

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 State-of-the art

Seiring dengan berkembangnya teknologi digital dimana kebutuhan akan proses rekrutmen yang lebih efisien dibutuhkan, berbagai inovasi dalam Proses Bisnis Rekrutmen dan Seleksi telah diperkenalkan untuk meningkatkan akurasi, kecepatan dan kualitas kandidat yang direkrut. Hal tersebut diperlukan karena proses rekrutmen menjadi salah satu proses yang sangat penting didalam Organisasi. Didalam buku Arif Yusuh Hamali yang berjudul Pemahaman manajemen sumber daya manusia, Perencanaan didalam MSDM merupakan kegiatan yang dapat memperkirakan tenaga kerja agar dapat sesuai dengan kebutuhan organisasi.

Menurut Kamila Puliki, proses rekrutmen menjadi salah satu faktor penting dalam keberhasilan Perusahaan karena dapat didukung oleh adanya sumber daya manusia yang baik didalam organisasi tersebut sehingga dapat memaksimalkan kinerja Perusahaan (Puliki dkk., 2023). Rekrutmen adalah proses untuk mendapatkan calon karyawan yang memiliki kemampuan sesuai dengan kualifikasi dan kebutuhan suatu organisasi atau perusahaan (Kasanah & Franksiska, 2017). Menurut Mardianto, ada beberapa tujuan dari proses rekrutmen itu sendiri diantaranya, menjamin Perusahaan memiliki karyawan yang tepat untuk suatu pekerjaan, mengevaluasi dalam penempatan pelamar sesuai minat, memperkecil munculnya tindakan buruk karyawan agar tidak terjadi di organisasi, serta memastikan keuntungan organisasi dari investasi sumber daya manusia. (Kasanah & Franksiska, 2017)

Sebelum berkembangnya teknologi digital seperti masa sekarang, proses rekrutmen dan seleksi dilakukan dengan cara tradisional dan informal tanpa metode yang terstandar. Pemilihan karyawan biasanya didasarkan pada rekomendasi pribadi dan hubungan, serta belum terdapat prosedur evaluasi yang terukur. Sebelum Teknologi Informasi masuk ke dalam sistem Manajemen Sumber Daya Manusia (*e-recruitment*) rekrutmen dan seleksi masih dilakukan secara manual dengan penggunaan kertas. (Mustafa, 2020).

Business Process Reengineering (BPR) merupakan strategi yang digunakan untuk melakukan perubahan dalam suatu organisasi, agar mendorong organisasi lebih dekat menuju kinerja yang lebih baik dan kondisi kompetitif di masa depan karena dipercayai BPR dapat menghadapi perubahan teknologi dan bisnis yang cepat. (Onwuchekwa & Ikon, 2018)

Konsep BPR pertama kali diperkenalkan oleh Hammer pada tahun 1990 sebagai desain ulang radikal dari bisnis proses untuk mendapatkan peningkatan yang signifikan terhadap biaya, kualitas serta layanan. (Osano & Okwena, 2015). Tujuan dari BPR sendiri untuk merancang ulang dan mengubah bisnis proses sebelumnya untuk dapat mencapai peningkatan yang maksimal dalam kinerja organisasi. (Onwuchekwa & Ikon, 2018).

Metode *Information Economics* adalah salah satu metode dari *Feasibility assesment* yang dikembangkan oleh Parker untuk menghubungkan kinerja bisnis dengan teknologi informasi. Menurut Parker, *Information Economics* (IE) merupakan sekumpulan alat hitung untuk mengukur manfaat dan biaya dari proyek teknologi informasi. berdasarkan metode IE, untuk melakukan perhitungan dalam penelitian menggunakan gambar model dibawah ini yang merupakan petunjuk kerangka penilaian investasi dengan menggunakan model *Information Economics*, untuk mengklarifikasi, mengukur, dan mengoptimalkan investasi sistem dan teknologi informasi dengan pendekatan pengukuran nyata (*tangible*) dan tidak nyata (*intangible*). BPR yang berbasiskan pada nilai ekonomi informasi berfokus pada perbaikan bisnis proses melalui pengelolaan serta pemanfaatan informasi secara efektif. Dalam konteks ini, ekonomi informasi menjadi kerangka kerja yang penting agar dapat memahami bagaimana informasi dapat digunakan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam suatu organisasi.

