

Upaya Peningkatan Daya Serap Pekerja Harian di Bidang Hospitality Melalui Perancangan Aplikasi CasualHub

Rizki Tri Prasetio¹

Universitas Adhirajasa Reswara Sanjaya, rizki@ars.ac.id

Yuliana Pinaringsih Kristiutami²

Akademi Pariwisata BSI Bandung, yuliana@ars.ac.id

Ivi Daspi³

Akademi Pariwisata BSI Bandung, ivi@ars.ac.id

Kartika Dewi⁴

Akademi Pariwisata BSI Bandung, kartika.dewi@ars.ac.id

Sandi Destian Pratama⁵

Universitas Adhirajasa Reswara Sanjaya, sandidestian@ars.ac.id

Abstrak

Pekerja harian atau *daily workers* yang bekerja di bidang *hospitality* umumnya disebut sebagai tenaga kerja casual. Umumnya tenaga kerja casual didominasi oleh pelajar baik siswa SMK maupun mahasiswa diploma. Namun, tidak jarang ditemukan juga lulusan diploma maupun pekerja harian lepas yang sambil melamar pekerjaan. Keberadaan tenaga kerja casual ini sangat diperlukan untuk mengisi kekosongan tenaga kerja pada industri *hospitality* yang sangat bergantung pada kondisi serta situasi tertentu seperti event-event besar hingga musim liburan. Tenaga kerja casual dipilih karena tidak membebani perusahaan baik dari sisi keuangan maupun sisi manajerial. Umumnya tenaga kerja casual dibayar harian serta tanpa kontrak khusus sehingga sangat efisien digunakan bagi industri *hospitality*. Akan tetapi pada kenyataannya di lapangan, sering ditemukan kondisi dimana tenaga kerja casual sulit didapat, diantaranya diakibatkan oleh terbatasnya pilihan tenaga kerja karena minimnya jaringan informasi hingga tingkat kepercayaan perusahaan terhadap tenaga kerja casual terutama berkaitan dengan kinerja. Hal ini mengakibatkan daya serap tenaga kerja casual sangatlah rendah, sehingga dalam penelitian ini akan dikembangkan sebuah platform dimana perusahaan serta tenaga kerja casual dapat saling berkolaborasi secara langsung untuk meningkatkan daya serap tenaga kerja casual. Metode yang digunakan dalam penelitian ini diantaranya, observasi, wawancara dengan mitra serta survey ke beberapa perusahaan terutama hotel, café dan restoran. Hasil dari penelitian ini adalah sebuah aplikasi yang diberi nama CasualHub yang berarti perkumpulan tenaga kerja casual. Melalui aplikasi ini diharapkan dapat menjembatani antara perusahaan dan tenaga kerja berbasis *marketplace* jasa.

Kata Kunci: daya serap tenaga kerja, tenaga kerja harian, *daily workers*, casual

Abstract

Daily workers or daily workers who work in the hospitality sector are generally referred to as casual workers. In general, the casual workforce is dominated by students, both vocational students and diploma students. However, it is common to find diploma graduates and freelance daily workers applying for jobs. The existence of this casual workforce is really needed to fill the vacancy in the hospitality industry which is very dependent on certain conditions and situations such as big events to the holiday season. Casual workers were chosen because they do not burden the company, both from a financial and managerial perspective. In general, casual workers are paid daily and without special contracts, so they are very efficient for the hospitality industry. However, in reality in the field, conditions are often found where casual workers are difficult to find, among others caused by limited choices of workers due to the lack of information networks to the level of trust companies have in casual workers, especially related to performance. This resulted in the absorption of casual workers being very low, so that in this community service a platform will be developed where companies and casual workers can collaborate directly with each other to increase the absorption of casual workers. The methods used in this community service include observation, interviews with partners and surveys to several companies, especially hotels, cafes and restaurants. The result of this community service is an application called CasualHub, which means a casual workforce association. Through this application, it is hoped that it can bridge between companies and service marketplace-based workforce.

