

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Di era globalisasi saat ini, persaingan dunia bisnis semakin ketat dan perusahaan berusaha untuk terus beradaptasi. Untuk tetap bertahan dan unggul dalam bersaing, banyak perusahaan mulai memusatkan perhatian pada peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia yang mereka miliki. Sumber Daya Manusia adalah Sekumpulan perusahaan yang memiliki berbagai macam sumber daya sebagai pemasukan untuk di ubah menjadi pengeluaran berupa produk barang atau jasa. Sumber daya manusia meliputi modal atau uang, teknologi untuk menunjang proses produksi, metode atau strategi yang digunakan untuk beroperasi, manusia dan sebagainya. Diantara berbagai macam sumber daya tersebut, Sumber Daya Manusia merupakan elemen paling penting. Untuk merencanakan, mengelola dan mengendalikan sumber daya manusia dibutuhkan suatu alat manajerial yang disebut Manajemen Sumber Daya Manusia. Manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien dalam membantu terwujudnya tujuan perusahaan (Simbolon & Susanto, 2023). Manajemen Sumber Daya Manusia berfokus pada aspek manusia dalam suatu perusahaan, yang meliputi pengelolaan karyawan, perencanaan kebutuhan tenaga kerja, proses perekrutan dan seleksi, pelatihan dan pengembangan karyawan, penilaian kinerja karyawan, pengelolaan kompensasi, manajemen karier serta penyusunan kebijakan yang berkaitan dengan karyawan dan hubungan kerja suatu perusahaan.

The Hill Hotel & Resort Sibolangit adalah Hotel berbintang 4 yang memiliki Departemen *Food & Beverage* yang bertanggung jawab atas pengelolaan, persiapan, dan penyajian makanan dan minuman kepada pelanggan dengan tujuan untuk memberikan pelayanan profesional, meningkatkan kepuasan tamu dan menciptakan keuntungan untuk perusahaan. The Hill Hotel & Resort Sibolangit memiliki 3 outlet restoran yang dimana sering terjadi tantangan kekurangan tenaga kerja dalam memberikan pelayanan kepada tamu. Pimpinan restoran aktif dalam memberikan pelatihan dan arahan kepada karyawan restoran agar memberikan kinerja terbaik. kinerja karyawan sangat menentukan kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu.

Karyawan Restoran Hotel memiliki peran penting dalam menjaga kelancaran operasional dan kualitas layanan di lingkungan hotel. Karyawan tidak hanya berfungsi sebagai pelaksana tugas, tetapi juga sebagai representasi citra dan profesionalisme perusahaan di hadapan pelanggan. Karyawan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan terbaik sesuai dengan Standar Operasional Hotel, baik dalam bidang pelayanan makanan dan minuman, kebersihan, administrasi maupun pelayanan tamu secara langsung. Karyawan restoran hotel harus memiliki kemampuan bekerja sama dalam tim, bersikap ramah, sopan, disiplin serta memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik dengan rekan kerja dan tamu agar dapat mencapai tujuan perusahaan dan menghasilkan kinerja terbaik.

Kinerja karyawan adalah indikator penting untuk menilai efektivitas suatu perusahaan serta menjadi dasar untuk pengembangan dan peningkatan kinerja di masa depan. Kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawabnya (Mangkunegara, 2020). Kinerja karyawan menjadi salah satu faktor utama yang menentukan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Kinerja dapat diukur dari pencapaian tujuan yang ditentukan, tingkat produktivitas, kualitas hasil kerja dan kemampuan bekerja sama dalam tim. Kinerja karyawan mencerminkan komitmen dan kontribusi seorang karyawan dalam mencapai tujuan perusahaan. Terdapat beberapa faktor yang dapat mengelola sumber daya manusia dan meningkatkan kinerja karyawan yaitu Rotasi, Mutasi dan Motivasi kerja.

