

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Mutual Trust

1. Definisi

Mutual Trust secara konseptual dapat diartikan sebagai kepercayaan yang tergantung pada hubungan dengan rekanan dan terintegrasi antara yang satu dengan yang lainnya (Morgan and Hunt, 1994). Doney dan Cannon (1997) menyatakan bahwa kepercayaan dianggap ada jika salah satu pihak percaya bahwa pihak lain jujur. Lau dan Lee (1999) mendefinisikan saling percaya sebagai kesediaan seseorang untuk menggantungkan dirinya dengan pihak lain dengan resiko tertentu. Sementara itu Anderson dan Narus (1990); Morgan dan Hunt (1994) menyatakan bahwa trust adalah suatu perusahaan percaya untuk mempunyai keyakinan terhadap partnernya yang berintegritas dan dapat diandalkan yang mendorong kearah hasil positif. Dalam situasi kerjasama antar kelompok (Schurr dan Ozanne, 1985; dalam Zineldin dan Jonsson, 2000) menemukan trust menjadi pusat hasil dari proses menuju pemecahan masalah yang kooperatif dan dialog-dialog yang dibina.¹

¹ Febriandwiprasojo, skripsi, *FAKTOR-FAKTOR YANG BERPENGARUH TERHADAP TRUST DAN COMMITMENT DALAM SUPPLIER RELATIONSHIP PADA PERUSAHAAN PROPERTI DI KOTAMADYA SURAKARTA*, Surakarta 2010, hlm. 28

Literatur filosofis modern tentang kepercayaan dimulai hanya pada abad kedua puluh. Literatur filosofis modern sebelumnya mengandung beberapa pengamatan di sini dan di sana, tanpa elaborasi, seperti pada pentingnya bromafida, khususnya di hubungan Internasional. (Bukti yang baik untuk kelangkaan diskusi tentang kepercayaan dalam hubungan internasional adalah fakta yang terkenal dari diplomat terkenal William Wotton tidak suka Ratu Elisabeth I dengan mengatakan bahwa diplomat diharapkan untuk berbohong (Walton 1825, 123). Pada tingkat wacana ini kita menemukan banyak perumpamaan dan banyak literatur kebijaksanaan mempromosikan kejujuran dan persahabatan dan kepercayaan. Perumpamaan, bagaimanapun, tidak di sini atau di sana.²

Kepercayaan merupakan aspek dalam suatu hubungan dan secara terus menerus berubah serta bervariasi yang dibangun melalui rangkaian tindakan *trusting* dan *trustworthy*. *Trusting* adalah kemauan untuk mengambil resiko terhadap akibat yang baik ataupun buruk. Sedangkan *trust worthy* adalah perilaku yang melibatkan penerimaan terhadap kepercayaan orang lain (Johnson, 1993). Kepercayaan dibutuhkan jika suatu tim ingin tampil baik.

Tanpa kepercayaan, anggota kelompok sulit menyatu dalam menciptakan hasil yang diinginkan. Kepercayaan adalah dasar untuk

² Daniel J. Christie, Peace Psychology Book Series, *The Role of Trust in Conflict Resolution*, hlm. 3

membangun kinerja yang lebih baik. Diharapkan dengan adanya kepercayaan di kelompok relawan daerah, maka akan timbul kenyamanan secara emosi dalam diri individu yang menyebabkan komitmen afektif yang tinggi pula (Johnson, 1993). Tim kerja dikatakan efektif jika di dalam tim di bangun dan dipelihara kepercayaan antar anggota (*mutual trust*). Menurut Deutch (Yulianie, Sutiyas & Frikson, 2003), semakin anggota kelompok mempunyai kepercayaan satu sama lain, maka akan semakin efektif hasil kerja yang mereka lakukan bersama-sama. Sehingga dalam sebuah kelompok sangat dibutuhkan kepercayaan.³

Agar tercipta kekompakan dan kesolidan yang diharapkan, tentunya dibutuhkan kerjasama yang baik. Adakalanya saat berinteraksi timbul suatu masalah pada diri seseorang terhadap orang lain. Misalnya konflik batin dalam wujud ketidak cocokan secara interpersonal atau memudarnya kepercayaan. Suatu tim organisasi membutuhkan lingkungan kerja yang aman dan bebas dari serangan atau ancaman yang mungkin terjadi. Ancaman itu bisa berupa rasa tidak suka atau saling menjatuhkan satu sama lain. Jika para anggota kelompok merasakan adanya ketidak amanan, para anggotanya akan selalu gelisah dan was-was berada di dalam

³ Melisa Dwi Putri* dan Erika Setyanti Kusumaputri, *kepercayaan (trust) terhadap pengurus organisasi dan komitmen afektif pada organisasi mahasiswa daerah di Yogyakarta*, 2014, hlm. 55

kelompok tersebut.⁴

Rasa percaya (trust) merupakan salah satu elemen penting dalam berhasilnya resolusi konflik (termasuk negosiasi dan mediasi). Rasa saling percaya ini berkaitan dengan meningkatnya kerjasama, berbagi informasi dan penyelesaian masalah.

