

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORITIS**

#### **A. Perawat**

##### **1. Pengertian Perawat**

Ley (2007) mengemukakan bahwa perawat adalah sebagai pelayan medis, yang melakukan segala upaya dan kegiatan pencegahan dan pengobatan penyakit, pada individu yang membutuhkan pelayanan tersebut.

Menurut Lumentha (1998) perawat adalah individu yang melakukan tugas dalam memberikan pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan ialah suatu kegiatan makrososial yang berlaku antara pranata atau lembaga dengan suatu populasi tertentu, masyarakat, atau komunitas, yang tujuannya adalah memenuhi kebutuhan individu atau masyarakat untuk mengatasi, menetralisasi atau menormalisasi semua masalah atau semua penyimpangan terhadap keadaan medis yang normatif.

Taylor (1995) mengemukakan bahwa perawat adalah bagian dari tenaga paramedik yang memberikan perawatan kepada pasien secara langsung, tetapi sebagai perawat di Rumah Sakit, tidak boleh secara langsung memberikan pengobatan, kecuali sebelumnya sudah mendapatkan instruksi yang tertulis pada rekam meik.

Dua uraian diatas dapat diambil kesimpulan bahwa perawat adalah individu yang melakukan kegiatan sebagai pelayan medis berupa melakukan pencegahan penyakit, merawat dan menyembuhkan individu yang sedang sakit.

## **2. Tugas-Tugas Perawat**

Menurut Taylor(1995) perawat yang bertugas di Rumah Sakit diharuskan menggantikan peran dokter dalam merawat pasien, selama dokter tidak bertugas.

Tugas-tugas seorang perawat yaitu :

- a. Merawat pasien berupa menyuntik, mengukur denyut nadi, menginfus, mengambil darah, dan mentransfusi darah, serta memberikan obat minum sesuai peraturan.
- b. Melayani pasien berupa memandikan, menyuapi, dan melayani pertanyaan-pertanyaan dari pasien, maupun dari keluarga pasien sehubungan dengan penyakit dan perkembangan penyakit pasien.
- c. Memotivasi pasien, adalah memberikan harapan bahwa pasien yang sakit, pasti bisa atau akan segera sembuh, jika mengikuti peraturan pengobatan yang telah ditentukan Rumah Sakit, termasuk juga menghibur dan bersikap ramah kepada pasien merupakan kegiatan yang memotivasi pasien untuk segera sembuh.

## **B. Komitmen Organisasi**

### **1. Pengertian Komitmen Organisasi**

Ivancevich, Konopaske, dan Matteson (dalam Donni, 2008) menyatakan bahwa komitmen organisasional merupakan suatu rasa identifikasi, keterlibatan, dan kesetiaan yang di ekspresikan oleh pegawai terhadap organisasinya. Kemudian Yulk (dalam Donni, 2006) menyatakan bahwa komitmen organisasional merupakan persetujuan pegawai terhadap keputusan atau permintaan organisasi dan melakukan usaha yang serius untuk menjalankan permintaan atau menerapkan keputusan tersebut sesuai dengan kepentingan organisasi.

Gibson, Ivancevich, dan Donnely (dalam Donni, 2010) menyatakan bahwa komitmen organisasional melibatkan tiga sikap, yaitu : identifikasih dengan tujuan organisasi ; perasaan keterlibatan dalam tugas – tugas organisasi; serta perasaan loyalitas terhadap organisasi. Hal tersebut berarti pegawai yang berkomitmen terhadap organisasi memandang nilai dan kepentingan organisasi terintegrasi dengan tujuan pribadinya. Pekerjaan yang menjadi tugasnya dipahami sebagai kepentingan pribadi, dan memiliki keinginan untuk selalu loyal demi kemajuan organisasi.

Luthans (dalam Donni, 2006) menyatakan bahwa sebagai suatu sikap, maka komitmen organisasional sering didefinisikan sebagai: a) keinginan yang kuat untuk tetap menjadi bagian dari anggota organisasi tertentu; b) keinginan untuk berusaha keras sesuai keinginan organisasi; c) keyakinan tertentu, dan penerimaan nilai dan tujuan organisasi. Dengan kata lain, ini merupakan sikap yang merefleksikan loyalitas pegawai pada organisasi dan proses berkelanjutan dimana anggota organisasi mengekspresikan perhatiannya terhadap organisasi dan keberhasilan serta kemajuan yang berkelanjutan.

Para ahli umumnya memberikan pandangan yang beragam mengenai pengertian komitmen organisasional. Colquitt, LePine, dan Wesson (dalam Donni. 2009) menyatakan bahwa komitmen organisasional mempengaruhi apakah seorang pegawai tetap bertahan menjadi anggota organisasi atau meninggalkan organisasi untuk mengejar pekerjaan lain. Pegawai meninggalkan organisasi dapat karena terpaksa atau sukarela. Meninggalkan organisasi secara sukarela terjadi ketika pegawai memutuskan untuk berhenti dari organisasi, sedangkan pegawai yang meninggalkan organisasi karena terpaksa bisa terjadi ketika pegawai dipecat oleh organisasi karena alasan tertentu.

Berdasarkan beberapa pengertian yang telah diuraikan tentang komitmen organisasional, maka dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan komitmen organisasional adalah loyalitas pegawai terhadap organisasi, yang tercermin dari keterlibatannya yang tinggi untuk mencapai tujuan organisasi. Loyalitas pegawai tercermin melalui kesediaan dan kemauan pegawai untuk selalu berusaha menjadi bagian dari organisasi, serta keinginannya yang kuat untuk bertahan dalam organisasi.

## **2. Aspek Komitmen Organisasi**

Meyer dan Allen (dalam Donni, 2014) mengemukakan adanya tiga bentuk komitmen organisasi, yaitu :

### **a. Komitmen Afektif (*affective commitment*)**

Didefinisikan sebagai keinginan pegawai untuk tetap menjadi bagian dari organisasi, dengan pertimbangan bahwa jika ia keluar, maka ia akan menghadapi resiko kerugian. Kunci komitmen afektif adalah *want to*. Komitmen afektif merupakan ide atau pemikiran pegawai tentang kerugian yang mungkin dihadapi jika mereka keluar dari perusahaan (Feinsten dan Harrah, 2000). Komitmen afektif didefinisikan sebagai suatu proses sikap, dimana pegawai merasa memiliki hubungan atau keterikatan dengan organisasi karena adanya kesamaan nilai dan tujuan. Komitmen afektif merupakan suatu interaksi positif antara pegawai dengan organisasi karena adanya kesamaan nilai (Celtin, dalam Donni, 2006). Komitmen afektif merupakan tingkat loyalitas pegawai terhadap organisasi. Komitmen afektif akan mempengaruhi kuat lemahnya keterlibatan pegawai dalam organisasi.

b. Komitmen normatif (*normative commitment*)

Komitmen normatif merupakan komitmen yang didasarkan pada norma yang ada dalam diri pegawai, berisi keyakinan pegawai akan tanggung jawabnya terhadap organisasi. Pegawai merasa harus bertahan karena loyalitas. Kunci dari komitmen normatif adalah kewajiban untuk bertahan dalam organisasi (*ought to*). Komitmen normatif merupakan kewajiban yang dirasakan oleh pegawai, bahwa idealnya ia tidak berpindah pekerjaan ke organisasi lain. Allen dan Meyer (dalam Donni, 1977) menyatakan bahwa komitmen normatif merupakan keyakinan pegawai tentang tanggung jawab yang dimilikinya terhadap organisasi.

c. Komitmen kontinu (*continuance commitment*)

Komitmen kontinu merupakan komitmen yang didasarkan akan kebutuhan rasional. Dengan kata lain, komitmen ini terbentuk atas dasar untung rugi, dipertimbangkan atas apa yang harus dikorbankan bila akan menetap pada suatu organisasi. Kunci dari komitmen ini adalah kebutuhan untuk bertahan (*need to*). Allen dan Meyer (dalam Donni, 1977) menyatakan bahwa komitmen kontinu merupakan komitmen individu yang didasarkan pada pertimbangan tentang apa yang harus dikorbankan bila akan meninggalkan organisasi (*involves commitment based on the cost that the employee associated with leaving the organization*). Dalam hal ini individu memutuskan menetap pada organisasi karena mengaggapnya sebagai suatu pemenuhan kebutuhan.

Berdasarkan uraian diatas mengenai aspek komitmen organisasi, maka dapat disimpulkan bahwa ada tiga aspek dari komitmen organisasi, yaitu: komitmen afektif (*affective commitment*); komitmen normative (*normative commitment*); dan komitmen kontinu (*continuance commitment*).

### 3. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Komitmen Organisasi

Faktor-faktor yang mempengaruhi komitmen organisasional menurut Dyne dan Graham (dalam Donni, 2005) adalah :

#### 1. Personal

##### a. Ciri Kepribadian Tertentu

Ciri-ciri kepribadian tertentu seperti teliti, ekstrovert, berpandangan positif (optimis), cenderung lebih komitmen juga individu yang lebih berorientasi kepada tim dan menempatkan tujuan kelompok di atas tujuan sendiri serta individu yang altruisti (senang membantu) akan cenderung lebih komitmen.

##### b. Usia dan Masa Kerja

Usia dan masa kerja berhubungan positif dengan komitmen organisasi.

##### c. Tingkat Pendidikan

Makin tinggi semakin banyak harapan yang mungkin tidak dapat diakomodir, sehingga komitmennya semakin rendah.

##### d. Jenis Kelamin

Wanita pada umumnya menghadapi tantangan lebih besar dalam mencapai kariernya, sehingga komitmennya lebih tinggi.

##### e. Status Perkawinan

Pegawai yang sudah menikah lebih terikat dengan organisasinya.

#### f. Keterlibatan Kerja

Tingkat keterlibatan kerja individu berhubungan positif dengan komitmen organisasi

### 2. Situasional

#### a. Nilai (*value*) Tempat Kerja

Nilai-nilai yang dapat dibagikan adalah suatu komponen kritis dari hubungan saling keterikatan. Nilai – nilai kualitas, inovasi, kooperasi, partisipasi dan *trust* akan mempermudah setiap pegawai untuk saling berbagi dan membangun hubungan erat. Jika para pegawai percaya bahwa nilai organisasinya adalah kualitas produk jasa, para pegawai akan terlibat dalam perilaku yang memberikan kontribusi untuk mewujudkan hal itu.

#### b. Keadilan Organisasi

Keadilan organisasi meliputi keadilan yang berkaitan dengan kewajaran alokasi sumber daya, keadilan dalam proses pengambilan keputusan, serta keadilan dalam persepsi kewajaran atas pemeliharaan hubungan antar pribadi.

#### c. Karakteristik Pekerjaan

Meliputi pekerjaan yang penuh makna, otonomi dan umpan balik dapat merupakan motivasi kerja yang internal. Jerigan dan Beggs menyatakan kepuasan atas otonomi, status dan kebijakan merupakan predicator penting dari komitmen. Karakteristik spesifik dari pekerjaan dapat meningkatkan rasa tanggung jawab, serta rasa keterikatan terhadap organisasi.

#### d. Dukungan Organisasi

Dukungan organisasi mempunyai hubungan yang positif dengan komitmen organisasi. Hubungan ini didefinisikan sebagai sejauh mana pegawai mempersepsi bahwa organisasi (lembaga, pimpinan, rekan) member dorongan, respek, menghargai kontribusi dan memberi apresiasi bagi individu dalam pekerjaannya. Hal ini berarti jika organisasi peduli dengan keberadaan dan kesejahteraan pegawai dan juga menghargai kontribusinya, maka pegawai akan komit.

### 3. Posisional.

#### 1. Masa Kerja

Masa kerja yang lama akan semakin membuat pegawai komit, hal ini disebabkan oleh karena semakin memberi peluang pegawai untuk menerima tugas menantang, otonomi semakin besar, serta peluang promosi yang lebih tinggi. Juga peluang investasi pribadi berupa pikiran, tenaga dan waktu yang semakin besar, hubungan social lebih bermakna, serta akses untuk mendapat informasi pekerjaan baru makin berkurang.

#### 2. Tingkat Pekerjaan

Berbagai penelitian menyebutkan status sosioekonomi sebagai prediktor komitmen paling kuat. Status yang tinggi cenderung meningkatkan motivasi maupun kemampuan aktif terlibat.

Komitmen organisasional pegawai tidak terjadi begitu saja, namun melalui proses yang cukup panjang dan bertahap. Komitmen organisasional pegawai juga dipengaruhi oleh sejumlah faktor menurut McShane dan Glinow(dalam Donni, 2000) yaitu :

### 1. Keadilan dan Kepuasan Kerja

Hal yang paling mempengaruhi loyalitas pegawai adalah pengalaman kerja yang positif dan adil. Komitmen Organisasional pegawai sulit untuk dicapai jika pegawai menghadapi beban kerja yang meningkat namun justru keuntungan yang diperoleh organisasi hanya dinikmati oleh pimpinan atau manajer tingkat atas saja. Oleh karena itu, organisasi dapat membangun komitmen organisasi dengan berbagai keuntungan yang diperoleh organisasi, tidak hanya untuk pimpinan dan manajer tingkat atas, namun juga pegawai dalam level yang lebih teknis dan operasional.

### 2. Keamanan Kerja

Pegawai membutuhkan hubungan kerja yang saling timbal balik dengan organisasi. Keamanan kerja harus diperhatikan untuk memelihara hubungan dimana pegawai percaya usaha mereka akan dihargai oleh organisasi, pimpinan, maupun manajer organisasi. Disisi lain, ketidakamanan kerja mengakibatkan hubungan kontrak yang lebih formal tetapi dengan hubungan timbale balik yang rendah. Tidak mengherankan jika ancaman PHK adalah salah satu pukulan terbesar bagi loyalitas pegawai, bahkan diantara mereka yang pekerjaannya tidak beresiko.

### 3. Pemahaman Organisasi

Pemahaman organisasi merupakan identifikasi secara personal terhadap organisasi. Sikap ini akan menguat ketika pegawai memiliki pemahaman yang kuat tentang organisasi. Pegawai secara rutin harus diberikan informasi mengenai kegiatan organisasi dan pengalaman pribadi dari bagian lain.

#### 4. Keterlibatan Pegawai

Pegawai merasa menjadi bagian dari organisasi ketika mereka berpartisipasi dalam pengambilan keputusan yang menyangkut masa depan organisasi. Melalui partisipasi tersebut maka pegawai mulai melihat organisasi sebagai refleksi dari keputusan mereka. Keterlibatan pegawai juga membangun loyalitas karena dengan melibatkan pegawai dalam pengambilan keputusan berarti organisasi mempercayai pegawainya.

#### 5. Kepercayaan Pegawai

Kepercayaan berarti keyakinan pegawai terhadap organisasi. Kepercayaan juga merupakan sebuah aktivitas timbale balik. Untuk memperoleh kepercayaan, maka diantara kedua belah pihak harus saling mempercayai. Kepercayaan penting bagi komitmen organisasional karena menyentuh jantung dari hubungan kerja. Pegawai merasa wajib bekerja untuk organisasi hanya ketika mereka mempercayai pemimpin mereka

Mowday, Porters, dan Sterrs (dalam Donni, 1982) menyatakan bahwa faktor-faktor yang dapat mempengaruhi komitmen organisasional adalah :

##### 1. Karakteristik Individual

Karakteristik individual meliputi usia, masa kerja, tingkat pendidikan, jenis kelamin, ras serta faktor kepribadian yang dimiliki oleh pegawai.

##### 2. Karakteristik Pekerjaan

Karakteristik pekerjaan meliputi pekerjaan yang menantang, kejelasan tugas, umpan balik sebagai sarana evaluasi hasil kerja, interaksi sosial dan suasana kondusif

### 3. Karakteristik Stuktural/Karakteristik Organisasi

Karakter organisasi meliputi desentralisasi dan otonomi, tanggung jawab, kualitas hubungan antara pimpinan dan pegawai, serta sifat dan karakteristik pimpinan.

### 4. Pengalaman Kerja

Pengalaman kerja meliputi ketergantungan organisasi kerja, nilai pentingnya individu bagi organisasi kerja, sejauhmana harapan pegawai dapat terpenuhi oleh organisasi, sikap positif dari rekan kerja terhadap organisasi kerja, serta tipe kepemimpinan yang ada dan berkembang di dalam organisasi.

Berdasarkan uraian diatas mengenai beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi komitmen organisasi, maka dapat disimpulkan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi komitmen organisasi adalah keadilan dan kepuasan kerja; keamanan kerja; pemahaman organisasi; keterlibatan pegawai; serta kepercayaan pegawai.

