

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata adalah suatu kegiatan perjalanan dari tempat asal ke tempat tujuan dan kembali ke tempat asal lagi yang dilakukan dalam jangka waktu tertentu untuk bersenang-senang atau rekreasi. Pariwisata terdiri dari 2 kata yaitu “pari” dan “wisata”. Pari yang artinya banyak, sedangkan wisata artinya perjalanan, sehingga pariwisata adalah banyak perjalanan.

Selama berwisata, wisatawan melakukan banyak perjalanan dari mulai tempat asalnya menuju tempat pertama yang disinggahi, kemudian dilanjutkan menuju ke tempat kedua dan seterusnya, sampai wisatawan tersebut kembali ke tempat asalnya.

Menurut Marlina (2014:17) ciri- ciri produk pariwisata sebagai berikut :

1. Hasil atau produk pariwisata tidak dapat dipisahkan.
2. Calon konsumen tidak dapat mencicipi produk yang akan dibeli.
3. Hasil atau prosuk wisata tidak dapat ditimbun atau disimpan.
4. Sangat dipengaruhi oleh faktor ekonomis.
5. Hasil atau produk wisata banyak tergantung pada faktor manusia.
6. Hasil atau produk wisata tidak mempunyai standar atau ukuran yang objektif.
7. Peranan perantara tidak diperlukan kecuali *travel agent* atau *tour operator*.

8. Dari segi kepemilikan usaha penyedia produk wisata memerlukan biaya yang besar dan resiko tinggi

Pariwisata dapat terlaksana dengan baik tentunya karena ada unsur-unsur atau faktor yang menunjang industri pariwisata tersebut karena ruang lingkup industri pariwisata pun luas dan terkait antara satu dengan lainnya, berikut unsur-unsur yang dapat menunjang industri pariwisata,

- Akomodasi adalah tempat bagi seseorang untuk tinggal sementara, dapat berupa hotel, losmen, guest house, pondok, cottage inn, perkemahan, caravan, hostel, dan sebagainya. Saat ini telah berkembang lebih jauh ke arah tuntutan pemenuhan kebutuhan manusia lainnya seperti makan, minum rekreasi, olahraga, konvensi, pertemuan-pertemuan profesi dan asosiasi, perjamuan-perjamuan pernikahan dan lainnya. Oleh karena itu dengan kemajuan teknologi dan perkembangan zaman juga dapat mempengaruhi jenis, macam, dan banyaknya fasilitas-fasilitas yang dibutuhkan dan harus disediakan oleh pengusaha pada bidang akomodasi.
- Jasa Boga dan Restoran adalah industri yang bergerak dalam bidang penyediaan dikelola secara komersial. Jenis usaha ini dapat dibedakan dalam manajemen, yaitu pengelolaannya, apakah dikelola secara mandiri maupun terkait dengan usaha lain. Industri yang bergerak dalam bidang makanan dan minuman ini merupakan industri yang paling menjanjikan karena seperti dikatakan banyak orang dalam berwisata, orang boleh menahan diri untuk tidak membeli pakaian atau jenis sandang lainnya tetapi tidak ada wisatawan

yang dapat menahan untuk mencicipi makanan dan minuman. Di samping itu pula industri makanan dan minuman ini juga banyak dikonsumsi atau dibeli untuk kenangan sebagai oleh-oleh dan buah tangan menandakan telah melakukan yang minuman, makanan dan cara wisata.

- Transportasi dan Jasa Angkutan adalah bidang usaha jasa yang bergerak dalam bidang angkutan. Transportasi dapat dilakukan melalui darat, laut dan udara. Pengelolaan dapat dilakukan oleh swasta maupun BUMN. Jasa angkut dan transportasi ini juga sangat mempengaruhi industri pariwisata, terjadinya kemudahan jasa transportasi terutama udara, yang memberikan harga yang cukup terjangkau bagi seluruh kalangan membuat meningkatnya kegiatan berwisata dari satu tempat ke tempat atau daerah lainnya.
- Tempat Penukaran Uang (*Money Changer*) Tempat penukaran mata uang asing (*money changer*) kini telah berkembang dengan pesat, penukaran uang tidak hanya dilakukan di bank, melainkan juga pada perusahaan-perusahaan *money changer* yang tersebar di tempat-tempat strategis, terutama di kota-kota besar.
- Atraksi Wisata Atraksi wisata dapat berupa pertunjukan tari, musik, upacara adat atau budaya khas sesuai dengan budaya setempat. Pertunjukan ini dapat dilaksanakan secara tradisional maupun modern, melalui atraksi wisata ini banyak hal dapat dilakukan, salah satunya mengangkat keunggulan budaya lokal.

- Cenderamata adalah oleh-oleh atau kenang-kenangan yang dapat dibawa oleh wisatawan pada saat kembali ke tempat asalnya. Cenderamata ini biasanya berupa benda-benda kerajinan tangan yang di bentuk sedemikian rupa sehingga memberikan suatu keindahan seni dan sifatnya khas untuk tiap daerah.
- Biro perjalanan, merupakan badan usaha dimana operasionalnya meliputi pelayanan semua proses perjalanan dari seseorang, sejak berangkat hingga kembali, sehingga mereka merasa nyaman selama perjalanan. Marlina (2014 : 32)

Fungsi umum biro perjalanan wisata yaitu memberikan informasi tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan dunia perjalanan pada umumnya, mempersiapkan atau menguruskan perjalanan seseorang dengan segala kebutuhan dari perjalanan itu. Lalu fungsi khusus dari biro perjalanan wisata yaitu sebagai perantara antara wisatawan dengan perusahaan industri pariwisata lainnya, untuk kepentingan wisatawan, biro perjalanan bertugas memberikan petunjuk tentang acara perjalanan, mengatur dan menyiapkan hotel, transportasi, restoran, dan menyelenggarakan perjalanan wisata sesuai keinginan wisatawan, biro perjalanan merupakan saluran distribusi untuk menjual produk-produk jasa perusahaan industri pariwisata. Lalu sebagai organisator dimana dapat menciptakan kerjasama yang baik antara wisatawan dengan perusahaan industri pariwisata, dan sebagai organisator yang penting yaitu menyiapkan bermacam-macam paket