1.2 Latar Belakang Penelitian

Pada era globalisasi saat ini, ada persaingan ketat dan kemajuan ilmu dan teknologi yang cepat. Oleh karena itu, sumber daya manusia yang mampu dan berkualitas tinggi akan selalu diperlukan oleh perusahaan yang menjalankan operasinya. Sumber daya manusia merupakan bagian penting dari bisnis karena keberhasilan perusahaan sangat bergantung pada sumber daya manusia yang dimilikinya. Sumber daya manusia yang dikelola dengan baik akan menjadi aset yang sangat berharga bagi perusahaan. Organisasi bisnis harus mampu menyesuaikan diri dan beradaptasi dengan perubahan yang disebabkan oleh perkembangan organisasi bisnis yang semakin dinamis saat ini. Perkembangan ini diimbangi dengan peningkatan penggunaan teknologi informasi oleh organisasi bisnis. Dengan berkembangnya teknologi informasi, perusahaan dapat mengembangkan cara baru untuk menjalankan bisnis mereka. Teknologi ini memungkinkan berbagai bagian organisasi dilakukan lebih cepat, lebih mudah, dan lebih efisien, sehingga meringankan beban kerja sumber daya manusia.

Penggunaan teknologi informasi ini, penting bagi perusahaan untuk memberikan prioritas mutu layanan teknologi informasi yang telah tersedia agar dapat menjamin

kelancaran operasional dalam perusahaan atau organisasi. (Pratama & Sutabri, 2023). Pengaruh yang signifikan ini menunjukkan bahwa saat ini, teknologi informasi bukan hanya berperan sebagai pendukung bisnis perusahaan, melainkan juga berperan sebagai penggerak bisnis yang tidak dapat dipisahkan dari inti kegiatan bisnis yang dijalankan dalam perusahaan dari berbagai bidang, salah satunya bidang telekomunikasi dan informasi yang memanfaatkan layanan teknologi informasi sebagai sarana untuk meningkatkan aspek operasional dan layanan dalam lembaga telekomunikasi dan informasi.

Penerapan teknologi informasi pada organisasi bisnis dapat kita lihat pada kegiatan umum perkantoran seperti membuat dokumen, melakukan perhitungan, membuat presentasi dengan aplikasi perkantoran. Penghitungan dan pembuatan laporan keuangan kini menjadi lebih mudah dan efisien dengan adanya aplikasi perkantoran pengolah angka, dimana pada aplikasi tersebut memiliki fitur auto sum atau penjumlahan otomatis sehingga karyawan tidak harus menghitung satu per satu lagi, melainkan dapat menghitung banyak angka dalam satu waktu. Pemanfaatan teknologi informasi dalam hal ini digunakan untuk mendukung salah satu fungsi bisnis yaitu sumber daya manusia. (Adra & Permana, 2023).

Pengelolaan sumber daya manusia yang efektif merupakan faktor penting dalam pencapaian keberhasilan organisasi. (Gadzali dkk., 2023). Perekrutan dan pemilihan personel yang kompeten merupakan aspek penting dalam manajemen sumber daya manusia. (Indayanti dkk., 2022). Secara historis, prosedur ini dilakukan secara manual seperti menyebarkan lowongan pekerjaan, mengumpulkan lamaran secara fisik aplikasi, dan mengevaluasi kandidat potensial secara manual. Hal tersebut membuat waktu tim SDM tersita cukup lama, dimana pengelolaan rekrutmen secara manual membutuhkan lebih banyak sumber daya yang mengakibatkan biaya operasional menjadi lebih tinggi dibandingkan dengan metode digital atau otomasi. Selain itu, prosedur yang dilakukan secara manual juga memiliki risiko kehilangan data dikarenakan lamaran fisik dapat dengan mudah hilang ataupun rusak serta pengarsipan manual membuat pelacakan kandidat yang relevan menjadi lebih sulit. Hal-hal tersebut jika dilakukan secara terus menerus akan membuat dampak negatif yaitu lambatnya manajemen mengambil keputusan.