### **4. Bentuk-Bentuk Komitmen Organisasi**

Menurut Harriette (1995) ada tiga bentuk komitmen, yaitu :

#### *a. Continuance Commitment*

Merupakan dedikasi dari karyawan suatu perusahaan demi kelangsungan hidup suatu organisasi. Jika anggota telah berkorban untuk terlibat atau tetap menjadi karyawan dari suatu perusahaan, mereka akan lebih mencintai perusahaan tersebut.

*b. Cohesion Commitment*

Suatu keterkaitan terhadap hubungan social dalam suatu perusahaan, sebagai hasil dari teknik-teknik ataupun upacara yang dilakukan demi tercapainya kesatuan. Misalnya diadakan orientasi bagi karyawan baru.

*c. Control Commitment*

Keterkaitan para karyawan terhadap norma atau aturan suatu perusahaan yang membentuk perilaku kearah yang dikehendaki.

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut di atas tentang bentuk-bentuk komitmen organisasi maka dapat disimpulkan secara umum bahwa bentuk komitmen organisasi terdiri dari; *Continuance Commitment, Cohesion Commitment, Control Commitment.*

## **5. Implikasi Tingkat Komitmen Karyawan**

Sebagaimana disampaikan pada bagian awal, bahwa komitmen karyawan berpengaruh pada beberapa aspek dalam organisasi. Steers dan Porter (1983) menyajikan implikasi dari komitmen karyawan terhadap organisasi sebagai berikut:

**a. Kinerja Karyawan**

Bukti-bukti penelitian dari para ahli tidak menemukan adanya hubungan langsung yang kuat antara komitmen karyawan dengan kinerja karyawan. Hal ini disebabkan oleh banyaknya faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, motivasi, karakteristik pekerjaan, dan kemampuan. Karenanya, dalam hal ini Steers dan Porter tidak secara langsung mengharapkan adanya hubungan yang kuat antara komitmen dan kinerja secara langsung.

Namun demikian, melalui proses pengaruh komitmen pada kesediaan karyawan untuk berupaya dan berkerja keras demi tujuan perusahaan, sementara upaya dan kerja keras ini berpengaruh pada kinerja actual, maka komitmen yang kuat akan berpengaruh pada kinerja perusahaan. Pendapat terakhir ini dibuktikan oleh Gupta, dkk (1989) dalam penelitiannya pada perusahaan-perusahaan manufaktur, yang menemukan bahwa; komitmen terhadap prinsip dan tujuan perusahaan, keinginan kuat untuk mempertahankan keanggotaan, dan komitmen yang kuat karyawan untuk berupaya dan berkerja keras demi tujuan perusahaan berpengaruh pada kinerja karyawan. Karyawan mampu memenuhi target-target pekerjaan yang ditetapkan, dengan kualitas pekerjaan yang sangat baik.

#### b. Masa Kerja

Untuk masa kerja, dari penelitian yang dilakukan oleh Steer dan Porter (1983) ditemukan bahwa hubungan antara tingkat komitmen dan masa kerja sangat kuat. Pada orang yang memiliki masa kerja yang lebih lama, ditemukan rasa komitmen yang lebih tinggi, komitmen karyawan bisa digunakan untuk memprediksikan masa kerja mereka.

#### c. Absenteeism

Secara teoritis bisa diprediksikan bahwa komitmen yang kuat terhadap perusahaan akan memotivasi karyawan untuk selalu hadir dan berkerja demi mencapai tujuan perusahaan. Pengaruh kuat komitmen terhadap motivasi untuk hadir dalam bekerja telah dibuktikan dalam beberapa penelitian (Steers, 1977; Smith, 1977; Crampton dalam Sterr dan Porter, 1983).

#### d. Turnover Karyawan

Hubungan yang kuat antara komitmen dengan turnover paling sering ditemukan oleh para peneliti. Kemampuan prediksi komitmen terhadap penurunan *turnover* paling kuat ditemukan daripada faktor-faktor lain diatas (Steers dan Porter 1983).

