

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Rumah sakit sebagai lembaga pelayanan kesehatan menghadapi berbagai tantangan dalam mengelola tenaga kerja di masa kini. Di tingkat global, sektor kesehatan mengalami perubahan yang cukup besar, seperti peningkatan harapan terhadap kualitas pelayanan, kebutuhan akan efisiensi dalam operasional, serta persaingan antar lembaga kesehatan yang semakin tajam. Dalam konteks Indonesia, jumlah rumah sakit terus bertambah, tercatat pada tahun 2023 terdapat 2.636 rumah sakit umum, meningkat sebesar 12,46% dibandingkan tahun 2019. Komposisi rumah sakit tersebut terdiri dari 242 rumah sakit milik pemerintah pusat (9,2%), 849 rumah sakit milik pemerintah daerah (32,2%), serta 1.545 rumah sakit swasta (58,6%). Peningkatan jumlah rumah sakit menciptakan persaingan yang lebih ketat dalam menarik serta mempertahankan tenaga kerja yang berkualitas. Komitmen para pegawai rumah sakit merupakan faktor utama yang menentukan kesuksesan dalam sebuah institusi kesehatan karena berkaitan langsung dengan kualitas pelayanan medis, tingkat efisiensi tenaga kerja, serta kelancaran berjalannya operasional rumah sakit secara keseluruhan (Purnomo et al., 2024). Karyawan yang memiliki komitmen organisasi tinggi biasanya menunjukkan sikap lebih berdedikasi dalam mencapai tujuan perusahaan, memiliki tingkat pengunduran diri yang rendah, serta memberikan kontribusi positif terhadap kinerja secara keseluruhan.

RS PKU Muhammadiyah Gombong merupakan salah satu rumah sakit yang beroperasi di Kabupaten Kebumen, Jawa Tengah dan dalam menjalankan kegiatan operasionalnya berlandaskan nilai-nilai Islam. Rumah sakit ini memiliki karyawan non medis dengan berbagai tugas yang mendukung kelancaran pelayanan dan operasional rumah sakit. Karyawan non medis

memiliki tanggung jawab yang beragam, seperti administrasi pasien, pengelolaan keuangan, pengadaan logistik medis dan non medis, pemeliharaan fasilitas, keamanan, serta berbagai fungsi pendukung lainnya. Oleh karena itu, keberadaan dan komitmen karyawan non medis menjadi bagian penting dalam mendukung kelancaran kegiatan rumah sakit.

Sebagai rumah sakit yang berlandaskan nilai-nilai Islam, RS PKU Muhammadiyah Gombong memiliki karakteristik lingkungan kerja yang tidak hanya menekankan pelaksanaan tugas secara profesional, tetapi juga penerapan nilai-nilai keislaman dalam perilaku kerja sehari-hari. Nilai-nilai tersebut dapat tercermin melalui sikap amanah, tanggung jawab, kejujuran, kedisiplinan, serta keikhlasan dalam melaksanakan pekerjaan. Kondisi tersebut menjadikan komitmen organisasi pada karyawan non medis menjadi hal yang penting untuk diperhatikan, karena komitmen tidak hanya berkaitan dengan keinginan karyawan untuk tetap bekerja dalam organisasi, tetapi juga berkaitan dengan kesediaan untuk mendukung tujuan dan nilai-nilai organisasi.

Komitmen organisasi adalah adanya usaha atau inisiatif dari dalam diri individu dengan maksimal untuk tetap bertahan, bekerja keras, serta memiliki keyakinan pada tujuan organisasi serta tidak adanya muncul perasaan untuk meninggalkan organisasi (Rianti et al., 2023).

Wawancara awal di RS PKU Muhammadiyah Gombong dengan bagian SDM menunjukkan adanya permasalahan pada komitmen organisasi karyawan non medis, yang masih memerlukan perhatian serius. Masalah ini terdeteksi melalui beberapa tanda, yakni: perubahan yang signifikan dalam tingkat presensi karyawan, minimnya inisiatif dalam melakukan tugas di luar tanggung jawab pekerjaan resmi, rendahnya partisipasi dalam berbagai kegiatan organisasi. Fakta ini menunjukkan adanya masalah terkait komitmen organisasi

karyawan non medis. penelitian ini menguji faktor yang berpengaruh terhadap komitmen organisasi karyawan non medis.