Keywords: *manpower opportunity, daily workers, casual*

Pendahuluan

Pekerja casual atau daily workers, menurut Keputusan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia No. KEP.100/MEN/VI/2004 (Kementerian Ketenagakerjaan, 2004) merupakan pekerja yang bekerja kurang dari 21 hari dalam satu bulan yang dibayarkan upahnya berdasarkan kehadiran. Pekerja casual umum dipekerjakan di bidang hospitality seperti hotel, kafe dan restoran pada event yang membutuhkan banyak tenaga kerja (Khasanah & Deshinta, 2015) seperti seminar, pernikahan, wisuda, atau periode tertentu seperti weekend dan musim liburan hari raya atau tahun baru dimana jumlah tamu yang datang meningkat secara drastis. Pekerja casual umumnya masih pelajar baik siswa smk, mahasiswa diploma, ataupun pekerja part-time (Baskoro & Pratama, 2017).

Dengan adanya pekerja casual ini dapat membantu pengelola usaha hospitality untuk memenuhi kebutuhan tenaga kerja pada waktu-waktu tertentu yang diperlukan tanpa adanya penambahan karyawan tetap yang mungkin akan membebani cashflow (Saraswati, 2014) perusahaan. Di sisi lain bagi karyawan casual akan menambah pengalaman kerja dan uang saku bagi mereka yang masih pelajar sebab upah yang didapatkan berkisar 70.000 hingga 150.000 per hari (Sukandar, 2019) bergantung pada bidang pekerjaannya.

Hingga saat ini, informasi lowongan kerja casual di bidang hospitality masih didapatkan dari word of the mouth, dimana informasi lowongan kerja hanya disampaikan dari pimpinan perusahaan kepada kerabat (Khusniyah & Soedarto, 2023), sesama karyawan (Yulihartika, 2018) atau siswa/mahasiswa magang (Aryanto Putra & Astuti, 2023) untuk dicarikan pekerja casual yang mungkin dapat bergabung.

Sehingga informasi lowongan kerja casual tidak tersebar secara meluas menyebabkan terbatasnya pilihan calon karyawan casual serta sulitnya informasi lowongan kerja casual dapat diterima oleh pencari lowongan kerja casual. Padahal pekerja casual mengisi 50-60% (Widyaningrum, 2020) tenaga kerja pada perusahaan hospitality pada saat high season atau event-event tertentu.

Riwayat kerja calon pekerja casual juga diperlukan (Hariani, Arifin, & Putra, 2019) oleh pengelola usaha hospitality untuk dapat mengetahui kinerja dari calon pekerja casual. Untuk saat ini, umumnya calon pekerja casual perlu membuat surat lamaran yang berisi riwayat kerja dan skill yang dimilikinya, apabila pengelola usaha hospitality menerima, maka dilanjutkan dengan tanda tangan kontrak kerja. Sehingga proses ini dapat memakan waktu dan cenderung dilakukan berulang-ulang.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat ditarik beberapa masalah yang muncul bagi pengelola usaha hospitality diantaranya:

1. Sulitnya mencari pekerja casual sesuai dengan kebutuhan dan dalam waktu yang mungkin mendadak;
2. Terbatasnya pilihan pekerja casual;
3. Pengelola tidak mengetahui rekam jejak pekerjaan dan skill yang dimiliki oleh pencari kerja casual;
4. Setiap kali ada penerimaan pekerja casual, perlu membuat kontrak kerja.

Sementara itu para pencari kerja casual pun menghadapi masalah yang serupa diantaranya:

1. Sulitnya mencari lowongan kerja casual;
2. Tidak tercatatnya portofolio atau rekam jejak pekerjaan yang telah dilakukan;
3. Setiap kali melamar kerja, perlu membuat surat lamaran.