Rotasi Kerja adalah proses perpindahan antar posisi dalam satu departemen, sehingga karyawan bisa memahami berbagai tugas dan menambah pengalaman. Rotasi kerja terencana memiliki efek signifikan dalam meningkatkan kinerja, motivasi dan produktivitas karyawan secara keseluruhan (Mulyana, 2025). Rotasi pekerjaan merupakan salah satu alternatif jika karyawan menderita rutinitas yang berlebihan atau kebosanan atas pekerjaan karyawan, hal tersebut perlu jika karyawan tersebut menganggap bahwa pekerjaan tidak lagi menantang, maka karyawan tersebut oleh perusahaan seharusnya di pindahkan ke pekerjaan lain pada tingkat yang sama dan mempunyai persyaratan keterampilan yang serupa (Afandi, 2020). Dampak positif dari rotasi kerja yaitu mampu mengurangi kebosanan dan meningkatkan semangat kerja karyawan dengan mendapatkan berbagai macam tugas karyawan. Melalui rotasi kerja,

karyawan menjadi lebih fleksibel dan siap menghadapi berbagai kondisi yang tentunya akan berdampak positif pada produktivitas kerja. Rotasi kerja yang dirancang dengan baik dapat menjadi strategi yang efektif untuk meningkatkan kinerja karyawan secara keseluruhan, baik dari segi kualitas maupun kuantitas hasil kerja yang dicapai.

Berdasarkan observasi dan wawancara pada karyawan restoran the hill hotel & resort sibolangit bahwa Rotasi kerja yang terjadi pada karyawan restoran adalah rotasi perpindahan posisi yang masih dalam satu departemen *Food & Beverage* seperti karyawan dengan posisi waiter/waitress di rotasi ke posisi bar atau posisi chasier, begitu juga dengan posisi lain yang ada pada departemen *Food & Beverage*. Rotasi ini dilakukan bertujuan untuk memberikan pengalaman kepada karyawan di berbagai posisi agar ketika terjadi pengurangan karyawan akibat resign atau cuti, posisi tersebut dapat segera di gantikan tanpa menurunkan kualitas pelayanan. Selain itu rotasi juga sebagai strategi pengembangan sumber daya manusia dengan tujuan untuk meningkatkan keterampilan, mengurangi kebosanan/kejenuhan kerja dan menjaga kelancaran operasional di setiap bagian restoran.

Table 1.1 Hasil Pra Survei Penelitian Rotasi Kerja

PERNYATAAN	Jumlah Karyawn	YA		TIDAK		Presentase Ya	Presentase Tidak
		Ya	Tidak	Ya	Tidak		
1. Saya merasa rotasi kerja membantu saya mengurangi kebosanan dan kejenuhan dalam bekerja.	13 Orang	6 orang	7 orang	46,2%	53,8%		
2. Rotasi kerja membuat saya merasa lebih terlibat dalam perusahaan dan dihargai karena memiliki kesempatan untuk meningkatkan kemampuan dan pengalaman kerja.	13 orang	7 orang	6 orang	53,8%	46,2%		

Sumber : The Hill Hotel & Resort Sibolangit

Berdasarkan hasil Pra survei dari 13 karyawan restoran the hill hotel & resort sibolangit, terdapat 6 karyawan sebagai responden menjawab Ya dengan Presentase 46,2%, karyawan merasa rotasi kerja membantu karyawan mengurangi kebosanan dan kejenuhan dalam bekerja. Sedangkan 7 karyawan sebagai responden menjawab Tidak dengan presentase 53,8%, menyatakan bahwa karyawan merasa rotasi kerja tidak

dapat mengurangi kebosanan dan kejenuhan dalam bekerja. Selain itu, sebagian besar karyawan sebanyak 7 karyawan menjawab Ya dengan presentase 53,8%, karyawan merasa lebih terlibat dalam perusahaan dan dihargai karena memiliki kesempatan untuk meningkatkan kemampuan dan pengalaman kerja. Sedangkan 6 karyawan menjawab Tidak dengan presentase 46,2%, karyawan tidak merasa bahwa rotasi kerja membuat dirinya lebih terlibat dalam perusahaan.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu, menyimpulkan bahwa rotasi kerja terencana memiliki efek signifikan dalam meningkatkan kinerja karyawan (Junaedi, Firdaus, & Kusumah, 2024). Sedangkan menurut penelitian lain menemukan bahwa rotasi kerja tidak memiliki efek signifikan terhadap kinerja karyawan (Hanif, 2024)

