

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

PT.PARMA MUTIARA JAYA Merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang perhotelan, dimana pada saat ini hotel yang dimiliki oleh PT.Parma Mutiara Jaya berjumlah 5 hotel yang beralokasi di Pekanbaru, diantaranya :

1. Parma Panam Hotel yang terletak di jln.H.R.Soebrantas No.28 Pekanbaru
2. Parma City Hotel yang terletak di JL.S.M. Amin No.8 Pekanbaru
3. Parma Paus Hotel yang terletak di JL.Paus No 27 Pekanbaru
4. Parma Indah Hotel yang terletak di JL.Ikhlas No 2 Pekanbaru
5. Hotel Parma yang terletak di JL.Soekarno Hatta No 168 Pekanbaru

Hotel adalah sebuah bangunan publik yang telah disebut-sebut sejak akhir abad ke-17. Tujuan dari dibuatnya hotel itu sendiri adalah untuk mencapai visi misi dan mencari keuntungan yang diinginkan. Ada tiga tolak ukur diindustri perhotelan sebagai patokan untuk menentukan nilai keberhasilannya, yaitu jumlah dan lamanya pengunjung tinggal serta occupancy, Occupancy hotel merupakan peran penting yaitu sebagai patokan dari kesuksesan dalam menjual kamarnya. Semakin tinggi occupancy berarti semakin banyak jumlah kamar yang dijual.

Produk hotel biasanya adalah memberikan akomodasi layanan sewa kamar, makanan, serta minuman. Produk yang disediakan oleh hotel merupakan kebutuhan utama bagi pengunjung. Meningkatnya permintaan menjadikan persaingan yang sangat ketat, dibutuhkan fasilitas dan pelayanan yang baik agar

pengunjung merasa puas. Selain dari fasilitas fisik seperti makanan, minuman, kamar tidur, interior dan *design* yang menarik, hotel yang berkualitas baik dapat di lihat dari sumber daya manusia (SDM) yang memiliki tenaga kerjanya yang terampil, berkualitas, disiplin, mengerti dan memiliki sikap profesionalisme yang tinggi dalam pekerjaannya.

Peranan pengelola sumber daya manusia atau pihak personalia pada hotel harus mampu menjalankan tugas dalam mengambil berbagai langkah mulai dari perencanaan tenaga kerja, menempatkan karyawan pada posisi yang benar sesuai dengan minat dan kemampuan yang dimiliki serta pensiunan pegawai. Dilihat dari berbagai tugas yang harus dijalankan oleh pihak personalia, tidak dapat dipungkiri bahwa proses penempatan karyawan merupakan hal yang paling menentukan untuk mengetahui karyawan-karyawan yang berkompeten dalam bidangnya. Penempatan dalam mengisi satu kekosongan dalam suatu bidang kerja merupakan hal yang utama dalam hotel, karena ini akan berkaitan dengan kinerja yang akan dihasilkan oleh karyawan. Penempatan kerja yang tepat akan memberikan hasil positif untuk mencapai tujuan hotel itu sendiri.

Demi mencapai tujuan hotel, tak jarang pihak manajemen melakukan mutasi kerja karyawan. Mutasi ialah perpindahan tempat kerja ataupun posisi karyawan seperti promosi ataupun demosi. Menurut Hasibuan (2006:102) mutasi adalah “suatu perubahan posisi//jabatan/tempat/pekerjaan yang dilakukan baik secara herizontal maupun vertikal (promosi/demosi) di dalam suatu organisasi”. Hasibuan pun melanjutkan, ada tiga dasar dari mutasi yaitu *merit system*, *seniority system*, dan *spoil system (like or dislike)*.

Dalam mutasi kerja tentu saja terdapat hal positif dan negatif. Salah satu hal positifnya tentu saja akan menghilangkan rasa bosan pada karyawan yang bekerja di tempat yang sama setiap waktunya dan hal ini dapat memicu meningkatnya semangat dalam bekerja. Hal negatifnya, dapat terjadinya penurunan semangat kerja karyawan. Definisi semangat kerja menurut Sudarwan Danim (2004:48) menyatakan bahwa semangat kerja adalah kesepakatan batiniah yang muncul dari dalam diri seseorang atau sekelompok orang untuk mencapai tujuan tertentu sesuai dengan baku mutu yang ditetapkan.