Self-efficacy, adalah keyakinan atau kepercayaan diri seseorang terhadap kemampuannya untuk menyelesaikan tugas, mengatasi situasi, dan mencapai hasil yang diharapkan (Machfudhi et al., 2023) menjadi salah satu aspek penting yang kontribusinya terhadap komitmen organisasi di lingkungan RS PKU Muhammadiyah Gombong. berbagai penelitian menunjukkan bahwa variabel ini memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi. Penelitian di PT Yasiga Sarana Utama Padang melaporkan bahwa *self-efficacy* terbukti berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap tingkat komitmen organisasi (Raudatusyifa et al., 2024) Sementara itu, studi di Perusahaan Qayla Jewelry di Kota Gede Yogyakarta mengungkapkan bahwa *self-efficacy* bersama dengan motivasi kerja, kepuasan kerja berkontribusi dan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi (Rahmadani & Nuvriasari, 2024). Hasil-hasil tersebut menegaskan bahwa *self-efficacy* merupakan salah satu faktor penting dalam memprediksi komitmen organisasi. Berdasarkan wawancara dengan bagian SDM ditemukan fenomena bahwa tingkat *self-efficacy* memengaruhi cara karyawan menghadapi tuntutan kerja yang tinggi, terutama saat terjadi peningkatan jumlah pasien, administrasi yang menumpuk, maupun tekanan pelayanan yang membutuhkan ketelitian dan kecepatan. Karyawan non medis yang memiliki keyakinan tinggi terhadap kemampuan dirinya cenderung lebih tenang, sigap, dan percaya diri dalam menyelesaikan tugas administratif, pengelolaan data pasien, pelayanan pendaftaran, maupun koordinasi antarunit. Mereka mampu bekerja secara mandiri, berinisiatif membantu rekan kerja, serta tidak mudah panik ketika menghadapi komplain atau situasi kerja yang mendesak. Kondisi ini menunjukkan bahwa *self-efficacy* yang tinggi berperan dalam meningkatkan efektivitas kerja serta ketahanan

psikologis karyawan. Sebaliknya, karyawan non medis dengan tingkat *self-efficacy* yang rendah cenderung merasa ragu dalam mengambil keputusan administratif, lebih sering menunggu arahan atasan, serta mudah mengalami kecemasan ketika menghadapi target kerja atau keluhan dari pasien dan keluarga pasien. Keraguan terhadap kemampuan diri ini dapat berdampak pada keterlambatan pelayanan, kesalahan administrasi, serta meningkatnya stres kerja. Dalam jangka panjang, kondisi tersebut berpotensi memengaruhi kepuasan kerja dan komitmen karyawan terhadap rumah sakit. Fenomena yang ditemukan menunjukkan bahwa pengalaman kerja, dukungan pimpinan, serta pelatihan yang diberikan rumah sakit turut berkontribusi dalam membentuk *self-efficacy* karyawan non medis. Karyawan yang mendapatkan kesempatan mengikuti pelatihan, pendampingan kerja, serta umpan balik yang konstruktif dari atasan menunjukkan peningkatan rasa percaya diri dalam menjalankan tugasnya. Hal ini memperkuat asumsi bahwa *self-efficacy* merupakan faktor psikologis penting yang berkontribusi terhadap peningkatan kinerja, kualitas pelayanan, serta komitmen organisasi di RS PKU Muhammadiyah Gombong.

Selain aspek *self-efficacy*, persepsi dukungan organisasi juga memainkan peranan penting dalam membentuk komitmen organisasi. Persepsi dukungan organisasi adalah penilaian atau keyakinan karyawan mengenai sejauh mana organisasi menghargai kontribusi mereka dan peduli terhadap kesejahteraan mereka, yang kemudian mendorong munculnya komitmen terhadap organisasi (Darmawan & Mardikaningsih, 2021). penelitian yang dilakukan pada karyawan pengguna rekam medis elektronik RSI PKU Muhammadiyah Pekalongan menunjukkan bahwa persepsi dukungan organisasi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi (Kurniawati & Chalimah, 2024). Selain itu penelitian pada Puskesmas SeKabupaten Tegal juga memperkuat konsistensi hubungan antara persepsi

