

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Saat ini, masyarakat hidup berdampingan dengan pesatnya perkembangan teknologi. Digitalisasi adalah proses mengubah konten non-digital menjadi konten digital. Digitalisasi pun berkembang sangat cepat dan juga telah memasuki ke dalam berbagai sektor termasuk sektor perhotelan. Kemajuan teknologi seperti layanan *payment gateway*, Kecerdasan buatan atau sering juga disebut dengan *artificial intelligence* dan juga IoT atau *internet of things*, dan otomasi telah merevolusi dan membantu berbagai perkembangan di industri perhotelan yang akan meningkatkan seluruh produktivitas industri. Investasi dan reinvestasi skala besar akan semakin meningkatkan produktivitas di dunia industri.

Teknologi digital merupakan teknologi informasi yang mengutamakan aktivitas komputer atau digital daripada penggunaan manusia. Teknologi digital merupakan sistem komputasi yang cepat, sehingga dapat memproses informasi sebagai nilai numerik. Perkembangan teknologi ini telah membawa perubahan pada kualitas dan efisiensi kapasitas data yang akan dihasilkan dan ditransmisikan, misalnya gambar menjadi lebih jernih karena kualitas yang lebih tinggi, dan proses transmisi yang lebih cepat. Teknologi kini dapat membantu manajer membuat keputusan yang lebih baik, contohnya antara lain penentuan target pasar, menentukan harga produk, memaksimalkan promosi, dan juga penentuan jumlah karyawan untuk perusahaan. Selain itu, teknologi juga dapat membantu industri pariwisata dan perhotelan dalam

menjaga hubungan, baik dengan lingkungan internal dan juga tekanan eksternal. Agen perjalanan, pemasok, karyawan dan pemegang saham adalah lingkungan internal yang dapat mempengaruhi kinerja industri pariwisata dan perhotelan. Semua bentuk komunikasi dan pelaporan dilakukan dengan pihak internal saat ini menggunakan teknologi agar segala sesuatunya lebih cepat dan transparan, serta data pun dapat disimpan dengan rapi dan aman.

Perkembangan saat ini banyak sekali teknologi yang dikembangkan untuk membantu pekerjaan, salah satunya adalah teknologi yang dapat membantu pengelolaan hotel. Contohnya termasuk penggunaan situs web, aplikasi pemesanan hotel, dan sistem hotel yang mendukung semua operasi hotel dari *back office* hingga *front office*. Dalam dua dekade terakhir, kemajuan teknologi telah memainkan peran penting dalam perkembangan industri perhotelan. Dengan cara ini, hotel dapat memberikan rasa nyaman kepada para tamu melalui penggunaan teknologi. Sehingga menjalankan operasional hotel berbasis teknologi membutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas agar terjadinya operasional yang berkesinambungan.

Dalam suatu organisasi atau perusahaan, salah satu sumber daya yang memiliki peran sangat penting adalah karyawan. Tugas karyawan adalah mengelola atau memobilisasi sumber daya lain. Peran karyawan adalah meningkatkan efektifitas dan efisiensi kegiatan produksi dan operasi perusahaan. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk mengembangkan rencana karyawan dan strategi rekrutmen karyawan yang tepat dan baik berdasarkan kapabilitas dan kebutuhan perusahaan

Menurut Nanda (2017). Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor pendukung keberhasilan. Untuk mendapatkan sumber daya manusia yang sesuai, perusahaan harus berusaha untuk memperoleh dan mengelola karyawan berdasarkan keterampilan dan keahlian masing-masing untuk mencapai tujuan perusahaan. Melalui sistem dan prosedur rekrutmen yang ditetapkan perusahaan sejak awal, perusahaan dapat merekrut dan menambah calon pegawai baru, sehingga Karyawan baru dapat diatur sesuai dengan persyaratan pekerjaan yang dianalisis oleh manajemen sumber daya manusia. Hotel harus menerapkan sistem rekrutmen yang sesuai dengan SOP sehingga perusahaan dapat memperoleh dan memperoleh karyawan dengan kualitas yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan perusahaan. Prinsip *the right man on the right place* menjadi pedoman bagi manajer saat menempatkan karyawan.

Rekrutmen merupakan proses mencari calon pekerja untuk bekerja di suatu organisasi atau perusahaan. Dapat di katakan rekrutmen itu sendiri adalah proses pemilihan individu dalam berbagai kondisi yang ditentukan oleh perusahaan atau organisasi tersebut. Rekrutmen juga merupakan rangkaian kegiatan, tujuannya untuk mencari dan menarik pencari kerja yang memiliki motivasi, kemampuan, keterampilan dan pengetahuan. Melalui rekrutmen, suatu perusahaan atau organisasi dapat berkomunikasi dengan pihak tertentu untuk memperoleh sumber daya yang berkualitas dan mempunyai potensi Oleh karena itu, rekrutmen adalah proses menemukan, menemukan, dan menarik kandidat yang tepat.