Diman dapat kita ketahui dewasa ini kejenuhan dan kebosanan terhadap situasi dan kondisi tempat bekerja menjadi suatu permasalahan yang dihadapi berbagai perusahaan, dimana hal ini dapat mengakibatkan turunnya semangat kerja karyawan yang dimiliki. Sumber daya manusia atau karyawan dipandang sebagai salah satu aset perusahaan yang penting dan perlu dikelola serta dikembangkan untuk mendukung kelangsungan hidup perusahaan, maka penting bagi perusahaan untuk selalu membina dan mengembangkan sumber daya yang dimilikinya. Dimana salah satu upaya atau strategi yang dapat dilakukan yaitu dengan cara pelaksanaan penerapan mutasi karyawan. Program ini diharapkan dapat mengatasi permasalahan yang dihadapi oleh perusahaan terhadap kejenuhan dan kebosanan yang di alami oleh karyawan serta dapat memberikan semangat kerja yang baik kepada karyawan yang dimiliki perusahaan.

Pada bagian berikutnya penulis perlihatkan data mengenai jumlah karyawan berdasarkan jabatan di Hotel Parma Group, pada bulan Januari - Desember 2017.

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Karyawan Berdasarkan Jabatan**  
**PT.Parma Mutiara Jaya Pekanbaru**  
**Bulan Januari – Desember 2017**

No	Jabatan	Jumlah
1	Manajer	1
2	Marketing	1
3	Personalia	1
4	Accounting	5
5	Supervisor	5
6	Front Office	15
7	Engineering	5
8	House Keeping	15
9	Bell Boy	5
10	Laundry	5
11	Driver	5
12	Chief / Cook	10
13	Waiters	5
14	Perchasing	5
15	Security	15
Total		98

Sumber : PT. Parma Mutiara Jaya

Pada bagian berikutnya penulis perlihatkan data mengenai mutasi karyawan yang berlangsung di Hotel Parma Group, pada bulan Januari - Desember 2017.

**Tabel 1.2**  
**Data Mutasi Karyawan**  
**PT.Parma Mutiara Jaya Pekanbaru**  
**Bulan Januari – Desember 2017**

<b>Jabatan</b>	<b>Jumlah Karyawan yang di Mutasi</b>
1. Housekeeping Department	15
2. Front office Department	15
3. Accounting Department	5
4. Supervisor Department	5
<b>Jumlah</b>	<b>40 Karyawan</b>

Sumber: PT.Parma Mutiara Jaya

Berdasarkan tabel diatas, terlihat bahwa ada 40 karyawan yang dimutasi setiap bulannya dari bulan Januari 2017 sampai dengan Desember 2017 yang terdiri dari 15 housekeeping, 15 front office, 5 accounting, 5 supervisor. Dimana Pt. Parma Mutiara jaya pada saat ini memiliki 5 hotel di pekanbaru, dan di setiap 1 hotel terdiri dari 3 housekeeping, 3 front office, 1 accounting, 1 supervisor. berdasarkan informasi yang di dapat dari human resources pelaksanaan mutasi yang terjadi di Pt. Parma terjadi di setiap hotel. Penelitian ini hanya berfokus kepada karyawan yang mengalami mutasi saja.

Saat ini masalah tingginya tingkat *turnover intention* telah menjadi masalah yang serius bagi banyak perusahaan. Bahkan beberapa perusahaan mengalami frustrasi ketika mengetahui proses rekrutmen yang telah berhasil menjaring karyawan berkualitas pada akhirnya menjadi sia-sia karena karyawan yang direkrut telah memilih pekerjaan di perusahaan lain.