dukungan organisasi dengan komitmen organisasi (Nursyah & Lukiasuti, 2022). Hasil ini memperkuat pendapat bahwa persepsi karyawan terhadap tingkat dukungan yang diberikan organisasi berpengaruh besar dalam membentuk komitmen mereka terhadap organisasi tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi awal pada karyawan non medis di RS PKU Muhammadiyah Gombong, ditemukan fenomena yang berkaitan dengan persepsi dukungan organisasi. Sebagian karyawan non medis, seperti staf administrasi, keuangan, dan bagian umum, menyampaikan bahwa ketika atasan memberikan arahan yang jelas, umpan balik yang konstruktif, serta bantuan saat mengalami kesulitan pekerjaan, mereka merasakan adanya perhatian dan kepedulian dari pihak rumah sakit. Kondisi tersebut menumbuhkan rasa dihargai dan diakui kontribusinya, sehingga mereka menunjukkan sikap kerja yang lebih bertanggung jawab, loyal, dan bersedia memberikan upaya ekstra dalam menyelesaikan tugas. Sebaliknya, terdapat pula fenomena di mana beberapa karyawan merasa kurang mendapatkan dukungan, terutama ketika beban kerja meningkat atau saat terjadi perubahan kebijakan internal. Kurangnya komunikasi yang terbuka serta minimnya apresiasi terhadap hasil kerja membuat sebagian karyawan merasa kontribusinya kurang diperhatikan. Situasi ini memunculkan perasaan kurang aman, menurunkan motivasi kerja, dan pada beberapa kasus menimbulkan keinginan untuk mencari pekerjaan di tempat lain. Fenomena yang ditemukan menunjukkan bahwa ketika karyawan non medis merasakan dukungan organisasi yang kuat baik melalui dukungan atasan langsung, keadilan dalam kebijakan, maupun penghargaan terhadap kinerja maka akan muncul rasa memiliki terhadap rumah sakit. Mereka cenderung mengidentifikasi diri dengan tujuan organisasi serta mempertahankan komitmen jangka panjang. Sebaliknya,

rendahnya persepsi dukungan organisasi berpotensi melemahkan keterikatan emosional dan menurunkan komitmen organisasi.

Selanjutnya etika kerja islam menjadi faktor penting untuk meningkatkan komitmen organisasi. menurut (Sugiarto, 2023) etika kerja islam adalah orientasi nilai kerja yang bersumber dari Al-Qur'an dan Sunnah, yang membentuk sikap dan perilaku kerja berdasarkan prinsip usaha, kompetisi yang sehat, transparansi, dan tanggung jawab moral, serta memandang kerja sebagai bagian dari ibadah dan sarana meningkatkan kesejahteraan bersama. Penelitian pada Baitul Mal wat Tamwil (BMT) Bina Ihsanul Fikri Daerah Istimewa Yogyakarta menunjukkan bahwa etika kerja Islam memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional karyawan (Putri, 2020). Studi lain pada RS PKU Muhammadiyah Wonosobo menemukan bahwa etika kerja Islam memiliki pengaruh yang signifikan dan terbukti meningkatkan komitmen organisasi (Laili & Pratama, 2024). Temuan-temuan ini mengindikasikan bahwa etika kerja Islam dapat menjadi faktor pembeda yang signifikan dalam membentuk komitmen organisasi, terutama pada organisasi berbasis nilai-nilai keislaman seperti RS PKU Muhammadiyah. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi awal pada karyawan non medis di RS PKU Muhammadiyah Gombong, ditemukan fenomena bahwa nilai-nilai etika kerja Islam cukup kuat mewarnai perilaku kerja sehari-hari. Karyawan bagian administrasi, keuangan, farmasi, hingga petugas kebersihan menunjukkan sikap kerja yang dilandasi prinsip amanah, tanggung jawab, dan keikhlasan dalam menjalankan tugas. Mereka memandang pekerjaan bukan sekadar rutinitas administratif, tetapi sebagai bentuk pengabdian dan ibadah. Karyawan non medis yang memiliki pemahaman kuat terhadap nilai-nilai Islam cenderung menunjukkan kedisiplinan waktu, ketelitian dalam pencatatan data pasien, serta komitmen menjaga kerahasiaan informasi. Sikap transparansi dan kejujuran terlihat ketika

mereka melaporkan kesalahan administrasi atau ketidaksesuaian data tanpa menutup-nutupi, karena merasa bertanggung jawab secara moral maupun religius. Kondisi ini menciptakan lingkungan kerja yang saling percaya dan harmonis antarpegawai.