wisata yang dapat ditawarkan ke calon wisatawan. Karena tugas dari biro perjalanan wisata sendiri yaitu menyusun dan menjual paket wisata, menjual tiket transportasi, mengurus dokumen-dokumen perjalanan sesuai dengan peraturan yang berlaku, melakukan pemesanan akomodasi, restoran, dan sarana lainnya. Kedelapan, agen perjalanan, merupakan badan usaha yang menyelenggarakan usahaperjalanan yang bertindak sebagai perantara di dalam menjual dan atau mengurus jasa untuk melakukan perjalanan. Lingkup pekerjaan sebuah agen perjalanan tidak seluas biro perjalanan, agen perjalanan memiliki beberapa tugas yaitu menjadi perantara dalam pemesanan tiket angkutan darat, laut, dan udara, mengurus dokumen perjalanan, menjadi perantara di dalam pemesanan akomodasi, restoran, dan sarana wisata lainnya, menjual paket-paket wisata yang dibuat oleh biro perjalanan.

Suatu perusahaan tentu saja memerlukan sumber daya manusia yang berkualitas sesuai dengan posisi yang dibutuhkan. Dalam industri pariwisata salah satu perusahaan tersebut adalah travel. Saat ini memang dunia persaingan untuk mendapatkan pekerjaan semakin bersaing sengit dimana orang-orang banyak mencari pekerjaan untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Yang pastinya untuk mendapatkan suatu pekerjaan harus dilakukan rekrutmen pegawai. Rekrutmen pegawai adalah suatu proses yang pasti dilakukan oleh sebuah perusahaan untuk memenuhi kebutuhan perusahaan tersebut. Rekrutmen adalah kegiatan identifikasi dan membuat calon pekerja tertarik untuk mengisi pekerjaan, baik yang tersedia

sekarang, maupun yang akan datang. Perekrutan pegawai merupakan kegiatan yang sangat penting dalam sebuah perusahaan, dan sebagai perusahaan yang berkualitas tentunya perusahaan tersebut membutuhkan sumber daya manusia yang memiliki potensi sesuai dengan jabatan yang dibutuhkan. Penyeleksian pegawai harus dilakukan dengan baik dan benar untuk mendapatkan tenaga kerja yang tepat dan tidak merugikan perusahaan. Dalam proses rekrutmen juga ada beberapa kendala yang dihadapi contohnya banyaknya calon karyawan yang mendaftar, sumber daya manusia yang tidak sesuai, biaya rekrutmen yaitu saat mengiklankan lowongan pekerjaan perusahaan tersebut. Karena saat ini pengiklanan lowongan pekerjaan lebih banyak diketahui orang-orang melalui internet, maka perusahaan harus mengeluarkan biaya untuk mengiklankan lowongannya pada akun lowongan pekerjaan.

Perekrutan pegawai, dapat dilakukan melalui dua proses, yang pertama perekrutan dari sumber internal perusahaan, yaitu pegawai atau sdm yang diterima berasal dari perusahaan itu sendiri. Dimana perusahaan ini mencari pegawai yang ada di dalam lingkungan perusahaan tersebut yang dipindahkan atau ditempatkan pada posisi tertentu, contohnya bisa dibidang pegawai dalam perusahaan ini berasal dari departemen A lalu perusahaan ini merekrut pegawai tersebut untuk ditempatkan di departemen B disebut juga rotasi atau transfer pegawai. Lalu, bisa juga perekrutan ini berdasarkan rekomendasi dari pegawai di perusahaan tersebut seperti merekomendasikan teman atau keluarganya sendiri. Dalam perekrutan internal ini perusahaan bisa mendapat beberapa keuntungan yaitu tidak memerlukan banyak

biaya, dapat memelihara loyalitas, dan mendorong usaha yang lebih besar antara para karyawan perusahaan, seseorang yang direkomendasikan pastinya sudah melakukan penyaringan dan perusahaan sudah mendapatkan informasi tentang calon pegawai dari seseorang yang merekomendasikannya, tetapi juga ada kelemahan dari proses perekrutan internal yaitu, pembatasan terhadap bakat yang dimiliki pegawai, mengurangi peluang dan dapat meningkatkan perasaan puas diri.

Proses yang kedua yaitu sumber eksternal perusahaan yaitu perekrutan pegawai terbuka untuk suatu posisi perusahaan dimana perusahaan ini mengeluarkan persyaratan untuk para calon pelamar, calon pelamar harus memenuhi dan mengikuti syarat – syarat yang telah ditetapkan oleh suatu perusahaan, perekrutan eksternal biasanya dilakukan dengan pengiklanan lowongan pekerjaan dapat melalui majalah, televisi, koran, dan yang saat ini paling populer yaitu melalui sosial media, lalu melalui departemen tenaga kerja yang menangani tentang penyaluran tenaga kerja, lembaga pendidikan, lalu sewa atau leasing teknik ini biasa dipakai jika perusahaan ingin melakukan penghematan dari segi anggaran sumber daya manusia, seperti menghemat dana pension, asuransi, atau tunjangan lainnya. Saat perusahaan membuka lowongan pekerjaan pastinya ada beberapa alasan bagi perusahaan untuk memenuhi sdm yang diperlukan, beberapa alasan mengapa rekrutmen diadakan, yaitu adanya pegawai yang pindah ke perusahaan lainnya, adanya pegawai yang pensiun karena usia, berdirinya suatu perusahaan, adanya pegawai yang berhenti dari perusahaan itu dengan hormat maupun tidak dengan hormat. Seorang perekrut

pegawai juga harus mengetahui sumber daya manusia yang berpotensi, dalam hal ini ada perekrut harus cermat dalam melakukan rekrutmen dan seleksi sumber daya manusia agar tidak salah memilih calon pelamar.