Data yang diperoleh dari jumlah *turnover* PT.Parma Mutiara Jaya dalam lima tahun terakhir dapat dilihat berdasarkan tabel 1.3 berikut:

**Tabel 1.3**  
**Jumlah Turnover Pada PT.Parma Mutiara Jaya**

Tahun	Jumlah Karyawan Awal Tahun	Karyawan Masuk	% Karyawan Masuk	Karyawan Keluar	% Karyawan Keluar	Jumlah Karyawan Akhir Tahun
2013	93	2	2,2%	2	2,2%	93
2014	93	3	3,2%	1	1,1%	95
2015	95	4	4,2%	1	1%	98
2016	98	2	2%	3	3,1%	97
2017	97	2	2,1%	1	1%	98

Sumber: PT.Parma Mutiara Jaya

Dari tabel 3 di atas, terlihat bahwa jumlah *turnover* pada PT. Parma Mutiara Jaya relatif berfluktuatif dan cenderung mengalami peningkatan dan penurunan selama 5 tahun dari 2013 hingga tahun 2017, yang mana pada tahun 2013 jumlah persentase *turnover* karyawan mencapai 2,2%, kemudian pada tahun 2014 mengalami penurunan menjadi 1,1%, dan pada tahun 2015 terjadi jumlah *turnover* kembali mengalami penurunan yakni 1%. Pada tahun selanjutnya yaitu pada tahun 2016 persentase *turnover* mengalami peningkatan yang cukup pesat yakni 3,1% dan kembali turun pada tahun 2017 yakni 1%.

Tingkat absensi juga mesti diperhatikan oleh pimpinan karena jumlah absensi yang terjadi pada sebuah instansi juga sangat berpengaruh terhadap semangat kerja karyawan pada perusahaan tersebut.

Berikut ini penulis sajikan data mengenai tingkat absensi pegawai pada PT. Parma Mutiara Jaya Pekanbaru.

Adapun tingkat absensi pada PT.Parma Mutiara Jaya dapat dilihat pada tabel berikut ini.

**Tabel 1.4**  
**Data Absensi Karyawan Pada PT.Parma Mutiara Jaya**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Karyawan</b>	<b>Absens Tanpa Keterangan Rata-rata Perbulan (orang)</b>	<b>Persentase</b>
<b>2013</b>	93	4	4,3%
<b>2014</b>	95	6	6,3%
<b>2015</b>	98	5	5,1%
<b>2016</b>	97	3	3,1%
<b>2017</b>	98	6	6,1%

Sumber: PT.Parma Mutiara Jaya

Dari data diatas dapat dilihat jumlah pegawai tiap tahun dan jumlah karyawan yang absen, pada tahun 2013 sebanyak 4 karyawan dan terlihat bahwa karyawan yang banyak tidak hadir pada tahun 2014 sebanyak 6 karyawan, pada 2015 sebanyak 4 karyawan, pada tahun 2016 sebanyak 3 orang atau 3,1%. Dan pada taun 2017 jumlah karyawan yang tidak hadir sebanyak 6 orang atau sebesar 6,1%.

Dilihat dari data diatas tingkat absensi tiap tahunnya mengalami peningkatan dan penurunan. Kemungkinan salah satu penyebabnya adalah pengaruh mutasi itu sendiri.

Apabila pelaksanaan mutasi kerja terlaksana dengan baik dan sesuai dengan peraturan yang berlaku maka mutasi tersebut akan berdampak positif

terhadap pegawai seperti meningkatkan semangat kerja. Namun apabila mutasi tersebut dilakukan tanpa memperhatikan dengan seksama dan tanpa dilandasi dengan argumentasi yang meyakinkan maka mutasi akan berdampak negatif terhadap karyawan dan organisasi tersebut.