Selain itu, ditemukan bahwa karyawan yang menerapkan prinsip kerja keras (ijtihad) dan profesionalisme (itqan) cenderung lebih tahan terhadap tekanan kerja, terutama saat volume pasien meningkat. Mereka tetap berusaha memberikan pelayanan terbaik meskipun tidak berhadapan langsung dengan pasien secara klinis. Rasa ikhlas dan kesadaran bahwa pekerjaan merupakan bagian dari dakwah pelayanan kesehatan Islam mendorong munculnya dedikasi yang tinggi terhadap organisasi. Sebaliknya, pada beberapa karyawan yang pemahaman dan internalisasi nilai etika kerja Islamnya belum optimal, ditemukan kecenderungan bekerja sekadar memenuhi kewajiban formal. Hal ini tampak dari kurangnya inisiatif, ketidakdisiplinan waktu, serta minimnya rasa tanggung jawab ketika terjadi kesalahan prosedur. Kondisi tersebut berpotensi menurunkan kualitas pelayanan administratif dan menghambat efektivitas kerja tim. Fenomena yang ditemukan menunjukkan bahwa internalisasi etika kerja Islam berkontribusi positif terhadap peningkatan komitmen organisasi pada karyawan non medis. Ketika karyawan merasa bahwa pekerjaannya memiliki nilai ibadah, dijalankan dengan amanah, jujur, dan penuh tanggung jawab, maka muncul keterikatan emosional terhadap rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan berbasis nilai-nilai Islam. Dengan demikian, etika kerja Islam tidak hanya berfungsi sebagai pedoman moral, tetapi juga menjadi faktor penting dalam membentuk loyalitas dan komitmen jangka panjang terhadap organisasi.

Meskipun berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa *self-efficacy*, persepsi dukungan organisasi, dan etika kerja islam berpengaruh

terhadap komitmen organisasi, penelitian-penelitian tersebut umumnya dilakukan pada organisasi dan objek penelitian yang berbeda. Sementara itu, penelitian yang mengkaji ketiga variabel tersebut secara bersamaan pada karyawan non medis di rumah sakit berbasis islam, khususnya pada RS PKU Muhammadiyah Gombong, masih terbatas. Rumah sakit berbasis islam memiliki karakteristik yang berbeda karena menerapkan nilai-nilai keislaman dalam budaya organisasi dan pelaksanaan pekerjaan. Perbedaan karakteristik tersebut memungkinkan adanya hasil penelitian yang berbeda dengan penelitian sebelumnya.

Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait “Pengaruh *Self-Efficacy*, Persepsi Dukungan Organisasi, Etika Kerja Islam Terhadap Komitmen Pada Karyawan Non Medis RS PKU Muhammadiyah Gombong”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, permasalahan yang akan diteliti dalam penelitian ini, yaitu:

1. Apakah *self-efficacy* berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasi pada karyawan non medis di RS PKU Muhammadiyah Gombong?
2. Apakah persepsi dukungan organisasi berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasi pada karyawan non medis di RS PKU Muhammadiyah Gombong?
3. Apakah etika kerja Islam berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasi pada karyawan non medis di RS PKU Muhammadiyah Gombong?
4. Apakah *self-efficacy*, persepsi dukungan organisasi, dan etika kerja Islam secara bersamaan berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasi pada karyawan non medis di RS PKU Muhammadiyah Gombong?

1.3. Batasan Masalah

Penulis menyebutkan batasan masalah dalam penelitian ini hanya fokus pada pembahasan pengaruh *self-efficacy*, persepsi dukungan organisasi, dan etika kerja islam terhadap komitmen organisasi yang dimiliki oleh karyawan Non Medis di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gombong. Penelitian ini membatasi masalah-masalah sebagai berikut :

1. Menurut (Machfudhi et al., 2023), *self-efficacy* adalah keyakinan atau kepercayaan diri seseorang terhadap kemampuannya untuk menyelesaikan tugas, mengatasi situasi, dan mencapai hasil yang diharapkan. *self-efficacy* mempengaruhi bagaimana seseorang berpikir, merasa, memotivasi diri, dan bertindak dalam menghadapi tugas atau tantangan yang dihadapi. (Suartini & Sarifah, 2023) membagi indikator *self-efficacy* menjadi 5 indikator, yaitu:

- a. Keyakinan kemampuan diri.
- b. Optimis.
- c. Objektif.
- d. Bertanggung jawab.
- e. Rasional dan realistis.

