harus mendiskusikan cara yang paling efektif serta efisien untuk merekrut karyawan agar membuahkan hasil yang diinginkan dan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

Priansa (2018) mengemukakan bahwa terdapat dua sumber perekrutan calon tenaga kerja yaitu sumber internal dan sumber eksternal, sumber internal merupakan karyawan yang ada di perusahaan yang dinominasikan untuk dipromosikan, dimutasikan, atau dirotasikan serta mantan karyawan yang dapat dipekerjakan dan ditarik kembali, sedangkan sumber eksternal merupakan karyawan yang didapatkan bersumber dari luar perusahaan dengan kriteria tertentu.

Terdapat berbagai macam cara perekrutan yang umum digunakan oleh perusahaan seperti rekomendasi dari karyawan, bekerjasama dengan pihak sekolah atau instansi, *job posting*, *advertisements*, dan lain-lain. Cara rekrutmen di berbagai perusahaan dapat berupa rekrutmen yang dilaksanakan secara manual atau rekrutmen berbasis *online*. Manual rekrutmen yaitu terjadinya kontak fisik secara langsung antara manajemen Sumber Daya Manusia dengan calon pelamar kerja, sedangkan rekrutmen berbasis *online* yaitu memanfaatkan teknologi yang digunakan sebagai alat penghubung.

Seiring dengan berkembangnya teknologi, internet menjadi salah satu teknologi yang berkembang dengan pesat, keberadaan internet ini penyebarannya dinilai sangat luas mengingat hampir semua penduduk di dunia telah mengenal teknologi internet dan dapat menjangkau penjuru dunia. Sehingga majunya teknologi internet ini seringkali dimanfaatkan oleh para calon tenaga kerja untuk mencari pekerjaan dengan jabatan tertentu di suatu perusahaan ataupun sebaliknya perusahaan yang memanfaatkan teknologi untuk mencari karyawan untuk perusahaannya, penggunaan internet sebagai media rekrutmen berasal dari sumber eksternal.

Menurut Sills (2004; dalam Mindia dan Hoque, 2018:2) istilah *E-recruitment* diambil dari kata *electronic* dan juga *recruitment*, yang artinya proses, mengiklankan atau menarik, seleksi, pelamaran melalui internet untuk kandidat eksternal ataupun internal. *Electronic recruitment* memberikan perubahan besar pada cara perusahaan secara tradisional menjadi *modern* dalam merekrut seseorang dan zaman sekarang perusahaan dapat mengunggah lowongan yang tersedia di perusahaan berdasarkan lokasi dan pekerjaan melalui situs web sehingga para pencari kerja juga dapat mengunggah CV secara *online* bahkan *interview* juga terkadang diselenggarakan secara *online*.

Proses dari rekrutmen elektronik yaitu melalui media online atau berbasis digital yang menggunakan *e-mail* atau format lain yang bersifat elektronik, artinya apabila sebuah perusahaan ingin mengadopsi *e-recruitment* maka perusahaan harus memiliki strategi rekrutmen dengan cara mengikuti perkembangan teknologi yang ada yaitu dengan memiliki situs web resmi atau media sosial yang aktif untuk melaksanakan *e-recruitment*, karena pengaplikasian media online akan dapat mudah dijangkau oleh kandidat karena terhubung dengan internet, mempercepat waktu, dan juga dapat membantu meminimalisir pengeluaran perusahaan (Suryani, 2019; Anton, 2016).

*E-recruitment* merupakan teknologi baru yang dimanfaatkan untuk melakukan pemilihan pada sumber daya di perusahaan yang cukup penting yaitu Sumber Daya Manusia, inovasi teknologi ini mampu meningkatkan proses dari rekrutmen dengan menggunakan internet. Hal ini memungkinkan perusahaan agar dapat menghemat biaya, memperbarui lowongan-lowongan pekerjaan kapan saja, mempersingkat waktu siklus perekrutan,

mengidentifikasi dan memilih kandidat yang berpotensi dengan jangkauan yang lebih luas serta memberikan kesempatan kepada perusahaan untuk meningkatkan citra dan profil perusahaan tersebut.