Suwatno (2011), menyatakan bahwa “ Perekrutan merupakan kegiatan untuk mendapatkan sejumlah pegawai dari berbagai sumber, sesuai dengan kualifikasi yang dibutuhkan sehingga mereka mampu menjalankan misi organisasi untuk

merealisasikan visi dan tujuannya ”. Dapat dilihat bahwa rekrutmen merupakan proses mencari karyawan yang memenuhi kriteria sumber daya manusia perusahaan. Tahap rekrutmen tradisional menurut D.D Dubois (2004) yaitu Menentukan posisi yang akan diisi melalui rekrutmen, memeriksa dan meng-*update* deskripsi pekerjaan dan keterangan juga spesifikasi pekerjaan dari posisi yang dibutuhkan, menentukan sumber pelamar yang memenuhi syarat, dan memilih metode komunikasi yang efektif untuk menarik pelamar. Selain metode tradisional, kini banyak perusahaan yang menggunakan metode rekrutmen khusus di dunia maya atau *online* contohnya mengunjungi situs *website*, yang dapat menarik para pencari kerja dari berbagai lokasi geografis yang berbeda. Dengan memposting lowongan kerja di Internet, organisasi dapat memenuhi kebutuhan karyawan yang memenuhi syarat di seluruh dunia. Namun penerapan sumber daya manusia berbasis jaringan memerlukan manajemen yang profesional, yang membutuhkan tenaga profesional yang terlibat di bidangnya.

Internet menjadi hal yang sangat penting dan juga dapat menunjang strategi perusahaan untuk pengembangan bisnis. “Banyaknya perusahaan yang menggunakan sistem *online* ini karena mereka percaya bahwa dibandingkan dengan rekrutmen tradisional, rekrutmen elektronik (*e-recruitment*) merupakan cara yang lebih disukai untuk mencari calon pekerja dengan talenta dan kemampuan yang baik” (Ghazzawi, 2014). Proses *e-recruitment* dibagi menjadi tiga langkah: Pertama, reputasi organisasi, citra produk, teknologi online, dan metode lain perlu digunakan untuk menarik kandidat guna menarik sebanyak mungkin pelamar potensial ke situs web organisasi. Berkat penggunaan Internet, organisasi dapat menanggapi kandidat yang diinginkan dengan lebih cepat.

Pada industri perhotelan, proses rekrutmen tersebut mempunyai beberapa kualifikasi untuk dapat diterima suatu perusahaan. Menurut HR Manager Hotel Holiday Inn Bandung Pasteur, seorang pelamar haruslah memiliki keunggulan dalam bidang yang dilamar, atau pengalaman di bidang yang sama sekurang-kurangnya satu tahun, lalu memiliki rekam jejak yang baik di perusahaan tempatnya bekerja dahulu. Selain itu harus memiliki *attitude* dan *skill* yang mumpuni sehingga calon pekerja tersebut dapat bekerja secara maksimal dan memenuhi seluruh kualifikasi yang dibutuhkan. Dalam proses rekrutmen di Hotel Holiday Inn Bandung Pasteur, proses rekrutmen yang dilakukan saat ini sudah menggunakan sistem *e-recruitment*. Langkah-langkah yang dilakukan dalam proses rekrutmen Holiday Inn Bandung Pasteur antara lain memposting pemberitahuan lowongan kerja melalui grup Website Hotel yang berbasis internasional, kemudian calon pekerja dapat mengirimkan lamaran kerja (CV) ke website tersebut, kemudian akan di seleksi oleh pihak HRD berdasarkan kebutuhan hotel. Kandidat yang dipilih kemudian akan menjalani wawancara lanjutan dan proses seleksi tatap muka secara online ataupun offline sesuai dengan kebutuhan.

Membahas dari proses rekrutmen yang mulai bergerak secara digital, Hotel Holiday Inn mempunyai beberapa permasalahan yang di rasakan, yaitu adanya kesulitan dari pelamar untuk melakukan proses rekrutmen berbasis media digital. Hal ini perlu di teliti lebih lanjut agar proses rekrutmen Hotel Holiday Inn Bandung Pasteur berjalan secara efektif. Hotel Holiday Inn Bandung Pasteur juga akan mendapatkan keuntungan dari proses seleksi yang mudah, cepat dan efisien apabila proses rekrutmen dapat bergerak sepenuhnya menggunakan media digital.

**Tabel 1.1 Data rekrutmen Hotel Holiday Inn Bandung Pasteur**

TAHUN	BULAN												JUMLAH
	JAN	FEB	MAR	APR	MEI	JUN	JUL	AGU	SEP	OKT	NOV	DES	
2019		5	2		3		3	4		2			19
2020	3			1			1		2			5	12
2021				3	2	2							7
<b>TOTAL REKRUTMEN</b>												<b>38</b>	

Sumber : Olahan Peneliti, 2021.

Berdasarkan data rekrutmen Hotel Holiday Inn Bandung Pasteur, terdapat data selama tiga tahun terakhir. Pada tahun 2019, Hotel Holiday Inn Bandung Pasteur melakukan rekrutmen sebanyak 19 orang. Setelah itu, pada tahun 2020 Hotel Holiday Inn Bandung Pasteur melakukan rekrutmen lebih sedikit yaitu 12 orang, pada tahun 2021 Hotel Holiday Inn Bandung Pasteur baru melakukan rekrutmen pada bulan April mengingat kondisi dari Pandemi Covid-19 mulai membaik, sehingga Hotel Holiday Inn Bandung Pasteur melakukan rekrutmen sebanyak 7 orang. Penurunan rekrutmen yang terjadi di Hotel Holiday Inn Bandung Pasteur ini diakibatkan karena mulai mewabahnya virus covid-19 yang melumpuhkan sektor pariwisata khususnya perhotelan di Indonesia. Menurut HRM Hotel Holiday Inn Bandung Pasteur, Hotel tidak banyak melakukan rekrutmen dikarenakan para karyawan bersedia untuk menetap bekerja di Hotel meskipun adanya perubahan sistem bekerja dan perubahan gaji selama masa pandemi.

Penelitian sejenis telah dilakukan oleh peneliti terdahulu yaitu R. Dharmawan (2018) yang berjudul Analisis Efisiensi rekrutmen karyawan melalui media online dan media konvensional. Dijelaskan dalam analisis tersebut, R. Dharmawan mempelajari studi tentang efisiensi waktu dan tenaga dari PT. Jasa Marga (persero) Tbk. Rekrutmen online menjadi pembahasan dalam analisis tersebut sehingga penelitian R. Dharmawan dan Proyek Akhir Peneliti merupakan penelitian yang sejenis yaitu menganalisis rekrutmen secara elektronik atau digital.

Tetapi, di dalam penelitian tersebut belum dijelaskan tahapan awal rekrutmen seperti menganalisis kebutuhan hingga penilaian kinerja karyawan menggunakan teknologi digital atau tidak. Yang lebih di tekankan dalam laporan analisis R. Dharmawan tersebut hanya berfokus kepada alur rekrutmen yang menggunakan jaringan *online* saja.

Berdasarkan dari latar belakang di atas, maka penelitian ini dilakukan untuk mengamati peran penggunaan teknologi digital dalam perekrutan karyawan dengan Judul : **“PERAN TEKNOLOGI DIGITAL DALAM PROSES PEREKRUTAN KARYAWAN DI HOTEL HOLIDAY INN BANDUNG PASTEUR”**

#### B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah peneliti jelaskan sebelumnya, maka peneliti hanya akan fokus kepada peran teknologi digital dalam proses rekrutmen yang diterapkan di Hotel Holiday Inn Bandung Pasteur. Terdapat beberapa Rumusan Masalah, yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimana peran teknologi digital di Hotel Holiday Inn Bandung Pasteur?
2. Bagaimana proses perekrutan karyawan di Hotel Holiday Inn Bandung Pasteur?
3. Bagaimana pengaruh teknologi digital terhadap proses perekrutan karyawan di Hotel Holiday Inn Bandung Pasteur?

#### C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah, peneliti memiliki tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Mengetahui peran teknologi digital di Hotel Holiday Inn Bandung Pasteur
2. Mengetahui proses perekrutan karyawan di Hotel Holiday Inn Bandung Pasteur
3. Menganalisis seberapa besar pengaruh peran teknologi digital terhadap proses perekrutan karyawan di Hotel Holiday Inn Bandung Pasteur

#### D. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Untuk memperluas dan menambah pengetahuan serta pemahaman mengenai kemajuan teknologi digital yang dapat mempermudah proses perekrutan karyawan hotel.
2. Sebagai wacana tambahan bagi pengetahuan pariwisata terutama mengenai kemajuan teknologi digital dalam proses perekrutan karyawan hotel.
3. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai salah satu referensi yang berkaitan dengan penggunaan teknologi digital dalam proses perekrutan karyawan di dalam hotel.

#### E. Hipotesis Penelitian

Menurut Arikunto (2002), Hipotesis berasal dari kata "*hypo*" yang berarti bawah dan "*thesa*" yang berarti kebenaran. Hipotesis merupakan pernyataan sementara karena belum terbukti benar atau tidak. "Hipotesis adalah jawaban sementara atas ungkapan pertanyaan penelitian, di mana ungkapan pertanyaan



penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan” (Nasution, 2009). Bersifat sementara, karena jawaban yang diberikan hanya berdasarkan teori yang relevan, dan tidak berdasarkan fakta yang diperoleh melalui pengumpulan data. Oleh karena itu, hipotesis ini juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis atas pertanyaan penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti berasumsi bahwa hipotesis yang di ungkapkan adalah Hipotesis kerja atau alternatif ( $H_a$ ), yang berarti hipotesis tersebut menunjukkan adanya hubungan antara variabel teknologi (X) dan variabel rekrutmen (Y), atau terdapat perbedaan antara kedua kelompok. Adapun hipotesis kerja ( $H_a$ ) dalam penelitian ini yaitu: ”Ada pengaruh yang signifikan dari teknologi digital terhadap proses perekrutan karyawan di Hotel Holiday Inn Bandung Pasteur”.