Saat ini, mengingat perkembangan teknologi informasi yang cepat, banyak organisasi telah mulai mengadopsi pemanfaatannya untuk meningkatkan dan mempercepat proses rekrutmen dan seleksi sumber daya manusia. (Ensher dkk., 2002). Banyak aplikasi dan platform telah dibuat untuk memanfaatkan inovasi teknologi, termasuk *database*, analisis data, dan kecerdasan buatan, untuk mengotomatisasi dan meningkatkan efisiensi.

Proses rekrutmen dan seleksi secara manual masih menggunakan data fisik dalam verifikasi berkas lamaran yang tentunya sangat rentan hilang karena tercampur dengan berkas pelamar lainnya.

Human Resource Management (HRM) menjadi gerbang pertama untuk mendapatkan *talent – talent* yang dapat membantu perusahaan mewujudkan tujuannya. Praktik HRM (*Human Resource Management*) meliputi penilaian kinerja, perencanaan HR, rekrutmen dan seleksi, kompensasi dan pelatihan serta lainnya. (Alsabbah & Ibrahim, 2014). Adapun praktik dalam HRM diklasifikasikan berdasarkan empat hal yaitu rekrutmen dan seleksi, pelatihan, kompensasi, dan praktik penilaian kerja sebagai elemen utama dalam mempengaruhi kompetensi pegawai dalam berorganisasi. Seluruh elemen utama itu memiliki perencanaan yang disebut perencanaan sumber daya manusia untuk menentukan strategi dalam rekrutmen atau seleksi, pelatihan atau pengembangan, serta strategi untuk memberikan kompensasi dan penilaian terhadap kinerja karyawan. (Mustafa, 2020). Perencanaan Human Resource berkaitan dengan beberapa hal yaitu “*the right people with the right skills in the right place and time*”.

Proses rekrutmen mempunyai peran penting dalam kesuksesan tiap perusahaan karena proses rekrutmen dapat menunjukkan kemampuan perusahaan untuk terus bertahan, beradaptasi dan berkembang khususnya di tengah persaingan yang ketat. Oleh karena itu, mereka dituntut untuk lebih profesional dalam mengelola perusahaannya khususnya dalam hal sumber daya manusia (tenaga kerja). Penyusutan pegawai biasanya terjadi karena adanya pegawai yang memasuki masa pensiun, meninggal dunia atau dikeluarkan dari institusi karena melanggar tata tertib dan disiplin pegawai yang telah ditetapkan. Oleh karena itu pegawai baru menggantikannya dengan masa kerja yang berbeda-beda dan dipastikan setiap tahunnya ada pegawai yang memasuki masa pensiun. Rekrutmen dapat juga dilakukan untuk menambah pegawai baru ke dalam suatu satuan kerja yang kegiatannya semakin menurun aktivitas yang tinggi.

Pra-penelitian mengenai proses rekrutmen di sebuah organisasi Telekomunikasi, Kepala Bagian *Human Resources Development* (HRD) mengungkapkan beberapa permasalahan. Salah satunya adalah proses rekrutmen yang masih manual. Sebagian besar lamaran pekerjaan yang diterima masih dalam bentuk fisik, yaitu kertas. Hal ini menyebabkan volume berkas yang cukup besar, bahkan di luar periode rekrutmen, yakni sekitar 70 hingga 90 lamaran per bulan. Akibatnya, proses seleksi berkas menjadi sangat memakan waktu dan biaya. Selain itu, perusahaan belum memiliki sistem penyebaran informasi lowongan kerja yang efektif. Akibatnya, calon pelamar seringkali tidak mengetahui persyaratan yang

dibutuhkan untuk melamar. Terakhir, sistem penyimpanan berkas pelamar dan data karyawan juga masih sangat konvensional, yaitu menggunakan lemari arsip. Hal ini berpotensi menyebabkan berkas hilang atau tertukar.

