BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Perspektif Teoritis

1. *Relational Trust*

a. Definisi *Relational Trust*

Bryk dan Schneider (1996) membagi kepercayaan menjadi tiga bentuk, yaitu kepercayaan organik, kepercayaan kontrak dan kepercayaan relasional. Kepercayaan organik yaitu kepercayaan yang didasarkan oleh otoritas nilai moral dari institusi sosial yang dipercaya karena kebenaran sistem yang berjalan. Kepercayaan kontrak adalah kepercayaan yang didasarkan pada keuntungan materi dan balas jasa. Sedangkan kepercayaan relasional adalah bentuk kepercayaan yang ideal yang menyeimbangkan bentuk pertama dan bentuk kedua.

Menurut Bryk dan Schneider (2002), kepercayaan relasional (r*elational trust*) adalah kepercayaan yang kuat dan tanpa syarat yang didasarkan pada rasa identitas yang kuat dan harapan akan mendapatkan keuntungan dari hubungan tersebut. Rasa identitas yang kuat ini dipengaruhi oleh reputasi umum seperti kesamaan ras, jenis kelamin, agama, kelompok sosial atau pendidikan. Kepercayaan relasional tumbuh melalui proses interaksi dimana kata-kata dan tindakan memvalidasi harapan. Ketika harapan tersebut tidak terpenuhi maka konsekuensi dari kepercayaan relasional ini adalah hilangnya kepercayaan yang akan melemahkan bahkan memutuskan hubungan tersebut.

Menurut Bryk dan Schneider (2002) kepercayaan relasional juga akan terbentuk dan meningkat ketika orang merasa bahwa orang lain berperilaku dengan cara yang konsisten dengan melaksanakan kewajiban peran mereka. Pemenuhan kewajiban disini tidak hanya melakukan apa yang diharapkan dengan benar, tetapi juga melakukannya dengan cara yang hormat dan melakukan untuk alasan yang tepat. Bryk dan Schneider (2002) melihat setiap elemen memiliki peran dan fungsi yang berbeda, di mana pihak-pihak dalam hubungan peran memahami posisi mereka dan memiliki harapan peran pada pihak-pihak lain.

Menurut Yang dan Lim (2009) kepercayaan relasional adalah kesediaan seseorang bergantung pada pihak lain dalam keyakinan bahwa harapan-harapan yang digantungkannya dapat terpenuhi oleh pihak tersebut. Kepercayaan relasional merupakan salah satu kunci yang mendahului reputasi organisasi yang menguntungkan yang terbentuk oleh integritas, kehandalan dan kompetensi. Dunn dan Schweitzer (2005) mendefinisikan kepercayaan relasional sebagai kesediaan seseorang untuk mengambil risiko (rentan dan bergantung pada pihak lain) dalam keyakinan yang berbentuk harapan dari mitra relasional yang terbentuk oleh kebajikan, kejujuran, keandalan dan integritas mitra relasional.

Menurut Toole dan Louis (2002) kepercayaan relasional merupakan kepercayaan yang didasarkan pada kesediaan mengambil risiko dan perubahan orientasi untuk menumbuhkan iklim aman dan nyaman untuk mendukung pertumbuhan profesional. Pimpinan dalam hubungan profesional merupakan sentral yang membangun iklim kepercayaan namun timbal balik kepercayaan dari anggota adalah hal yang penting.

Menurut Ford (2001) kepercayaan relasional terbentuk dari kesediaan individu yang tinggi untuk berbagi informasi yang didahului oleh identifikasi individu dengan tujuan organisasi. Kepercayaan relasional mengacu pada tingkat kepercayaan seseorang dalam kekuatan dan perasaan positif yang diberikan kepada hubungan tertentu (Couch dan Jones, 1997).

Berdasarkan definisi dari beberapa tokoh di atas maka pengertian kepercayaan relasional dapat dirangkum menjadi kepercayaan yang terbentuk karena adanya harapan positif yang didasarkan pada kesamaan identitas umum. Kesamaan identitas umum tersebut adalah agama dan kelompok sosial.

b. Tingkatan *Relational Trust*

Bryk dan Schneider (2002) berpendapat bahwa kepercayaan relasional pada dasarnya memiliki tiga tingkatan yang dipengaruhiolehkontribusidimensi. Tingkat pertama yaitu tingkat intrapersonal, di mana aktivitas kognitif yang kompleks digunakan untuk membedakan maksud orang lain. Tingkat kedua yaitu tingkat interpersonal, di mana *discernments* intrapersonal terjadi dalam himpunan relasi peran dari struktur yang dibentuk oleh kelompok sosial dan oleh budaya tertentu dari kelompok sosial masing-masing. Pada tingkat ini, rasa hormat mulai muncul. Tanpa rasa hormat interpersonal, interaksi sosial *(social exchanges*) akan berhenti. Tingkat ketiga adalah tingkat konsekuensial, dimana tingkat ini berkaitan dengan mempengaruhi para pihak yang terlibat untuk memberikan kepercayaan dalam hubungan tersebut.

c. Dimensi *Relational Trust*

Menurut Bryk dan Schneider (2002) kepercayaan relasional memiliki empat dimensi yang saling berhubungan dalam membentuk kepercayaan relasional, yaitu: rasa hormat, hal pribadi orang lain, kompetensi dalam tanggung jawab peran inti dan integritas. Rasa Hormat (*respect*) adalah menghormati dalam hal ini melibatkan pengakuan atas peran penting masing-masing pihak dalam mencapai keberhasilan. Munculnya rasa hormat ditandai dengan benar-benar mendengarkan apa yang setiap orang katakan dan dijadikan dipertimbangkan dalam tindakan berikutnya. Bahkan ketika orang tidak setuju, orang masih bisa menghormati pendapat mereka.

Dimensi selanjutnya adalah memberikan penilaian kepada seseorang (*person regard*), dimensi ini merupakan kriteria penting dalam menentukan bagaimana individu dipercaya. Hal ini diidentifikasi sebagai yang paling kuat yaitu kepercayaan karena kearifan yang ada pada diri orang lain. Hal pribadi orang lain ini membuat pihak yang berperan sebagai anggota menumbuhkan rasa kerentanan. Kerentanan merujuk pada kesangupan anggota untuk menyerahkan nasibnya kepada pihak yang kedudukannya lebih tinggi. Dalam domain ini, kepercayaan antarpribadi semakin dalam ketika orang melihat bahwa orang lain peduli tentang mereka dan bersedia untuk memperpanjang dan meluaskan peran di luar peran inti mereka.

Dimensi lainnya adalah kompetensi (*competency*) dalam peran inti. Hal ini berkaitan dengan kemampuan setiap elemen untuk secara efektif melaksanakan tanggung jawab peran inti. Pencapaian hasil saling tergantung pada keberhasilan

peran setiap elemen. Dimensi yang terakhir adalah integritas. Integritas harus dilakukan dengan konsistens antara apa yang dikatakan dengan apa yang dilakukan dan menyiratkan bahwa pekerjaan tersebut memiliki nilai moral yang menurut perspektif etika dapat dijadikan panduan bagi orang lain.

Menurut Yang dan Lim (2009), kepercayaan relasional memiliki empat dimensi, yaitu kompetensi, kehandalan, integritas dan transparansi. Dimensi pertama yaitu kompetensi mengacu pada kemampuan seseorang untuk cakap dalam melakukan tugas dan kewajibannya. Hal ini mencakup karakteristik seperti keterampilan teknis, keahlian dan ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan. Dimensi kedua yaitu kehandalan mengacu pada keandalan mitra relasional didasarkan pada kepastian dan konsistensi dalam tindakan dan kata-kata.

Dimensi ketiga yaitu integritas mengacu pada keengganan yang dirasakan pasangan relasional untuk mengorbankan standar etika untuk mencapai tujuan individu atau organisasi. Hal ini mencakup karakteristik seperti kejujuran, kebijaksanaan, kerahasiaan dan perhatian atau kepeduliaan mitra relasional. Dimensi terakhir yaitu transparansi yang mengacu pada kesediaan pasangan relasional yang dirasakan untuk berbagi ide dan informasi secara bebas dan terus terang.

Menurut Politis (2003) kepercayaan relasional memiliki lima dimensi, yaitu komunikasi, pemahaman terhadap masalah, sifat-sifat pribadi, kontrol dan organisasi. Komunikasi (*communication*) dan pemahaman terhadap masalah (*problem understanding*) mengacu pada kemampuan wawancara, mendengarkan,

sensitivitas membuka pikiran, menyelidik, membuat konsep dan berpikir rasional. Sifat-sifat pribadi (*personal traits*) mengacu pada empati, rasa humor, toleransi dan ramah. Pengendalian (*control*) mengacu pada politik,pengetahuan organisasi, ketegasandankeahlian menjual kemampuannya. Organisasi (*organization*) mengacu pada kepemimpinan, berbicara, menulis, manajemen dan pengetahuan domain.

Berdasarkanpemaparandaribeberapatokoh di atasmakadapatdisimpulkanbahwadimensikepercayaanrelasionalyaitu*respect, person regard, competency* dan*integrity.*

2. Tarbiyah Islamiyah

a. Definisi Tarbiyah Islamiyah

Menurut Abdurrahman An-Nahlawi (dalam Supandi, 2006) ada tiga akar kata untuk tarbiyah. Berakar dari kata *Rabaa, Yarbuu*, tumbuh. Tarbiyah menumbuhkan seseorang dari kekanakan ruh, kekanakan akal, dan kekanankan jasad menuju kematangan dan kedewasaan. *Rabiya, Yurbii,* berkembang. Tarbiyah mengembangkan manusia muslim dalam kemampuan-kemampuan yang dibutuhkannya menjalani kehidupan. Yaitu sebagai abdullah dan khalifah. *Rabba, Yarubbu,* memberdayakan. Seseorang yang telah tumbuh dan berkembang, harus diarahkan untuk berdaya guna.

Tarbiyah islamiyah dalam istilah lain dapat disebut dengan *usrah,liqo'*, halaqah, *ta'lim* dan asistensi. Menurut Achmad (2008) kelompok tarbiyah islamiyah adalah sebuah kelompok pengajian agama islam berjumlah maksimal

dua belas orang (*limited group*) dengan keanggotaan yang relatif tetap dalam jangka waktu tertentu. Jumlah yang terbatas ini akan memudahkan penyampaian materi secara intensif, pengawasan perilaku dan perkembangan peserta. Satu kelompok tarbiyah dipimpin oleh seorang guru pembimbing/murobbi.

Tarbiyah islamiyah merupakan istilah untuk menyebut sekelompok orang muslim dengan jumlah berkisar antara tiga sampai dua belas orang yang ingin mengkaji ajaran islam secara rutin dengan kurikulum (*manhaj*) tertentu. Pembinaan berlangsungsecara periodik dibimbing oleh seorang mentor/*murabbi* dengan menerapkan pola pendekatan teman sebaya (*friendship*) (As-Siisiy, 2001).

Menurut Wijaya (2009) program tarbiyah islamiyah atau mentoring agama islam adalah pengkaderan dan pengajaran islam dalam jumlah yang lebih terbatas (*limited group*) agar lebih mengefektifkan proses tarbiyah, pengawasan dan penglibatan yang spesifik untuk membentuk pemahaman islam yang *syumul*. Menurut Holilah (2012) tarbiyah berarti sekumpulan orang yang ingin mempelajari dan mengamalkan Islam secara serius yang dibagai menjadi kelompok-kelompok kecil, dimana masing-masing kelompok memiliki satu orang murobbi dengan kurikulum dan materi yang terstruktur tarbiyah untuk mencapai *muwashafat* kader tarbiyah.

Berdasarkan definisi dari beberapa tokoh di atas maka pengertian tarbiyah islamiyah dapat dirangkum menjadi sekumpulan orang yang ingin dibina secara rutin dalam kelompok kecil yang dibimbing oleh seorang murabbi dengan kurikulum materi tertentu untuk mencapai pemahaman islam secara menyeluruh.

b. Sasaran Tarbiyah Islamiyah

Menurut Wijaya (2009) tarbiyah islamiyah mempunyai sasaran dalam pelaksanaannya. Sasaran tersebut adalah sebagai sarana pembinaan dasar-dasar akidah, akhlak, ibadah, dan *tsaqafah*, sebagai sarana untuk menanamkan nilai-nilai *ukhuwah* dan membiasakan beramal *jama'i*, sarana aktualisasi diri dalam merealisasikan nilai Islam.

Lebih lanjut Holilah (2012) menerangkan bahwa tarbiyah islamiyah bertujuan untuk membentuk muslim yang Islami dan berkarakter Da'i (*takwinul Islamiyah wa da'iyah*), mengajak mutarabbi untuk lebih mengenal dan mencintai Islam, memunculkan pemahaman yang benar terhadap Islam, serta menangkal gerakan–gerakan yang bertujuan merusak moral generasi muda seperti *ghozul fikr*.

c. Murabbi

Setiap kelompok tarbiyah islamiyah dipimpin oleh seorang pembina yang disebut murabbi, pementor, *naqib*, ustadz/ah, *mas'ul* atau guru (Wijaya, 2009). Menurut Wijaya (2009) murabbi adalah pembimbing dalam satu kelompok tarbiyah yang bertugas untuk membina binaannya dalam mencapai sasaran dan tujuan tarbiyah.

Keberhasilan murabbi dalam membangun hubungan dengan mutarabbi ditandai dengan mutarabbi hadir secara rutin dalam pertemuan tarbiyah tanpa merasa jemu dan bosan (As-Siisiy, 2001). Sedangkan keberhasilan murabbi dalam membina kelompok tarbiyah ditandai dengan terbentuknya karakter keislaman yang kuat pada mutarabbinya (Wijaya, 2009).

d. Mutarabbi

Mutarabbi merupakan istilah untuk menyebut orang-orang yang ikut dalam kelompok tarbiyah islamiyah dalam kedudukannya sebagai orang yang dibina. Kata lain untuk menyebut mutarabbi adalah *mentee*, binaan, anggota dan *mad'u* (Wijaya, 2009). Secara umum, tujuan mutarabbi memutuskan untuk mengikuti program tarbiyah adalah untuk berproses menjadikan diri sebagai individu yang berkarakter islami (Wijaya, 2009) dan memiliki keluarga kecil sebagai tempat berbagi dan membantu menyelesaikan persoalan hidup (As-Siisiy, 2001).

B. Kerangka Berpikir

Kepercayaan adalah kesediaan seseorang untuk pasrah dan menerima tindakan orang lain berdasarkan harapan bahwa orang lain akan melakukan tindakan yang penting dan menguntungkan bagi dirinya (Mayer *et.al.*, 1995). Menurut Greenberg *et.al* (2007) kepercayaan itu sendiri merupakan modal utama seseorang untuk membangun sebuah relasi yang baik dengan orang lain, sehingga ketika kepercayaan itu tidak ada maka kualitas hubungan menjadi sangat buruk bahkan tidak dapat terjalin sama sekali.

Menurut Mayer *et.al* (1995), kepercayaan dibentuk oleh tiga unsur yaitu integritas (*integrity*), kebaikan hati (*benevolence*) dan kemampuan (*ability*). Dalam tarbiyah islamiyah, tidak semua unsur pembentuk kepercayaan ini terdapat pada mutarabbi. Dalam banyak fenomena ditemukan bahwa kompetensi mutarabbi seperti dalam wawasan agama islam, jenjang pendidikan dan kualitas pembacaan Al-quran lebih bagus dibandingkan murabbinya, namun kepercayaan

mutarabbi terhadap murabbi tetap terbentuk dan hubungan dalam tarbiyah islamiyah tetap berjalan dengan baik.

Hapsari (2004) dalam penelitiannya mengenai komunikasi persuasif dalam dakwah memaparkan bahwa hal yang mempengaruhi keberhasilan dalam hubungan antara mad'u dan pendakwah adalah kemampuan pendakwah dalam menguasai materi dakwah. Hal serupa juga diungkapkan oleh Slamet (2009) dalam penelitiannya mengenai efektivitas komunikasi dalam dakwah persuasif menyebutkan bahwa yang mempengaruhi keberhasilan dakwah adalah kemampuan da'i dalam komunikasi persuasif dengan mad'u yang meliputi unsur persona diri da'i, kemampuan penguasaan materi dan cara penyampaian dakwah. Dua penelitian di atas juga belum bisa mewakili fenomena yang terjadi dalam tarbiyah islamiyah bahwa kemampuan yang dimiliki oleh murabbi tidak selamanya lebih baik dari mutarabbi. Dengan fenomena ini membuktikan bahwa selain kemampuan, kemungkinan terdapat aspek lain yang mempengaruhi kepercayaan mutarabbi terhadap murabbi.