Seleksi pelamar juga memiliki beberapa tahapan yaitu, tahap perencanaan yang merupakan perusahaan tersebut mengeluarkan syarat dan kriteria sesuai dengan posisi yang dibutuhkan, tahap identifikasi yaitu menentukan siapa calon yang akan direkrut menyangkut kemampuan apa yang dimiliki oleh pelamar, lalu pengalaman dan keterampilan apa saja yang dimiliki, pelamar melengkapi formulir lamaran yang diperhatikan dalam tahap ini adalah kesesuaian antara isi lamaran yang dikirim dengan formulir yang diisi, melakukan seleksi atau tes. Seleksi pegawai tidak hanya ditujukan untuk memilih pegawai baru tetapi juga dapat ditujukan kepada pegawai yang sudah bekerja di perusahaan tersebut dan dipromosikan untuk menduduki jabatan atau posisi yang baru. Proses seleksi merupakan tahap-tahap yang digunakan untuk memutuskan pelamar mana yang akan diterima. Proses tersebut dimulai ketika pelamar melamar kerja dan diakhiri dengan keputusan penerimaan.

Meskipun banyak hal yang dapat dilakukan untuk mendapat SDM yang baik dalam perusahaan tetapi tentunya juga ada beberapa masalah-masalah dalam proses perekrutan pegawai seperti, tidak memadainya uji coba dan validasi alat uji, terlalu sering menunda proses perekrutan, tidak menyusun bisnis plan terlebih dahulu, minim atau tidak adanya pengalaman dimana perusahaan tersebut memilih pegawai

berdasarkan pengalaman mereka yang begitu minim, budget perusahaan yang kurang memadai.

Proses perekrutan yang sebaiknya dilakukan oleh perusahaan agar dapat memenuhi SDM yang dibutuhkan yaitu mulai dari lamaran kerja yang masuk, memeriksa berkas lamaran, isi ulang formulir, tes pekerjaan, wawancara seleksi, pemeriksaan latar belakang, tes kesehatan, wawancara mendalam, keputusan penerimaan, orientasi dan penempatan. Dalam perekrutan pegawai jika terjadi kesalahan dalam memilih pegawai maka akan terjadi dampak yang akan merugikan perusahaan itu sendiri, seperti adanya virus negatif, karena setiap karyawan mempunyai peranannya masing-masing. Jika ada salah satu karyawan yang kurang produktif atau mempunyai perilaku yang buruk, maka akan mempengaruhi kinerja dari rekan satu timnya. Salah satu ciri bahwa perusahaan melakukan perekrutan yang buruk adalah kandidat yang direkrut memiliki sikap yang tidak baik dan justru mempengaruhi karyawan yang baik untuk berbuat buruk. Lalu dapat memperburuk hubungan dengan pelanggan, jika pegawai tersebut bekerja pada posisi yang berhubungan langsung dengan pelanggan maka jika pelayanannya yang buruk dapat merepresentasi perusahaan, sehingga perilaku dari karyawan tersebut akan mencerminkan seperti apa perusahaan itu. Pelayanan mereka yang buruk akan memperburuk bukan hanya produktivitas perusahaan, tapi juga reputasi perusahaan. Butuh waktu hingga berminggu-minggu untuk mendapatkan karyawan melalui proses rekrutmen.

Sebaliknya jika perekrutan pegawai mendapatkan karyawan yang baik maka perusahaan tersebut juga mendapatkan keuntungan, seperti reputasi perusahaan tersebut akan tetap baik, meningkatkan mutu kompetisi citra baik dan buruk perusahaan bisa memengaruhi penjualan dan pencapaian target, dengan meraih peningkatan mutu kompetisi di internal perusahaan maupun dalam ranah kompetisi eksternal. Memiliki kandidat terbaik akan sangat membantu menampilkan wajah perusahaan di hadapan publik. Dapat memotivasi pengembangan kinerja pegawai yang lama karena kehadiran pekerja baru. Ketika stabilitas bisnis sudah tercapai, maka kinerja tenaga baru yang baik ini bisa memicu motivasi pekerja-pekerja lainnya untuk semakin mengembangkan kinerja mereka agar lebih baik.

Maka proses rekrutmen dan seleksi pegawai adalah proses yang sangat penting yang nantinya akan mempengaruhi baik buruknya perusahaan, sehingga rekrutmen dan seleksi pegawai harus dilaksanakan dengan sebaik mungkin agar mendapat sumber daya manusia yang berkualitas dan sesuai dengan posisi yang dibutuhkan.

1.2 Perumusan Masalah

1. Bagaimana proses rekrutmen dan seleksi pegawai yang di Adinda Tour & Travel Surabaya?
2. Apakah ada hambatan dalam proses rekrutmen dan seleksi?
3. Bagaimana solusi dalam menghadapi hambatan tersebut?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui proses rekrutmen dan seleksi pegawai yang di Adinda Tour & Travel Surabaya.
2. Untuk mengetahui hambatan apa saja yang terjadi dalam proses rekrutmen dan seleksi pegawai yang di Adinda Tour & Travel Surabaya.
3. Untuk mengetahui solusi dalam menghadapi hambatan dalam proses tersebut.

1.3.2 Manfaat penelitian

- Bagi penulis:

Untuk mendapatkan informasi tentang proses rekrutmen pegawai dan seleksi di suatu perusahaan dan belajar dari proses rekrutmen dan seleksi tersebut.

- Bagi pihak travel:

Dapat lebih memperhatikan proses rekrutmen dan seleksi pegawai agar tidak terjadi kesalahan dalam proses rekrutmen dan seleksi pegawai.

- Bagi pembaca:

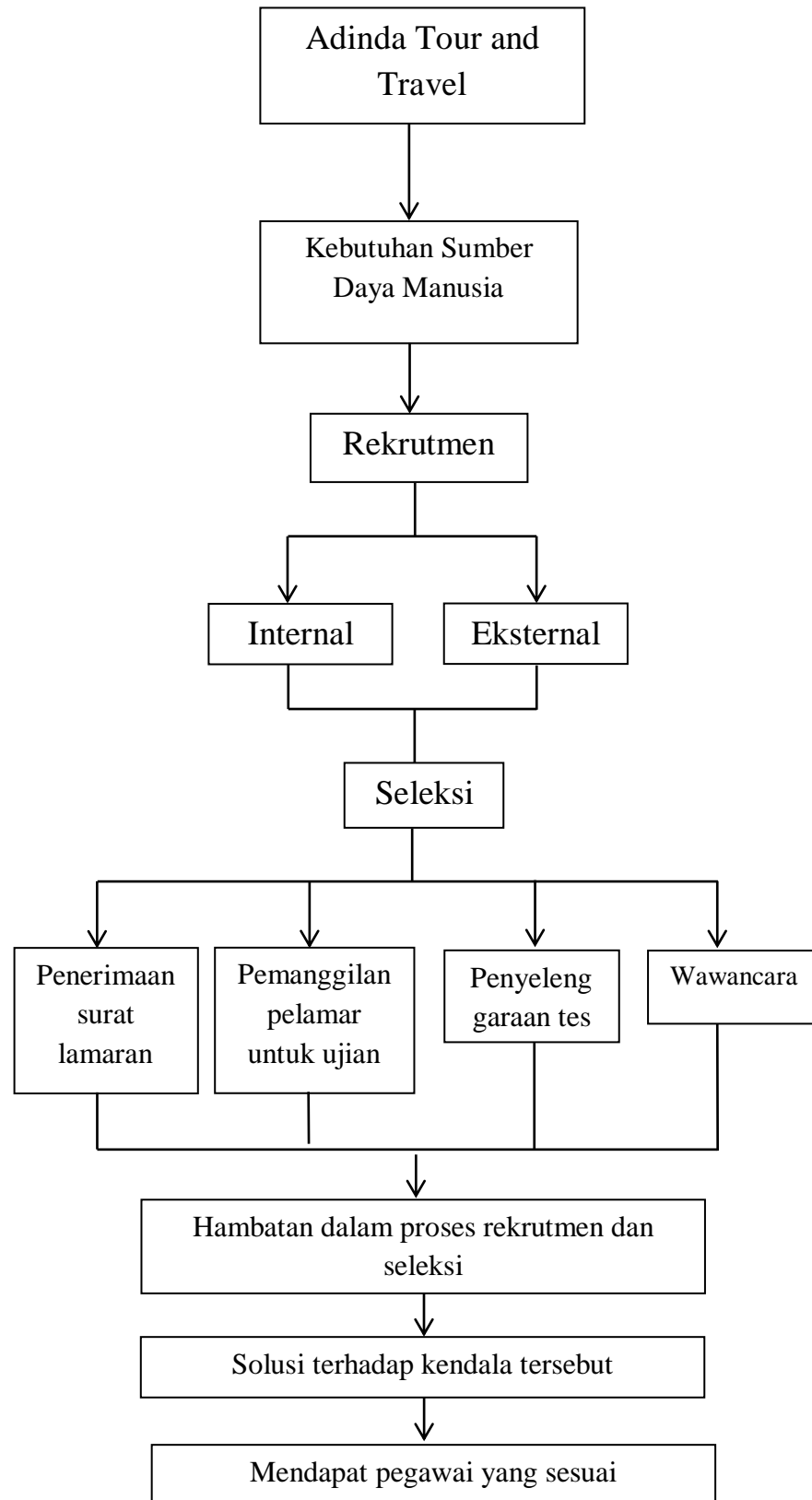
Untuk menambah informasi dan pengetahuan tentang proses rekrutmen dan seleksi pegawai travel.

- Bagi D3 Pariwisata:

Untuk menambah referensi dan pembelajaran tentang proses rekrutmen dan seleksi pegawai travel.

1.4 Kerangka Pemikiran

(Sugiyono,2017:60), mengemukakan bahwa kerangka berfikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah didefinisikan sebagai masalah yang penting.. Melalui kerangka pemikiran, peneliti dapat menjelaskan masalah pada penelitian ini, yaitu bagaimana proses rekrutmen dan seleksi pegawai di Adinda Tours & Travel Surabaya.



1.4.1 Travel

Pengertian travel (biro perjalanan) menurut beberapa ahli adalah sebagai berikut:

- a. Menurut Yoeti (2003:58) Biro perjalanan (Travel) adalah suatu perusahaan yang memperoleh pendapatan dan keuntungan dengan menawarkan dan menjual produk serta jasa-jasa pelayanan yang diberikannya kepada pelanggannya.
- b. Menurut Foster (2000:77) Biro perjalanan (Travel) adalah sebuah perusahaan yang menjual rancangan perjalanan secara langsung pada masyarakat dan lebih khusus lagi menjual transportasi udara, darat, laut; akomodasi penginapan; pelayaran wisata; wisata paket; asuransi perjalanan; dan produk lainnya yang berhubungan.
- c. Menurut Yoeti (2003:59) munculnya biro perjalanan memiliki beberapa peran, yaitu: a) Pengurusan dokumen perjalanan b) *Ticketing* (penjualan tiket pesawat domestik dan internasional) c) *Hotel Reservation* (dalam dan luar negeri) d) Agen perjalanan kapal pesiar, charter flight, kapal laut dan kereta api) Paket wisata untuk dalam dan luar negeri f) *Escort services* (jasa mengiringi) g) Jemput dan antar tamu dari dan ke bandara h) Pelayanan Umroh, Ibadah Haji dan perjalanan rohani lainnya.

1.4.2 Sumber Daya Manusia

Menurut Gouzali Syadam (2000, 5) sumber daya manusia (SDM) semula merupakan terjemahan dari *human resources*. Namun ada pula para ahli yang menyamakan SDM dengan manpower atau tenaga kerja, bahkan sebagian orang menyetarakan pengertian SDM dengan *personnel* (personalia, kepegawaian dan sebagainya).

Menurut Abdurrahmat Fathoni (2006, 8) sumber daya manusia merupakan modal dan kekayaan yang terpenting dari setiap kegiatan manusia. Manusia sebagai unsur terpenting mutlak dianalisis dan dikembangkan dengan cara tersebut. Waktu, tenaga dan kemampuannya benar-benar dapat dimanfaatkan secara optimal bagi kepentingan organisasi, maupun bagi kepentingan individu.

1.4.3 Rekrutmen

Rekrutmen pegawai adalah kegiatan identifikasi dan membuat calon pekerja tertarik untuk mengisi pekerjaan, baik yang tersedia sekarang, maupun yang akan datang. Rekrutmen bisa mengarahkan tenaga dari dalam perusahaan sendiri dan tenaga dari luar, untuk menggunakan tenaga intern, dan kapan kita harus mengambil tenaga dari luar. Perlu diteliti kebaikan dan kekurangan memakai tenaga ekstern dan intern (Agus Sunyoto, 2008,45) dan menurut (M. T. E. Hariandja (2002, 96), rekrutmen diartikan sebagai proses

penarikan sejumlah calon yang berpotensi untuk diseleksi menjadi pegawai. Proses ini dilakukan dengan mendorong calon yang mempunyai potensi untuk mengajukan lamaran dan berakhir dengan didapatkannya sejumlah calon. Dapat juga sebagai upaya pencarian sejumlah calon karyawan yang memenuhi syarat sehingga mereka dapat mengisi lowongan kerja yang ada.