Dalam rekrutmen juga perlu adanya proses seleksi yang efektif, hal ini dilakukan untuk melakukan pemerataan pegawai pada setiap seksi sehingga kekuatan setiap seksi menjadi seimbang. Oleh karena itu diperlukan pegawai-pegawai baru untuk memperkuat suatu kerja. Mengingat sangat pentingnya proses rekrutmen bagi perusahaan, diharapkan dengan adanya proses rekrutmen mendasari adanya suatu analisis jabatan sebagai alat untuk menghasilkan uraian jabatan dan spesifikasi jabatan yang sangat bermanfaat bagi proses pengembangan SDM secara keseluruhan. Kesalahan dalam memilih karyawan baru yang direkrut sangat besar dampaknya bagi perusahaan atau organisasi. Hal tersebut bukan saja karena proses rekrutmen dan sendiri telah menyita waktu, biaya dan tenaga, tetapi juga karena menerima orang yang salah untuk suatu jabatan akan berdampak pada efisiensi, produktivitas, dan dapat merusak moral kerja pegawai yang bersangkutan dan orang-orang di sekitarnya.

Masalah pada sistem rekrutmen yang saat ini digunakan seharusnya hal tersebut dievaluasi agar permasalahan yang terjadi dapat terselesaikan. Sistem informasi dapat dimanfaatkan guna memperbaiki permasalahan dalam rekrutmen karyawan agar proses rekrutmen dapat berjalan lebih efektif dan efisien. Menurut Jonny Seah, (Seah & Ridho, 2020) sistem informasi merupakan gabungan dari berbagai komponen teknologi informasi yang saling bekerjasama dan menghasilkan suatu informasi guna untuk memperoleh satu jalur komunikasi dalam suatu organisasi atau kelompok. Pemanfaatan sistem informasi dalam rekrutmen karyawan adalah rekrutmen karyawan secara online atau disebut juga dengan sistem informasi rekrutmen karyawan. Sistem informasi rekrutmen karyawan merupakan bagian dari sistem informasi sumber daya manusia

Sistem manajemen kandidat (*Applicant Tracking Systems*, ATS) merupakan salah satu teknologi informasi yang telah digunakan secara luas dalam proses rekrutmen dan seleksi. ATS membantu perusahaan dalam mengotomatisasi dan mengorganisir informasi kandidat, memungkinkan perusahaan untuk lebih efisien dalam mengelola proses rekrutmen. (Zaky, 2021). Selain itu, ATS dapat membantu perusahaan dalam mengurangi kesalahan manusia dan menyederhanakan proses pengambilan keputusan melalui penyaringan otomatis berdasarkan kriteria yang telah ditentukan sebelumnya, seperti pendidikan, pengalaman kerja, dan keterampilan khusus. (Chapman & Webster, 2003). ATS juga memudahkan perusahaan untuk melacak dan mengelola kandidat sepanjang proses rekrutmen, mulai dari penerimaan aplikasi hingga penawaran pekerjaan. (Breagh & Starke, 2000). Beberapa penelitian juga

menunjukkan bahwa penggunaan ATS dapat meningkatkan kepuasan kandidat, karena memungkinkan perusahaan untuk memberikan umpan balik yang lebih cepat dan informatif kepada pelamar. (Harris dkk., 2013). Meskipun demikian, penggunaan ATS juga dapat menimbulkan beberapa tantangan, seperti potensi penolakan kandidat yang berkualitas jika sistem tidak diatur dengan benar atau kriteria penyaringan yang terlalu sempit. (Cober dkk., 2004).