Masalah tersebut dapat mempengaruhi sulitnya penyerapan tenaga kerja casual di industri hospitality. Sehingga tidak terpenuhinya kebutuhan tenaga kerja harian di sektor hospitality yang dapat mendukung pengelola industri hospitality dalam memberikan pelayanan terbaik bagi pelanggannya. Di sisi lain masalah ini dapat menyebabkan berkurangnya kesempatan kerja bagi casual yang didominasi oleh siswa/mahasiswa jurusan hospitality guna mendapatkan pengalaman bekerja sebelum lulus. Sehingga perlu dikembangkan platform lowongan pekerjaan yang berfokus untuk memberikan informasi serta peluang pekerjaan bagi tenaga kerja daily workers atau casual untuk dapat bekerja sesuai dengan keahliannya di bidang hospitality.

Metode

Metode yang digunakan dalam penelitian ini umumnya menggunakan pendekatan pengumpulan data statistik deskriptif, diantaranya:

1. Observasi

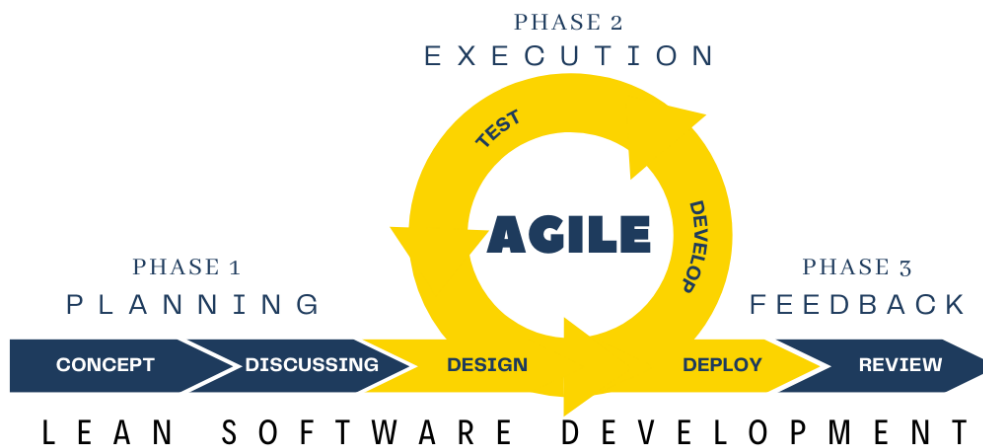
Kegiatan observasi bertujuan untuk benar-benar memahami situasi lapangan (Prasetyo, et al., 2018), sehingga didapat beberapa informasi seperti masalah dan *pain point* serta potensi penyelesaian masalah. Observasi dilakukan dengan mengunjungi secara langsung beberapa pengusaha di industri hospitality seperti hotel, café, restoran serta catering. Observasi ini dilakukan dengan cara mengamati

proses bisnis yang nyata terjadi di lapangan mulai dari rekrutment tenaga kerja casual hingga penyelesaian pekerjaan casual tersebut.

2. Wawancara

Wawancara bertujuan untuk mendapatkan informasi tambahan dari pakar yang berpengalaman terutama yang berkaitan langsung (Prasetio, et al., 2018) dengan proses rekrutmen tenaga kerja casual. Wawancara dilakukan terhadap pihak manajemen perusahaan yang biasa melakukan rekrutment karyawan. Terdapat beberapa pertanyaan yang telah disiapkan, diantaranya berkaitan dengan profil pekerja, jenis pekerjaan, jenis kontrak, penilaian kerja serta kemungkinan tenaga kerja tersebut dapat dipanggil kembali untuk pekerjaan serupa.

Luaran utama dari penelitian ini adalah sebuah platform aplikasi yang dapat menjembatani perusahaan dan pengusaha industri hospitality. Sehingga diperlukan metode untuk pengembangan aplikasi, pada penelitian ini digunakan metode pengembangan perangkat lunak hasil kombinasi Lean Software Development (Rodriguez, et al., 2019) dan Agile Software Development (Al-Saqqa, Sawalha, & AbdelNabi, 2020) yang menghasilkan metode baru yaitu Lean Agile Software Development.