2. Aspek-aspek Mutual Trust

Menurut Johnson (1993), terdapat lima aspek kepercayaan; yang pertama, *Openess* (keterbukaan) yaitu ketika rekan kerja dapat saling membagi informasi, ide-ide, pemikiran, perasaan, dan reaksi atas isu-isu yang terjadi. Yang kedua, *Sharing* (berbagi) dimana rekan kerja memiliki keinginan untuk membantu orang lain dalam menyelesaikan tugasnya, dan rela membantu baik secara emosional maupun material. Yang ketiga, *Acceptance* (penerimaan) yaitu melakukan komunikasi dengan orang lain dan menghargai pendapat mereka tentang suatu hal yang sedang dibicarakan. Yang keempat, *Support* (dukungan) yaitu hubungan dengan orang lain yang diketahui kemampuannya dan percaya bahwa mereka memiliki kapabilitas yang dibutuhkan. Yang kelima, *Cooperative Intention* (niat untuk bekerja sama) yaitu adanya pengharapan bahwa seseorang dapat bekerja sama dan orang lain juga dapat bekerjasama untuk mencapai tujuan.⁵

Jadi, *mutual trust* merupakan sebuah kondisi psikologi dimana terdapat kemauan untuk menerima secara terbuka berdasarkan

⁴ *Ibid.* hlm. 55

⁵ *Ibid.* hlm. 55

pengharapan positif atas tujuan dan tindakan dari pihak yang lain. Ini artinya, tanpa adanya rasa percaya, masyarakat akan berada dalam kondisi yang penuh konflik. Konflik menurut Simon Fisher (2001), adalah hubungan antara dua pihak atau (individu dan kelompok) yang memiliki atau merasa memiliki sasaran-sasaran yang tidak sejalan. Ini artinya konflik terjadi karena tidak adanya kesepahaman antara pihak yang berkonflik. Kesepahaman sendiri dapat dicapai jika masing-masing pihak saling percaya satu sama lain, sehingga proses komunikasi yang terjadi antara keduanya dapat berlangsung dengan baik. Rasa saling percaya ini kemudian akan mengikat masyarakat, sehingga konflik lebih bisa diminimalkan.

Kepercayaan merupakan pengikat dalam masyarakat. Dalam masyarakat multietnik, kepercayaan lebih mudah berkembang dalam masyarakat dengan etnis yang sama dari pada lintas etnik. Ikatan kepercayaan ini sendiri adalah sesuatu yang tidak terucap dan tidak tertulis. Trust merupakan pengikat antar anggota masyarakat untuk saling bekerja sama membangun sebuah masyarakat yang unggul. Kepercayaan ini memungkinkan orang untuk mengorganisasikan diri mereka kedalam sebuah institusi yang inovatif. Menurut Fukuyama, trust dianggap sebagai sebuah mediator untuk terbentuknya institusi yang efektif. Hal ini tentu saja dapat diaplikasikan dalam sebuah institusi yang besar, yakni negara.

3. Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan

Terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepercayaan seseorang. McKnight et al. menyatakan bahwa ada faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepercayaan relawanya itu reputation, dan perceived quality.⁶

a. Reputation

Reputasi merupakan suatu atribut yang diberikan kepada setiap individu berdasarkan pada informasi dari orang atau sumber lain. Reputasi dapat menjadi penting untuk membangun kepercayaan seorang individu terhadap individu lain karena individu tidak memiliki pengalaman pribadi dengan individu lain, Reputasi dari mulut kemulut yang juga dapat menjadi kunci ketertarikan individu lain untuk berkomunikasi menjalin hubungan agar lebih dekat. Informasi positif yang didengar oleh individu lain tentang individu tersebut dapat mengurangi persepsi terhadap resiko dan ketidak nyamanan ketika berinteraksi dengan individu tersebut. Hal ini dapat membantu meningkatkan kepercayaan individu lain tentang kompetensi, benevolence, dan integritas pada individu tersebut.

