

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Keberhasilan perusahaan sangat dipengaruhi oleh kinerja karyawannya. Kinerja merupakan prestasi kerja, yakni perbandingan antara hasil kerja yang secara nyata dengan standar kerja yang ditetapkan (Dessler, 2007:12). Setiap perusahaan akan berusaha untuk selalu meningkatkan kinerja karyawannya demi tercapainya tujuan yang telah ditetapkan perusahaan. Berbagai cara bisa ditempuh perusahaan dalam meningkatkan kinerja karyawannya diantaranya dengan mewujudkan kepuasan kerja karyawan melalui multikultural dan komitmen organisasi yang sesuai dengan harapan karyawan.

Sleteer (2009:90), memberikan beberapa pengertian tentang multikulturalisme yaitu; pertama multikulturalisme adalah konsep yang menjelaskan dua perbedaan dengan makna yang saling berkaitan. (1) Multikulturalisme sebagai kondisi kemajemukan kebudayaan atau pluralisme budaya dari suatu masyarakat. (2) Multikulturalisme merupakan seperangkat kebijakan pemerintah pusat yang dirancang sedemikian rupa agar seluruh masyarakat dapat memberikan perhatian kepada kebudayaan dari semua kelompok etnik atau suku bangsa.

Kedua, di hampir sebagian besar negara, multikulturalisme merupakan konsep sosial yang diintroduksi ke dalam pemerintahan agar pemerintah dapat menjadikannya sebagai kebijakan pemerintah. Ketiga, Jika dikaitkan dengan pendidikan multikultural (*multicultural education*), multikulturalisme merupakan strategi pendidikan yang memanfaatkan keragaman latar belakang kebudayaan dari peserta didik sebagai salah satu kekuatan untuk membentuk sikap multikultural. Keempat, multikulturalisme sebagai sebuah ideologi dapat dikatakan sebagai gagasan bertukar pengetahuan dan keyakinan yang dilakukan melalui pertukaran kebudayaan atau perilaku budaya setiap hari.

Perubahan lingkungan bisnis yang dinamis menuntut perusahaan untuk mengembangkan kemampuan organisasi terutama dalam kecepatan mengambil keputusan. Oleh karena itu perusahaan harus memberdayakan para pegawainya dengan membangun pendekatan organisasi organik. Karakteristik organisasi organik adalah dengan mengedepankan pengembangan kinerja karyawannya.

Komitmen mengarah pada beberapa hasil perilaku spesifik. Pertama, karyawan yang berkomitmen tinggi harus memiliki suatu keinginan kuat dan senantiasa untuk tinggal dalam organisasi. Hasil adalah implisit dalam definisi komitmen. Bahkan sasaran perilaku yang demikian harus dimanifestasikan dalam memelihara karyawan berikutnya. Sebagai tambahan, komitmen diharapkan menjadi terkait dengan anteseden. Karyawan yang memiliki komitmen tinggi pada tujuan sebuah organisasi dan memiliki sikap yang positif harus menjadi lebih mungkin untuk memiliki keinginan kuat untuk datang bekerja dan memberikan kontribusi terhadap pencapaian tujuan.

Salah satu peran penting dalam persaingan adalah para karyawan perusahaan yang selalu memberikan pelayanan yang terbaik untuk perusahaannya. Karyawan merupakan penggerak dalam sebuah perusahaan agar meraih kesuksesan. Namun karyawan juga salah satu penyebab perusahaan menjadi jatuh dan kalah dalam persaingan. Hal ini dikarenakan karyawan tidak puas dan tidak percaya pada perusahaan mereka bekerja sehingga sifat loyalitas dari mereka pada perusahaan akan berkurang dan membuat pekerjaan mereka menjadi tidak sesuai dengan harapan perusahaan.

RS. Muhammadiyah Metro adalah salah satu Rumah Sakit yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan. Salah satu Rumah Sakit yang masih baru, sudah semestinya memberikan pelayanan yang terbaik diantara Rumah Sakit Lainnya. Berdasarkan observasi awal yang peneliti lakukan, kinerja karyawan RS. Muhammadiyah dalam periode catur wulan kedua tahun 2015 memiliki kinerja yang di bawah standar ketetapan perusahaan.

Permasalahan dalam penelitian ini karena adanya peningkatan tingkat absensi karyawan dimana kondisi absensi karyawan di RS. Muhammadiyah Metro pada tahun 2016 sebesar 1,08%, tahun 2017 meningkat menjadi 1,12% dan tahun 2018 meningkat lagi menjadi 1,16%, dimana tingkat absensi yang ditoleransi sebesar 0,75%. Hal ini merupakan indikator awal yang dapat menyebabkan rendahnya kinerja karyawan.

Berikut pada Tabel 1 dapat dilihat tingkat absensi Karyawan di RS. Muhammadiyah Metro tahun 2016 sampai dengan 2018.

Tabel 1. Tingkat Absensi Karyawan RS. Muhammadiyah Metro Periode Tahun 2016-2018

No	Tahun	Persentase Absensi (%)
1	2014	1,08
2	2015	1,12
3	2016	1,16

Sumber: Rumah sakit Muhammadiyah Metro 2019

Berdasarkan Tabel 1.1 dijelaskan bahwa absens yang tinggi dikarenakan berbagai sebab, hal tersebut dapat dijelaskan pada Tabel 1.2 sebagai berikut:

Tabel 2. Karakteristik Absensi Tahun 2016-2018

No	Tahun	Persentase Absensi (%)		
		2016	2017	2018
1	Sakit	0,31	0,34	0,31
2	Cuti Tahunan	0,15	0,11	0,22
3	Cuti Melahirkan	0,18	0,26	0,26
4	Bolos Kerja	0,44	0,41	0,37
Total		1,08	1,12	1,16

Sumber: RS. Muhammadiyah Metro 2019

Tingginya tingkat absensi pada Tingginya tingkat absensi pada RS. Muhammadiyah Metro, tersebut mengindikasikan adanya komitmen organisasional yang rendah dan berdampak pada kinerja karyawan rendah (Burton *et al.*,2009:90).

