

**IMPLEMENTASI REKRUTMEN DAN SELEKSI SDM DALAM UPAYA
PEMENUHAN KAPASITAS DAN KAPABILITAS KARYAWAN
UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
PADA CHIASANKARA WEDDING ORGANIZER**

SKRIPSI



Oleh:

NUR SHOUMI RAHMATUNNISA
NPM. 22042010254

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA, DAN POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
SURABAYA
2026**

**IMPLEMENTASI REKRUTMEN DAN SELEKSI SDM DALAM UPAYA
PEMENUHAN KAPASITAS DAN KAPABILITAS KARYAWAN
UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
PADA CHIASANKARA WEDDING ORGANIZER**

SKRIPSI



Oleh:

NUR SHOUMI RAHMATUNNISA
NPM. 22042010254

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA, DAN POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
SURABAYA
2026**

LEMBAR PERSETUJUAN


**IMPLEMENTASI REKRUTMEN DAN SELEKSI SDM DALAM UPAYA
PEMENUHAN KAPASITAS DAN KAPABILITAS KARYAWAN
UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
PADA CHIASANKARA WEDDING ORGANIZER**

Disusun Oleh:

Nur Shoumi Rahmatunnisa
NPM. 22042010292

Telah Disetujui Untuk Mengikuti Ujian Skripsi

**Menyetujui,
Pembimbing Utama**


Dr. Acep Samsudin, S.Sos., MM., MA
NIPPPK. 197712042025211022

Mengetahui,

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**


Prof. Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN

**IMPLEMENTASI REKRUTMEN DAN SELEKSI SDM DALAM UPAYA
PEMENUHAN KAPASITAS DAN KAPABILITAS KARYAWAN
UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
PADA CHIASANKARA WEDDING ORGANIZER**

Disusun Oleh:

Nur Shoumi Rahmatunnisa
22042010254

**Telah Dipertahankan Dihadapan dan Diterima Oleh Tim Penguji Skripsi Program
Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik Universitas
Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada Tanggal 25 Juni 2026**

Menyetujui,

Pembimbing Utama

Tim Penguji

1. Ketua


Dr. Acep Samsudin, S.Sos., MM., MA
NIPPPK. 1977/2042025211022


Sumainah Fauziah, S.AB., M.AB
NIP. 199312072022032015

2. Sekretaris


Maharani Ikaningtyas, S.E., M.AB
NPT. 21219920526338

3. Anggota


Dr. Acep Samsudin, S.Sos., MM., MA
NIPPPK. 1977/2042025211022

Mengetahui.

Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis


Prof. Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nur Shoumi Rahmatunnisa

NPM : 22042010254

Program : Sarjana (S1)

Program Studi : Administrasi Bisnis

Fakultas : Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Skripsi/~~Tesis/Disertasi~~ ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga pendidikan tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila di kemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi/~~Tesis/Disertasi~~ ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, tanpa ada paksaan dari siapa pun, dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 30 Juni 2026

Yang membuat pernyataan



Nur Shoumi Rahmatunnisa

NPM. 22042010254

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“Implementasi Rekrutmen Dan Seleksi SDM Dalam Upaya Pemenuhan Kapasitas Dan Kapabilitas Karyawan Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Chiasankara Wedding Organizer”** dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Bisnis pada Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur.

Penyelesaian skripsi ini dapat terwujud berkat dukungan, bantuan, serta doa dari berbagai pihak yang telah memberikan kontribusi, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, peneliti menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Dr. Acep Samsudin, S.Sos., M.M., M.A., selaku dosen pembimbing, atas bimbingan, arahan, serta motivasi yang telah diberikan selama proses penyusunan skripsi ini. Selain itu, peneliti juga menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Catur Suratnoaji, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
2. Bapak Dr. Acep Samsudin, S.Sos., M.M., M.A., selaku Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.

3. Seluruh dosen dan tenaga kependidikan pada Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik, yang telah memberikan ilmu pengetahuan, pengalaman, serta wawasan berharga selama masa studi.
4. Kedua orang tua dan semua saudara yang senantiasa mendoakan, memberikan semangat, serta menjadi sumber kekuatan dan inspirasi dalam setiap langkah peneliti dari awal kuliah hingga penyelesaian skripsi ini.
5. Teman-teman seperjuangan di Program Studi Administrasi Bisnis, khususnya angkatan 2022, yang telah menjadi teman diskusi, berbagi semangat, dan saling mendukung dalam menghadapi berbagai tantangan selama perkuliahan.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih belum sepenuhnya sempurna. Oleh karena itu, peneliti sangat mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun sebagai bahan perbaikan di masa mendatang. Diharapkan skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

Surabaya, 25 April 2026

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
ABSTRAK	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.4.1 Manfaat Teoretis	8
1.4.2 Manfaat Praktis	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1. Penelitian Terdahulu	10
2.2 Landasan Teori	16
2.2.1 Sumber Daya Manusia	16
2.2.1.1 Definisi Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM).....	17
2.2.1.2 Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)	18
2.2.1.3 Fungsi-Fungsi Sumber Daya Manusia	19
2.2.1.4 Pentingnya MSDM dalam Industri Jasa	21
2.2.2 Rekrutmen Sumber Daya Manusia	23
2.2.2.1 Pengertian Rekrutmen	23
2.2.2.2 Tujuan dan Pentingnya Rekrutmen	23
2.2.2.3 Proses Rekrutmen	25
2.2.3 Seleksi Sumber Daya Manusia	29
2.2.3.1 Pengertian Seleksi	29
2.2.3.2 Proses dan Tahapan Seleksi.....	30
2.2.3.3 Kriteria dan Kualifikasi dalam Seleksi.....	31

2.2.3.4 Metode dan Instrumen Seleksi	33
2.2.4 Kapasitas dan Kapabilitas Sumber Daya Manusia.....	34
2.2.4.1 Kapasitas Sumber Daya Manusia.....	34
2.2.4.2 Kapabilitas Sumber Daya Manusia	35
2.2.4.3 Keterkaitan Kapasitas dan Kapabilitas	36
2.2.5 Kualitas Pelayanan (Service Quality)	37
2.2.5.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	37
2.2.5.2 Dimensi Kualitas Pelayanan Karyawan	38
2.3 Kerangka Berpikir.....	39
BAB III METODE PENELITIAN.....	42
3.1 Jenis Penelitian	42
3.2 Fokus Penelitian.....	43
3.3 Lokasi Penelitian.....	44
3.4 Objek dan Informan Penelitian	45
3.4.1 Objek Penelitian	45
3.4.2 Informan Penelitian	45
3.5 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	48
3.5.1 Sumber Data.....	48
3.5.2 Teknik Pengumpulan Data	49
3.6 Instrumen Penelitian	56
3.7 Teknik Analisis Data Kualitatif.....	56
3.8 Uji Keabsahan Data	58
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	60
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	60
4.1.1 Sejarah Chiasankara Wedding Organizer.....	60
4.1.2 Logo Chiasankara Wedding Organizer	61
4.1.3 Visi Misi Chiasankara Wedding Organizer Visi.....	61
4.1.4 Struktur Organisasi Chiasankara Wedding Organizer.....	62
4.2 Penyajian Data Hasil Penelitian.....	65
4.2.1 Deskripsi Karakteristik Informan Penelitian.....	65
4.2.2 Perencanaan Kebutuhan SDM	67
4.2.2.1 Perencanaan Kebutuhan SDM.....	67
4.2.2.2 Proses Rekrutmen.....	68

4.2.2.3 Tahapan Seleksi	69
4.2.3 Analisis Data	69
4.2.3.1 Analisis Perencanaan SDM	69
4.2.3.2 Analisis Rekrutmen	71
4.2.3.3 Analisis Seleksi.....	73
4.3 Analisis Pemenuhan Kapasitas dan Kapabilitas SDM.....	75
4.3.1 Pemenuhan Kapasitas (Kuantitas SDM).....	75
4.3.2 Pemenuhan Kapabilitas (Kualitas SDM)	78
4.4 Pembahasan	79
4.4.1 Implementasi Rekrutmen dan Seleksi SDM	79
4.4.2 Kesenjangan Kapasitas dan Kapabilitas SDM.....	80
4.4.3 Implikasi Terhadap Kualitas Pelayanan (SERVQUAL)	81
4.4.3.1 Analisis Dimensi Tangibles	82
4.4.3.2 Analisis Dimensi Reliability	82
4.4.3.3 Analisis Dimensi Responsiveness dan Assurance	84
4.4.3.4 Analisis Dimensi Empathy	85
4.5 Evaluasi dan Kendala Implementasi Rekrutmen dan Seleksi.....	87
4.5.1 Evaluasi Implementasi Rekrutmen dan Seleksi	87
4.5.2 Kendala Implementasi Rekrutmen dan Seleksi.....	88
4.5.2.1 Kendala Internal	88
4.5.2.2 Kendala Eksternal.....	89
4.5.2.3 Kendala Pemenuhan Kapasitas dan Kapabilitas.....	90
4.5.3 Sintesis Evaluasi.....	90
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	92
5.1 Kesimpulan	92
5.2 Saran	94
DAFTAR PUSTAKA.....	97
LAMPIRAN	100