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut diatas tentang implikasi tingkat komitmen karyawan maka dapat disimpulkan secara umum bahwa implikasi tingkat komitmen karyawan terdiri dari; kinerja karyawan; masa kerja; absenteeism; serta turnover karyawan.

### C. Kepercayaan Organisasi

#### 1. Defenisi Kepercayaan Terhadap Organisasi

Kepercayaan didefinisikan sebagai komponen kognitif dari sikap. Kepercayaan mungkin berdasar pada bukti ilmiah, berdasarkan Prasangka (*prejudice*), atau berdasarkan intuisi. Seseorang percaya atau tidak terhadap suatu fakta tertentu tidak mempengaruhi potensi dari kepercayaan untuk membentuk sikap atau mempengaruhi perilaku. Orang akan bertindak sebagai pemikir tunggal yang energik terhadap kepercayaan sebagaimana halnya terhadap kepercayaan ilmiah (Arfan, 2010).

Steers (dalam Pasewark dan Stawser, 1996) mendefinisikan kepercayaan organisasi merupakan gambaran dari kemampuan yang diperlihatkan oleh organisasi untuk memenuhi komitmen organisasi tersebut terhadap karyawannya. Menurut Suwandi dan Indriantoro (1999), hubungan individu dengan organisasi diawali dengan membangun kepercayaan terlebih dahulu dengan organisasi, selanjutnya perasaan tersebut dikembangkan dan diwujudkan dalam bentuk timbulnya keterikatan dan identifikasi prbad yang kuat pada organisasi.

Cummings dan Bromiley (dalam Sutrisna, 2013) mendefinisikan kepercayaan organisasi merupakan keyakinan dari individu atau kelompok secara keseluruhan bahwa individu atau organisasi akan melakukan segala upaya, baik *explicit* maupun *implicit*, dengan itikad baik untuk bertindak sesuai dengan komitmen, bahwa kejujuran dalam hubungan akan memastikan konsekuensi dari komitmen, dan bahwa orang-orang yang terlibat tidak akan berusaha untuk mengambil keuntungan dari orang lain bahkan jika mereka memiliki kesempatan.

Menurut Yucel (dalam Sutrisna, 2013) kepercayaan organisasi adalah harapan individu, kelompok, atau organisasi, dimana mereka berada dalam interaksi timbal balik bahwa mereka akan membuat keputusan yang etis dan akan mengembangkan perilaku yang didasarkan pada prinsip-prinsip etika.

Berdasarkan Zelabak dkk (dalam Sutrisna, 2013), kepercayaan organisasi adalah harapan positif yang dimiliki individu mengenai tujuan dan perilaku dari anggota kelompok yang lain berdasarkan peraturan organisasi, pengalaman, dan saling ketergantungan.

Menurut Zelabak dkk (dalam Sutrisna, 2013) kepercayaan organisasional terjadi pada beberapa level (individu, kelompok, organisasi) dan memiliki sifat-sifat:

1. Berakar pada budaya organisasi, yang berarti bahwa kepercayaan terikat erat pada nilai-nilai, norma-norma, dan keyakinan dari budaya organisasi.
2. Berbasis komunikasi, yang berarti bahwa kepercayaan adalah keluaran dari perilaku komunikasi, seperti misalnya menyediakan informasi akurat, memberikan penjelasan-penjelasan mengenai keputusan-keputusan dan menunjukkan keterbukaan.
3. Bersifat dinamis, yang berarti bahwa kepercayaan mengalami perubahan secara konstan ketika berdaur melalui fase-fase pembangunan, menjadi stabil, dan menjadi larut.

4. Bersifat multidimensional, yang berarti kepercayaan terdiri dari banyak faktor pada tingkat kognitif, emosional, dan perilaku, di mana ketiganya memengaruhi persepsi seseorang atas kepercayaan.

Jadi dapat disimpulkan bahwa kepercayaan terhadap organisasi merupakan bentuk sikap positif yang diberikan oleh individu terhadap organisasinya dalam bentuk memberikan kontribusi yang didasari keyakinan pada organisasi.

