

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.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penjelasan Konsep Teoritis

1. Kepercayaan Interpersonal (*Interpersonal Trust*)

a. Defenisi Kepercayaan Interpersonal (*Interpersonal Trust*)

Pengertian kepercayaan sampai saat ini masih banyak yang berbeda-beda. Hal ini disebabkan penggunaan makna kepercayaan akan berbeda disetiap bahasa dan konteksnya. Kepercayaan dapat dipandang dari perspektif organisasi secara internal dan lingkungan eksternal. Kepercayaan juga dapat dikonsept dari berbagai cara, namun kepercayaan sering dihubungkan dengan situasi yang berkaitan dengan konflik personal, ketidakpastian hasil, dan pemecahan masalah (KD Scott, 1980).

Menurut beberapa ahli, diantaranya Mayer (1995) dan Rousseau (1998), berpendapat bahwa Kepercayaan interpersonal adalah keadaan psikologis yang terdiri dari niat untuk menerima kerentanan terhadap tindakan pihak lain berdasarkan harapan bahwa yang lain akan melakukan tindakan tertentu, terlepas dari kemampuan untuk memantau atau mengontrol pihak lain.

Interpersonal trust (kepercayaan interpersonal) adalah keadaan psikologis yang terdiri dari niat untuk menerima kerentanan terhadap tindakan pihak lain berdasarkan harapan bahwa yang lain akan melakukan tindakan tertentu, terlepas dari kemampuan untuk memantau atau mengontrol pihak lain (Mayer & Rousseau, 1995:3).

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.

Selain itu menurut Rotter dalam Feist & Feist (2008), interpersonal trust merupakan harapan yang dipegang maupun dimiliki oleh individu atau kelompok bahwa kata-kata, janji, pernyataan secara verbal atau tertulis dari orang lain atau kelompok lain dapat diandalkan atau dipercaya.

Interpersonal trust (kepercayaan interpersonal) adalah kemauan seseorang (trustor) untuk mempercayai individu lain yang dalam hal ini adalah atasan atau rekan kerja (trustee) dimana kepercayaan tersebut didasarkan atas pengalaman sebelumnya, tindakan dan perilaku trustee (McAllister, 1995:25).

Paine (2003:4) mengungkapkan bahwa *interpersonal trust* (kepercayaan interpersonal) merupakan kesediaan seseorang untuk mempercayai segala tingkah laku baik tindakan maupun ucapan orang lain.

Masak dan Wall (1980) dalam Yildiz dan Oncer (2012) menyatakan bahwa kepercayaan interpersonal merupakan faktor utama yang membentuk lingkungan internal organisasi. Kepercayaan interpersonal ditandai dengan rasa saling memiliki satu sama lain dalam organisasi.

Dari beberapa defenisi dapat disimpulkan bahwa *interpersonal trust* adalah suatu keyakinan dan kemauan dari individu untuk mempercayai, menerima dan menghargai berbagai kemampuan, kata-kata, dan tindakan individu lain.

b. Aspek Kepercayaan

Menurut (Rempel, Holmes & Zanna, 1985) ada tiga komponen *trust* dalam *close relationship*. Ketiga komponen itu antara lain yaitu:

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.

1. Keandalan dapat diramalkan (*Predictability*)

Merupakan keyakinan individu bahwa perilaku teman dapat diprediksi dan konsisten dalam sejumlah interaksi yang dicapai seiring berjalannya waktu melalui pengalaman-pengalaman yang telah dilewati dalam hubungan.

Seseorang yang dapat diramalkan adalah seseorang yang mempunyai perilaku yang konsisten walaupun perilaku tersebut terus menerus buruk. Prediktabilitas ini menekankan konsistensi dan stabilitas perilaku spesifik mitra berdasarkan pengalaman masa lalu (Rempel dkk, 1985). Artinya semakin dapat diramalkan atau diprediksi konsistensi perilaku seorang individu, ia akan memiliki kecenderungan untuk dipercaya disbanding mereka yang tidak memiliki konsistensi dalam bersikap.