b. Perceived quality

Perceived *quality* yaitu persepsi akan kualitas baik itu dari segi sikap, perlakuan maupun cara memilih kata dalam percakapan. Penampilan serta cara berkata juga dapat mempengaruhi kesan pertama yang terbentuk. Menurut Wing Field (dalam Chen &Phillon,)

⁶ <http://digilib.uinsby.ac.id/18828/4/Bab%202.pdf>

B. Relawan

1. Pengertian Relawan

Dalam kamus besar Bahasa Indonesia relawan adalah orang yang melakukan sesuatu dengan sukarela(tidak ada kewajiban ataupun paksaan).⁷ Definisi lain menyebutkan bahwa relawan adalah orang yang memiliki hati yang sangat luar biasa untuk menolong sesama manusia, meskipun terkadang nyawa menjadi taruhannya. Mereka adalah tokoh yang dapat menjadi panutan semua orang, mereka relawan kemanusiaan yang tanpa kenal lelah, tanpa kenal waktu, tanpamengharap imbalan, berkerja tanpa mengeluh membantu orang yang terkena musibah. Relawan adalah seseorang atau sekelompok orang yang secara ikhlas karena panggilan nuraninya memberikan apa yang dimilikinya kepada masyarakat sebagai bentuk tanggung jawab sosialnya tanpa mengharapkan imbalan apapun.⁸

Menurut munajat (1998) pengertian dasar relawan dalam konteks suatu organisasi adalah orang/sekelompok oelang yang memberikan kontribusi pada suatu kelompok dalam rangka untuk mencapai suatu tujuan suatu kelompok tersebut,dengan tanpa pamrih, ikhlas, dan tidak mengharap imbalan apapun atas kontribusi tersebut.⁹

⁷ Hasan Alwi, dkk, Tim redaksi, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Tiga*, Jakarta: balaipustaka 2007, hlm. 1099

⁸ Wahyu arynugroho, skripsi, *Motif relawankemanusiaanrumah zakat cabang Depok*, Jakarta 2011, hlm. 25

⁹ Filipusneriiswanto, skripsi, *Hubungan motif prososial dan semangatkerjarelawan dilembaga PMI Yogyakarta*, Yogyakarta 2008, hlm. 8

2. Ciri-ciri Relawan

Menurut Omoto dan Snyder (1995) ciri-ciri relawan adalah

- a. Selalu mencari kesempatan untuk membantu. Dalam membantu ini pertolongan yang diberikan membutuhkan waktu yang relatif lama serta tingkat keterlibatan yang cukup tinggi.
- b. Komitmen diberikan dalam waktu yang relatif lama
- c. Memerlukan personal cost yang tinggi (waktu, tenaga, uang, dan sebagainya)
- d. Mereka tidak mengenal orang yang mereka bantu.
- e. Tingkah laku yang dilakukan relawan adalah bukan keharusan.¹⁰
- f. Faktor- faktor yang Menyebabkan Orang Ingin menjadi Relawan

Michael E Sheer menyebutkan bahwa faktor-faktor yang menyebabkan mengapa Orang ingin menjadi relawan ialah sebagai berikut:

- a. Terjalannya komunikasi yang harmonis di dalam organisasi

Jalinan komunikasi yang baik akan membuat seseorang tetap berminat dan bertahan menjadi relawan. Komunikasi tersebut mencakup kualitas informasi yang mengalir dari organisasi kepada relawan. Informasi ini terdiri dari sejarah organisasi, visi dan misinya, serta *job description* untuk relawan, kedudukan dan penghargaan

terhadap relawan dan umpan baliknya kepada relawan. Ketika

¹⁰ Wahyu arynugroho, skripsi, *Motif relawankemanusiaanrumah zakat cabangDepok*, Jakarta 2011, hlm. 27

seorang relawan melakukan aktivitas yang berbeda dengan diharapkan sebelumnya, maka ia berpeluang besar untuk berhenti. Kemudian, penghargaan terhadap relawan melalui pemberian *reward*, fasilitas atau mengadakan spesial event untuk mengintegrasikan mereka dengan organisasi tidak selamanya akan efektif. Justru melalui penghargaan informal dan apresiasi terhadap umpan balik (*feedback*), seperti dialog tatap muka (*facetoface*) lebih cenderung menghasilkan kepuasan dan komitmen relawan. Memberikan penghargaan ini di saat masa-masa awal kerelawanan akan berdampak pada jangka waktu pengabdian mereka nanti.