Hal tersebut diperlukan sikap yang obyektif dari manajemen dalam melaksanakan strategi organisasi, seperti melibatkan karyawan dalam menentukan tujuan kerja, menspesifikasikan bagaimana mencapai tujuan itu dan menyusun target. Pelibatan ini akan membangun komitmen organisasional yang bersifat afektif dan tinggi bagi organisasi.

Hasil observasi awal yang telah dilakukan dengan menggunakan metode kuisisioner menemukan bahwa kepuasan kerja karyawan pada perusahaan ini mendapatkan skor total yang rendah. Sementara itu pada observasi awal menemukan hasil loyalitas karyawan yang rendah yang diukur melalui dua dimensi loyalitas karyawan, yaitu ketaatan pada peraturan dan tanggungjawab pekerjaan. Ivancevich, dkk. (2009:91), menyatakan jika kepuasan seorang

karyawan meningkat maka hal tersebut akan memiliki dampak yang positif terhadap kinerja.

Berangkat dari latarbelakang diatas maka peneliti mengambil judul, "**Pengaruh Multikultural, Komitmen Organisasi terhadap Loyalitas kerja dalam meningkatkan Kinerja Karyawan pada Rumah Sakit Muhammadiyah di Kota Metro**".

B. Identifikasi Masalah dan Perumusan Masalah

1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang penulis lakukan di Rumah Sakit Muhammadiyah Metro, penulis menemukan beberapa masalah yang perlu untuk dilakukan identifikasi. Beberapa diantaranya yaitu:

- 1) Multikultural mempengaruhi loyalitas dalam meningkatkan kinerja karyawan Rumah Sakit Muhammadiyah, artinya multikultural adalah konsep yang dirancang sedemikian rupa agar seluruh karyawan dapat memberikan perhatian kepada kebudayaan dari semua kelompok etnik atau suku.
- 2) Komitmen organisasi mempengaruhi loyalitas dalam meningkatkan kinerja, artinya karyawan yang memiliki komitmen yang tinggi harus memiliki keinginan yang kuat dalam mencapai tujuan perusahaan atau organisasi
- 3) Loyalitas yang baik didalam perusahaan diharapkan dapat meningkatkan kinerja perusahaan, artinya Kinerja dipengaruhi oleh faktor intrinsik yaitu personal individu dan faktor ekstrinsik yaitu kepemimpinan, sistem, tim, situasional, dan konflik

2. Perumusan Masalah

Dari latar belakang dan Identifikasi masalah diatas, maka perumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah Terdapat pengaruh langsung multikultural (ξ_1) terhadap loyalitas kerja (η_1)
2. Apakah Terdapat pengaruh langsung komitmen organisasi (ξ_2) terhadap kepuasan kerja (η_2)

3. Apakah Terdapat pengaruh langsung loyalitas kerja (η_1) terhadap kinerja karyawan (η_2)
4. Apakah Terdapat pengaruh langsung multikultural (ξ_1) terhadap kinerja karyawan (η_2)
5. Apakah Terdapat pengaruh langsung komitmen organisasi (ξ_2) terhadap kinerja karyawan (η_2)

C. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Menganalisis dan membuktikan pengaruh langsung multikultural (ξ_1) terhadap loyalitas kerja (η_1)
2. Menganalisis dan membuktikan pengaruh langsung komitmen organisasi (ξ_2) terhadap loyalitas kerja (η_1)
3. Menganalisis dan membuktikan pengaruh loyalitas kerja (η_1) terhadap kinerja karyawan (η_2)
4. Menganalisis dan membuktikan pengaruh langsung multikultural (ξ_1) terhadap kinerja karyawan (η_2)
5. Menganalisis dan membuktikan pengaruh langsung komitmen organisasi (ξ_2) terhadap kinerja karyawan (η_2)

D. Kegunaan Penelitian

Manfaat yang akan diperoleh dari penelitian ini adalah :

1. Secara praktis, hasil tersebut diharapkan dapat memberikan kontribusi dan pemikiran bagi pimpinan dan manajemen perusahaan Rumah Sakit Muhammadiyah Metro untuk mengambil kebijakan dalam memacu kinerja masing-masing karyawan.
2. Secara teoritis, hasil penelitian tersebut diharapkan dapat memperluas pengetahuan dan dijadikan khasanah kepustakaan sebagai pedoman dalam meningkatkan kinerja kerja karyawan Rumah Sakit Muhammadiyah Metro
3. secara akademik, menambah wawasan bagi mahasiswa dan pembaca akan pentingnya komitmen organisasional dan Loyalitas kerja terhadap kinerja karyawan.

E. Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penyusunan skripsi ini adalah sebagai berikut:

- Bab I** Memaparkan secara singkat tentang latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian dan sistematika penulisan.
- Bab II** Merupakan BAB berisikan tentang kajian teoritik yang memaparkan secara singkat tentang deskripsi teori, hasil penelitian relevansi, kerangka pemikiran, dan hipotesis.
- Bab III** Merupakan BAB berisikan tentang metodologi penelitian yang terdiri atas jenis penelitian, obyek dan lokasi penelitian dan metode penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN