

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri jasa merupakan sektor yang memiliki peran strategis dalam perekonomian, terutama karena karakteristiknya yang sangat bergantung pada kualitas interaksi antara penyedia layanan dan pelanggan. Berbeda dengan industri manufaktur, output dalam industri jasa bersifat tidak berwujud (*intangible*) dan sangat ditentukan oleh kinerja sumber daya manusia (SDM). Oleh karena itu, keberhasilan organisasi jasa dalam menciptakan kepuasan pelanggan sangat ditentukan oleh kualitas SDM yang dimiliki, baik dari segi kompetensi, sikap, maupun profesionalisme kerja.

Dalam konteks ini, pengelolaan SDM menjadi aspek krusial yang harus diperhatikan secara strategis oleh perusahaan. Proses rekrutmen dan seleksi merupakan tahapan awal yang menentukan kualitas SDM yang akan bergabung dalam organisasi. Rekrutmen yang efektif tidak hanya bertujuan untuk memenuhi kebutuhan tenaga kerja secara kuantitatif, tetapi juga memastikan bahwa individu yang direkrut memiliki kapabilitas yang sesuai dengan tuntutan pekerjaan. Dengan demikian, kualitas pelayanan yang dihasilkan perusahaan jasa sangat bergantung pada bagaimana proses pengadaan SDM tersebut dilakukan.

Salah satu sektor dalam industri jasa yang memiliki tingkat kompleksitas tinggi adalah wedding organizer (WO). Wedding organizer tidak hanya berperan sebagai penyelenggara acara, tetapi juga sebagai pihak yang bertanggung jawab

dalam mengelola keseluruhan rangkaian kegiatan pernikahan yang bersifat unik, personal, dan tidak dapat diulang. Kompleksitas ini menuntut adanya koordinasi yang baik antar tim, kemampuan manajerial yang tinggi, serta keterampilan interpersonal yang kuat dalam berinteraksi dengan klien dan vendor. Kesalahan kecil dalam pelaksanaan dapat berdampak besar terhadap kepuasan klien, mengingat acara pernikahan merupakan momen yang bersifat sekali seumur hidup (*once in a lifetime event*).

Lampiran 39 Kesalahan Baku Relatif (Relative Standard Error-RSE)
Penduduk Umur 15 Tahun ke Atas yang Bekerja Menurut Jenis Pekerjaan, Februari 2025

Jenis Pekerjaan Utama	Jumlah (orang)	Kesalahan Baku	Kesalahan Baku Relatif (%)	Selang Kepercayaan 95%		Efek Desain	Square Root Design Effect
				Batas Bawah	Batas Atas		
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
0/1. Tenaga Profesional, Teknisi, dan yang Sejenis	10.709.245	205.737	1,92	10.305.944	11.112.546	3,79	1,95
2. Tenaga Kepemimpinan dan Ketatalaksanaan	1.711.206	68.793	4,02	1.576.352	1.846.060	2,49	1,58
3. Tenaga Tata Usaha dan yang Sejenis	8.236.084	181.109	2,20	7.881.061	8.591.107	3,75	1,94
4. Tenaga Usaha Penjualan	30.802.132	392.979	1,28	30.031.784	31.572.480	5,65	2,38
5. Tenaga Usaha Jasa	8.221.183	200.453	2,44	7.828.239	8.614.127	4,61	2,15
6. Tenaga Usaha Pertanian, Kehutanan, Perburuan, & Perikanan	40.607.600	520.074	1,28	39.588.111	41.627.089	8,21	2,87
7/8/9. Tenaga Produksi, Operator Alat-Alat Angkutan, & Pekerja Kasar	43.041.936	539.933	1,25	41.983.518	44.100.354	8,55	2,92
X/00. Lainnya	2.441.794	96.369	3,95	2.252.884	2.630.704	3,44	1,85
Total	145.771.180	980.877	0,67	143.848.390	147.693.970	17,87	4,23

Gambar 1. 1 Data Tenaga Kerja

Sumber : <https://www.bps.go.id/> (2025)

Berdasarkan tabel data diatas, jumlah tenaga kerja pada sektor industri jasa tercatat sebanyak lebih dari 8 juta orang. Angka ini menunjukkan besarnya kontribusi sektor jasa terhadap penyerapan tenaga kerja nasional. Hal tersebut menandakan bahwa sektor ini memiliki peranan penting dalam mendorong aktivitas ekonomi di Indonesia. Sektor industri jasa dapat mencakup berbagai bidang seperti perhotelan, transportasi, Pendidikan, Kesehatan, hingga layanan professional yang terus berkembang seiring meningkatnya kebutuhan Masyarakat akan berbagai bentuk pelayanan, seperti *wedding organizer* yang pasti dibutuhkan oleh konsumen

untuk acara pernikahan. Data tersebut juga memperlihatkan bahwa sektor industri jasa tidak hanya menjadi tulang punggung penting dalam menyediakan lapangan pekerjaan, tetapi juga berperan dalam menjaga stabilitas ekonomi dan mendorong pertumbuhan di berbagai wilayah Indonesia.

Platform direktori pernikahan besar seperti Bridestory atau Weddingku sering merilis laporan tren tahunan. Laporan mereka menunjukkan peningkatan tajam dalam jumlah transaksi dan permintaan vendor sejak pelonggaran pembatasan. Misalnya, mereka bisa melaporkan kenaikan permintaan vendor dekorasi sebesar 40% atau vendor katering sebesar 50% di tahun 2023 dibandingkan tahun 2021. Platform direktori pernikahan terkemuka di Indonesia, seperti Bridestory dan Weddingku, tidak hanya berfungsi sebagai etalase vendor, tetapi juga sebagai sumber data primer yang merefleksikan dinamika pasar. Laporan tren tahunan yang mereka rilis secara konsisten mengonfirmasi adanya fenomena "wedding boom" pasca-pandemi. Di sisi lain, lonjakan ini memberikan tekanan hebat pada kapasitas operasional para vendor. Sebagai ilustrasi, data yang menunjukkan kenaikan permintaan vendor dekorasi sebesar 40% atau katering sebesar 50% pada tahun 2023 dibandingkan tahun 2021 secara implisit berarti bahwa *wedding organizer* harus merekrut lebih banyak koordinator lapangan untuk mengawasi vendor-vendor tersebut.

Dalam menghadapi lonjakan permintaan tersebut, banyak perusahaan wedding organizer melakukan rekrutmen tenaga kerja secara cepat untuk memenuhi kebutuhan operasional. Namun, proses rekrutmen yang dilakukan secara terburu-buru seringkali tidak diimbangi dengan proses seleksi yang optimal. Hal ini

berpotensi menurunkan kualitas SDM yang direkrut, karena perusahaan lebih berfokus pada pemenuhan jumlah tenaga kerja dibandingkan dengan kualitas kompetensi yang dimiliki. Akibatnya, muncul berbagai permasalahan seperti kesalahan teknis dalam pelaksanaan acara, kurangnya profesionalisme, serta rendahnya kualitas komunikasi dengan klien.

Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara kebutuhan kapasitas dan kapabilitas sumber daya manusia. Di satu sisi, perusahaan membutuhkan tenaga kerja dalam jumlah yang cukup untuk menangani banyaknya acara yang berlangsung secara bersamaan. Namun di sisi lain, kualitas tenaga kerja yang tersedia tidak selalu memenuhi standar kompetensi yang diharapkan. Ketidakseimbangan antara kapasitas (kuantitas SDM) dan kapabilitas (kualitas SDM) ini menjadi tantangan utama dalam pengelolaan sumber daya manusia di industri wedding organizer.

Fenomena tersebut juga terjadi pada Chiasankara Wedding Organizer, sebagai salah satu perusahaan jasa penyelenggara pernikahan yang sedang berkembang. Dalam praktik operasionalnya, perusahaan menghadapi tantangan dalam memenuhi kebutuhan tenaga kerja, baik dari segi jumlah maupun kualitas. Pada periode tertentu, terutama saat *high season*, perusahaan mengalami keterbatasan jumlah kru yang tersedia, sehingga harus melakukan perekrutan secara cepat. Namun, kondisi ini seringkali berdampak pada penurunan kualitas pelayanan akibat belum optimalnya kapabilitas tenaga kerja yang direkrut. Selain itu, masih ditemukan beberapa permasalahan dalam pelaksanaan event, seperti kurangnya koordinasi tim, kesalahan teknis, serta kurangnya profesionalisme dalam

berinteraksi dengan klien. Hal ini menunjukkan bahwa proses rekrutmen dan seleksi yang dilakukan belum sepenuhnya mampu menghasilkan SDM yang memiliki keseimbangan antara kapasitas dan kapabilitas.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa terdapat permasalahan mendasar dalam pengelolaan sumber daya manusia, khususnya dalam proses rekrutmen dan seleksi, yang berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada klien. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan guna menganalisis bagaimana implementasi rekrutmen dan seleksi SDM dalam upaya pemenuhan kapasitas dan kapabilitas karyawan, serta implikasinya terhadap kualitas pelayanan pada Chiasankara Wedding Organizer.