Mutasi Kerja adalah sesuatu perpindahan karyawan dari suatu divisi atau tempat kerja ke divisi atau tempat kerja lainnya. Dalam dunia kerja, mutasi kerja dilakukan untuk menghindari kejenuhan karyawan pada rutinitas pekerjaan yang terkadang membosankan serta memiliki fungsi tujuan lain agar karyawan dapat menyesuaikan posisi dengan keahlian atau pun menguasai pekerjaan lain di bidang yang berbeda dalam suatu perusahaan (Mudayat, Titiyanty, & Arisanti, Sumber Daya Manusia, 2022). Mutasi yang dilakukan dengan perencanaan yang baik dapat memberikan dampak positif terhadap hasil kinerja karyawan. Ketika karyawan dipindahkan ke posisi yang lebih sesuai dengan keahliannya, maka ia akan bekerja lebih optimal, merasa dihargai, dan termotivasi untuk menunjukkan performa terbaiknya. Selain itu, mutasi juga dapat menjadi solusi ketika ada ketidaksesuaian antara karyawan dengan lingkungan kerja sebelumnya, sehingga pemindahan tersebut dapat memperbaiki semangat kerja dan produktivitas. Mutasi Karyawan dapat terbagi menjadi dua cara yaitu horizontal dan vertikal. Mutasi kerja secara horizontal artinya karyawan yang mendapat gaji, tunjangan, tanggung jawab, serta tingkat pandangan jabatan yang relatif sama. Mutasi vertikal artinya karyawan mengalami perubahan posisi kerja karena telah mendapatkan kenaikan dan penurunan jabatan (Suwanto, 2024).

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara pada karyawan restoran the hill hotel & resort sibolangit bahwa mutasi kerja yang terjadi pada karyawan adalah perpindahan karyawan dari satu departemen ke departemen lain yang ada pada perhotelan the hill hotel & resort sibolangit. Seperti karyawan dari departemen *House Keeping* di pindahkan ke department *Food & Beverage*. Mutasi kerja ini dilakukan

untuk menyesuaikan kebutuhan perusahaan dan melihat kondisi dari keahlian dan kinerja karyawan serta bertujuan untuk untuk memberikan posisi yang sesuai dengan keahlian dari karyawan agar bisa memberikan hasil kinerja yang terbaik.

Table 1.2 Hasil Pra Survei Penelitian Mutasi Kerja

PERNYATAAN	Jumlah Karyawan			Presentase	Presentase
		YA	TIDAK	Ya	Tidak
1. Mutasi kerja tidak sering saya alami sehingga membuat saya merasa nyaman dalam bekerja.	13 Orang	10 orang	3 orang	76,9%	23,1%
2. Saya merasa mutasi kerja menjadi solusi bagi saya ketika ada ketidaksesuaian terhadap lingkungan kerja sebelumnya.	13 Orang	8 orang	5 orang	61,5%	38,5%
3. Saya merasa mutasi kerja dilakukan untuk kebutuhan perusahaan dengan mengisi kekosongan posisi yang ada pada departemen lain.	13 orang	8 orang	5 orang	61,5%	38,5%

Sumber : The Hill Hotel & Resort Sibolangit

Berdasarkan hasil Pra survei dari 13 karyawan restoran the hill hotel & resort sibolangit terdapat 10 karyawan sebagai responden menjawab Ya dengan presentase 76,9%, karyawan merasa nyaman dalam bekerja karena tidak sering terjadi mutasi kerja. Sedangkan 3 karyawan sebagai responden menjawab Tidak dengan presentase 23,1%, menyatakan bahwa karyawan sering mengalami mutasi kerja. Selain itu, terdapat 8 karyawan sebagai responden menjawab Ya dengan presentase 61,5%, Karyawan merasa mutasi kerja menjadi solusi ketika terjadi ketidaksesuaian terhadap lingkungan kerja sebelumnya. Sedangkan 5 karyawan sebagai responden menjawab Tidak dengan presentase 38,5% yang menunjukkan bahwa karyawan merasa mutasi kerja terjadi bukan karena ketidaksesuaian terhadap lingkungan kerja sebelumnya. Kemudian Terdapat juga 8 karyawan sebagai responden menjawab Ya dengan presentase 61,5%, Karyawan merasa mutasi kerja dilakukan untuk kebutuhan perusahaan dengan mengisi kekosongan posisi yang ada pada departemen lain. Sedangkan 5 karyawan sebagai responden menjawab Tidak dengan presentase 38,5% yang menunjukkan bahwa karyawan merasa mutasi kerja dilakukan tidak hanya untuk mengisi kekosongan posisi yang ada pada departemen lain.

