

Pengertian Kepercayaan (*Trust*) dan Manfaatnya Bagi Pengembangan Organisasi

Wibisono Hardjoprano

Program Pascasarjana Universitas Surabaya

Abstrak. Dalam melakukan pengembangan organisasi (*organization development, OD*), kepercayaan (*trust*) merupakan unsur yang sangat penting, khususnya dalam memahami perilaku interpersonal, berikut keterkaitannya dengan penguatan budaya organisasi. Walaupun konsep kepercayaan ini penting, ternyata belum pernah dibicarakan secara baik dan tepat (Hosmer, 1995: 379). Keberhasilan penerapan manajemen dalam mengembangkan organisasi tidak saja ditentukan oleh berapa jauh manusia mampu memanfaatkan sumberdaya nir-manusia yang tersedia, tetapi juga sangat ditentukan oleh sejauh mana antar-manusia itu sendiri dapat saling membantu sehingga menciptakan nilai tambah untuk meningkatkan kinerjanya. Kepercayaan dipraktikkan secara tidak sama dalam kondisi pola kepemimpinan yang bercirikan penyeliaan (*supervisory leadership*) dengan pola kepemimpinan yang sudah menggunakan pola partisipatif ataupun kepemimpinan yang berpolakan tim (*team leadership*). Pengertian kepercayaan sebagai sebuah konsep manajemen yang penting harus dipahami, untuk kemudian dibangun, dipelihara, dan ditumbuhkembangkan penerapannya dalam konteks pengembangan organisasi melalui sumberdaya manusianya.

Dalam upaya memberikan kejelasan pengertian kepercayaan (*trust*) dan mengapa konsep itu penting, Hosmer (1995: 379) menyatakan bahwa pelbagai ilmuwan (ekonom, psikolog, sosiolog, dan para *management theorists*) memperlihatkan kesamaan pendapat bahwa kepercayaan merupakan unsur yang penting dalam perilaku atas masalah-masalah kehidupan manusia. Blau menjelaskan kepercayaan sebagai *essential for stable social relationship*. Weber menyatakan bahwa pertukaran barang-barang "dimungkinkan hanya pada dasar keyakinan personal yang mempunyai jangkauan panjang dan kepercayaan." Rotter, Chance, dan Phares berargumen bahwa "suatu harapan umum atas kepercayaan atau ketidakpercayaan dapat merupakan penyebab terpenting terhadap perilaku." Golembiewski dan McConkie menyatakan bahwa "Tidak ada suatu variabel

tunggal yang mempengaruhi hubungan interpersonal dan perilaku kelompok secara terus-menerus selain kepercayaan." Hirsch menekankan pentingnya kepercayaan bagi pertukaran yang dinyatakan bahwa kepercayaan merupakan *public good*, dan diperlukan bagi keberhasilan transaksi-transaksi ekonomis. Bok melangkah lebih jauh dan menyatakan bahwa jika kepercayaan berantakan, masyarakat terhambat dan runtuh. Lewis dan Weigert sependapat, dan menambahkan bahwa kepercayaan merupakan kebutuhan mutlak dalam hubungan kemasyarakatan (Hosmer, 1995). Zucker (1986: 56) juga berpendapat sama, kepercayaan bersifat vital dan esensial untuk memelihara kerjasama dalam masyarakat dan diperlukan sebagai tempat berpijak bagi interaksi-interaksi sehari-hari.

Walaupun menurut Hosmer (1995: 381) kepercayaan dapat didekati dari