Mutasi diperlukan untuk pegawai dalam rangka meningkatkan tantangan dan memberikan keterampilan baru sehingga dapat mengurangi kebosanan, sekaligus sebagai unsur-unsur motivasional bagi pegawai. Mutasi merupakan bentuk kebijakan yang di terapkan oleh pimpinan kepada pegawainya. Kegiatan mutasi biasanya bertujuan sebagai bentuk penyegaran fungsi dan tugas karyawan sehingga pegawai tidak merasa jenuh dengan jabatan atau tugas yang di embannya. Terkadang mutasi juga identik dengan penghargaan yang di berikan kepada karyawan yang berprestasi sehingga karyawan yang bersangkutan memperoleh pekerjaan dan jabatan yang lebih baik dari jabatan sebelumnya.

Berdasarkan keterangan diatas maka penulis menemukan permasalahan bahwa mutasi yang dilakukan oleh PT.Parma Mutiara Jaya yaitu mutasi bersifat herizontal atau mutasi yang terjadi hanya perpindahan tempat kerja dari satu cabang ke cabang yang lainnya tanpa adanya perubahan jabatan ataupun golongan. Dengan kata lain mutasi yang dilakukan oleh PT.Parma Mutiara Jaya yaitu mutasi tempat kerja. Dan pelaksanaan mutasi ini sering sekali terjadi pada PT.Parma. Hampir setiap bulan selalu terjadi mutasi di PT.Parma sehingga setiap departement pada setiap cabang PT.Parma akan memiliki karyawan yang berbeda setiap bulannya. Sehingga peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan mengambil judul :

## **“Pengaruh Pelaksanaan Mutasi Karyawan Terhadap Semangat Kerja Karyawan Pada PT.Parma Mutiara Jaya Pekanbaru”**

### **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka penulis merumuskan suatu permasalahan dalam penelitian sebagai berikut:

“Apakah pelaksanaan mutasi karyawan berpengaruh signifikan terhadap semangat kerja karyawan pada PT.Parma Mutiara Jaya Pekanbaru”.

### **1.3 Tujuan Dan Manfaat Penelitian**

#### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah yang telah ditentukan, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis penerapan mutasi yang terjadi pada PT.Parma Mutiara Jaya
2. Untuk mengetahui dan menganalisis semangat kerja karyawan pada PT.Parma Mutiara Jaya
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh mutasi karyawan terhadap semangat kerja karyawan pada PT. Parma Mutiara Jaya

#### **1.3.2 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian yang diperoleh dari penelitian yang penulis lakukan yaitu sebagai berikut :

- a. Menambah wawasan serta pengetahuan mengenai mutasi dan semangat kerja

- b. Dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan bagi perusahaan selama menetapkan kebijakan pelaksanaan mutasi karyawan yang berpengaruh terhadap semangat kerja karyawan
- c. Sebagai bahan referensi bagi penulis atau penelitian berikutnya yang mengambil bidang penelitian dibidang yang sama.

#### **1.4 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan merupakan suatu pola dalam penyusunan karya ilmiah, dalam menggambarkan secara garis besar deskripsi dan penjelasan dari bab pertama hingga bab terakhir. Hal ini ditujukan agar dapat memudahkan pembaca dalam memahami karya ilmiah yang telah dibuat. Penelitian ini terdiri dari enam bab, yaitu:

##### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini merupakan bab pendahuluan yang menyajikan latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

##### **BAB II : TELAAH PUSTAKA DAN HIPOTESIS**

Bab ini menguraikan teori-teori yang mendasari masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini dan menjelaskan variabel penelitian serta hipotesis.

##### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan tentang metode penelitian, yaitu lokasi dan objek penelitian, operasional variabel penelitian, populasi dan sampel, jenis

dan sumber data, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data yang digunakan.

#### **BAB IV : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

Bab ini menjelaskan secara garis besar mengenai sejarah singkat PT.Parma Mutiara Jaya, Struktur dan Organisasi, Visi dan Misi serta aktivitas PT.Parma Mutiara Jaya.

#### **BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini mengemukakan hasil dari penelitian dan pembahasan tentang pengaruh mutasi terhadap semangat kerja karyawan

#### **BAB VI : KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN**

Bab ini merupakan bab penutup dimana akan dikemukakan Kesimpulan, Keterbatasan dan Saran sehubungan dengan hasil penelitian.