Inovasi yang memperkenalkan konsep baru yang menyimpang secara signifikan dari praktik-praktik sebelumnya dan membantu menciptakan produk atau proses yang didasarkan pada seperangkat teknik atau prinsip-prinsip ilmiah yang berbeda dan sering kali membuka pasar baru atau sebagai hasil dari produk atau layanan yang dihasilkan dari cara/metode yang baru sama sekali. Inovasi radikal adalah inovasi yang sangat berbeda dan baru sebagai solusi utama dalam industri. (Karim dkk., 2021). Oleh karena itu, pelaku usaha harus mampu melakukan transformasi teknologi mengenai Sumber Daya Manusia, Rekrutmen, Seleksi, Teknologi Informasi dalam mengembangkan teknologi informasi, Manajemen Hubungan Kandidat untuk meningkatkan keunggulan kompetitif. Selain itu, perlu adanya peningkatan kemampuan manajemen dalam memediasi antara inovasi radikal dan keunggulan kompetitif di bidang-bidang seperti pemecahan masalah, pengaruh, tetap fokus dan mendapatkan hasil.

Sebuah perusahaan yang beroperasi di bidang penyedia jasa telekomunikasi dan informasi. Pada proses rekrutmen dan seleksi menjadi salah satu pendukung faktor penting yang memengaruhi organisasi perusahaan. Dimana saat ini perusahaan telekomunikasi selalu memperluas cakupan bisnisnya, yang mana membutuhkan banyak tenaga ahli didalamnya. Namun, untuk mencapai tingkat pengembangan bisnis yang maksimal perlu dilakukan suatu perubahan – perubahan agar permasalahan yang terjadi pada organisasi bisnis dapat terselesaikan sehingga dapat meraih peluang-peluang bisnis lainnya. Salah satu Langkah strategi dalam pengembangan bisnis diantaranya adalah perancangan rekrutasi dan seleksi yang optimal untuk menemukan kandidat – kandidat yang sesuai dengan bisnis perusahaan.

Dengan melakukan *Business Process Reengineering* pada proses rekrutmen dan seleksi serta melibatkan penilaian dari segi *Information Economics* (IE) didalamnya diyakini dapat membuat proses berjalan lebih efektif dan efisien sehingga hasilnya menjadi lebih optimal. Dikarenakan terdapat beberapa kondisi eksisting pada proses Rekrutmen dan Seleksi manual dan tidak terintegrasi, seperti waktu dan biaya yang tinggi, risiko kehilangan data yang tinggi karena tidak tersimpan didalam *database* yang terstruktur, tidak ada sistem pelacakan kandidat, keterbatasan dalam pengambilan keputusan, karena semua proses dilakukan secara manual, pengambilan keputusan cenderung lambat dan berisiko tidak akurat. IE sendiri

merupakan sekumpulan alat hitung untuk mengukur manfaat dan biaya dari proyek teknologi informasi. berdasarkan metode IE, untuk melakukan perhitungan dalam penelitian menggunakan gambar model dibawah ini yang merupakan petunjuk kerangka penilaian investasi dengan menggunakan model *Information Economics*, untuk mengklarifikasi, mengukur, dan mengoptimalkan investasi sistem dan teknologi informasi dengan pendekatan pengukuran nyata (*tangible*) dan tidak nyata (*intangible*).

Dimana sebelumnya masih ada kekurangan dalam pemahaman tentang hubungan antara rekrutmen dan seleksi dengan perancangan teknologi informasi, khususnya dalam konteks perusahaan bidang penyedia telekomunikasi dan informasi. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengisi celah perancangan teknologi informasi ini dan memberikan wawasan yang berharga bagi SDM di Organisasi. Selain itu, ada beberapa tujuan *Business Process Reengineering* dilakukan untuk melakukan otomatisasi pada proses rekrutmen, pengurangan biaya operasional, peningkatan kualitas dan kecepatan pengambilan keputusan, peningkatan kepuasan kandidat, pengelolaan data lebih aman dan terintegrasi. Serta membuka peluang inovasi digital yang berkelanjutan. Setelah kondisi eksisting dan tujuan BPR telah diuraikan, dapat disimpulkan bahwa terdapat kesenjangan yang signifikan antara kondisi eksisting dengan tujuan ideal yang hendak dicapai. Berdasarkan uraian-uraian latar belakang serta penelitian terdahulu yang ada, peneliti mengambil judul “*Business Process Reengineering berbasis Information Economics*”.

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dan merancang ulang proses rekrutmen dan seleksi di Perusahaan melalui pendekatan *Business Process Reengineering* (BPR) berbasis *Information Economics* (IE). Penelitian ini berfokus pada upaya transformasi proses yang selama ini masih dilakukan secara manual. Agar lebih efisien, akurat dan berorientasi pada pengalaman kandidat. Untuk mencapai tujuan tersebut, maka dirumuskan beberapa rumusan masalah:

1. Bagaimana kondisi proses rekrutmen dan seleksi yang berjalan saat ini di Perusahaan, khususnya terkait aspek efisiensi waktu, biaya operasional, dan akurasi penilaian kandidat?
2. Apa saja kendala utama yang dihadapi dalam proses rekrutmen dan seleksi manual terhadap kualitas pengalaman kandidat dan efektivitas pencarian talenta yang sesuai?
3. Bagaimana penerapan pendekatan BPR berbasis IE dapat membantu mendesain ulang proses rekrutmen dan seleksi agar lebih efisien, akurat, dan kandidat-centric?

4. Apa dampak penerapan sistem informasi hasil dari BPR terhadap efektivitas proses, pengambilan keputusan, serta kepuasan kandidat dalam proses rekrutmen dan seleksi?

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan kerangka inovasi radikal dalam proses rekrutmen dan seleksi melalui pendekatan BPR yang berbasis IE. Secara lebih spesifik, tujuan penelitian ini dirinci sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi variable-variabel utama dalam proses rekrutmen dan seleksi yang berdampak pada efisiensi, efektivitas, dan pengalaman kandidat.
2. Menganalisis kesenjangan (GAP) antara kondisi eksisting dengan kondisi ideal berbasis BPR dan *informatic economics*
3. Merancang ulang proses rekrutmen dan seleksi berdasarkan prinsip BPR dan pendekatan IE untuk menciptakan sistem yang lebih efisien dan terukur.
4. Mengevaluasi kelayakan solusi BPR-IE dalam konteks organisasi target melalui parameter manfaat, biaya dan risiko.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian merupakan sebuah fungsi dari sebuah penelitian, baik dari pengembangan program ataupun ilmu pengetahuan murni. Pada penelitian ini, terdapat sejumlah kebermanfaatan yang diharap bisa tercapai, yakni dalam segi praktis maupun teoritis.

1.5.1 Aspek Praktis

Penelitian ini diharap mampu memberikan informasi, tinjauan, pertimbangan solusi, serta saran untuk merumuskan Pengelolaan Teknologi Informasi Dalam Proses Rekrutmen Dan Selesi Sumber Daya Manusia khususnya pada organisasi telekomunikasi.

1.5.2 Aspek Teoritis

Penelitian ini diharapkan bisa memberi hasil yang akan digunakan untuk pengembangan pengetahuan dan pemahaman, serta menambah kajian terkait topik “*Business Process Reengineering* berbasis *Information Economics*”. Di lain sisi, hasil penelitian ini juga bisa dijadikan rujukan serta bahan acuan penelitian di masa mendatang di bidang yang sejenis.

1.6 Batasan Penelitian

Batasan Penelitian terdiri dari:

- a. Batasan penelitian hanya pada proses pengembangan produk di objek penelitian

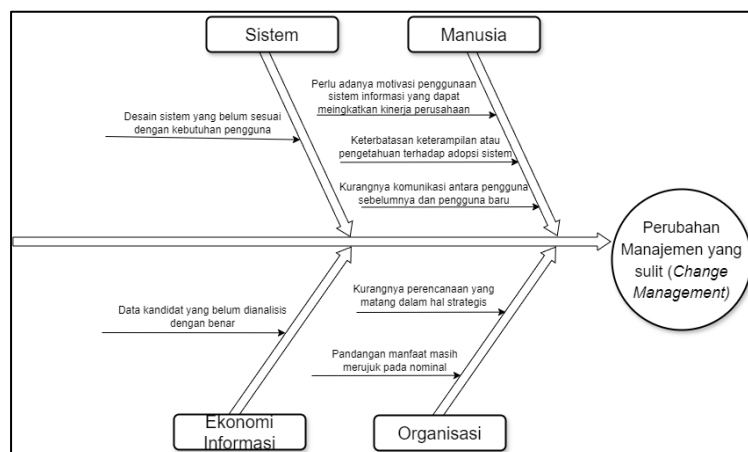
- b. Batasan penelitian hanya pada proses rekrutmen dan seleksi pada suatu Perusahaan Telekomunikasi
- c. Batasan penelitian hanya pada proses *reengineering* rekrutmen dan seleksi
- d. Batasan penelitian hanya pada pengukuran terhadap hasil dari *reengineering* proses rekrutmen dan seleksi

Batasan penelitian ini akan melibatkan identifikasi serta pengukuran manfaat dengan nilai ekonomi maupun non ekonomi yang terkait dengan *reengineering* proses rekrutmen dan seleksi. Penelitian ini akan melakukan eksplorasi bagaimana perbaikan prses tersebut dapat berpotensi dalam peningkatan efisiensi dan efektifitas dalam konteks sistem informasi maupun pengambilan Keputusan. Karena penelitian ini dapat melibatkan perubahan dalam alur kerja, otomatisasi proses, serta peningkatan efisiensi operasional yang mungkin terjadi.

1.7 Kesenjangan Penelitian

Kesenjangan penelitian merupakan suatu area atau aspek yang terdapat didalam topik penelitian. Kesenjangan ini terjadi karena minimnya data, sudut pandang baru yang belum dijelajahi ataupun perubahan kondisi yang memerlukan pendekatan baru. Kesenjangan penelitian ini diidentifikasi Ketika literatur yang ada belum cukup mencakup fenomena tertentu atau terdapat hasil yang belum konsisten.

Maka dari itu, berikut adalah kesenjangan penelitian dengan menggunakan metode *fishbone* diagram seperti Gambar 1.1 Identifikasi permasalahan paling utama ialah berupa “Perubahan Manajemen yang sulit (*Change Management*)”. Seorang manajer menerapkan *Change Management* karena keberhasilan dalam menerapkan perubahan tertentu pada akhirnya bergantung pada sifat perubahan tersebut. (Mento dkk., 2002).



Gambar 1.1 Kesenjangan Penelitian

Keberhasilan *Change Management* menjadi aspek yang penting dalam suatu perubahan di organisasi, seperti gambar dibawah ada beberapa tantangan dalam menerapkan *Change Management* terhadap proses rekrutmen dan seleksi seperti: Manusia, Sistem, Ekonomi Informasi dan Organisasi. Dimana mayoritas kegagalan disebabkan oleh kompleksitas perilaku manusia. Maka dari itu, diperlukan suatu perubahan yang strategis agar mampu mengelola kompleksitas dan cara berinteraksi dengan orang lain secara efektif dan fleksibel. Desain sistem yang belum sesuai dengan kebutuhan pengguna juga bisa berdampak kepada perubahan manajemen yang sulit, karena pengguna merasa sistem yang dibangun belum menjawab kebutuhannya atau *pain point* yang dirasakan oleh pengguna. Organisasi juga tidak kalah penting dalam keberhasilan *Change Management*, karena dengan kurangnya perencanaan yang matang dalam hal strategis serta pandangan manfaat yang masih merujuk pada nominal dapat berdampak juga pada perubahan manajemen yang sulit.

1.8 Rasionalisasi Penelitian

Dalam konteks organisasi, Peter Druker (1985) mengartikan inovasi sebagai alat untuk mengeksploitasi perubahan menjadi sebuah kesempatan untuk berbagai bidang usaha, maka dari itu inovasi penting karena dapat memberikan kualitas dan nilai yang lebih baik untuk suatu proses di perusahaan. (Siringoringo & Madya, 2012).

