

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Organisasi dalam mencapai tujuannya sangat bergantung pada sumber daya manusia (SDM) yang dimiliki, karena pada dasarnya SDM merupakan elemen utama dari sebuah organisasi yang memiliki peran penting dalam mencapai tujuan suatu organisasi (Hasibuan, 2006). SDM memiliki peran strategis dalam organisasi yaitu sebagai pemikir, perencana dan pengendali aktivitas organisasi.

Organisasi dibentuk sebagai wadah bagi sekelompok individu dalam mencapai tujuan-tujuan tertentu, efektif tidaknya organisasi tergantung kepada sinergi atau kerja berdasarkan usaha bersama. Organisasi dalam segala macam bentuk dan jenisnya dalam mewujudkan tujuan bersama dan dengan seluruh elemen yang ada pasti pernah mengalami situasi yang tidak bisa memuaskan keinginan semua orang yang terlibat dalam usaha mencapai tujuan tersebut. Hal ini sangat wajar karena di dalam organisasi terdiri dari berbagai macam latar belakang suku, agama, etnis, budaya, sosial, ekonomi, politik, dan bahkan negara yang berbeda-beda.

Dalam berinteraksi dengan individu lain, seseorang kadang-kadang berbuat salah kepada individu lain. Pada sisi lain, ia tentu pernah mengalami perlakuan dan situasi yang mengecewakan atau menyakitkan. Tidak semua orang mau dan mampu secara tulus memaafkan dan melupakan kesalahan orang lain. Proses memaafkan memerlukan kerja keras, kemauan kuat dan latihan mental

- Hak Cipta Diindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

karena terkait dengan emosi manusia yang fluktuatif, dinamis dan sangat reaktif terhadap stimulan luar.

Pada hakekatnya, fenomena konflik tak dapat di hindari dalam setiap hubungan interpersonal. Sebenarnya permasalahan bukan pada konflik itu sendiri, tetapi terletak pada bagaimana cara menanganinya. Bagaimana strategi orang menghadapi konflik itu. Apakah ia cenderung memaafkan pihak lain. Khususnya, pemaafan nampaknya berhubungan dengan pemahaman tentang bagaimana individu dapat secara efektif mengatasi konflik interpersonal.

Menurut Rostiana (1999), jika seseorang kurang terampil menjalin hubungan sosial maka konflik interpersonal akan mudah terjadi pada individu tersebut. Konflik interpersonal dirasa memiliki dampak paling signifikan bagi individu. Dampak buruk yang diterima individu dalam sebuah konflik interpersonal antara lain trauma, marah, benci, dendam, bersikap pasif, hilangnya kepercayaan dan semangat, tidak ingin bertemu pelaku (menghindar), cemas, khawatir, takut, stres, depresi dan sejenisnya (Nashori, Iskandar, Setiono, & Siswandi, 2011).

Strategi yang digunakan untuk menyelesaikan konflik dan akhirnya bisa memberikan maaf kepada orang lain ialah negosiasi. Strategi tersebut digunakan untuk menyelesaikan konflik, seseorang perlu mengkonfrontasikan isu konflik secara aktif dalam suatu komunikasi dua arah (saling bertukaran), yakni menjadi pembicara dan sekaligus pendengar secara aktif (menyuarakan perasaan yang dimiliki dan mendengarkan secara cermat perasaan pasangannya) (Dayakisni & Hudaniah, 2009).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Proses memaafkan adalah proses yang berjalan perlahan dan memerlukan waktu (Smedes, 1984). Semakin parah rasa sakit hati semakin lama pula waktu yang diperlukan untuk memaafkan. Kadang-kadang seseorang melakukannya dengan perlahan-lahan sehingga melewati garis batas tanpa menyadari bahwa dia sudah melewatinya. Proses juga dapat terjadi ketika pihak yang disakiti mencoba mengerti kenapa hal itu terjadi bersama-sama dengan upaya meredakan kemarahan.

Keputusan memaafkan pada satu individu dengan individu lain pasti memiliki berbagai perbedaan, tidak semua orang memiliki faktor yang sama untuk bisa memaafkan, hingga mengiklaskan apa yang telah terjadi dengan mudah. Perbedaan individu tentu tidak dapat dikesampingkan begitu saja, apalagi dalam hal memaafkan, ini merupakan sesuatu yang sangat individual (idealisme). Penelitian dalam pandangan subjektif (fenomenologi) berusaha memahami arti peristiwa dan kaitan-kaitannya terhadap orang-orang yang berada dalam situasi-situasi tertentu.