Menurut Choudhory (2008) individu membangun hubungan dengan individu lainnya yang disebut pihak lain, baik hubungan vertikal maupun horizontal selalu didasarkan oleh harapan positif individu kepada pihak lain. Mutarabbi memiliki harapan pada keikutsertaannya dalam tarbiyah islamiyah yaitu dapat berproses menjadi individu berkarakter islami (Wijaya, 2009) dan memiliki keluarga kecil sebagai tempat berbagi dan membantu menyelesaikan persoalan hidup (As-Siisiy, 2001). Aspek ini dalam psikologi disebut dengan

harapan (*expectation*) yang menurut Bryk dan Schneider (2002) merupakan tujuan dari seseorang membangun kepercayaan relasional.

Kepercayaan relasional adalah kepercayaan yang kuat dan tanpa syarat yang didasarkan pada rasa identitas yang kuat dan harapan akan mendapatkan keuntungan dari hubungan tersebut. Rasa identitas yang kuat ini dipengaruhi oleh reputasi umum seperti kesamaan ras, jenis kelamin, agama, kelompok sosial atau pendidikan (Bryk dan Schneider, 2002). Dalam tarbiyah islamiyah rasa identitas yang mempengaruhi kepercayaan adalah persaudaraan sesama muslim yang disebut *ukhuwahislamiyah* (Holilah, 2012).

Hasil penelitian Cranston (2011) pada staf dan kepala sekolah komunitas belajar profesional menunjukkan bahwa adanya kemampuan kepala sekolah dalam membangun kepercayaan relasional memiliki pengaruh pada iklim kerjasama dan persaingan sehat antara staf untuk berkembang secara profesional dalam rangka promosi dan dalam skala besar berpengaruh pada perbaikan sekolah.

Yi-Hwa Liou pada tahun 2010 meneliti r*elational trust* pada komunitas belajar profesional (PLC) menunjukkan bahwa kepercayaan relasional adalah modal sosial untuk mempercepat perbaikan pembelajaran. Integritas yang ditampilkan dan *person regard* yang dimiliki pemimpin sekolah membuat tingkat kepercayaan guru semakin tinggi. Pemenuhan kewajiban dalam peran inti kepala sekolah membuat pengaruh positif bagi guru untuk melaksanakan peran intinya. Kepercayaan relasional diperlukan untuk perbaikan pembelajaran.

Penelitian lain oleh Patrick A. Saparito, dkk. (2004) mengenai peran relasional trust di bank menunjukkan hasil manajerial dan pelayanan bank yang baik membentuk kepercayaan relasional yang membuat pelanggan setia menggunakan jasa bank tersebut, namun ketika pelanggan dikecewakan maka pelanggan akan mencari bank yang dianggap akan memberikan pelayanan yang lebih baik. Setelah yang diharapkan didapatkan pelanggan, maka kepercayaan relasional terbentuk kembali.

Beberapa penelitian di atas semakin menguatkan bahwa *relational trust* dibutuhkan dalam setiap hubungan untuk mencapai tujuan bersama. Dari penelitian di atas juga dapat disimpulkan bahwa kepercayaan relasional dibangun dari proses timbal balik, yaitu adanya proses saling memberi dan saling menerima. Dimana proses timbal balik itu lebih dipengaruhi dan dominan dikendalikan oleh sikap yang ditunjukkan oleh orang yang memiliki kewenangan yang lebih dalam hubungan tersebut.

Fenomena lainnya dalam tarbiyah islamiyah, mutarabbi terbiasa untuk mengikuti instruksi yang diberikan oleh murabbi baik itu dalam kegiatan yang berkaitan langsung dengan kelompok tarbiyah maupun kegiatan di luar kelompok tersebut. Proses tersebut lebih dipengaruhi dan dikendalikan oleh murabbi. Melihat pola pembinaan yang seperti itu semakin relevan dengan kepercayaanrelasional.

Berdasarkan kerangka pemikiran yang dipaparkan di atas, maka pertanyaan penelitian yang dapat dirumuskan adalah apasajafaktorpembentukkepercayaanrelasionalantaramutarabbiterhadapmurabbi?