- b. Jadwal kerja yang sesuai dan tugas kerja yang menarik Relawan cenderung puas bila tugas kerja mereka

terjadwal sesuai dengan keinginan mereka. Selain itu pekerjaan yang mereka lakukan harus melibatkan *job skills* (skill keterampilan kerja) dan tugas-tugas yang membuat mereka dapat mengekspresikan diri. Sebagai contoh, relawan yang diberikan tugas kerja yang menantang dan dapat mengekspresikan diri mereka sendiri akan membuat mereka cenderung untuk bertahan lebih lama.

- c. Kontribusi nyata relawan terhadap masyarakat

Faktor ini berhubungan erat dengan peran relawan yang dapat memberikan kontribusinya taterhadap masyarakat yang membutuhkan. Apakah itu melalui kontak langsung atau peran-peran kecil yang efektif dan mampu memberikan kepuasan saat relawan beraktivitas. Relawan yang berpartisipasi aktif dan mampu

memberikan perubahan terhadap masyarakat cenderung menghargai kontribusi kerelawanannya sebagai hal yang penting. Sebaliknya, mereka yang frustrasi karena tidak dapat memberikan kontribusi cenderung akan mengundurkan diri.

d. Pelatihan dan dukungan emosional

Dua hal ini adalah hal utama yang dicari relawan dari suatu organisasi. Relawan yang mengikuti pelatihan lebih berpeluang mendapatkan kepuasan dibandingkan mereka yang tidak. Selain itu, organisasi yang menawarkan program pelatihan jangka panjang yang variatif juga berpeluang memiliki jumlah relawan yang banyak, dapat meningkatkan kepuasan relawan dan komitmen mereka. Kemudian, dukungan emosional (emotional support) ini mencakupi lingkungan kondusif antara karyawan (paid worker), pemimpin relawan dan para relawan. Relawan lebih suka bekerja dengan karyawan dan pemimpin yang mau berkolaborasi dalam menyelesaikan masalah, bekerja sama membuat proyek, proaktif dalam mengajak relawan untuk berinisiatif dan beraktivitas. Sebaliknya, saat para karyawan/pekerja profesional menolak partisipasi relawan, merasakan relawan sebagai ancaman terhadap profesi mereka atau bekerja sama dengan relawan berdasarkan hierarki kekuasaan akan menyebabkan ketidakpuasan di kalangan relawan.

e. Kebersamaan kelompok

Membangun kebersamaan di antara relawan merupakan hal

penting untuk mempertahankan kerelawanan mereka. Rasa kebersamaan ini akan membangun ikatan sesama relawan dan antara relawan dengan organisasi. Hasil penelitian membuktikan bahwa relawan cenderung mendapatkan kepuasan saat mereka dapat berinteraksi dengan relawan lainnya dan bersosialisasi dengan orang lain diluar tugas. Semisal melalui makan siang bersama, rekreasi dan kegiatan kebersamaan antara relawan dan karyawan. Sebagai tambahan, kebersamaan akan terjalin lebih kuat lagi bila organisasi mewajibkan para karyawannya mengingat dan mengenal para relawan, terutama bila bertemu di luar organisasi.¹¹

C. Situs Ndalem Pojok Persada Bung Karno

Pojok adalah desa yang berada di kecamatan Wates, Kabupaten Kediri, Jawa Timur, Indonesia. Desa ini terkenal sebagai salah satu destinasi wisata kebangsaan di Jawa Timur karena masyarakatnya selalu aktif mengadakan peringatan- peringatan Hari-hari Besar Nasional. Mulai dari hari Sumpah Pemuda, Hari kemerdekaan Bangsa Indonesia, Hari Kartini, Hari Kebangkitan Nasional, Hari Pendidikan Nasional, Hari Pahlawan Nasional, dan lain-lain. Desa Ndalem Pojok termasuk salah satu desa yang cukup bersejarah di Indonesia, didesa ini ada sebuah tempat bersejarah yaitu rumah masa kecil presiden Soekarno yang dikenal dengan nama situs ndalem pojok persada Soekarno Kediri. Ditempat inilah terjadinya pergantian nama Koesno menjadi Soekarno seperti yang pernah di singgung dalam biografi Bung Karno “Penyambung Lidah Rakyat” karya wartawan Amerika Cindy adams. Rumah ndalem pojok ini berdiri

¹¹ *ibid*, hlm. 27-30

pada tanggal 28 Oktober 2015 telah ditetapkan oleh yayasan Bung Karno Jakarta
sebagaisitus persada Soekarno yang ke-IV