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi forgiveness salah satunya yaitu kualitas hubungan. Menurut Guldner dan Swensen (1995) kualitas hubungan terdiri dari 4 dimensi yaitu *trust*, *intimacy*, *commitment* dan *satisfaction*. Masing-masing dimensi ini memiliki pengaruh positif terhadap *forgiveness*.

Hargrave dan Sells (Hadriami, 2008) menyimpulkan, forgiveness merujuk pada terlepasnya seseorang dari kemarahan di pikirannya, serta kesembuhan terhadap luka-luka hati, dan tidak ada balas dendam. Ada unsur melepaskan dari kemarahan (afeksi negatif) dan tercipta kembali hubungan, yang berarti adanya rekonsiliasi dengan munculnya kepercayaan, sembuh luka, dan kehilangan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

motivasi balas dendam. Artinya yaitu, forgiveness tidak hanya terjadi di tahap afeksi, tetapi juga pada tahap perilaku, yang mana korban berani membangun kembali hubungan dengan situasi yang positif. Memaafkan adalah proses (atau hasil dari sebuah proses) yang melibatkan perubahan dalam emosi maupun sikap pada individu terhadap pelaku yang menyakitinya. Sebagian besar para ahli mengatakan, adanya kesengajaan dan proses sukarela yang didorong untuk membuat keputusan memaafkan tersebut (Denmark dkk, 2006).

Sesorang yang memberikan maaf kepada orang lain dikarenakan adanya rasa percaya satu sama lain. Pemaaf menyimpulkan bahwa pelaku telah merasa bersalah dan tidak bermaksud menyakiti sehingga ia mencari penyebab lain dari peristiwa yang menyakitkan itu. Perubahan penilaian ian peristiwa yang ini memberikan reaksi emosi positif dan rasa percaya yang kemudian akan memunculkan pemberian maaf terhadap pelaku (Takaku, dalam Wardhati dan Fathurrochman, 2006).

Dunn & Schweitzer berpendapat bahwa kepercayaan adalah kesediaan untuk menerima kerentanan berdasar pada harapan-harapan positif tentang perilaku orang (dalam Rottenberg, 2010). Kepercayaan muncul dalam diri setiap individu yang terkait dengan hubungan dan karakteristik setiap masyarakat baik dalam ruang lingkup kecil maupun lugs (Costa, 2004).

Hasil penelitian Molden dan Eli (2010) menyatakan bahwa kepercayaan dan manfaat dalam suatu hubungan lebih kuat dan dibutuhkan. Kepercayaan adalah salah satu komponen yang paling penting dalam mengembangkan dan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

memelihara kebahagiaan yang berfungsi menjadi hubungan yang baik (fehr, 1988; regan, kocan,& Whitlock, 1998, dalam simpson,2007).

Kepercayaan antarpribadi sebagai “ ekspektasi umum yang dipegang oleh individu bahwa kata-kata, janji, pernyataan diucapkan atau tertulis dari individu atau kelompok lain dapat di andalkan” rotter (dalam feist & feist, 2010). Kepercayaan antara pribadi tidak merujuk pada keyakinan bahwa orang lain pada dasarnya baik atau bahwa mereka hidup dalam dunia yang baik dari semua yang mungkin, hal tersebut juga tidak berarti dapat disamakan dengan sifat mudah percaya.

Rotter melihat kepercayaan antarpribadi sebagai keyakinan dalam berkomunikasi dengan orang lain ketika tidak ada bukti untuk tidak menyakini hal tersebut, sementara sifat mudah percaya berarti meyakini kata-kata orang lain secara naif atau bodoh (dalam feist &, 2010).

Morgan dan Hunt (1994) mendefinisikan kepercayaan sebagai suatu kondisi ketika salah satu pihak yang terlibat dalam proses pertukaran yakin dengan keandalan dan integritas pihak yang lain. Individu yang memiliki *trust* tinggi cenderung lebih disukai, lebih bahagia, dianggap sebagai orang yang paling dekat dibandingkan individu yang memiliki *trust* rendah (Marriages, 2001).

Menurut Mayer, Davis dan Schoorman (1995) mendefinisikan kepercayaan adalah kemauan seseorang untuk peka terhadap tindakan orang lain berdasarkan pada harapan bahwa orang lain akan melakukan tindakan tertentu pada orang yang mempercayainya, tanpa tergantung pada kemampuannya untuk mengawasi dan mengendalikannya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berdasarkan beberapa pembahasan diatas, maka dapat dibahasakan bahwa kepercayaan antarpribadi adalah keyakinan bahwa janji, kata-kata dapat diandalkan dan dipertanggungjawabkan berdasarkan bukti yang ada. Bukan hanya sekedar sifat mudah percaya pada individu lain tanpa adanya penjelasan atau pertanggungjawaban dari individu itu sendiri.