2. Menurut (Darmawan & Mardikaningsih, 2021), persepsi dukungan organisasi adalah penilaian atau keyakinan karyawan mengenai sejauh mana organisasi menghargai kontribusi mereka dan peduli terhadap kesejahteraan mereka, yang kemudian mendorong munculnya komitmen terhadap organisasi. Persepsi dukungan organisasi mencerminkan penilaian karyawan terhadap komitmen organisasi kepada mereka. (Jaenab et al., 2023) membagi indikator persepsi dukungan organisasi menjadi 4 indikator, yaitu:

- a. Penghargaan.
- b. Dukungan atasan.
- c. Kondisi kerja.

d. Kesejahteraan karyawan.

3. Menurut (Sugiarto, 2023), etika kerja Islam adalah orientasi nilai kerja yang bersumber dari Al-Qur'an dan Sunnah, yang membentuk sikap dan perilaku kerja berdasarkan prinsip usaha, kompetisi yang sehat, transparansi, dan tanggung jawab moral, serta memandang kerja sebagai bagian dari ibadah dan sarana meningkatkan kesejahteraan bersama . Etika kerja Islam memandang kerja sebagai kebajikan dan sarana untuk mencapai tujuan hidup yang lebih mulia, yaitu mendapatkan ridha Allah SWT. (Udin et al., 2022) membagi indikator etika kerja islam menjadi 4 indikator, yaitu:

- a. Amanah.
- b. Ikhlas dan tawadhu.
- c. Kerja keras dan disiplin.
- d. Tanggung jawab dan keadilan dalam pekerjaan.

4. Menurut (Rianti et al., 2023), komitmen organisasi adalah adanya usaha atau inisiatif dari dalam diri individu dengan maksimal untuk tetap bertahan, bekerja keras, serta memiliki keyakinan pada tujuan organisasi serta tidak adanya muncul perasaan untuk meninggalkan organisasi. (Parlindungan & Anwar, 2024), (Robbins and Judge 2008) dalam (Haniyah & Lestari, 2022) membagi indikator komitmen organisasi dari dua sumber, yaitu:

- a. Keinginan untuk bertahan.
- b. Loyalitas Karyawan.
- c. Kebanggaan terhadap organisasi.
- d. Setuju dengan tujuan dasar dan nilai organisasi.
- e. Memiliki rasa keterlibatan dalam mencapai misi organisasi.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, Penelitian ini dianjurkan dengan tujuan untuk:

1. Menganalisis pengaruh *self-efficacy* terhadap komitmen organisasi pada karyawan non medis di RS PKU Muhammadiyah Gombong.
2. Menganalisis pengaruh persepsi dukungan organisasi terhadap komitmen organisasi pada karyawan non medis di RS PKU Muhammadiyah Gombong.
3. Menganalisis pengaruh etika kerja Islam terhadap komitmen organisasi pada karyawan non medis di RS PKU Muhammadiyah Gombong.
4. Menganalisis pengaruh secara bersamaan dari *self-efficacy*, persepsi dukungan organisasi, dan etika kerja Islam terhadap komitmen organisasi pada karyawan non medis di RS PKU Muhammadiyah Gombong.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoretis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi pada perkembangan ilmu pengetahuan manajemen sumber daya manusia, khususnya mengenai teori komitmen organisasi dalam konteks organisasi berbasis nilai Islam. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang membahas pengaruh *self-efficacy*, persepsi dukungan organisasi, dan etika kerja Islam terhadap komitmen organisasi, terutama pada karyawan non medis di sektor kesehatan.

1.5.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran dan masukan kepada manajemen RS PKU Muhammadiyah Gombong dalam menyusun strategi untuk meningkatkan komitmen organisasi karyawan

non medis. Strategi tersebut meliputi pengembangan *self-efficacy*, perbaikan sistem dukungan organisasi, serta penguatan implementasi etika kerja Islam di lingkungan kerja. Bagi karyawan non medis, penelitian ini diharapkan mampu meningkatkan pemahaman mereka tentang berbagai faktor yang memengaruhi komitmen organisasi. Dengan demikian, mereka dapat terdorong untuk meningkatkan keyakinan diri, memanfaatkan dukungan yang tersedia dari organisasi, serta menerapkan nilai-nilai etika kerja Islam dalam setiap aktivitas kerja mereka sehari-hari. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi acuan bagi rumah sakit dengan konsep serupa, khususnya rumah sakit berbasis nilai Islam, dalam mengembangkan strategi pengelolaan sumber daya manusia yang efektif untuk meningkatkan komitmen organisasi karyawan non medis.