Menurut Veithzal Rivai (2008,161) prinsip – prinsip rekrutmen dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Mutu karyawan yang akan direkrut harus sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan untuk mendapatkan mutu yang sesuai. Untuk itu sebelumnya perlu dibuat :

1. Anilisis pekerjaan
2. Deskripsi pekerjaan
3. Spesifikasi pekerjaan

b. Jumlah karyawan yang diperlukan harus sesuai dengan pekerjaan yang tersedia untuk mendapatkan hal tersebut perlu dilakukan beberapa hal, yaitu:

1. Peramalan kebutuhan tenaga kerja
2. Analisis terhadap kebutuhan tenaga
3. Biaya yang diperlukan diminimalkan

4. Perencanaan dan keputusan-keputusan strategis tentang perekrutan
5. Fleksibilitas
6. Pertimbangan – pertimbangan hukum

Sumber-sumber rekrutmen pegawai dapat dilakukan melalui sumber internal dan sumber eksternal.

1.4.4 Internal

Dari sumber internal perusahaan, yakni SDM yang ditarik (diterima) adalah berasal dari perusahaan/ lembaga itu sendiri. Dengan cara ini perusahaan mencari karyawan yang ada di dalam lingkungan sendiri untuk ditempatkan pada posisi tertentu. Keuntungannya adalah: tidak terlalu mahal, dapat memelihara loyalitas dan mendorong usaha yang lebih besar antara para karyawan perusahaan, sudah terbiasa dengan suasana perusahaan sendiri. Kelemahannya adalah: pembatasan terhadap bakat-bakat, mengurangi peluang dan dapat meningkatkan perasaan puas diri. Perekrutan dan perusahaan dapat dilakukan melalui:

1. Penawaran terbuka untuk suatu jabatan (*Job Posting Programs*).

Rekrutmen terbuka ini merupakan sistem mencari pekerja berkemampuan tinggi untuk mengisi kosong dengan memberikan jabatan kesempatan pada semua karyawan yang berminat. Semua

karyawan yang berminat untuk mengisi jabatan itu menyampaikan permohonan mengikuti seleksi intern.

2. Perbantuan pekerja (*departing employees*)

Rekrutmen ini dapat dilakukan melalui perbantuan pekerja untuk uatu jabatan dari unit kerja lain (pekerja yang sudah ada). Kemudian setelah selang beberapa waktu lamanya, apabila pekerja yang diperbantukan tersebut merupakan calon yang tepat, maka dapat dlangkat untuk mengisi jabatan kosong tersebut.

1.4.5 Eksternal

Perekrutan eksternal berusaha menarik calon tenaga kerja dari luar perusahaan. Dapat dilakukan melalui iklan posisi pekerjaan melalui surat kabar atau majalah. Proses rekrutmen dapat menjadi mahal karena banyak tenaga kerja yang baru meninggalkan perusahaan, selain itu untuk biaya pengiklanan yang tidak murah. Perekrutan eksternal dapat dilakukan dari beberapa cara, yaitu:

1. Iklan media massa.

Dalam hal ini perusahaan dapat memanfaatkan media massa sebagai sumber penawaran formasi kerja kepada masyarakat luas. Dengan menggunakan media massa tersebut dimungkinkan banyak lamaran kerja yang masuk ke perusahaan. Dengan demikian, memungkinkan perusahaan dapat menyeleksi calon pegawai yang betul- betul memenuhi persyaratan

kualifikasi sesuai yang dibutuhkan untuk mengisi formasi yang ada diperusahaan.

2. Lembaga pendidikan

Perusahaan dapat memanfaatkan lembaga pendidikan sebagai sumber rekrutmen pegawai. Dengan perusahaan dapat Perusahaan melalui lembaga pendidikan, memanfaatkan referensi atau rekomendasi dari pimpinan lembaga pendidikan mengenai calon yang memenuhi kualifikasi yang tepat untuk mengisi formasi yang ada di perusahaan. Calon pegawai yang mendapat rekomendasi dari pimpinan lembaga pendidikan pada umumnya merupakan calon pegawai yang mempunyai prestasi akademik yang tinggi dan mempunyai kepribadian yang dinilai baik selama mereka menempuh pendidikan dilembaga pendidikan tersebut.

3. Depnaker

Perusahaan dapat memanfaatkan calon pegawai yang mendapat rekomendasi dari Departemen Tenaga Kerja. Dalam hal ini merupakan kewajiban perusahaan dalam rangka membantu program pemerintah dalam menyalurkan penduduk pencari kerja dan pengurangan pengangguran.

4. Lamaran kerja yang sudah masuk di perusahaan

Lamaran kerja yang sudah masuk di perusahaan perlu dipertimbang kan sebagai sumber penarikan pegawai. Melalui lamaran kerja yang sudah

masuk, perusahaan dapat langsung menyeleksi lamaran yang memenuhi kebutuhan untuk mengisi formasi yang ada di perusahaan.

1.4.6 Seleksi:

Menurut Veithzal Rivai (2008, 170), seleksi adalah kegiatan dalam manajemen SDM yang dilakukan setelah proses rekrutmen seleksi dilaksanakan. Hal ini berarti telah terkumpul sejumlah pelamar yang memenuhi syarat untuk kemudian dipilih mana yang dapat ditetapkan sebagai karyawan dalam suatu perusahaan. Proses pemilihan ini yang dinamakan seleksi.

Menurut Agus Sunyoto (2008, 48) Seleksi merupakan proses serangkaian kegiatan yang disusun sedemikian rupa sehingga prosesnya selancar mungkin, dan yang memberikan kesan bahwa si calon tidak sedang dites. Mereka tidak diseleksi karena mereka mempunyai ragam pendidikan atau pengalaman yang tidak perlu, atau mereka tidak mempunyai tingkat intelegensia yang tinggi, atau mereka termasuk orang yang tidak disukai, namun proses seleksi adalah usaha menjaring dari mereka yang dianggap nantinya bisa menyesuaikan diri dengan pekerjaan yang ditawarkan, mereka dianggap dapat memperlihatkan unjuk kerja yang diharapkan oleh para pimpinan organisasi.

1.4.7 Penerimaan surat lamaran

Seringkali surat lamaran disertai surat keterangan yang memperkuat apa yang dikemukakan dalam surat lamaran tersebut, misalnya ijazah, surat pengalaman kerja, dan sebagainya. Dengan demikian, surat keterangan ini pun sebenarnya merupakan data-data bagi perusahaan untuk melaksanakan seleksi. Selain surat lamaran dan surat keterangan, ada perusahaan yang mengharuskan pelamar-pelamar mengisi formulir yang sudah disediakan. Formulir tersebut berisi pertanyaan yang jawabannya merupakan data untuk melaksanakan seleksi. Data-data yang harus diisikan mungkin telah dikemukakan dalam surat lamaran serta surat keterangan. Meskipun demikian, sebagian merupakan data-data baru yang belum dikemukakan dalam surat lamaran maupun surat keterangan, misalnya tentang tinggi badan, susunan keluarga, gaji yang diinginkan, dan sebagainya. Jadi, surat lamaran, surat keterangan, serta formulir isian sebenarnya merupakan data-data untuk melaksanakan seleksi.

1.4.8 Pemanggilan pelamar untuk ujian

Surat panggilan terhadap pelamar harus sudah sampai setidaknya satu minggu sebelum tanggal ujian, jadwal, ruangan, serta kartu pengenal ujian tes lengkap dengan nomor ujian peserta, hendaknya dikirim pada para pelamar yang dianggap memenuhi syarat-syarat penerima pegawai baru.

1.4.9 Penyelenggaraan tes

Tes ditujukan untuk melihat kemampuan sebenarnya dari pelamar. Hal ini dapat menguji respon pelamar yang sebenarnya terhadap pekerjaan dan tugas yang akan dijalani. Tes ini dapat bervariasi antara lain:

- a. Tes pengetahuan, dimaksudkan untuk mengukur pengetahuan pelamar tentang berbagai hal seperti teori dan praktek kepemimpinan, tes kemampuan seseorang tentang ruang, waktu, angka-angka, dan kecepatan menangkap makna, petunjuk verbal, factor globalisasi.

- b. Tes psikologi, pada negara-negara maju yang berguna untuk mengukur berbagai faktor kepribadian para pelamar sehingga dapat diketahui pekerjaan yang sesuai dengan perilaku dan karakter setiap pelamar. Pada seleksi sdm ini tes psikologi yang dapat menganalisis karakter kepribadian seorang pelamar.

- c. Tes pelaksanaan pekerjaan, bagi pegawai yang direncanakan untuk melaksanakan pekerjaan operasional diselenggarakan berbagai tes fisik, misalnya mengoperasikan komputer, tes mengemudi kendaraan.

1.4.10 Wawancara

Wawancara dalam rangka seleksi sdm sering dianggap sangat penting untuk menggali informasi yang mendalam mengenai pelamar, karena dari surat lamaran dan hasil tes belum diperoleh informasi tentang kesediaan pelamar untuk ditempatkan di daerah tertentu. Jika wawancara dilaksanakan dengan baik maka akan memperoleh beberapa manfaat yaitu perolehan jawaban yang jelas dari pelamar tentang kemampuannya melaksanakan pekerjaan yang dipercayakan kepadanya, dapat mengenal pelamar dengan baik, memperoleh bahan perbandingan antara pelamar yang diwawancarai dengan pelamar-pelamar lainnya sebagai calon pekeja untuk lowongan yang sama. Dalam wawancara ini, seorang pelamar harus memiliki pengetahuan dan juga sikap yang baik, sehingga pewawancara dapat memberikan penilaian yang baik dan dapat mempertimbangkan pelamar tersebut untuk direkrut.

1.4.11 Hambatan

Setiap proses yang dijalankan pasti memiliki hambatan didalamnya, berikut adalah hambatan yang ditemui dalam pelaksanaan rekrutmen dan seleksi yang pertama adalah tingkat validitas yang berbeda karena metode-metode yang digunakan tersebut memiliki tingkat validitas yang berbeda-beda. Kedua adalah hambatan biaya yang dimiliki perusahaan karena metode-metode itu memiliki biaya yang terkadang tidak murah. Untuk mengurangi

kendala-kendala ini, diperlukan kebijaksanaan seleksi secara bertingkat, karena semakin banyak tingkatan seleksi yang dilakukan semakin cermat dan teliti penerimaan karyawan. Hambatan-hambatan lain yang dapat ditemui sebagai berikut:

- a. Penyeleksi, yaitu kesulitan mendapatkan penyeleksi yang tepat, jujur dan objektif penilainnya. Penyeleksi sering memberikan nilai atas pertimbangan peranannya, bukan atas dasar pikirannya saja.
- b. Pelamar, yaitu kesulitan untuk mendapatkan jawaban yang jujur dari pelamar. Mereka selalu berusaha memberikan jawaban mengenai hal-hal yang baik-baik saja tentang dirinya, sedangkan yang negatif disembunyikan.
- c. Tolak ukur, yaitu kesulitan untuk menentukan standar yang akan digunakan mengukur kualifikasi-kualifikasi seleksi secara objektif.

Misalnya; kejujuran, kesetiaan dan prakarsa dari pelamar mengalami kesulitan. Bobot nilai yang diberikan didasarkan pada pertimbangan yang subjektif.

1.4.12 Solusi / Pemecahan masalah

Suatu masalah yang datang pada seseorang mengakibatkan orang tersebut agar setidaknya berusaha untuk menyelesaikan masalah yang sedang dihadapinya. Sehingga dia harus menggunakan berbagai cara seperti berpikir,

mencoba, dan bertanya untuk menyelesaikan masalahnya tersebut Bahkan dalam hal ini, proses menyelesaikan masalah antara satu orang dengan orang yang lain kemungkinan berbeda. Menurut Saad & Ghani (2008: 120), pemecahan masalah adalah suatu proses terencana yang harus dilakukan supaya mendapatkan penyelesaian tertentu dari sebuah masalah yang mungkin tidak didapat dengan segera. Polya (1973: 3) mendefinisikan bahwa pemecahan masalah sebagai usaha mencari jalan keluar dari suatu kesulitan. Sedangkan menurut Maryam (2013: 7) dalam hasil penelitiannya mengungkapkan bahwa, "dengan adanya proses pemecahan masalah merupakan salah satu elemen penting dalam menggabungkan masalah kehidupan nyata"

1.5 Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang artinya, pengumpulan data pada suatu latar alamiah dengan menggunakan metode alamiah dan dilakukan oleh orang peneliti yang tertarik secara alamiah David wiliam (1995). Metode penelitian kualitatif adalah suatu riset yang bermaksud untuk memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian. Misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain, secara holistic, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah Moleong (2005:6). Karakteristik penelitian kualitatif adalah sebagai berikut

- a. Desain nya secara umu, fleksibel, berkembang dan muncul dalam proses penelitian
- b. Tujuan nya yaitu:
 - Menemukan pola hubungan yang bersifat interaktif
 - Menggambarkan realitas yang kompleks
 - Memperoleh pemahaman makna
 - Menemukan teori
- c. Teknik penelitian dengan observasi partisipan, wawancara, dokumentasi
- d. Instrument penelitiannya peneliti sebagai instrument, buku catatan, kamera.
- e. Sumber data berkembang selama proses penelitian

Penelitian ini juga menggunakan metode deskriptif yaitu suatu metode yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data atau sampel yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum Sugiono (2009: 29). Dengan metode penelitian kualitatif dan pendekatan deskriptif, peneliti dapat memperoleh data yang dicari lebih mudah.

1.5.1 Batasan Konsep

- a. Rekrutmen

Rivai dan Sagala (2009) menyatakan bahwa rekrutmen pada hakikatnya merupakan proses menentukan dan menarik pelamar, yang mampu untuk bekerja dalam organisasi. Proses ini dimulai ketika para pelamar dicari dan berakhir ketika lamaran mereka diserahkan atau dikumpulkan. Hasilnya merupakan sekumpulan pelamar calon pegawai baru untuk diseleksi dan dipilih. Selain itu, rekrutmen juga dapat dikatakan sebagai proses untuk mendapatkan sejumlah SDM (pegawai) yang berkualitas untuk menduduki suatu jabatan atau pekerjaan dalam suatu organisasi. Maka maksud dari rekrutmen adalah proses yang dilakukan untuk mencari sumber daya manusia dimana sdm tersebut dapat mengisi posisi jabatan yang dibutuhkan. Dalam proses perekrutan dapat diperoleh melalui dua sumber yaitu sumber internal, dan sumber eksternal.

Menurut Yuniarsih dan Suwatno (2008) 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.

b. Seleksi

Dubois dan Rothwell (2004) menyatakan bahwa seleksi mengurangi daftar pelamar dan menghasilkan orang-orang yang paling memenuhi

syarat untuk mencapai hasil yang diinginkan. Selama proses tersebut, praktisi SDM mencoba untuk memprediksi pemohon yang paling sukses dan terbaik, yang sesuai dengan pekerjaan dan budaya organisasi. Sementara menurut Pynes (2004) seleksi merupakan tahap akhir dari proses rekrutmen, ketika keputusan dibuat siapa yang akan dipilih untuk posisi kosong.

c. Pegawai

Menurut Soedaryono (2000:6) , pengertian pegawai adalah seorang yang melakukan penghidupan dengan cara bekerja di dalam kesatuan organisasi baik didalam pemerintah atau swasta.

1.5.2 Teknik Penentuan Lokasi

Pada penelitian ini, peneliti memilih Adinda Tours & Travel Surabaya menjadi lokasi penelitian karena travel ini sudah cukup lama berdiri kurang lebih selama 25 tahun, peneliti memiliki akses yang mudah untuk melakukan penelitian di Adinda Tours & Travel Surabaya. Selain itu travel ini juga sudah melayani konsumennya dalam penjualan paket wisata, tiket transportasi, dan juga pengurusan dokumen perjalanan. Sehingga peneliti dapat mencari informasi bagaimana sdm yang sesuai untuk mengisi jabatan yang diperlukan.

1.5.3 Teknik Penentuan Informan

Informan sebagai orang yang memberikan informasi tentang data yang diinginkan peneliti, yang berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukannya (Idrus, 2009:91). Tentu saja seorang informan yang dibutuhkan memiliki syarat yaitu sifat yang jujur, taat aturan dan bertanggung jawab. Maka informan merupakan seseorang yang memberikan informasi tentang obyek yang diteliti. Informan yang dibutuhkan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah HRD yaitu orang yang mempunyai kewenangan untuk melakukan rekrutmen dan seleksi pegawai di Adinda Tours & Travel.

1.5.4 Teknik Pengumpulan Data

Sanafiah Faisal (1990) mengklasifikasikan observasi menjadi observasi berpartisipasi, observasi yang secara terang – terangan dan tersamar, observasi yang tak berstruktur.

- Observasi partisipatif

Dalam observasi ini, peneliti terlibat dengan kegiatan sehari-hari yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian. Sambil melakukan pengamatan, peneliti ikut melakukan apa yang dikerjakan oleh sumber data, dan ikut merasakan suka dukanya. Dengan observasi partisipan ini, maka data yang diperoleh akan lebih lengkap,

tajam, dan sampai mengetahui pada tingkat makna dari setiap perilaku yang nampak.

- Observasi terus terang atau tersamar

Dalam hal ini, peneliti dalam melakukan pengumpulan data menyatakan terus terang kepada sumber data, bahwa ia sedang melakukan penelitian. Jadi mereka yang diteliti mengetahui sejak awal sampai akhir tentang aktivitas peneliti. Tetapi dalam suatu saat peneliti juga tidak terus terang atau tersamar dalam observasi, hal ini untuk menghindari kalau suatu data yang dicari merupakan data yang masih dirahasiakan. Kemungkinan kalau dilakukan dengan terus terang, maka peneliti tidak akan diijinkan untuk melakukan observasi.

