

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pandemi merupakan epidemi skala besar yang melanda jutaan orang di berbagai negara dan menyebar keseluruh dunia, termasuk di Indonesia. Dampak pandemi covid-19 bagi masyarakat Indonesia sangat luar biasa termasuk di bidang ekonomi. Pemerintah dipaksa untuk mengambil kebijakan untuk membatasi kegiatan masyarakat yang berdampak pada kegiatan ekonomi masyarakat termasuk dalam dunia pekerjaan.

Banyak perusahaan yang tidak beroperasi, menurunkan kapasitas produksi, hingga menutup usaha karena turunnya penjualan dan distribusi yang terganggu. Berbagai cara dilakukan oleh perusahaan untuk mempertahankan usaha mereka, salah satunya dengan pemutusan hubungan kerja (PHK) pada karyawan, dengan pemutusan hubungan kerja ini dapat mengakibatkan bertambahnya jumlah pengangguran di Indonesia. Dengan kondisi yang serba sulit semacam ini, maka solusi yang dilakukan para korban PHK adalah mencari kerja lewat iklan lowongan pekerjaan.

Pada kondisi pasca pandemi covid-19 seperti sekarang ini, perusahaan dan masyarakat sudah mulai melakukan aktifitas seperti biasa. Oleh karena itu perusahaan-perusahaan banyak membutuhkan kembali tenaga kerja yang dulu dilakukan PHK karena dampak pandemi, maka perusahaan dimasa pasca pandemi ini melakukan rekrutmen dan memasang iklan lowongan pekerjaan.

Saat ini, Layanan informasi iklan lowongan pekerjaan sangat mudah ditemukan pada media online. Dengan adanya teknologi mempermudah perusahaan dalam merekrut karyawannya secara online dengan *e-recruitment*. *E-recruitment* menurut In Lee dalam buku (Marwansyah, 2012) mendefinisikan sebagai praktik dan aktivasi yang dilakukan oleh organisasi dengan mendayagunakan beragam sarana elektronik untuk mengisi jabatan atau posisi yang lowong secara efektif dan efisien.

Informasi iklan lowongan pekerjaan ini dapat di muat dalam media sosial seperti : whatsapp grup, website, facebook, telegram dan juga instagram. Instagram adalah salah satu media sosial yang banyak dimanfaatkan para pencari kerja untuk mencari pekerjaan yg sesuai. Pemanfaatan Instagram sekarang ini bukan hanya sebagai media pribadi tetapi juga digunakan untuk kepentingan bisnis baik secara individual maupun perusahaan. Salah satu akun Instagram yang banyak memberikan informasi lowongan kerja termasuk lowongan kerja bidang frontliner customer service adalah instgram akun @loker_jatim18.

Akun @loker_jatim18 merupakan akun Instagram yang menyajikan informasi mengenai semua iklan lowongan pekerjaan yang berada di seluruh Jawa Timur. Adanya berbagai lowongan kerja online pada Instagram ini dapat membantu masyarakat luas khususnya generasi milenial yang telah terbiasa dengan segala jenis informasi online melalui media sosial yang dapat diakses kapanpun dengan mudah.

Dengan banyaknya media online yang digunakan untuk menyaring para calon karyawan, hal ini menimbulkan sisi positif dan negatif. Sisi positifnya antara lain:

1. Semakin banyaknya pilihan
2. Mempermudah para pencari kerja untuk mencari pekerjaan yang diinginkan dengan menggunakan satu media saja
3. Hemat waktu, tempat, dan tenaga

Namun disisi lain, hal itu juga menimbulkan sisi negatif antara lain :

1. Informasi yang disampaikan sangat banyak sehingga membutuhkan kejelian para pencari kerja untuk memilah sendiri
2. Tidak semua para pencari kerja bisa melakukan penyaringan sendiri

Maka dari dua fenomena di atas para pencari kerja dituntut untuk bisa melakukan pengelompokan sendiri, kualifikasi apa yang dibutuhkan oleh dunia kerja sehingga bisa mempersiapkan diri untuk memenuhi kualifikasi yang dibutuhkan tersebut.

Penting bagi para pencari kerja untuk mengetahui secara spesifik jenis kompetensi apa yang banyak dibutuhkan perusahaan saat ini, khususnya terkait dengan kompetensi dan soft skill di era revolusi industri 4.0 sekarang ini. Oleh karena itu dibutuhkan adanya informasi seperti kompetensi sumber daya manusia di bidang frontliner *customer service* yang dibutuhkan perusahaan pada posisi pekerjaan tersebut di era revolusi industry 4.0, agar memudahkan pencari kerja untuk mendapat informasi pekerjaan dan dapat mempersiapkan

dirinya dahulu dengan memiliki kompetensi yang unggul untuk dapat memenuhi kriteria yang dibutuhkan perusahaan.