B. Rumusan Masalah

Sesuai dengan batasan masalah di atas tersebut maka penulis memberikan rumusan masalah sebagai berikut:

Apakah ada hubungan antara kepercayaan dengan pemaafan dalam lingkungan organisasi pada mahasiswa UIN Suska Riau?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian dalam penulisan ini adalah untuk mengetahui apakah ada hubungan antara kepercayaan dengan pemaafan dalam lingkungan organisasi pada mahasiswa UIN Suska Riau.

D. Keaslian Penelitian

Penelitian yang dilakukan oleh Deassy Arifianti Utami pada tahun 2015 yang menyatakan bahwa adanya korelasi yang positif antara tingkat kepercayaan interpersonal dengan pemaafan yang diberikan oleh individu. Yaitu Semakin tinggi kepercayaan interpersonal yang ada dalam hubungan persahabatan maka akan semakin tinggi pula pemberian maaf dalam hubungan persahabatan tersebut.

Selain itu Novlyn (2015) juga melakukan pengkajian tentang Hubungan Religiusitas Dengan Forgiveness Pada Individu Yang Tidak Melakukan Praktik

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Agama. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara religiusitas dengan forgiveness pada individu yang tidak melakukan praktik agama. Subjek dalam penelitian ini berjumlah 55 partisipan dengan karakteristik yakni berusia minimal 18 tahun dan tidak melakukan praktik agama minimal 1 tahun. Hipotesis yang dihasilkan dalam penelitian ini ada hubungan positif signifikan antara religiusitas dengan forgiveness pada individu yang tidak melakukan praktik agama. Artinya semakin tinggi tingkat religiusitas seseorang, maka semakin besar kemungkinan untuk melakukan pemaafan.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian tersebut adalah teknik *snowball sampling*. Teknik tersebut dilakukan dengan penentuan sampel yang mula-mula jumlahnya kecil, kemudian membesar. Metode ini mengacu pada penentuan kriteria subyek dan objek yang menjadi tujuan penelitian tersebut.

Kemudian Danang Kusuma Bakti juga melakukan pengkajian tentang Studi *Indigenous Trust To Leader* Pada Karyawan Jawa pada tahun 2013. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui gambaran konsep *trust to leader* menurut karyawan Jawa, berkaitan dengan definisi *trust to leader*, faktor-faktor *trust to leader*, pengaruh *trust* terhadap kinerja, yang dilakukan ketika tidak percaya pada pimpinan. Penelitian ini menggunakan studi *indigenous* dengan alat pengumpul data berupa *open-ended questionnaire* pada tujuh ratus (700) karyawan Jawa.

Temuan lapangan didapat, karyawan Jawa mengistilahkan *trust to leader* dengan kata “keyakinan”. Karyawan suku Jawa mendefinisikan *trust to leader*

merupakan suatu keyakinan terhadap keputusan dan kemampuan pimpinan. Karyawan Jawa menganggap faktor utama yang mempengaruhi *trust* adalah pimpinan yang memahami bawahan. Menurut karyawan Jawa *trust to leader* sangat berpengaruh pada hasil kerja mereka. Ketika karyawan suku Jawa tidak percaya pada pimpinan mereka akan tetap bekerja seperti biasa. Temuan lapangan tersebut juga menegaskan bahwa konsep *trust to leader* yang dibangun oleh budaya barat berbeda dengan budaya Jawa.

Model *sampling* dalam penelitian ini menggunakan teknik *snow-ball sampling*, di mana peneliti secara acak menghubungi beberapa partisipan yang memenuhi kriteria (*qualified volunteer sample*) dan kemudian meminta partisipan bersangkutan untuk merekomendasikan teman, keluarga, atau kenalan yang mereka ketahui yang memenuhi kriteria untuk dijadikan sebagai partisipan penelitian.

Perbedaan penelitian-penelitian di atas dengan penelitian yang akan di lakukan peneliti terletak pada waktu penelitian selain itu berbeda tempat penelitian dan subjek penelitian.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini membantu mengembangkan ilmu psikologi khususnya dalam psikologi social tentang hubungan antara kepercayaan interpersonal dengan pemaafan dalam lingkungan organisasi pada mahasiswa UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis bagi penelitian ini agar menambah pengetahuan tentang psikologi sosial yang berkaitan dengan kepercayaan interpersonal dengan pemaafan dalam lingkungan organisasi pada mahasiswa UIN Suska Riau.