## **2.Aspek Kepercayaan Terhadap Organisasi**

Dalam riset sopiah (2008) mengidentifikasi lima aspek yang mendasari kepercayaan :

- a. Integritas. Integritas merupakan suatu sikap jujur dan sebenarnya untuk menjaga suatu hal yang dianggap penting dalam organisasi.
- b. Kemampuan(competence). Kemampuan merupakan pengetahuan dan keterampilan teknis yang dimiliki karyawan untuk digunakan dalam organisasi sebagai kebutuhan maupun kepentingan antarorganisasi.
- c. Konsistensi. Konsistensi merupakan handal, dalam diramalkan dan memiliki pertimbangan yang baik dalam menangani situasi.
- d. Kesetiaan (loyalty). Kesediaan untuk tetap berkomitmen pada suatu organisasi.
- e. Keterbukaan. Kesediaan berbagai gagasan dan informasi dengan bebas.

Sementara menurut Zalabak dkk (dalam Handoyo & Faza, 2013) terdapat lima aspek dari kepercayaan itu, yaitu :

- a. *Competence*, yaitu kemampuan organisasi untuk bersaing dan bertahan.

- b. *Openness and honest*, yaitu banyaknya informasi yang dibagikan serta ketepatan dalam berkomunikasi.
- c. *Concern for employes*, yaitu peduli empati, toleransi, dan keamanan dalam berhubungan antarorganisasi.
- d. *Reability*, yaitu rekan kerja, tim, supplier, dan seluruh bagian organisasi melakukan tindakan yang konsisten sehingga mampu diandalkan.
- e. *Identification*, yaitu sejauh mana karyawan memegang tujuan bersama, norma-norma, nilai, dan keyakinan yang terkait dengan budaya organisasi.

Berdasarkan penjelasan diatas disimpulkan adanya aspek dalam kepercayaan yang diungkapkan Zalabak dkk (dalam Handoyo & Faza, 2013) diantaranya adalah *competence*, *openness and honest*, *concern for employes*, *reliability*, dan *identification* dengan aspek yang disebutkan oleh Sopiah (2008) bahwa aspek kepercayaan adalah integritas, kemampuan, konsisten, kesetiaan, dan keterbukaan.

#### **D. Hubungan Kepercayaan Terhadap Organisasi dengan Komitmen Organisasi**

Sumber daya manusia (SDM) merupakan faktor penentu yang berperan penting dalam memberikan kontribusi kearah pencapaian tujuan organisasi secara efektif dan efisien (Cholil & Riani dalam Zulkarnain & Annisa, 2013). Untuk mencapai tujuan dan mempertahankan kelangsungannya, perusahaan membutuhkan adanya komitmen organisasi dari para karyawannya yaitu hubungan yang aktif antar individu dengan perusahaannya, dimana individu bersedia memberikan sesuatu atas kehendak sendiri demi tercapainya tujuan perusahaan (Prabowo dalam Zahra & Mariatin, 2012). Komitmen memiliki arti penerimaan yang kuat dalam diri individu terhadap tujuan dan nilai-nilai perusahaan, sehingga individu tersebut akan berusaha dan

berkarya serta memiliki hasrat yang kuat untuk tetap bertahan di perusahaan tersebut (Baron dan Greenberg dalam Umam, 2012).

Komitmen Organisasi dikarakteristikan dengan mempercayai dan menerima tujuan dan nilai yang dimiliki oleh organisasi, kesediaan untuk berusaha dengan sungguh-sungguh demi organisasi, serta mempunyai keinginan yang kuat untuk tetap menjadi anggota organisasi (Meyer & Allen dalam Choong, Wong & Lau 2011). Meyer dan Allen (dalam Chungtai & Zafar, 2006) juga mencatat setidaknya ada tiga kepercayaan yang terbukti memiliki hubungan yang kuat dengan komitmen organisasi, yaitu kepercayaan bahwa organisasi mendukung, memperlakukan karyawan secara adil dan memperhatikan harga diri serta kompetensi karyawan.

Beberapa temuan memberikan bukti bahwa kepercayaan organisasi adalah elemen penting untuk kesuksesan organisasi seperti komitmen organisasi. Penelitian Kramer dan Matthai (dalam Zahra & Mariatin, 2012) menemukan bahwa kepercayaan organisasi adalah predicator yang bermakna terhadap komitmen organisasi. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa karyawan perlu merasa yakin bahwa usaha mereka akan menghasilkan beberapa manfaat bagi diri mereka sendiri dan organisasi (dalam Zahra & Mariatin, 2012).