Dapat disimpulkan dari pengertian diatas, bahwa keberhasilan suatu organisasi, terutama dalam lingkungan telekomunikasi, dimana perubahan teknologi sangat pesat sehingga dibutuhkan kemampuan untuk berinovasi dalam proses bisnisnya. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat mengisi kesenjangan dalam pemahaman tentang strategi inovatif yang dapat diterapkan dalam mengelola proses bisnis di perusahaan telekomunikasi.

Rasionalisasi penelitian ini didasarkan pada keyakinan bahwa inovasi dalam Proses Bisnis Rekrutmen dan Seleksi akan memberikan kontribusi yang signifikan terhadap pemahaman praktis dan teoritis di bidang manajemen. Dengan mengkaji aspek inovatif dalam pengelolaan proses bisnis, penelitian ini berusaha memberikan panduan untuk Perusahaan Telekomunikasi dapat meningkatkan daya saing mereka. Serta diharapkan dapat memberikan gambaran yang mendalam bagaimana inovasi dapat diterapkan secara efektif dalam mengoptimalkan proses bisnis di lingkungan telekomunikasi, dimana seluruh perubahan akan terjadi dengan pesat.

1.9 Signifikansi Penelitian

Berdasarkan penelitian ini, peneliti ingin memaparkan hasil penelitian yang diharapkan dapat memberikan sebuah kontribusi dan kebermanfaatan, seperti berikut:

1. Berkontribusi sebagai pembaharuan pada metode *Business Process Reengineering* berbasis *Information Economics* untuk peningkatan proses yang berkelanjutan.
2. Berkontribusi dalam pembuatan metode inovasi pada proses dan *user experience* pada pelaksanaan perbaikan yang berkelanjutan.
3. Berkelanjutan terhadap memperbaiki kinerja proses terhadap objek penelitian.

1.10 Peran Peneliti

Peran peneliti mencakup perancangan kerangka penelitian, yang melibatkan diantaranya penetapan tujuan penelitian, hipotesis atau kerangka konseptual, pemilihan metode penelitian yang sesuai, solusi yang diberikan hingga melakukan pemantauan terhadap *progress* penelitian sesuai dengan penetapan *requirement* awal.

Peneliti akan menjalankan kemampuan berpikir kritis dan inovatif terhadap tren dalam teknologi maupun proses yang adaptif. Hal ini termasuk dengan identifikasi kesenjangan pengetahuan, pencarian solusi yang kreatif, dan pengembangan kontribusi orisinal yang dapat berkontribusi besar dalam penelitian ini.

1.11 Sistematika Penulisan

Penyusunan sistematika penulisan guna memberi penggambaran informasi berkenaan dengan materi, metode, serta berbagai hal lainnya yang terkait dengan penelitian. Bagian ini mencakup sistematika serta penjelasan ringkas dari penelitian yang tersusun mulai dari Bab I hingga Bab V.

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab pertama memberi penjelasan umum, ringkas, serta padat, yang memberikan penggambaran secara tepat isi penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab kedua memuat penjelasan mengenai hasil kajian kepustakaan dari yang umum hingga khusus, yang berkenaan dengan topik serta variabel penelitian guna menjadi landasan dalam menyusun kerangka berpikir serta perumusan simpulan sementara.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ketiga memberi penegasan berkenaan pendekatan, metode, serta teknik yang dipakai dalam pengumpulan serta penganalisisan data yang dapat memberikan jawaban ataupun menjelaskan masalah penelitian.

BAB IV PENGUMPULAN DATA

Bab keempat berisikan mengenai perusahaan yang diteliti, laporan lengkap hasil analisis dan informasi yang didapatkan.

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab kelima memberi uraian hasil penelitian yang dijalankan atas objek disertai pembahasannya, yang cakupannya terdiri dari analisis responden atas variabel, analisis statistik, serta analisis pengaruh variabel.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Bab kelima menjadi bagian penelitian yang memuat simpulan pembahasan penelitian serta memuat saran yang peneliti berikan, yang diharap akan memberikan manfaat, baik bagi objek penelitian serta berbagai pihak lainnya yang berkaitan.