Menurut pernyataan dari Anand (2016; dalam Mindia dan Hoque 2018:2) dasar-dasar *e-recruitment* adalah sebagai berikut:

- Penelusuran: Hal ini sangat membantu dalam kegiatan mencari tahu status pelamar terkait dengan pekerjaan yang diminatinya.
- Situs web: Memberikan klasifikasi peluang kerja serta pengumpulan data yang sama.
- Portal pekerjaan: Platform atau situs yang digunakan untuk mengiklankan pekerjaan dari perusahaan dan agen.
- Tes online: Evaluasi pelamar melalui internet berdasarkan dari berbagai profil pekerjaan untuk menilai pelamar mengenai beberapa faktor.
- Jaringan sosial: Situs seperti google, twitter, facebook, linkedin, dan lain- lain dapat membantu dalam membangun jaringan yang kuat dan menemukan peluang karir.

Salah satu bentuk dari metode *e-recruitment* atau rekrutmen berbasis *online* yaitu melalui website perusahaan itu sendiri, seperti yang dikatakan oleh Harmayani et al (2020) pada dasarnya *website* atau situs web merupakan sebuah layanan yang dapat menyajikan banyak informasi yang terkait yang menggunakan *hyperlink* yang memiliki fungsi untuk mempermudah pengguna yang akan melakukan penelusuran informasi dari internet.

Informasi yang akan disajikan biasanya meliputi multimedia seperti teks, animasi, gambar, film ataupun suara.

Industri perhotelan mempunyai masing-masing kriteria dalam menentukan kualifikasi karyawan yang dianggap dapat diterima. Selain pengetahuan dasar perhotelan, para calon karyawan juga harus memiliki *attitude* yang baik dan memenuhi kualifikasi *skill* dan *knowledge*, karena hal ini akan menjadi suatu asset yang harus dikembangkan oleh pihak hotel. Hotel Le Meridien Jakarta merupakan hotel yang terletak di Jl Jend. Sudirman No. 18-20, Jakarta Pusat, hotel berbintang 5 ini telah menerapkan metode *e-recruitment* lebih tepatnya melalui *website*, *website* yang digunakannya adalah *website* milik *International Chain Hotel* yang terdiri dari hotel-hotel dengan *brand* yang berbeda. Lowongan pekerjaan yang tersedia di beberapa hotel yang memang satu grup dengan akan dapat terlihat di website tersebut. Maka dari itu penyebaran lowongan pekerjaan yang di terapkan oleh Le Merdien Jakarta sangat luas dan penyebarannya juga cepat. Menurut HRM Hotel Le Meridien Jakarta saat ini rekrutmen melalui *online* lebih dominan diterapkan, dan proses rekrutmen nya pun sedikit berbeda dari proses rekrutmen yang lain karena akan ada beberapa *assessment* yang harus dikerjakan oleh para calon kandidat yang berminat untuk bergabung, serta *assessment* tersebut harus mencapai batas tertentu yang telah ditentukan oleh pihak hotel.

Berdasarkan dari latar belakang diatas, maka penelitian ini akan dilakukan untuk mengamati *e-recruitment* di Hotel Le Meridien Jakarta dengan judul:

**“*E-recruitment* di Hotel Le Meridien Jakarta”.**

## **B. Fokus Penelitian**

Berdasarkan uraian diatas, terdapat data yang tertarik dibahas adalah metode merekrut karyawan dengan menggunakan media *online*, sehingga membuat fokus penelitian yang timbul beberapa pertanyaan yaitu:

- a. Bagaimana proses *e-recruitment* yang dilaksanakan oleh Hotel Le Meridien Jakarta?
- b. Bagaimana prosedur *e-recruitment* yang ada di Hotel Le Meridien Jakarta?
- c. Bagaimana penerapan *e-recruitment* yang telah dilakukan oleh Hotel Le Meridien Jakarta?

## **C. Tujuan Penelitian**

### 1. Tujuan Formal

Tujuan dari penyusunan Proyek Akhir yaitu sebagai syarat kelulusan yang harus dipenuhi selama menjalani Pendidikan di STP Bandung Diploma IV Administrasi Hotel, Jurusan Hospitaliti.

### 2. Tujuan Fungsional

- a. Mengetahui proses *e-recruitment* di Hotel Le Meridien Jakarta.
- b. Mengetahui prosedur *e-recruitment* di Hotel Le Meridien Jakarta.
- c. Mengetahui penerapan *e-recruitment* yang telah dilakukan oleh Hotel Le Meridien Jakarta.

**D. Manfaat Penelitian**

1. Menerapkan ilmu yang telah di dapatkan selama menempuh Pendidikan di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung terhadap masalah yang ada di hotel.
2. Sebagai penilaian kritik dan saran kepada pihak hotel dalam meningkatkan *trend* terkini mengenai rekrutmen melalui media sosial.