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Tenaga Kerja	2
Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	40
Gambar 4. 1 Logo Chiasankara Wedding Organizer	61
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Chiasankara Wedding Organizer	62

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Kode Informan.....	66
Tabel 4. 2 Indikator Penilaian Seleksi	74

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara.....	100
Lampiran 2 Waktu Penelitian	104

ABSTRAK

NUR SHOUMI RAHMATUNNISA, 22042010254, IMPLEMENTASI REKRUTMEN DAN SELEKSI SDM DALAM UPAYA PEMENUHAN KAPASITAS DAN KAPABILITAS KARYAWAN UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PADA CHIASANKARA WEDDING ORGANIZER.

Penelitian ini bertujuan menganalisis implementasi rekrutmen dan seleksi sumber daya manusia (SDM) dalam pemenuhan kapasitas dan kapabilitas karyawan serta implikasinya terhadap kualitas pelayanan pada Chiasankara Wedding Organizer. Chiasankara adalah perusahaan jasa pernikahan yang berdiri sejak tahun 2023 di Gresik, Jawa Timur, yang dalam kurun waktu singkat telah menangani lebih dari 300 klien. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam (in-depth interview), observasi, dan dokumentasi terhadap lima informan yang terdiri dari CEO, Manager, HRD, serta dua klien perusahaan. Teknik triangulasi digunakan untuk menguji keabsahan data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) proses rekrutmen dan seleksi telah berjalan secara sistematis melalui media sosial, seleksi administrasi, wawancara, hingga On Job Training (OJT), namun pelaksanaannya belum konsisten dan masih bersifat reaktif; (2) terdapat kesenjangan signifikan antara kapasitas (kuantitas SDM) dan kapabilitas (kualitas SDM), di mana kebutuhan tenaga kerja terpenuhi secara jumlah namun kualitas kompetensi belum merata; (3) kesenjangan ini berdampak langsung pada kualitas pelayanan berdasarkan dimensi SERVQUAL, mencakup tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Penelitian merekomendasikan penyusunan SOP rekrutmen yang baku, forecasting SDM berkala, pembangunan talent pool, serta program pelatihan rutin yang terstruktur.

Kata Kunci : Rekrutmen, Seleksi, Kapasitas SDM, Kapabilitas SDM, Kualitas pelayanan

ABSTRACT

NUR SHOUMI RAHMATUNNISA, 22042010254, IMPLEMENTATION OF HUMAN RESOURCE RECRUITMENT AND SELECTION TO ENSURE EMPLOYEE CAPACITY AND CAPABILITIES FOR IMPROVING SERVICE QUALITY AT CHIASANKARA WEDDING ORGANIZER

This study aims to analyze the implementation of human resource recruitment and selection in fulfilling employee capacity and capability, and its implications for service quality at Chiasankara Wedding Organizer. Chiasankara is a wedding service company established in 2023 in Gresik, East Java, which has handled over 300 clients in a short period. The study employs a qualitative approach using a case study method. Data were collected through in-depth interviews, observation, and documentation involving five informants: the CEO, Manager, HRD, and two clients. Triangulation was used to validate the data. Results indicate: (1) recruitment and selection processes have been systematically implemented via social media, administrative screening, interviews, and On-the-Job Training (OJT), though inconsistently and reactively; (2) a significant gap exists between the capacity (quantity) and capability (quality) of human resources; (3) this gap directly impacts service quality across the SERVQUAL dimensions. The study recommends establishing formal SOPs, regular HR forecasting, talent pool development, and structured training programs.

Keyword : *Recruitment, Selection, HR Capacity, HR Capability, Service Quality*