Chiasankara Wedding Organizer merupakan salah satu pelaku baru dalam industri jasa pernikahan yang telah dikenal memiliki reputasi positif dalam menyelenggarakan acara yang berkualitas. Sebagai salah satu pemain yang relatif baru di industri jasa pernikahan, Chiasankara Wedding Organizer yang didirikan pada tahun 2023 dan berlokasi di Gresik, telah menunjukkan perkembangan yang pesat. Dalam kurun waktu yang singkat, perusahaan ini mampu meraih reputasi positif di kalangan kliennya, menjadikannya studi kasus yang menarik untuk memahami bagaimana sebuah organisasi baru membangun keunggulan kompetitif melalui sumber daya manusianya. Berdiri sejak tahun 2023, Chiasankara Wedding Organizer mampu beradaptasi Sebagai perusahaan yang mengandalkan kepercayaan klien,

Chiasankara Wedding Organizer dituntut untuk secara konsisten mempertahankan dan meningkatkan standar pelayanannya. Tantangan yang dihadapi adalah bagaimana memastikan setiap anggota tim yang direkrut memiliki standar kompetensi dan komitmen yang sama untuk mewujudkan visi perusahaan. Kualitas pelayanan yang mereka tawarkan secara inheren terkait dengan kapabilitas dan kapasitas SDM yang mereka miliki. Dengan demikian, menjadi relevan untuk meneliti bagaimana proses rekrutmen dan seleksi di Chiasankara Wedding Organizer dirancang dan diimplementasikan untuk menjamin terpilihnya talenta-talenta terbaik yang mampu mendukung kualitas pelayanan unggul.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk melakukan analisis mendalam mengenai bagaimana efektivitas proses rekrutmen dan seleksi SDM di Chiasankara Wedding Organizer sebagai upaya pemenuhan kapasitas dan kapabilitas Sumber Daya Manusia guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada klien. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran strategis mengenai praktik terbaik dalam penyaringan SDM di industri jasa kreatif yang sangat dinamis. Maka dari itu, peneliti mengajukan penelitian dengan judul "**Implementasi Rekrutmen Dan Seleksi SDM Dalam Upaya Pemenuhan Kapasitas Dan Kapabilitas Karyawan Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Chiasankara Wedding Organizer**".

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi rekrutmen dan seleksi sumber daya manusia pada Chiasankara Wedding Organizer?
2. Bagaimana kesenjangan antara kapasitas dan kapabilitas sumber daya manusia yang dihasilkan dari proses rekrutmen dan seleksi tersebut?
3. Bagaimana implikasi kesenjangan kapasitas dan kapabilitas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada klien?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan secara mendalam mengenai proses rekrutmen dan seleksi SDM di Chiasankara Wedding Organizer dalam upaya pemenuhan kapasitas dan kapabilitas guna meningkatkan kualitas pelayanan, secara khusus penelitian ini bertujuan untuk :

1. Mengkaji keterkaitan antara efektivitas rekrutmen dan seleksi dengan keseimbangan kapasitas dan kapabilitas karyawan.
2. Menganalisis implikasi ketidakseimbangan kapasitas dan kapabilitas terhadap kualitas pelayanan.
3. Mengevaluasi praktik rekrutmen dan seleksi yang berjalan serta merumuskan rekomendasi perbaikan berbasis temuan lapangan.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, baik secara teoretis maupun praktis. Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoretis

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM), khususnya mengenai penerapan teori rekrutmen dan seleksi SDM dalam konteks industri jasa kreatif seperti *Wedding Organizer*.
2. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi, bahan kajian, dan sumber informasi bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengkaji topik serupa pada industri sejenis maupun konteks lainnya seperti Perusahaan maupun UMKM.
3. Penelitian ini bermanfaat untuk menguji relevansi dan memberikan konteks baru terhadap model-model rekrutmen dan seleksi yang sudah ada (yang seringkali dirancang untuk perusahaan besar) ketika diterapkan pada skala usaha yang lebih kecil dan spesifik seperti industri jasa kreatif.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Sebagai bahan evaluasi dan masukan yang objektif mengenai kekuatan dan kelemahan Chiasankara Wedding Organizer dalam proses rekrutmen dan seleksi SDM yang telah berjalan. Selain itu juga menjadi dasar pertimbangan bagi Chiasankara Wedding Organizer untuk merumuskan strategi perbaikan guna meningkatkan efektivitas proses rekrutmen dan seleksi SDM untuk menunjang kualitas pelayanan yang lebih baik.

2. Hasil dari penelitian ini dapat menjadi studi kasus dan sumber pembelajaran praktis bagi para pemilik usaha *Wedding Organizer* lain atau Perusahaan jasa kreatif dalam mengelola proses rekrutmen dan seleksi SDM.
3. Dapat menjadi sumber literatur tambahan dan contoh empiris dalam proses pengajaran dan diskusi di bidang Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM), khususnya yang berkaitan dengan studi kualitatif pada sektor jasa.
4. Sebagai sarana bagi penulis untuk mengaplikasikan pengetahuan teoretis yang diperoleh selama masa perkuliahan ke dalam praktik penelitian secara langsung. Serta untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dan memperoleh gelar sarjana pada program studi yang telah ditempuh.