Gambar 1. Lean Agile Software Development

Lean Software Development terbagi menjadi 3 fase mengikuti fase yang digunakan oleh Lean Software Development yaitu fase perencanaan (*planning*), fase eksekusi (*execution*) dan ditutup oleh fase umpan balik (*feedback*). Fase pertama yakni fase perencanaan pada intinya memahami konsep masalah, potensi solusi serta mendiskusikan perancangan awal pra-desain yang nantinya akan digunakan sebagai bahan desain perangkat lunak. Fase ini terbagi menjadi 2 tahap yaitu penyusunan konsep (*concept*) dan diskusi (*discussing*).

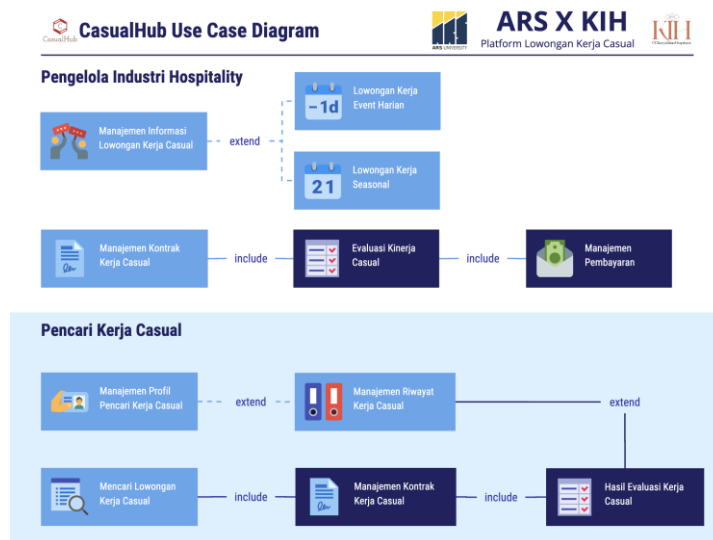
Fase kedua yang merupakan inti dari metodologi ini yaitu eksekusi dimana, pada fase ini, seluruh konsep Agile Software Development yang terdiri dari desain, pengembangan, pengujian dan implementasi dilakukan. Fase ini dapat diulang berkali-kali hingga didapatkan perangkat lunak yang sesuai yang dapat memberikan solusi masalah yang akan dipecahkan. Jumlah pengulangan pada fase ini tidak

terbatas namun dapat disesuaikan dengan timeline pengerjakan serta ketersediaan sumber daya baik manusia maupun dana.

Fase ketiga dari metodologi ini adalah umpan balik. Tujuan dari adanya fase ini adalah mendapatkan umpan balik baik kritik maupun saran dari pengguna yang akan menggunakan perangkat lunak yang sedang dibangun. Hasil review ini nantinya dapat digunakan untuk pengembangan aplikasi berikutnya.

Hasil dan Pembahasan

Platform lowongan pekerjaan bagi tenaga kerja casual di bidang hospitality yang diberi nama CasualHub akan menjadi luaran utama dari penelitian ini. CasualHub ini akan mengakomodir kebutuhan pengelola industri hospitality untuk menyebarkan informasi lowongan kerja casual-nya pada para pencari kerja casual, serta memudahkan seluruh proses penerimaan pekerja hingga mencatat seluruh rekam jejak lowongan kerja dan riwayat kerja pekerja casual.