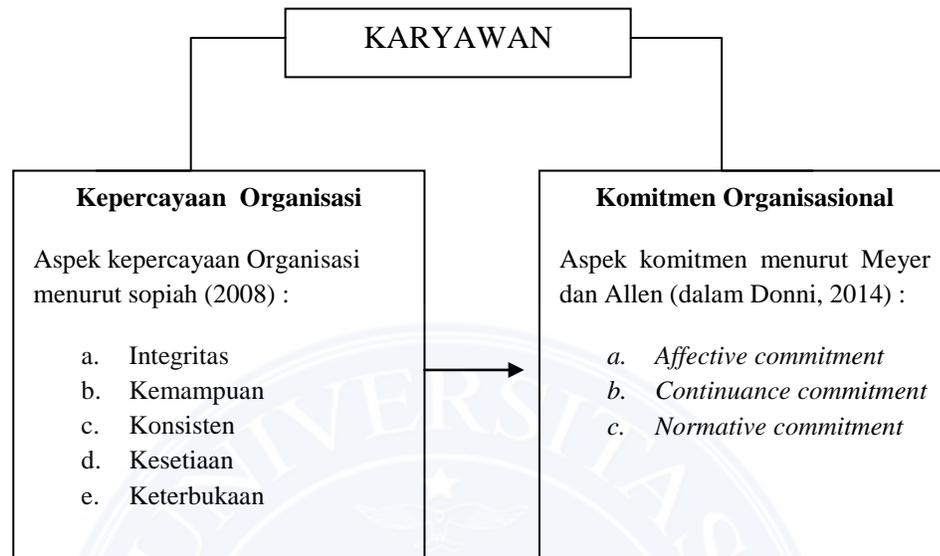
Hasil penelitian lain dari Zulkarnain & Annisa (2013) juga menyatakan bahwa kesediaan diri setiap karyawan untuk berkomitmen dan loyal pada organisasi berhubungan dengan sejauh mana mereka percaya terhadap organisasi. Cummings dan Bromiley (dalam Kramer & Tyler, 1996) juga mengemukakan bahwa keyakinan seseorang terhadap pihak lain akan berpengaruh dengan komitmen orang tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa rasa percaya dari karyawan akan mengarah pada komitmen. Kramer & Goldman menekankan suatu pernyataan bahwa komitmen merupakan refleksi dari perilaku mempercayai (dalam Kramer dan Tyler, 1996). Hasil

penelitian Mishra (2007) menyatakan bahwa perusahaan percaya dan komitmen akan mengarah kepada reputasi positif perusahaan, sebagaimana karyawan merasa senang karena dipekerjakan oleh perusahaan tersebut.

Temuan lain juga disampaikan oleh Lewis (dalam Handoyo & Faza, 2013) bahwa kepercayaan merupakan faktor yang penting dalam organisasi agar tidak terjadinya kegagalan dalam menjalankan strategi organisasi. Dengan demikian, kepercayaan pada organisasi memainkan peranan penting di dalam perusahaan terutama dalam menciptakan komitmen organisasi.

Salah satu hasil penelitian dari Yunita Zahra (2012) mengenai kepercayaan karyawan dan komitmen organisasi, ia mengemukakan bahwa penelitiannya mengeksaminasi peran kepercayaan karyawan kepada organisasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kepercayaan karyawan kepada organisasi diikuti oleh peningkatan identifikasi dan keterlibatan pegawai terhadap organisasi (komponen *affective* komitmen), persepsi kerugian yang akan muncul jika meninggalkan pekerjaan (komponen *continuance* komitmen), dan perasaan bertanggung jawab terhadap organisasi (komponen *normative* komitmen). Penelitiannya juga menunjukkan pentingnya membangun kepercayaan karyawan terhadap organisasi terhadap komitmen karyawan kepada organisasi.

## E. Kerangka Konseptual



## F. Hipotesis

Dalam penelitian ini diajukan hipotesis adanya hubungan antara kepercayaan pada organisasi dengan komitmen organisasi, dengan asumsi jika kepercayaan terhadap organisasi tinggi, maka komitmen organisasi juga tinggi, atau sebaliknya jika kepercayaan terhadap organisasi rendah, maka komitmen organisasi juga rendah.