PENGARUH *ORGANIZATIONAL TRUST* TERHADAP *EMPLOYEE PERFORMANCE PADA* RUMAH SAKIT AWAL BROS SUDIRMAN PEKANBARU KOTA PEKANBARU

Faizah Kamilah[1]; Aljufri[2]

Universitas Lancang Kuning
Jln. Yos Sudarso Km 08 Rumbai Telp. (0761) 52581 Fax. (0761) 52581
E-mail : faizahkamilah@unilak.ac.id (Koresponding)

Abstract: This research aims to analyze the effect of organizational trsut on employee performance at Awal Bros Hospital, Pekanbaru City. The data analysis method used is simple linear regression, and the t test is used to analyze the data. Data was obtained through a questionnaire method with a Likert scale. The independent variables in this research are organizational trust. Meanwhile, the dependent variable is employee performance. The data was obtained with the help of SPSS 23 software. The results of this research are that organizational trust has a significant influence on employee performance.

Keywords: *Organizational Trust, Employee Performance*

Perubahan paradigma layanan kesehatan yang kini berorientasi pada *patient-centered care*, keselamatan pasien (*patient safety*), serta kualitas layanan yang berkelanjutan. Rumah sakit tidak lagi hanya dituntut unggul secara klinis, tetapi juga harus mampu mengelola aspek perilaku organisasi yang kompleks, di mana kinerja karyawan menjadi penentu utama keberhasilan layanan. Dalam konteks ini, *employee performance* bukan sekadar output kerja individu, melainkan refleksi dari efektivitas sistem organisasi secara keseluruhan, termasuk budaya kerja, kepemimpinan, serta tingkat kepercayaan yang terbentuk di dalam organisasi. Oleh karena itu, organizational trust menjadi variabel krusial karena berfungsi sebagai mekanisme sosial yang memperkuat hubungan kerja, mengurangi ketidakpastian, dan meningkatkan kesiapan individu untuk berkontribusi secara optimal.

Secara teoretis, urgensi organizational trust dapat dijelaskan melalui model kepercayaan yang dikembangkan oleh Roger Mayer, James Davis, dan Dirk Schoorman (1995) dalam *Academy of Management Review*, yang menyatakan bahwa kepercayaan dibangun atas tiga dimensi utama yaitu *ability*, *integrity*, dan *benevolence*. Dalam konteks rumah sakit, ketiga dimensi ini menjadi sangat relevan: kemampuan organisasi tercermin dari kualitas manajemen dan sistem pelayanan, integritas berkaitan dengan keadilan dan konsistensi kebijakan, sementara benevolence mencerminkan kepedulian organisasi terhadap kesejahteraan tenaga kesehatan. Ketika ketiga aspek ini terpenuhi, karyawan cenderung menunjukkan tingkat kepercayaan yang tinggi, yang berdampak pada peningkatan komitmen dan kinerja.

Dari sisi empiris, berbagai penelitian menunjukkan bahwa organizational trust memiliki hubungan yang signifikan dengan kinerja karyawan. Misalnya, penelitian oleh Stephen M. Shortell et al. (2004) menemukan bahwa kepercayaan dalam tim layanan kesehatan meningkatkan efektivitas tim dan kualitas pelayanan pasien. Selain itu, studi oleh Daan van Knippenberg dan Michaéla Sleebos (2006) menunjukkan bahwa kepercayaan organisasi berpengaruh terhadap kinerja melalui peningkatan *organizational identification*. Penelitian lain oleh Dirks dan Ferrin (2002) juga menegaskan bahwa kepercayaan memiliki

korelasi positif dengan kinerja, kepuasan kerja, dan komitmen organisasi. Temuan-temuan ini memperkuat argumentasi bahwa organizational trust merupakan determinan penting dalam meningkatkan employee performance.

Dalam konteks spesifik rumah sakit, pentingnya organizational trust semakin diperkuat oleh karakteristik pekerjaan yang berisiko tinggi, membutuhkan ketepatan, serta melibatkan koordinasi lintas profesi seperti dokter, perawat, dan tenaga administrasi. Ketidakpercayaan dalam organisasi dapat memicu *communication breakdown*, konflik antarprofesi, serta menurunnya *psychological safety*, yang pada akhirnya berpotensi meningkatkan risiko kesalahan medis (*medical error*). Sebaliknya, tingkat kepercayaan yang tinggi akan menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, mendorong keterbukaan dalam komunikasi, serta meningkatkan *teamwork quality*. Hal ini sejalan dengan penelitian oleh Amy Edmondson (1999) tentang *psychological safety*, yang menunjukkan bahwa kepercayaan dalam tim memungkinkan individu untuk berbagi informasi dan belajar dari kesalahan tanpa rasa takut, yang pada akhirnya meningkatkan kinerja tim.

Organizational trust adalah sebuah kepercayaan terhadap integritas, keadilan, dan keandalan dari seseorang atau suatu organisasi dan sikap kerelaan dari salah satu pihak untuk menerima terhadap tindakan yang dilakukan oleh pihak lain dan menghasilkan kerjasama, terlebih pada organisasi besar (Yılmaz & Altınkurt, 2017). Menurut (Agarwal, 1998) dalam membangun sebuah kepercayaan terdapat karakteristik yang serupa dalam setiap individu dan organisasi yaitu sebagai berikut:

1. Kepercayaan selalu membutuhkan kesadaran individu mengenai resiko dan segala bentuk ketidakpastian yang timbul sebagai dampak dari keputusan yang telah ditetapkan.
2. Pihak pemberi kepercayaan membutuhkan kepercayaan ketika pemberi kepercayaan tidak memiliki informasi yang pasti mengenai pembangunan ataupun kebijakan dimasa yang akan datang, sehingga pihak pemberi kepercayaan membutuhkan individu yang memiliki informasi yang lebih pasti dan kompeten untuk dapat diberi kepercayaan.
3. Percaya merupakan sebuah tindakan yang melibatkan transfer sumber daya, berupa sumber daya fisik, finansial dan pengetahuan dari pihak pemberi kepercayaan (trustor) kepada pihak yang dipercaya (trustee) tanpa adanya komitmen yang diberikan dari pihak trustee.

Dalam kerangka organisasi terdapat hubungan antara kinerja perorangan (*individual Performance*) dengan kinerja karyawan (*Employee Performance*). Organisasi pemerintah maupun swasta besar maupun kecil dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan harus melalui kegiatan-kegiatan yang digerakkan oleh orang atau sekelompok orang yang aktif berperan sebagai pelaku, dengan kata lain tercapainya tujuan organisasi hanya dimungkinkan karena adanya upaya yang dilakukan oleh orang dalam organisasi tersebut. Berdasarkan definisi kinerja diatas menjelaskan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan tugas yang dilakukan oleh seluruh pegawai yang ada disuatu organisasi atau instansi pemerintah. Meningkatkan kinerja dalam sebuah organisasi atau instansi pemerintah merupakan tujuan atau target yang ingin dicapai oleh organisasi dan instansi pemerintah dalam memaksimalkan suatu kegiatan (Fauzi & A, 2020).

METODE

Pada penelitian ini jenis data yang digunakan oleh peneliti adalah jenis data kuantitatif. Respon pada penelitian ini diberikan dalam bentuk tanggapan atas kuesioner. Sedangkan untuk sumber datanya

termasuk dalam data primer. Lokasi dalam penelitian ini adalah Rumah Sakit Awal Bros Kota Pekanbaru. Populasi dalam penelitian ini meliputi Karyawan Non Medis Rumah Sakit Awal Bros Kota Pekanbaru. Metode pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan metode sensus.

Pengujian kualitas data yang digunakan adalah uji validitas data dan uji reliabilitas data. Model regresi akan menghasilkan estimator tidak bias yang baik jika memenuhi asumsi klasik yaitu bebas autokorelasi, multikolinearitas dan heteroskedatisitas. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan alat analisis regresi linear sederhana yaitu :

$Y = \alpha + \beta 1X1 + e$

Nilai koefisian determinasi adalah antara nol (0) dan satu (1). Pengujian terhadap masing-masing hipotesis dilakukan dengan cara sebagai berikut : uji signifikan (pengaruh nyata) variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial pada hipotesis 1 dan uji statistik t (t-test) pada level 5% (α =0,05).

HASIL

Hasil uji validitas dan reliabilitas untuk variabel organizational trust dan employee performance hasil yang didapat tiap variabel valid dan reliabel. Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa dari masing-masing variabel dalam penelitian ini telah terbebas dari multikolinearitas. Hal ini dapat dilihat dari nilai VIF yang kurang dari 10 dan nilai toleransi lebih besar dari 0,1. Untuk hasil uji autokorelasi tidak terdapat autokorelasi baik positif maupun negatif sehingga Ho diterima dan layak digunakan dalam penelitian. Untuk hasil uji heteroskedastisitas yaitu bahwa *scatter plot* memiliki titik-titik yang menyebar dan tidak membentuk pola tertentu. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi adanya heteroskedastistas. Untuk hasil uji normalitas data yaitu bahwa data tersebar disekitar garis diagonal. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa persyaratan normalitas data dapat terpenuhi. Persamaan regresi linier sederhana yang dihasilkan adalah sebagai berikut :

$\mathbf{Y = \alpha + \beta X_1 + \varepsilon}$

$\mathbf{Y = 4{,}190 + 0{,}336\ X_1}$

Pada pengujian secara parsial (Uji t) diperoleh bahwa untuk variabel organizational trust dan employee performance yaitu H_0 ditolak dan H_1 diterima.

Untuk hasil uji koefisien determinasi diperoleh bahwa besarnya nilai R diperoleh 0,861 sehingga diketahui nilai koefisien determinasi simultan (R^2) sebesar 0,741 hal ini dapat diartikan bahwa variabel yang ada dalam penelitian ini mampu menjelaskan sebesar 74,1% terhadap employee performance (Y). Sedangkan sisanya 25,9% dijelaskan faktor-faktor lain yang tidak termasuk pada penelitian ini.

PEMBAHASAN

Pengujian pada H1 dilakukan untuk menguji pengaruh organizational trust terhadap employee performance. Hasil penelitian menunjukkan organizational trust memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap employee performance. Kepercayaan mendorong rasa tanggung jawab dan komitmen yang lebih besar terhadap organisasi, yang akan meningkatkan loyalitas karyawan. Loyalitas yang sangat diperhatikan dalam organisasi rumah sakit, tidak hanya tercermin dari lamanya seseorang bekerja di institusi tersebut, tetapi juga dari kesediaan mereka untuk memberikan yang terbaik demi kepentingan pasien dan tujuan organisasi. Ketika karyawan merasa dipercaya dan didukung oleh atasan mereka, mereka cenderung lebih setia dan berdedikasi pada pekerjaan mereka. Dalam lingkungan rumah sakit, di mana kerja tim dan koordinasi yang baik sangat penting untuk keselamatan pasien, loyalitas dan kepercayaan ini menjadi kunci keberhasilan operasional. Dengan demikian, kedua pernyataan tersebut saling melengkapi dan menciptakan budaya organisasi yang kuat, di mana kepercayaan dan loyalitas menjadi pondasi untuk mencapai pelayanan kesehatan yang optimal.