Berdasarkan Penelitian terdahulu, menunjukkan bahwa mutasi kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai (Anjani & Teviana, 2024). Penelitian lain mengungkapkan bahwa variabel mutasi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan (Isabella, Subagyo, & Widodo, 2024).

Motivasi Kerja adalah dorongan yang tumbuh dalam diri seseorang, baik yang berasal dari dalam dan luar dirinya untuk melakukan suatu pekerjaan dengan semangat tinggi menggunakan semua kemampuan dan keterampilan yang dimilikinya (Mudayat, Titiyanty, & Arisanti, Sumber Daya Manusia, 2022). Motivasi dalam manajemen terutama ditujukan kepada sumber daya manusia, khususnya para karyawan. Motivasi menerapkan caranya mengarahkan daya dan potensi karyawan, agar dapat berkerja sama secara produktif berhasil mencapai dan mewujudkan tujuan yang telah ditentukan (Afandi, 2020). Motivasi menjadi faktor kunci yang sangat mempengaruhi hasil kinerja karyawan. Seorang karyawan yang memiliki motivasi tinggi cenderung lebih semangat, bertanggung jawab, serta mampu menyelesaikan pekerjaannya dengan baik bahkan dalam kondisi kerja yang menantang. Motivasi kerja terbagi menjadi dua jenis, yaitu motivasi dari dalam diri sendiri (intrinsik) dan Motivasi dari luar (ekstrinsik). Motivasi kerja dari dalam diri sendiri (Intrinsik) yaitu keinginan untuk berkembang, rasa bangga terhadap pekerjaan, atau kepuasan pribadi atas pencapaian. Sedangkan motivasi dari luar (ekstrinsik) bisa berupa gaji, bonus, penghargaan dan lain-lain. Motivasi Intrinsik dan ekstrinsik dibutuhkan untuk meningkatkan hasil kinerja karyawan dan mencapai tujuan karyawan dan perusahaan secara maksimal.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara pada karyawan restoran the hill hotel & resort sibolangit bahwa dari motivasi intrinsik, sebagian karyawan restoran memiliki kedisiplinan dan semangat yang tinggi dalam bekerja sehingga dapat bertanggung jawab dan menyelesaikan pekerjaan dengan hasil yang baik. Selain itu terdapat juga motivasi ekstrinsik yang terjadi pada karyawan the hill hotel & resort seperti mendapatkan bonus dan apresiasi ketika karyawan mengalami penambahan jam kerja atau lembur dari manager the hill hotel & resort sibolangit sehingga karyawan restoran termotivasi dan meningkatnya semangat kerja karyawan untuk memberikan hasil kinerja terbaik dan mencapai tujuan perusahaan.

Table 1.3 Hasil Pra Survei Penelitian Motivasi Kerja

PERNYATAAN	Jumlah Karyawan	YA	TIDAK	Presentase Ya	Presentase Tidak
1.Saya merasa telah memberikan kinerja terbaik dan bertanggung jawab dalam pekerjaan saya.	13 orang	6 orang	7 orang	46,2%	53,8%
2 Penghargaan yang diberikan oleh perusahaan meningkatkan semangat kerja saya.	13 orang	4 orang	9 orang	30,8%	69,2%

Sumber : The Hill Hotel & Resort Sibolangit

Berdasarkan hasil Pra survei dari 13 karyawan restoran the hill hotel & resort sibolangit terdapat 6 karyawan sebagai responden menjawab Ya dengan presentase 61,5%, karyawan merasa telah memberikan kinerja terbaik dan bertanggung jawab dalam menjalankan pekerjaan. Sedangkan 7 karyawan sebagai responden menjawab Tidak dengan presentase 38,5%, menyatakan bahwa karyawan masih belum memberikan kinerja terbaik dalam melakukan pekerjaan. Selain itu, terdapat juga 4 karyawan sebagai responden menjawab Ya dengan presentase 30,8%, Karyawan berhasil mendapat penghargaan yang di berikan oleh perusahaan dan menigkatnya semangat kerja. Sedangkan 9 karyawan sebagai responden menjawab Tidak dengan presentase 69,2% yang menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan tidak mendapatkan penghargaan dari perusahaan.