- Observasi tak berstruktur

Observasi dalam penelitian kualitatif dilakukan dengan tidak berstruktur, karena fokus penelitian belum jelas. Fokus observasi akan berkembang selama kegiatan observasi berlangsung. Kalau masalah penelitian sudah jelas seperti dalam penelitian kuantitatif, maka observasi dapat dilakukan secara berstruktur dengan menggunakan pedoman observasi. Observasi tidak terstruktur adalah observasi yang tidak dipersiapkan secara sistematis tentang apa yang akan diobservasi. Hal ini dilakukan karena peneliti tidak tahu secara pasti tentang apa yang akan diamati. Dalam melakukan pengamatan peneliti tidak menggunakan pedoman observasi. Dalam suatu pameran produk industri dari berbagai negara misalnya,

peneliti belum tahu pasti apa yang akan diamati. Oleh karena itu peneliti dapat melakukan pengamatan bebas, mencatat apa yang tertarik, melakukan analisis dan kemudian dibuat kesimpulan. Atau mungkin peneliti akan melakukan penelitian pada suku terasing yang belum dikenalnya, maka peneliti akan melakukan observasi tidak terstruktur.

Observasi yang dilakukan oleh peneliti dengan pengamatan secara langsung di Adinda Tours & Travel Surabaya, dengan mengobservasi baik pegawai maupun HRD di travel tersebut, selain itu dengan syarat dan prosedur rekrutmen maupun seleksi.

- Wawancara

Esterberg (2002) menyatakan bahwa wawancara merupakan hatinya penelitian sosial. Bila anda lihat jurnal dalam ilmu sosial, maka akan anda temui semua penelitian sosial didasarkan pada interview, baik yang standar maupun yang dalam.

Macam-macam wawancara, yaitu:

1. Wawancara terstruktur, digunakan sebagai teknik pengumpulan data, bila peneliti atau pengumpul data telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh. Oleh karena itu dalam melakukan wawancara, pengumpul data telah menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis yang alternatif jawabannya pun telah disiapkan. Dengan wawancara terstruktur ini setiap responden diberi pertanyaan yang sama, dan pengumpul data mencatatnya. Dengan wawancara terstruktur ini pula, pengumpulan data dapat menggunakan beberapa pewawancara sebagai pengumpul data. Supaya setiap pewawancara mempunyai ketrampilan yang sama, maka diperlukan training kepada calon pewawancara.
2. Wawancara semiterstruktur, jenis wawancara ini sudah termasuk dalam kategori in-dept interview di mana dalam pelaksanaannya lebih bebas bila dibandingkan dengan wawancara terstruktur. Tujuan dari wawancara jenis ini adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, di mana pihak yang diajak wawancara diminta pendapat, dan ide-idenya. Dalam melakukan wawancara, peneliti perlu mendengarkan secara teliti dan mencatat apa yang dikemukakan oleh informan.
3. Wawancara tak terstruktur adalah wawancara yang bebas di mana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Pedoman yang digunakan hanya berupa garis-garis besar akan ditanyakan.

Wawancara tidak terstruktur atau terbuka, sering digunakan dalam penelitian pendahuluan atau malahan untuk penelitian yang lebih mendalam tentang subyek yang diteliti. Pada penelitian pendahuluan, peneliti berusaha mendapatkan informasi awal tentang berbagai isu atau permasalahan yang ada pada obyek, sehingga peneliti dapat menentukan secara pasti permasalahan atau variabel apa yang harus diteliti. Untuk mendapatkan gambaran permasalahan yang lebih lengkap, maka peneliti perlu melakukan wawancara kepada pihak – pihak yang mewakili berbagai tingkatan yang ada dalam obyek. Misalnya akan melakukan penelitian tentang iklim kerja perusahaan, maka dapat dilakukan wawancara dengan pekerja tingkat bawah, supervisor, dan manajer.

Dalam penelitian kualitatif, yang menjadi instrumen atau alat penelitian adalah peneliti itu sendiri dimana peneliti memiliki pedoman wawancara yang digunakan oleh peneliti dengan mengajukan beberapa pertanyaan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan Moleong (2012).

- Penggunaan bahan dokumen

Dokumen ialah setiap bahan tertulis ataupun film, lain dari *record* yang tidak dipersiapkan karena adanya permintaan seorang penyidik Guba dan Lincoln (1981:228). Dokumen dan *record* digunakan untuk keperluan

penelitian, menurut Guba dan Lincoln (1981: 235), karena alasan-alasan yang dapat dipertanggung jawabkan seperti berikut ini:

- a. Dokumen dan *record* digunakan karena merupakan sumber yang stabil, kaya, dan mendorong.
- b. Berguna sebagai bukti untuk suatu pengujian.
- c. Keduanya berguna dan sesuai dengan penelitian kualitatif karena sifatnya yang alamiah, sesuai dengan konteks, lahir dan berada dalam konteks.
- d. *Record* relatif murah dan tidak susah diperoleh, tetapi dokumen harus dicari dan ditemukan.
- e. Keduanya tidak reaktif sehingga sukar ditemukan dengan teknik kajian isi.
- f. Hasil pengkajian isi akan membuka kesempatan untuk lebih memperluas tubuh pengetahuan terhadap sesuatu yang diselidiki.

Dokumen sudah lama digunakan dalam penelitian sebagai sumber data karena dalam banyak hal dokumen sebagai sumber data dimanfaatkan untuk menguji, menafsirkan, bahkan untuk meramal. Dokumen yang diperlukan dalam penelitian ini adalah formulir untuk rekrutmen pegawai, foto, data dari travel untuk dapat memperoleh informasi yang akurat.

1.5.5 Teknik Analisis Data

Analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain Bogdan & Biklen (1982). Menurut Janice McDrury (*Collaborative Group Analysis of Data, 1999*) tahapan analisis data kualitatif adalah sebagai berikut:

- a. Membaca atau mempelajari data, menandai kata-kata kunci dan gagasan yang ada dalam data.
- b. Mempelajari kata-kata kunci itu, berupaya menemukan tema-tema yang berasal dari data.
- c. Menuliskan 'model' yang ditemukan,
- d. Koding yang telah dilakukan.

Tujuan dari analisis data yaitu untuk mengungkapkan data apa yang masih perlu dicari, hipotesis apa yang perlu diuji, pertanyaan apa yang perlu dijawab.