2. Keadaan dapat diandalkan (*Dependability*)

Merupakan keyakinan individu bahwa teman merupakan seseorang yang dapat diandalkan dan sebagai tempat untuk bergantung, keadaan dapat diandalkan berhubungan dengan perasaan yang timbul bahwa temannya adalah seseorang yang bisa diandalkan. Keadaan ini sering kali disebut ketergantungan, keadaan yang berkonsentrasi pada kualitas disposisional dari mitra yang percaya dalam menghadapi risiko dan luka.

Dengan kata lain ketika seseorang mitra diharapkan bersama menghadapi kondisi tidak menyenangkan bersama individu. Maka individu berada pada posisi mempercayai mitra untuk bisa diandalkan.

3. Keyakinan (*Faith*)

Keyakinan berupa kemampuan seseorang dalam percaya pada janji yang diberikan dengan mengorbankan penghargaan seseorang untuk sebuah keuntungan yang akan datang. Komponen ini berpusat pada perasaan kepercayaan dalam hubungan dan respon dan peduli diharapkan dari mitra dalam menghadapi suatu hal yang tidak pasti.

c. Faktor-faktor Kepercayaan Interpersonal (*Interpersonal Trust*)

Membangun trust pada orang lain merupakan hal yang tidak mudah. Itu tergantung pada perilaku kita dan kemampuan orang lain untuk dalam mengambil resiko. Faktor yang mempengaruhi kepercayaan individu dalam mengembangkan harapannya mengenai bagaimana seseorang dapat kepercayaan kepada orang lain, bergantung pada faktor-faktor di bawah ini (Lewicki, dalam Deutsch & Coleman, 2006):

- 1) Disposisi kepribadian. Deutsch (dalam Deutsch & Coleman, 2006) menunjukkan bahwa setiap individu memiliki disposisi yang berbeda untuk percaya kepada orang lain. Semakin tinggi tingkat disposisi individu terhadap trust, semakin besar pula harapan untuk dapat mempercayai orang lain.
- 2) Reputasi dan stereotype. Meskipun individu tidak memiliki pengalaman langsung dengan orang lain, harapan individu dapat terbentuk melalui apa yang dipelajari dari teman ataupun dari apa yang telah didengar. Reputasi orang lain biasanya membentuk harapan yang kuat yang

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.

membawa individu untuk melihat elemen untuk trust dan distrust serta membawa pada pendekatan pada hubungan untuk saling percaya.

- 3) Pengalaman aktual. Pada kebanyakan orang, individu membangun faset dari pengalaman untuk berbicara, bekerja, berkoordinasi dan berkomunikasi. Beberapa dari faset tersebut sangat kuat di dalam trust, dan sebagian kuat di dalam distrust. Sepanjang berjalannya waktu, baik elemen trust maupun distrust memulai untuk mendominasi pengalaman, untuk menstabilkan dan secara mudah mendefinisikan sebuah hubungan. ketika polanya sudah stabil, individu cenderung untuk mengeneralisasikan sebuah hubungan dan menggambarkannya dengan tinggi atau rendahnya trust atau distrust.
- 4) Orientasi psikologis. Deutsch (dalam Deutsch & Coleman, 2006) menyatakan bahwa individu membangun dan mempertahankan hubungan sosial berdasarkan orientasi psikologisnya. Orientasi ini dipengaruhi oleh hubungan yang terbentuk dan sebaliknya. Dalam artian, agar orientasinya tetap konsisten, maka individu akan mencari hubungan yang sesuai dengan jiwa mereka. Membangun trust pada orang lain merupakan hal yang tidak mudah. Itu tergantung pada perilaku kita dan kemampuan orang lain untuk trust dan mengambil resiko (Mayer, 1992).

d. Dimensi Kepercayaan Interpersonal (*Interpersonal Trust*)

Menurut Wang (2009) kepercayaan interpersonal merupakan kepercayaan yang dibangun oleh pihak-pihak yang berhubungan. Selanjutnya

Deutsch (1960) menyebutkan bahwa kepercayaan interpersonal terdapat dua komponen, yaitu keyakinan pada kemampuan dan niat untuk berhubungan. Kepercayaan yang ditimbulkan karena niat untuk berhubungan merupakan konsep multi dimensional (Paine, 2003). Adapun dimensi-dimensi kepercayaan interpersonal meliputi :

- 1) Kompetensi, yaitu keyakinan bahwa organisasi mampu melakukan hingga menyelesaikan apa yang akan dikerjakan.
- 2) Integritas, yaitu keyakinan bahwa organisasi dapat bertindak secara fair dan bertanggung jawab.
- 3) Dapat diandalkan (dependability/reliability), yaitu keyakinan bahwa organisasi akan melakukan apa yang dikatakan akan dilakukan, organisasi menjalankan secara konsisten dan mitra dapat menggantungkan terhadap apa yang akan dilakukan.
- 4) Keterbukaan dan kejujuran (openess and honesty), yaitu meliputi keterbukaan dan akurasi informasi yang diberikan, bagaimana informasi tersebut dikomunikasikan dengan cara-cara yang sopan dan tepat.
- 5) Rawan berubah (vulnerability), artinya kepercayaan terhadap organisasi mudah goyah karena kemungkinan ada pihak lain (individu, kelompok, organisasi) lebih kompeten, terbuka, jujur, perhatian, lebih dapat dipercaya dan memiliki tujuan, norma dan nilai yang lebih sesuai.
- 6) Identifikasi, yaitu sejauh mana tujuan-tujuan umum, norma, nilai dan keyakinan sesuai dengan budaya antar pihak. Pada konteks pertukaran relasional, dimensi ini mengacu pada kesamaan tujuan, norma, nilai dan budaya antara perusahaan dengan mitra bisnis atau pelanggan.

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.

7) Kepuasan, yaitu perasaan senang satu pihak terhadap pihak lain, karena harapan positif dari suatu hubungan semakin meningkat atau satu pihak merasakan hubungan yang memuaskan, jika memperoleh manfaat lebih besar dari pengorbanan. Kepuasan juga dapat terjadi ketika satu pihak yakin bahwa pihak lain berperilaku positif untuk memelihara hubungan.

2. Pemaafan (*Forgiveness*)

a. Definisi Pemaafan (*Forgiveness*)

Secara terminologis, kata dasar pemaafan adalah maaf dan kata maaf adalah kata saduran dari bahasa Arab, *al'afw*. Kata ini dalam al-Qur'an terulang sebanyak tiga puluh empat kali. Kata ini pada mulanya berarti berlebihan, kemudian berkembang maknanya menjadi keterhapusan (Nashori, 2008). Pemaafan berarti menghapus luka atau bekas luka dalam hati (Shihab dalam Nashori 2008).

Memberi maaf atau pemaafan merupakan dasar bagi terwujudnya perbaikan dan Allah sangat menyukai orang-orang yang selalu menahan amarahnya dan mudah memaafkan orang yang telah menyakitinya, sebagaimana Allah berfirman sebagai berikut. Yang artinya: “*(yaitu) orang yang berinfak di waktu lapang maupun sempit, dan orang-orang yang menahan amarahnya dan memaafkan (kesalahan) orang lain. Dan Allah mencintai orang-orang yang berbuat kebaikan*” (QS. Ali Imran: 134).

Perintah dan anjuran pemberian maaf juga banyak di temukan dalam Al-qur'an dan Hadits. Salah satu ayat yang memerintahkan untuk memberikan maaf yaitu dalam (Q.S Al-Araf: 199) yang artinya: “*Jadilah*

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.

engkau pemaaf dan suruhlah orang mengerjakan yang ma'ruf, serta berpalinglah daripada orang-orang yang bodoh.” (Q.S Al-Araf: 199).

McCullough, Worthington dan Rachal (1997) mendefinisikan pemaafan sebagai perubahan serangkaian motivasional dimana terjadi menurunnya motivasi untuk membalas dendam terhadap pelaku, motivasi untuk mempertahankan kerenggangan hubungan dengan pelaku dan meningkatnya motivasi ataupun keinginan untuk berdamai dan berbuat baik dengan pelaku.

Enright dan Human Development Study Group (1991) mendefinisikan pemaafan sebagai kesediaan untuk menanggalkan kemarahan, penghakiman yang negatif, dan tidak menghindari orang yang menyakiti, mengembangkan rasa kasihan dan bahkan merubahnya menjadi cinta.

Pemaafan tentu memiliki efek bagi individu. Secara psikologis, efek positif dari pemaafan diantaranya berupa peningkatan kesehatan mental jika hubungan interpersonal individu baik (Al Mabuk dkk, 1995). Hebl dan Enright 1993 (dalam Edmonson, 2004) juga melaporkan bahwa pemaafan memiliki hubungan dengan kepercayaan diri yang meningkat, tingkat depresi dan kecemasan yang rendah. Adapun efek dari kegagalan individu untuk memaafkan adalah depresi, kecemasan, rasa ketidakpercayaan, kepercayaan diri yang rendah dan introversi social.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa pemaafan adalah kesediaan seseorang untuk menanggalkan kemarahan 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.

menurunkan motivasi untuk balas dendam, tidak menghindari orang yang menyakiti serta meningkatkan motivasi untuk berdamai dengan orang yang telah menyakiti.

b. Aspek Pemaafan

Menurut McCullough (2000), ada tiga aspek yang digunakan untuk menentukan perilaku forgiveness seseorang yaitu:

1) *Avoidance motivations*

Ditandai dengan individu yang menghindar atau menarik diri dari pelaku.

2) *Revenge motivations*

Ditandai dengan dorongan individu untuk membalas perbuatan pelaku yang ditujukan kepadanya. Dalam kondisi ini, individu tersebut marah dan berkeinginan untuk membalas dendam terhadap pelaku. Ketika individu dilukai oleh individu lain (pelaku), maka yang terjadi dalam dirinya adalah peningkatan dorongan untuk menghindar (avoidance) dan membalas dendam (revenge).

3) *Benevolence motivations*

Ditandai dengan dorongan untuk berbuat baik terhadap pelaku. Dengan adanya kehadiran benevolence, berarti juga menghilangkan kehadiran dua dimensi sebelumnya. Oleh karena itu, individu yang memaafkan memiliki benevolence motivations yang tinggi, namun di sisi lain memiliki avoidance yang rendah.

c. Tahap Pemaafan

Menurut Smedes (1993) tindakan member maaf berlangsung melalui empat tahap, diantaranya:

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.

- 1) Merasa disakiti, yaitu bila seseorang menyakiti hati orang lain dan sulit untuk melupakan, maka dalam diri seseorang tersebut terjadi tahap pertama krisis pemberian maaf.
- 2) Merasa benci, yaitu ketika ingatan individu bahwa telah disakiti selalu muncul amat jelas dan tidak pernah lagi mengharapkan hal yang baik bagi orang yang telah menyakiti. Individu berharap agar orang yang telah menyakiti mengalami kepahitan dan kesengsaraan hidup seperti yang telah dialami individu yang merasa disakiti.
- 3) Penyembuhan, yaitu ketika individu dapat memandang orang yang telah menyakiti dengan cara pandang yang baru.
- 4) Tercapai nya damai dan rujuk kembali, yaitu ketika individu mampu menerima kembali orang yang telah menyakiti kedalam hidunya lagi.

Pemberian maaf yang ada dalam diri seseorang terjadi melalui serangkaian proses. Enright (dalam Utami, 2015) mengungkapkan adanya empat fase untuk pemberian maaf, yaitu:

- 1) Fase pengungkapan (*uncovering phase*), yaitu ketika seseorang merasa sakit hati dan dendam. Pada fase ini mencoba membangun kesadaran bahwa semua orang memiliki kemarahan saat disakiti, namun pilihannya apakah ia akan membuangnya atau mempertahankan rasa marahnya tersebut.
- 2) Fase keputusan (*decision phase*), yaitu individu mulai berfikir rasional dan memikirkan kemungkinan untuk memaafkan. Pada fase ini individu

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.

mempunyai “perubahan pikiran” dan memilih untuk memaafkan individu bekerja keras untuk memaafkan dari waktu ke waktu.

- 3) Fase tindakan (*work phase*), yaitu adanya tingkat pemikiran baru untuk secara aktif memberikan maaf kepada orang yang telah melukai hati. Pada fase ini memerlukan empati dan niat baik untuk memaafkan.
- 4) Fase pendalaman (*outcome/dependingphase*), yaitu internalisasi kebermaknaan dari proses memaafkan. Disini orang memahami bahwa dengan memaafkan, ia akan member manfaat bagi dirinya sendiri, lingkungan dan juga semua orang.

d. Faktor Yang Mempengaruhi Pemaafan

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi pemaafan menurut McCullough (1997), diantaranya yaitu:

- 1) Empati.

Empati adalah kemampuan seseorang untuk ikut merasakan keadaan emosional orang lain, merasa simpatik dan mencoba menyelesaikan, dan mengambil perspektif orang lain (Baron & Byrne, 2005). Kemampuan untuk empati ini erat kaitannya dengan pengambil alihan peran. Melalui empati terhadap pihak yang menyakiti, seseorang dapat memahami perasaan pihak yang menyakitinya, motivasi, kebutuhan dan alasan kenapa pihak yang menyakiti melakukan hal

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.

tersebut. Empati juga menjelaskan variabel sosial psikologis yang mempengaruhi pemberian maaf yaitu permintaan maaf (apologies) dari pihak yang menyakiti. Ketika pelaku meminta maaf kepada pihak yang disakiti maka hal itu bisa membuat korban lebih berempati dan kemudian termotivasi untuk memaafkannya.

2) Atribusi terhadap pelaku dan kesalahannya.

Penilaian akan mempengaruhi setiap perilaku individu. Artinya, bahwa setiap perilaku itu ada penyebabnya dan penilaian dapat mengubah perilaku individu (termasuk pemaafan) di masa mendatang. Dibandingkan dengan orang yang tidak memaafkan pelaku, orang yang memaafkan cenderung menilai pihak yang bersalah lebih baik dan penjelasan akan kesalahan yang diperbuatnya cukup adekuat dan jujur. Pemaaf pada umumnya menyimpulkan bahwa pelaku telah merasa bersalah dan tidak bermaksud menyakiti sehingga ia mencari penyebab lain dari peristiwa yang menyakitkan itu. Perubahan penilaian terhadap peristiwa yang menyakitkan ini memberikan reaksi emosi positif yang kemudian akan memunculkan pemberian maaf terhadap pelaku.

3) Tingkat kelukaan

Persepsi terhadap tingkat keparahan luka dari peristiwa yang menyakitkan akan mempengaruhi pemaafan individu. Semakin parah rasa sakit hati semakin lama pula waktu yang di perlukan untuk memaafkan. Selain itu semakin parah peristiwa menyakitkan yang di

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.

alami, maka semakin sulit individu untuk memaafkan (McCullough 2000)

4) Karakteristik kepribadian

Sikap untuk pemaafan merupakan *trust* yang ada dalam diri seseorang. Oleh karena itu, sikap pemaafan pada tiap individu dipengaruhi oleh tipe kepribadian. Ciri kepribadian tertentu seperti ekstrovert sering kali dihubungkan dengan tipe yang mudah memaafkan. Kecenderungan ekstrovert menggambarkan beberapa karakter seperti bersifat sosial, keterbukaan ekspresi, dan asertif. Karakter ekstrovert diasosiasikan dengan sikap yang hangat, kooperatif, tidak mementingkan diri sendiri, menyenangkan, jujur dan fleksibel juga cenderung menjadi empatik dan bersahabat. Sebaliknya kepribadian introvert menggambarkan kepribadian orang yang pendiam dan kurang terbuka sehingga lebih sulit untuk memaafkan (Faturrochman, 2006).

5) Kualitas hubungan

Seseorang yang memaafkan kesalahan pihak lain dapat dilandasi oleh komitmen yang tinggi pada relasi mereka. Ada empat alasan mengapa kualitas hubungan berpengaruh terhadap perilaku memaafkan dalam hubungan interpersonal. Pertama, pasangan yang mau memaafkan pada dasarnya mempunyai motivasi yang tinggi untuk menjaga hubungan. Kedua, dalam hubungan yang erat ada orientasi jangka panjang dalam menjalin hubungan di antara mereka. Ketiga,

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.

dalam kualitas hubungan yang tinggi kepentingan satu orang dan kepentingan pasangannya menyatu. Keempat, kualitas hubungan mempunyai orientasi kolektivitas yang menginginkan pihak-pihak yang terlibat untuk berperilaku yang memberikan keuntungan di antara mereka (McCullough dkk., 1998).