Hubungan antara kepercayaan organisasi dan kinerja organisasi dalam

konteks rumah sakit merupakan aspek krusial yang memengaruhi efektivitas dan keberhasilan pelayanan kesehatan. Kepercayaan organisasi, yang mencerminkan keyakinan dan rasa aman di antara anggota staf, manajemen, dan pihak-pihak terkait, menjadi fondasi untuk menciptakan lingkungan kerja yang kolaboratif dan harmonis. Di rumah sakit, di mana kerja tim dan koordinasi antarprofesi sangat penting, kepercayaan ini memungkinkan komunikasi yang lebih terbuka, pengambilan keputusan yang lebih cepat, dan respons yang lebih efektif terhadap situasi darurat. Ketika staf percaya pada integritas dan kompetensi manajemen serta rekan kerja, mereka cenderung lebih termotivasi, berkomitmen, dan bersedia untuk berbagi pengetahuan serta berinovasi. Hal ini secara langsung berdampak pada peningkatan kinerja organisasi, seperti kualitas pelayanan pasien, efisiensi operasional, dan kepuasan staf. Sebaliknya, rendahnya tingkat kepercayaan dapat menimbulkan konflik, miskomunikasi, dan resistensi terhadap perubahan, yang pada akhirnya menghambat kinerja rumah sakit secara keseluruhan. Oleh karena itu, membangun dan memelihara kepercayaan organisasi adalah langkah strategis yang tidak hanya meningkatkan kinerja internal tetapi juga memperkuat reputasi rumah sakit sebagai institusi kesehatan yang dapat diandalkan oleh masyarakat.

Pengaruh *organizational trust* terhadap *employee performance* adalah kepercayaan antar anggota tim mengurangi ketidakpastian dan keraguan yang mengarah pada peningkatan efisiensi operasional karena kolaborasi yang lebih baik, pengambilan keputusan yang cepat, dan pemecahan masalah yang lebih efektif. Tim yang percaya satu sama lain cenderung bekerja lebih harmonis, mengurangi hambatan komunikasi, dan mempercepat aliran kerja.

Penerapan teori kontijensi dalam melihat hubungan *organizational trust* terhadap *employee performance* adalah pendekatan kontijensi menekankan bahwa tidak ada pendekatan tunggal yang cocok untuk semua organisasi. Beberapa organisasi memerlukan pendekatan kepemimpinan yang berbeda tergantung pada konteksnya. Oleh karena itu, pemimpin perlu mengidentifikasi dan merespons tingkat kepercayaan yang ada dalam organisasi serta bersedia menyesuaikan gaya kepemimpinan sesuai dengan kebutuhan dan dinamika yang ada. Secara keseluruhan hubungan antara kepercayaan organisasi dan kinerja organisasi merupakan fenomena kompleks yang dapat dianalisis dengan mempertimbangkan konteks spesifik organisasi. Dengan memahami teori kontijensi, pemimpin dapat mengembangkan strategi yang sesuai dengan tingkat kepercayaan yang ada dalam organisasi untuk meningkatkan kinerja dan mencapai tujuan bersama.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Chams-anturi et al., 2020) dengan judul Linking organizational trust and performance through ambidexterity. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa organizational trust mempunyai pengaruh siginifikan terhadap *organizational performance*. Kepercayaan membangun kerjasama dan kolaborasi yang lebih baik di antara anggota tim. Ketika kepercayaan dibangun antara satu sama lain maka karyawan akan bekerja lebih efisien dalam mencapai tujuan bersama. Penelitian lainnya yaitu yang dilakukan oleh (Verburg et al., 2018) dengan judul The Role of Organizational Control Systems in Employees' Organizational Trust and Performance Outcomes. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa lingkungan yang dipenuhi kepercayaan mendorong orang untuk merasa nyaman dalam berbagi ide dan mengambil risiko. Ketika orang tidak takut untuk mengutarakan ide-ide baru, inovasi akan terjadi dalam meningkatkan kinerja organisasi secara keseluruhan.

Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Guinot et al., 2014), dengan judul Organizational trust and performance: Is organizational learning capability a missing link?. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepercayaan organisasi itu sendiri tidak menghasilkan

keuntungan yang berkelanjutan. Kepercayaan organisasi organisasi tidak memiliki jawaban untuk meningkatkan kinerja, tetapi harus dikombinasikan dengan kemampuan perusahaan lainnya untuk menghasilkan efek positif. Oleh karena itu penelitian ini menghasilkan bahwa dampak kepercayaan organisasi terhadap kinerja organisasi tidak dapat diukur secara langsung, tetapi dapat diukur dengan memeriksa efek tidak langsung pada beberapa kapabilitas perusahaan yang mengintervensi (misalnya, pembelajaran organisasi).

SIMPULAN

Dari hasil analisis data dapat diperoleh kesimpulan yaitu pengujian pada hipotesis H1 dilakukan untuk menguji pengaruh organizational trust terhadap employee performance. Hasil penelitian menunjukkan organizational trust memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *employee performance*.

DAFTAR RUJUKAN

Abdel-Halim, A. M. S., & Ahmed, M. N. (2021). Evaluating the usefulness of two proposed performance management frameworks: evidence from business practice. Journal of Accounting & Organizational Change, 18(3), 485–507.

Alharbi, I. B., Jamil, R., Mahmood, N. H. N., & Shaharoun, A. M. (2022). Exploring the Relationships Between Organizational Culture, Management Control System and Organizational Innovation. Global Business Review, 23(3), 662–675. https://doi.org/10.1177/0972150919870341

Berry, A. J., Broadbent, J., & Otley, D. T. (2019). Management control theory. In Management Control Theory. books.google.com. https://doi.org/10.4324/9780429422553

Beuren, I. M., Santos, V. dos, & Bernd, D. C. (2022). Effects of using the management control system on individual performance with the intervenience of feedforward and organizational learning. Journal of Knowledge Management, 26(4), 1042–1060.

Bortoluzzi, D. A., Lunkes, R. J., Santos, E. A. dos, & Mendes, A. C. A. (2020). Effect of online hotel reviews on the relationship between defender and prospector strategies and management controls. International Journal of Contemporary Hospitality Management, 13(12), 3721–3745. https://doi.org/10.1108/IJCHM-04-2020-0297

Espinosa Sáez, D., Ortiz-Rendón, P. A., & Munuera Alemán, J. L. (2022). The influence of formal and informal control on market and financial results. Spanish Journal of Marketing-ESIC, 26(1), 44–60.

FoEh, N. K. S. J. E. H. J. (2018). Kinerja Organisasi. Deepublish. https://books.google.co.id/books?id=itV5DwAAQBAJ

Frare, A. B., Cruz, A. P. C. da, Lavarda, C. E. F., & Akroyd, C. (2022). Packages of management control systems, entrepreneurial orientation and performance in Brazilian startups. Journal of Accounting and Organizational Change, 18(5), 643–665. https://doi.org/10.1108/JAOC-04-2021-0052

Klein, L., Beuren, I. M., & Dal Vesco, D. (2019). Effects of the management control system in unethical behaviors. RAUSP Management Journal, 54(1), 54–76. https://doi.org/10.1108/RAUSP-06-2018-0036

Laguir, L., Laguir, I., & Tchemeni, E. (2019). Implementing CSR activities through management control systems: A formal and informal control perspective. Accounting, Auditing & Accountability Journal.

Merchant, K. A., & Otley, D. (2020). Beyond the systems versus package debate. Accounting, Organizations and Society, 86, 101185.

Merchant, K. A., & Van der Stede, W. A. (2007). Management control systems: performance measurement, evaluation and incentives. Pearson education.

Ong, T. S. (2019). Organisational culture, environmental management control systems, environmental performance of Pakistani manufacturing industry. International Journal of Productivity and Performance Management, 68(7), 1293–1322. https://doi.org/10.1108/IJPPM-05-2018-0187

Rehman, S. U. (2020). MCS package and entrepreneurial competency influence on business performance : the moderating role of business strategy. https://doi.org/10.1108/EJMBE-04-2020-0088