Berdasarkan penelitian terdahulu, menunjukkan bahwa motivasi kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Paroli, 2024). Penelitian lain menunjukkan bahwa motivasi kerja secara parsial tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (Firya & Sucipto, 2024).

Dari latar belakang di atas penulis tertarik untuk melakukan suatu penelitian dengan judul “Pengaruh Rotasi, Mutasi dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Restoran pada **The Hill Hotel & Resort Sibolangit**.”

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, Adapun yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah Rotasi berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan Restoran The Hill Hotel & Resort Sibolangit?

2. Apakah Mutasi berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan Restoran The Hill Hotel & Resort Sibolangit?
3. Apakah Motivasi Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan Restoran The Hill Hotel & Resort Sibolangit?
4. Apakah Rotasi, Mutasi dan Motivasi Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan Restoran The Hill Hotel & Resort Sibolangit?

1.3. Ruang Lingkup

Adapun yang menjadi ruang lingkup pada penelitian ini adalah :

1. Variabel Terikat (Y) : Kinerja Karyawan
2. Variabel Bebas (X) : Rotasi (X1)
Mutasi (X2)
Motivasi Kerja (X3)
3. Objek penelitian : The Hill Hotel & Resort Sibolangit.
4. Tahun Penelitian : 2025

1.4. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan pada penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Rotasi terhadap Kinerja Karyawan Restoran The Hill Hotel & Resort Sibolangit.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Mutasi terhadap Kinerja Karyawan Restoran The Hill Hotel & Resort Sibolangit.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan Restoran The Hill Hotel & Resort Sibolangit.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Rotasi, Mutasi dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan Restoran The Hill Hotel & Resort Sibolangit.

1.5. Manfaat Penelitian

Adapun yang menjadi manfaat pada penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan serta bermanfaat sebagai bahan referensi informasi dan teori yang mendukung bagi peneliti

selanjutnya yang ingin melakukan penelitian yang berhubungan dengan Rotasi, Mutasi dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja karyawan.

2. Manfaat Praktis

Dapat memberikan masukan serta menambah wawasan terhadap permasalahan yang terjadi dalam merumuskan strategi Sumber Daya Manusia khususnya mengenai Rotasi, Mutasi dan Motivasi Kerja sehingga kinerja karyawan dapat meningkat dan menguntungkan bagi individu maupun organisasi.

1.6. Originalitas Penelitian

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian dengan judul “PENGARUH ROTASI KERJA DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. GRAHA ANDRASENTRA PROPERTINDO, TBK” (Junaedi, Firdaus, & Kusumah, 2024) Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Variabel Independen

Penelitian terdahulu menggunakan variabel independen yaitu Rotasi Kerja dan Motivasi Kerja Sedangkan pada penelitian ini menggunakan variabel Independen yaitu Rotasi, Mutasi, dan Motivasi Kerja. Alasan Penulis menambahkan variabel Mutasi karena mutasi merupakan perpindahan karyawan bagi perusahaan dan karyawan agar dapat mencapai tujuan perusahaan serta meningkatkan kinerja karyawan secara maksimal. Mutasi dilakukan bertujuan untuk menyesuaikan kebutuhan dari perusahaan dan keahlian karyawan dalam satu posisi sehingga mencapai tujuan perusahaan dan menghasilkan kinerja terbaik dari karyawan.

2. Penelitian terdahulu melakukan objek penelitian pada perusahaan PT. Graha Andrasentra Propertindo, TBK. Sedangkan pada penelitian ini melakukan objek penelitian pada The Hill Hotel & Resort Sibolangit.