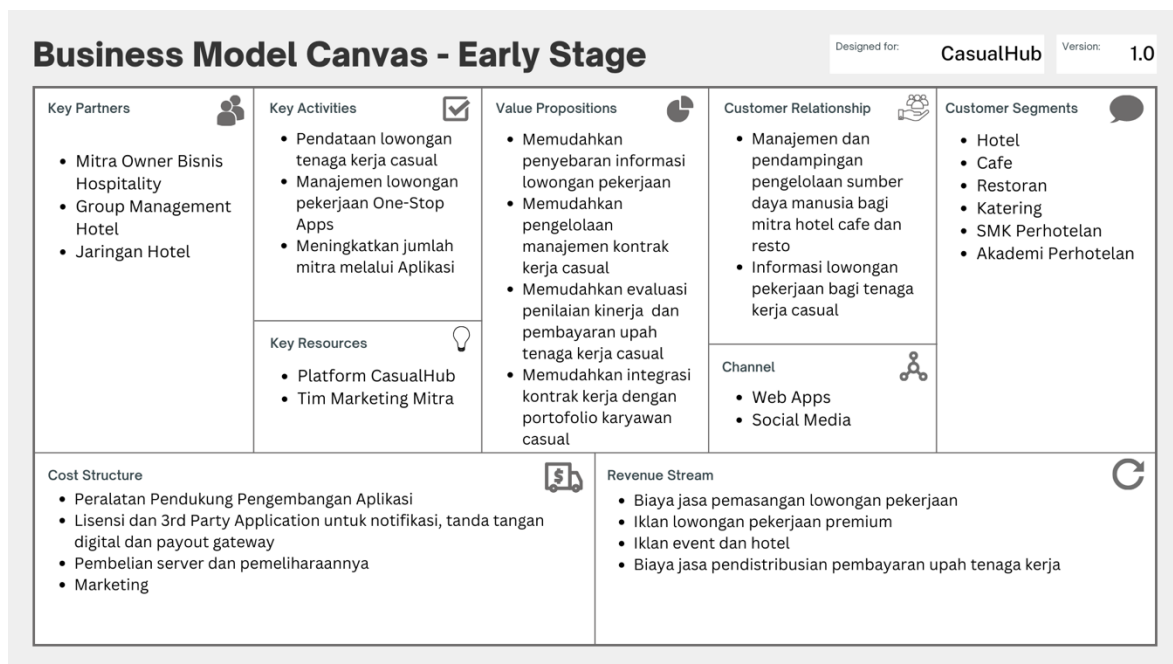
Gambar 2. Early Stage Use Case CasualHub

Aplikasi CasualHub ini menjembatani komunikasi antara mitra hotel, café dan restoran dengan tenaga kerja casual melalui lowongan pekerjaan. Mitra hotel, café dan resto dapat mengiklankan lowongan pekerjaannya sesuai kebutuhan, baik harian maupun musiman sesuai dengan posisi-posisi yang diinginkan sesuai dengan kebutuhan. Sementara para pencari kerja casual dapat mencari posisi-posisi yang sesuai dengan kemampuan dan pengalaman bekerja. Apabila dinilai cocok, pekerja casual akan melamar pada posisi tersebut, jika diterima oleh mitra hotel, café dan resto maka tanda tangan kontrak dapat dilakukan langsung, dan bisa langsung bekerja. Sebagai bentuk evaluasi kinerja karyawan, setelah pekerjaan dilakukan, mitra hotel café dan resto dapat memberikan evaluasi kinerja pada karyawan tersebut. Pembayaran upah pun dapat dilakukan melalui aplikasi ini.

Melalui aplikasi CasualHub ini, informasi lowongan kerja casual akan lebih tersebar luas serta lebih sesuai dengan kebutuhan pengelola industri hospitality. Proses

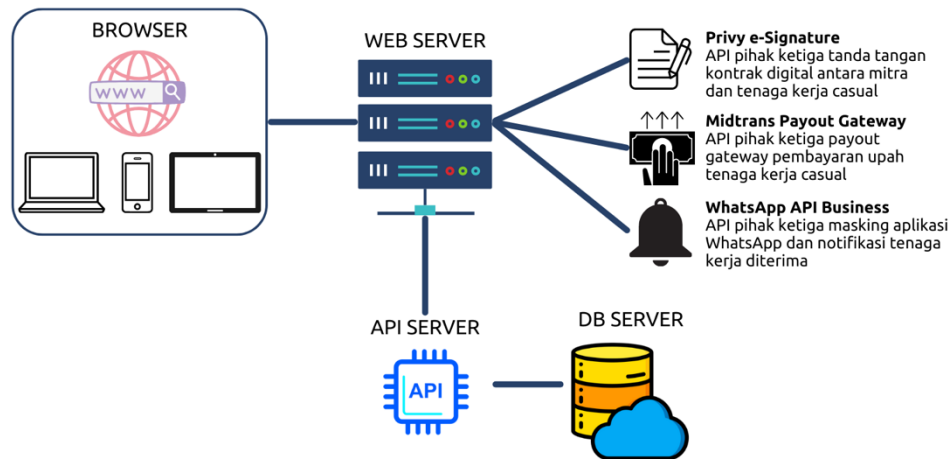
lowongan, penerimaan, kontrak, evaluasi hingga pembayaran akan diakomodir oleh aplikasi ini sehingga pihak pengelola industri hospitality dapat mengelola program kerja casual hanya menggunakan satu aplikasi saja.