Customer Service merupakan bidang kerja yang memainkan peranan penting dalam proses pertahanan sebuah perusahaan yang berhubungan langsung dengan *customer*. Meski sering dianggap sepele, sebenarnya *Customer service* merupakan pekerjaan yang memiliki banyak fungsi dan peran di dalam perusahaan. *Customer service* sebagian besar berperan sebagai media untuk membangun dan memperkuat hubungan perusahaan dengan pihak eksternal. Perusahaan yang memiliki pelayanan *customer service* yang baik akan memiliki citra yang baik pula di mata eksternal. Bahkan, jika pelayanannya sangat bagus, *customer service* dapat membantu kelanggengan hubungan perusahaan dengan pelanggan. Oleh karena itu penting bagi calon pekerja mengetahui dan mempersiapkan kompetensi yang harus dimiliki pada setiap jabatan termasuk *customer service* agar dapat diterima kerja dan menguntungkan bagi perusahaan.

Hanya calon pekerja yang memiliki kompetensi yang unggul yang akan direkrut oleh perusahaan. Untuk mencapai keberhasilan tersebut, karyawan atau sumber daya manusia di dalam perusahaan harus memiliki kompetensi. Oleh sebab itu pada setiap iklan lowongan pekerjaan terdapat beberapa kriteria kompetensi dan posisi pekerjaan yang dibutuhkan oleh perusahaan yang harus dipenuhi oleh calon karyawan bila ingin diterima kerja oleh perusahaan.

Kompetensi menurut (Marwansyah, 2012) adalah perpaduan pengetahuan, keterampilan, sikap, dan karakteristik pribadi lainnya yang

diperlukan guna mencapai keberhasilan dalam sebuah pekerjaan, yang dapat diukur dengan standar yang telah disepakati dan dapat ditingkatkan melalui pelatihan dan pengembangan. (Kessler, 2011) juga telah menyimpulkan bahwa kompetensi merupakan karakteristik yang dimiliki karyawan terbaik untuk membantu mereka menjadi berhasil. Karakteristik yang dimaksudkan disini adalah list yang didalamnya terdapat beberapa jenis karakteristik yang terdiri dari jenis yang berbeda, yang dapat mendorong perilaku pekerja dengan harapan dapat terciptanya kinerja yang unggul dan efektif.

Sumber daya manusia harus memiliki standard atau kriteria kompetensi yang dibutuhkan oleh perusahaan. Beberapa hal yang dapat mempengaruhi kompetensi sumber daya manusia menurut (Mangkunegara, 2012) yaitu pengetahuan, keterampilan, kemampuan dan karakteristik pribadi.

Seorang calon karyawan yang memiliki kompetensi dan kesiapan kerja yang lebih baik dibandingkan dengan orang lain, akan memenangkan persaingan dalam mendapatkan pekerjaan. Kemampuan teknis (hard skill) tidak selalu menjadi prioritas dalam proses perekrutan, karena terdapat kemampuan non teknis (soft skill) yang sangat perlu dimiliki oleh para pelamar pekerjaan (Dunbar et al, 2016).

Seorang calon pekerja harus paham betul, kompetensi apa yang dibutuhkan saat ini, mengingat informasi spesifik yang dibutuhkan para pencari kerja termasuk mahasiswa yang baru lulus maupun yg masih menempuh studi tidak selalu tersedia secara formal. Untuk itu, penting bagi para pencari kerja mencocokkan/menyamakan kompetensi yang dibutuhkan

oleh perusahaan dengan kompetensi yang dimiliki saat ini, sehingga bila masih ada kekurangan bisa segera dipenuhi oleh para pencari kerja.

Berangkat dari latar belakang yang telah dijelaskan diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih dalam tentang gambaran karakteristik kompetensi sumber daya manusia dan posisi yang banyak dibutuhkan oleh perusahaan, dengan mengambil judul **“Kompetensi Frontliner Customer Service Pada E-Recruitment Di Media Sosial Instagram Akun @Loker_Jatim18 (Pendekatan Content Analysis)”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah :

1. Bagaimanakah kompetensi yang dibutuhkan pada posisi frontliner customer service di Instagram akun @loker_jatim18?
2. Jenis perusahaan apakah yang paling banyak melakukan recruitment posisi frontliner customer service di Instagram akun @loker_jatim18?
3. Di lokasi manakah pekerjaan frontliner customer service di Instagram akun @loker_jatim18 paling banyak dibutuhkan ?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kompetensi yang dibutuhkan pada posisi frontliner customer service di Instagram akun @loker_jatim18
2. Untuk mengetahui jenis perusahaan yang paling banyak melakukan recruitment frontliner customer service di Instagram akun @loker_jatim18

3. Untuk mengetahui lokasi pekerjaan frontliner customer service di Instagram akun @loker_jatim18 yang paling banyak dibutuhkan

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi maupun pengetahuan mengenai bagaimana kualifikasi paling minimal untuk melamar pekerjaan di bidang frontliner customer service, serta apa pengaruh dari iklan lowongan pekerjaan di Instagram akun @loker_jatim18

1.4.2 Manfaat Praktis

- a. Bagi Penulis

Dapat menambah wawasan mengenai informasi iklan lowongan pekerjaan serta mengetahui bagaimana cara memberikan informasi di Instagram secara baik sehingga informasi yang diberikan dapat menarik calon karyawan.

- b. Bagi Mahasiswa

Memberikan manfaat untuk memperluas gambaran dalam penulisan skripsi dengan teknik *content analysis*.