Dalam Islam telah dijelaskan apabila kejahatan (kekerasan) dibalas dengan kebaikan (memaafkan) maka akan mampu menghentikan kobaran rasa benci dan dengki sehingga dua individu yang pada awalnya bermusuhan berubah menjadi dua kawan yang setia dan akhirnya dapat merubah permusuhan menjadi persaudaraan serta kebencian menjadi cinta kasih.

B. Kerangka Berpikir

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

Pada hakekatnya, fenomena konflik tak dapat dihindari 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.

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 (idealis). Penelitian dalam pandangan subjektif (fenomenologi) berusaha memahami arti peristiwa dan kaitan-kaitannya terhadap orang-orang yang berada dalam situasi-situasi tertentu.

Satu hal penting dari adanya suatu masalah yaitu bagaimana cara menangani masalah tersebut. Manusia tidak pernah lepas dari khilaf, tetapi manusia bisa memperkecil kemungkinan terjadi kesalahan yang dapat menyakiti orang lain. Bagi sebagian orang memaafkan bukanlah hal yang mudah untuk dilakukan. Ketika hati seseorang terluka, memang tidak mudah untuk bisa langsung menerima dan memberi maaf.

Tetapi dengan tidak memberikan maaf atas kesalahan yang dilakukan orang lain juga tidak akan menyelesaikan masalah, namun hanya akan memperbesar masalah dan mengganggu kesehatan baik fisik maupun psikologis. Memaafkan (forgiveness) adalah kemampuan untuk melepaskan pikiran dan hati dari semua masa lalu yang menyakitkan, semua perasaan atau rasa bersalah. Memaafkan mampu mengalahkan kemarahan dan mampu menghilangkan pikiran untuk melakukan balas dendam kepada seseorang yang telah menyakitinya.

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 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.

Dari beberapa pendapat dan pengertian diatas maka muncul pertanyaan apakah kepercayaan sangat mempengaruhi seseorang untuk memaafkan? Yang artinya untuk memaafkan seseorang yang pernah berbuat salah, seseorang yang di kecewakan harus memiliki kepercayaan yang kuat agar tercapai keputusan memaafkan tersebut. Kepercayaan mempengaruhi semua hubungan antara individu dan kelompok individu. Sebagai contoh, kepercayaan mempengaruhi hubungan antar pasangan, orang tua dan anak, guru dan murid, warga negara dan pemerintah, dokter dan pasien, pengurus sekolah dan guru, manajer dan karyawan, dll.

Namun memaafkan bukanlah tindakan yang mudah, memaafkan membutuhkan sebuah perjuangan dan proses. McCullough dkk. (1997) menyatakan bahwa memaafkan merupakan upaya untuk membawa perasaan negatif dan menggantinya dengan pikiran, perasaan, dan tindakan positif. Pada kenyataannya, memaafkan tidak mudah dilakukan apalagi secara cepat. Selalu ada persoalan psikologis di antara dua pihak yang pernah mengalami keretakan hubungan akibat suatu kesalahan. Permintaan maaf memiliki kemampuan untuk menghapuskan kebencian dan kepahitan (Post dan Neimark, 2007), dalam hal ini yaitu kebencian dan kepahitan yang dirasakan bagi orang yang tersakiti. Memaafkan efektif mengembalikan hubungan sosial yang rusak antara individu tersebut dengan orang yang menyakitinya (McCullough dkk., 2006).

Didalam lingkungan organisasi UIN Suska Riau, penyebab konflik itu sendiri salah satunya adalah perbedaan dalam berbagai tujuan serta nilai-nilai dan persepsi seperti kita ketahui kelompok-kelompok organisasi cenderung menjadi terspesialisasi atau di bedakan karena mereka mengembangkan berbagai tujuan,

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.

tugas, dan personalia yang tidak sama. Perbedaan-perbedaan tujuan diantara para anggota berbagai satuan dalam organisasi sering berkaitan dengan berbagai perbedaan sikap, nilai-nilai dan persepsi yang dapat menimbulkan konflik.

C. HIPOTESIS

Berdasarkan uraian di atas, maka hipotesis sementara pada penelitian ini adalah: kepercayaan interpersonal mempengaruhi pemaafan dalam lingkungan organisasi pada mahasiswa UIN Suska Riau.