Sementara dari sisi pencari kerja casual, proses pencarian kerja, penandatanganan kontrak, pembayaran upah tenaga kerja casual, ulasan hasil evaluasi kerja hingga integrasi riwayat kerja menjadi portofolio karyawan casual. Sedangkan untuk pembentukan model bisnis, digunakan business model canvas (BMC) awal yang akan terus dikembangkan seiring observasi kebutuhan berjalan. Business model canvas early stage dari aplikasi CasualHub ini dapat dilihat pada Gambar 3.



Gambar 3. Business Model Canvas – Early Stage

Sementara untuk arsitektur aplikasi yang akan dikembangkan melibatkan beberapa komponen diantaranya pemisahan lokasi penyimpanan antara web apps yang disimpan didalam web server sementara database berada dilokasi lain yakni db server. Adapun komunikasi antara web server dan db server ini dijumpatani oleh api server. Arsitektur aplikasi yang akan dikembangkan dapat dilihat pada Gambar 4.



Gambar 4. Arsitektur Aplikasi CasualHub

Adapun selama pengembangan aplikasi ini dibutuhkan beberapa layanan dari pihak ketiga diantaranya, Privy digital signature yang digunakan untuk tanda tangan digital pada kontrak kerja antara mitra hotel café dan resto dengan tenaga kerja casual. Selain itu digunakan juga Midtrans payout gateway yang digunakan untuk distribusi pembayaran upah tenaga kerja casual. Selanjutnya digunakan juga WhatsApp API Business yang digunakan untuk notifikasi kepada tenaga kerja casual apabila lamaran kerjanya diterima. Adapun untuk notifikasi umum menggunakan email.

Simpulan dan Rekomendasi

Simpulan dari penelitian ini menghasilkan platform lowongan kerja CasualHub ini yang dapat memberikan manfaat bagi beberapa pihak diantaranya:

1. Perguruan Tinggi
 - a. Platform lowongan kerja CasualHub menjadi Startup dibawah pengelolaan Perguruan Tinggi;
 - b. Menambah inovasi perguruan tinggi yang digunakan oleh masyarakat
 - c. Menambah potensi kerjasama dengan mitra pengelola usaha hospitality;
 - d. Meningkatkan persentase mahasiswa yang dapat bekerja di bidang hospitality;
2. Mitra
 - a. Meningkatkan potensi kerjasama dengan pengelola usaha hospitality yang mungkin bisa menjadi client mitra;
 - b. Meningkatkan penyaluran tenaga kerja casual pada pengelola usaha hospitality yang membutuhkan;
 - c. Masyarakat
3. Pengelola Usaha Hospitality
 - a. Memudahkan menyebarkan informasi lowongan kerja casual;
 - b. Memenuhi kebutuhan tenaga kerja casual;
 - c. Membantu mengelola tenaga kerja casual;
 - d. Mengefektifkan proses penerimaan tenaga kerja casual;
4. Pencari Kerja Casual
 - a. Memudahkan pencarian lowongan kerja casual;
 - b. Memberikan platform pengelolaan profil dan portofolio riwayat bekerja;

- c. Meningkatkan kesempatan pengalaman kerja di bidang hospitality;

Acknowledgements

Penelitian ini didukung serta didanai oleh Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi melalui Program Matching Fund Kedaireka Tahun 2023 dan mitra kami CV. Karya Intan Hospitama. Penelitian ini juga didukung serta melibatkan tiga perguruan tinggi yakni Universitas Adhirajasa Reswara Sanjaya, Akademi Pariwisata BSI Bandung dan STP ARS Internasional.

