

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai implementasi rekrutmen dan seleksi SDM dalam pemenuhan kapasitas dan kapabilitas karyawan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada Chiasankara Wedding Organizer, berikut disajikan kesimpulan yang menjawab langsung setiap rumusan masalah dalam penelitian ini.

1. Implementasi rekrutmen dan seleksi pada Chiasankara Wedding Organizer telah berjalan secara sistematis namun belum konsisten. Perusahaan telah menerapkan alur rekrutmen yang terstruktur mulai dari open recruitment melalui media sosial, seleksi administrasi, wawancara, hingga On-the-Job Training (OJT). Mekanisme ini menunjukkan bahwa perusahaan memiliki kerangka yang memadai dalam menjaring kandidat potensial. Namun, dalam pelaksanaannya ditemukan ketidakkonsistenan, terutama ketika kebutuhan tenaga kerja meningkat secara mendadak sehingga tahapan seleksi seringkali dipersingkat demi memenuhi operasional event.
2. Terdapat kesenjangan yang signifikan antara pemenuhan kapasitas dan kapabilitas SDM. Dari sisi kapasitas, perusahaan mampu merencanakan kebutuhan tenaga kerja secara adaptif sesuai skala acara dan memanfaatkan tenaga freelance untuk fleksibilitas. Namun, dalam pelaksanaan masih terjadi ketidakseimbangan distribusi tenaga kerja yang menyebabkan beban kerja tidak merata. Dari sisi kapabilitas, meskipun terdapat indikator penilaian yang jelas (komunikasi, etika, dan pengetahuan WO), proses

seleksi yang terburu-buru menyebabkan kualitas SDM yang dihasilkan belum merata, tercermin dari munculnya kesalahan teknis, kurangnya profesionalisme, dan lemahnya komunikasi tim saat pelaksanaan event.

Kesenjangan kapasitas dan kapabilitas ini diperparah oleh adanya dilema struktural. Perusahaan kerap dihadapkan pada kondisi harus memilih antara memenuhi jumlah tenaga kerja (kapasitas) atau kualitas tenaga kerja (kapabilitas). Dalam praktiknya, perusahaan cenderung berkompromi dengan menerima kandidat yang belum sepenuhnya memenuhi standar demi menjaga kelangsungan operasional. Kendala internal seperti ketidakkonsistenan standar seleksi dan pembagian kerja yang belum optimal, serta kendala eksternal berupa keterbatasan kandidat berpengalaman dan ketergantungan tinggi pada freelancer yang fluktuatif, turut memperlebar kesenjangan ini.

3. Kesenjangan kapasitas dan kapabilitas SDM berdampak langsung terhadap kualitas pelayanan kepada klien. Ketidakmerataan distribusi tenaga kerja mengakibatkan beban kerja yang tidak proporsional, sementara rendahnya kapabilitas sebagian kru menyebabkan terjadinya kesalahan teknis, kurangnya profesionalisme, serta lemahnya koordinasi tim selama event berlangsung. Secara keseluruhan, meskipun strategi rekrutmen dan seleksi yang diterapkan sudah mengarah pada pemenuhan kapasitas dan kapabilitas SDM, keseimbangan ideal antara keduanya belum tercapai, sehingga kualitas pelayanan kepada klien belum dapat dimaksimalkan sepenuhnya.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka saran disajikan menjadi dua bentuk yaitu saran praktis dan saran akademis sebagai berikut:

1. Bagi Chiasankara Wedding Organizer

Perusahaan perlu menetapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) rekrutmen dan seleksi yang baku dan mengikat agar seluruh tahapan tetap dilaksanakan secara konsisten tanpa dipengaruhi tekanan kebutuhan tenaga kerja jangka pendek. Sejalan dengan hal tersebut, perlu dilakukan *forecasting* kebutuhan SDM secara berkala, terutama menjelang *high season*, sehingga perusahaan dapat terhindar dari rekrutmen mendadak yang berpotensi menurunkan kualitas seleksi.

Dalam rangka mempercepat pemenuhan kebutuhan tenaga kerja, perusahaan disarankan untuk membangun *talent pool* dari hasil rekrutmen sebelumnya maupun peserta OJT, sehingga proses rekrutmen tidak perlu dimulai dari awal setiap kali kebutuhan muncul. Selain itu, perusahaan juga perlu melakukan pemetaan kompetensi (*competency mapping*) untuk setiap posisi secara berkala agar kesenjangan antara kapasitas dan kapabilitas dapat diidentifikasi dan ditangani lebih dini. Untuk mendukung stabilitas tim, perlu pula dibangun sistem evaluasi dan pemetaan kinerja *freelancer* secara sistematis sehingga perusahaan dapat mempertahankan kru berkualitas, mengurangi ketidakstabilan tim, dan meminimalkan ketergantungan pada rekrutmen eksternal yang fluktuatif.

Lebih lanjut, guna mengatasi dampak kesenjangan kapabilitas terhadap kualitas pelayanan, perusahaan disarankan mengadakan pelatihan rutin yang terprogram, khususnya di bidang komunikasi, *problem solving*, *service excellence*, dan koordinasi tim. Langkah ini merupakan investasi jangka panjang yang penting dalam meningkatkan konsistensi kualitas layanan kepada klien.

2. Saran Bagi *Wedding Organizer* Lainnya

Bagi pelaku usaha *wedding organizer* lainnya, penelitian ini memberikan gambaran nyata bahwa kualitas pelayanan kepada klien tidak semata-mata ditentukan oleh jumlah tenaga kerja yang tersedia, melainkan sangat dipengaruhi oleh kualitas kompetensi SDM yang dihasilkan melalui proses rekrutmen dan seleksi yang terstruktur. Industri *wedding organizer* yang bersifat berbasis proyek dan mengandalkan tenaga *freelance* rentan menghadapi kesenjangan antara kapasitas dan kapabilitas, sehingga setiap organisasi perlu membangun sistem pengelolaan SDM yang tidak hanya berorientasi pada pemenuhan jumlah, tetapi juga pada standar kualitas kompetensi yang konsisten. Penerapan SOP yang jelas, sistem evaluasi kinerja kru, serta pelatihan yang berkelanjutan merupakan langkah-langkah strategis yang dapat diadopsi oleh *wedding organizer* manapun untuk menjaga profesionalisme tim dan kepuasan klien secara jangka panjang.

3. Saran Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian selanjutnya dapat menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengukur secara terukur pengaruh efektivitas rekrutmen dan seleksi terhadap kapasitas, kapabilitas, dan kualitas pelayanan sebagai pelengkap temuan

kualitatif dari penelitian ini. Selain itu, cakupan penelitian dapat diperluas dengan membandingkan beberapa *wedding organizer* dengan skala dan segmen pasar yang berbeda, guna menghasilkan temuan yang lebih komprehensif dan dapat digeneralisasi pada industri jasa kreatif secara lebih luas.

Penelitian mendatang juga disarankan untuk memasukkan variabel tambahan seperti *employee performance*, *job satisfaction*, *organizational commitment*, dan *turnover intention* sebagai faktor yang berpotensi memoderasi hubungan antara rekrutmen dan seleksi dengan kualitas pelayanan dalam konteks industri *wedding organizer*. Lebih lanjut, strategi pengembangan SDM jangka panjang seperti *mentoring*, *coaching*, dan *succession planning* perlu mendapat perhatian lebih dalam kajian akademis, mengingat minimnya penelitian yang secara khusus membahas aspek tersebut dalam konteks industri *wedding organizer* di Indonesia.