Daftar Pustaka

- Al-Saqqa, S., Sawalha, S., & AbdelNabi, H. (2020). Agile Software Development: Methodologies and Trends. *International Journal of Interactive Mobile Technologies*.
- Aryanto Putra, M. N., & Astuti, T. (2023). Pengaruh Disiplin Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel 1o1 Urban Kelapa Gading. *Seminar Nasional Pariwisata dan Kewirausahaan (SNPK)*. Jakarta: Universitas Sahid Jakarta.
- Baskoro, R. D., & Pratama, F. S. (2017). Aplikasi Reminder Jadwal Kerja Untuk Pekerja Casual Berbasis Android (Studi Kasus : Grand City Conventi & Exhibition Surabaya). *MelekIT*.
- Hariani, M., Arifin, S., & Putra, A. R. (2019). Pengaruh Iklim Organisasi, Pengalaman Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Komitmen Kerja Karyawan. *Management & Accounting Research Journal Global*.
- Kementerian Ketenagakerjaan. (2004). *Ketentuan Pelaksanaan Perjanjian Kerja Waktu Tertentu*. Jakarta: Kementerian Ketenagakerjaan.
- Khasanah, A., & Deshinta, D. A. (2015). *Ketertarikan Mahasiswa Menjadi Casual Worker (Studi Kasus Terhadap Pekerja Casual di Kebun Raya Kebun Binatang Gembiraloka)*. Doctoral Dissertation.
- Khusniyah, K., & Soedarto, T. (2023). Rekrutmen Tenaga Kerja Harian Lepas untuk Meningkatkan Pendapatan UMKM. *JURASIMA*, 103-113.
- Prasetio, R. T., Mubarak, A., Ramdhani, Y., Junianto, E., Rismayadi, A. A., Anshori, I. F., . . . Topiq, S. (2018). Upaya peningkatan produktivitas UMKM melalui implementasi ICT pada look at hijab Bandung. *Jurnal Abdimas BSI*.
- Prasetio, R. T., Ramdhani, Y., Anshori, I. F., Rismayadi, A. A., Hidayatulloh, S., & Mubarak, A. (2018). Analisis Penerimaan Microsoft Office dengan Pendekatan Technology Acceptance Model pada Warga Desa Karyamukti Kecamatan Cililin. *Jurnal Abdimas BSI*.
- Rodriguez, P., Mantyla, M., Oivo, M., Lwakatare, L. E., Seppanen, P., & Kuvaja, P. (2019). Chapter Four - Advances in Using Agile and Lean Processes for Software Development. *Advances in Computers*.
- Saraswati, V. (2014). Analisis Sistem Akuntansi Penggajian Dan Pengupahan Sebagai Upaya Mendukung Tujuan Pengendalian Intern Perusahaan (Studi Pada Hotel Batu Permai Kota Batu). *Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya*.
- Sukandar, D. (2019, Juli 23). *Karyawan Casual (Harian Lepas)*. Retrieved from Kompasiana:

<https://www.kompasiana.com/legalakses/5d36a03b0d82300b5251df64/karyawan-casual-harian-lepas>

Widyaningrum, L. C. (2020). Peranan Tenaga Casual Untuk Memperlancar Kinerja Food And Beverage Department Di Laras Asri Resort And Spa Salatiga. *Jurnal Visi Manajemen*.

Yulihartika, R. D. (2018). Analisis Permintaan Tenaga Kerja Buruh Harian Lepas Pada Perkebunan Pt. Sandabi Indah Lestari (Sil) Bengkulu Utara. *Jurnal Agroqua*.