

# **PENGARUH *AFFECT BASED-TRUST* DAN *COGNITION BASED-TRUST* TERHADAP KUALITAS KERJASAMA PADA PERUSAHAAN JASA PENGUJIAN DAN KALIBRASI PT S**

<sup>1</sup>Ardhy Lazuardy  
<sup>2</sup>Joseph Jangkung Karyanto

<sup>1</sup>Universitas Gunadarma, Ardhy\_Lz@staff.gunadarma.ac.id  
<sup>2</sup>Universitas Gunadarma, paktinggi@gmail.com

## **ABSTRAK**

*Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis pengaruh affect based-trust terhadap kualitas kerjasama, menganalisis pengaruh cognitive based-trust terhadap kualitas kerjasama dan menganalisis pengaruh affect based-trust dan cognitive based-trust secara bersama-sama terhadap kualitas kerjasama pada perusahaan jasa pengujian dan kalibrasi PT S. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, pengumpulan data menggunakan kuesioner. Alat ukur yang digunakan adalah adaptasi dari kuesioner mutu kerjasama dan kuesioner kepercayaan antar pribadi dengan responden sebanyak 91 karyawan. Kuesioner terdiri atas skala affect-based trust, Cognition based trust dan kualitas kerjasama. Kuesioner yang digunakan menggunakan summated rating scale atau yang lebih dikenal dengan skala Likert Berdasarkan hasil perhitungan regresi sederhana terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel Affect Based Trust terhadap kualitas kerjasama dengan nilai R Square sebesar 0,531. Dengan kata lain dapat berarti bahwa 53,1% variabel kualitas kerjasama dapat ditentukan oleh variabel Affect Based Trust. Hasil analisis selanjutnya diketahui bahwa hasil analisis regresi sederhana diperoleh nilai R square adalah sebesar 0,658 dengan kata lain kepercayaan Cognition Based-trust memiliki pengaruh sebesar 65,8% terhadap Kualitas Kerjasama. Hasil analisis regresi berganda diperoleh nilai R square 0,724 dengan kata lain terdapat pengaruh sebesar 72,4% kepercayaan Affect Based-Trust dan Cognition Based-trust secara bersama-sama memiliki pengaruh terhadap kualitas kerjasama.*

*Kata kunci: affect dan cognition based trust. kualitas kerjasama, Kepercayaan antar pribadi.*

## **PENDAHULUAN**

Kerjasama merupakan salah satu nilai yang dianut oleh PT S yakni “mengedepankan kerja tim dalam melaksanakan dan menyelesaikan pekerjaan sehingga pada akhirnya dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak lain yang berkepentingan”. Akan tetapi, sampai saat ini teamwork masih hanya sebatas nilai yang belum benar-benar diterapkan dalam pekerjaan nyata. Teamwork masih dianggap bekerja bersama belum sampai ke tahap saling bekerja sama untuk mencapai tujuan. Salah satu akibat dari kualitas teamwork yang rendah terlihat dari

adanya keterlambatan penerbitan sertifikat hasil pengujian yang disebabkan diantaranya oleh kesalahan penanganan contoh uji karena tidak adanya komunikasi yang mengakibatkan hasil pengujian tidak sesuai yang mengharuskan melakukan pengujian ulang pada contoh uji yang sama.

Keadaan PT. S pada saat ini semakin berkembang yang menyebabkan sistem, prosedur, budaya, kepribadian, dan struktur organisasi menjadi semakin kompleks yang berdampak adanya kemungkinan muncul permasalahan di dalam

organisasi yang dapat menghambat organisasi bekerja dengan baik. Semakin berkembangnya suatu organisasi, maka akan semakin sulit untuk merencanakan, mengkoordinasi dan mengelola praktek sumber daya manusia yang ada di mana dalam waktu yang bersamaan organisasi harus tetap berkembang. Berdasarkan hasil wawancara awal yang dilakukan pada bulan Maret 2017 dengan salah seorang staff SDM, kondisi perusahaan saat ini berkembang dengan jumlah pelanggan yang semakin bertambah dan keuntungan perusahaan juga semakin meningkat. Akan tetapi, apabila dilihat dari aspek sumber daya manusia (SDM), pihak manajemen merasa bahwa perkembangan perusahaan belum diikuti oleh peningkatan kualitas sumber daya manusia yang mumpuni, terutama dalam aspek *soft skill* yang meliputi kerjasama, komunikasi, dan manajemen waktu.

Terdapat beberapa faktor yang penyebab kualitas *teamwork* yang rendah diantaranya adalah: pembagian kerja yang tidak merata diantara karyawan, adanya kecenderungan bekerja sendiri-sendiri yang menyebabkan koordinasi menjadi buruk, interaksi yang kurang antar anggota tim karena fokus terhadap pekerjaan sendiri, adanya kecurigaan kepada rekan kerja apabila adanya keluhan dari pelanggan. Hasil wawancara dengan HRD diperoleh informasi bahwa rendahnya *teamwork* di PT S lebih mengarah kepada rendahnya kepercayaan terhadap rekan kerja. Faktor lain yang mempengaruhi kualitas *teamwork* seperti kejelasan tugas dan tanggungjawab terutama deskripsi pekerjaan dan SOP, hubungan antar karyawan dalam perusahaan hal-hal tersebut tidak bermasalah.

Kepercayaan antar personal diperlukan supaya para pekerja lebih disiplin dan bisa memberikan atmosfer maupun suasana keamanan secara

psikologis bagi anggota tim, dimana anggota tim dapat menerima kritik dengan lebih mudah, mendiskusikan kesalahan-kesalahan dan mengekspresikan pemikiran mereka secara bebas sehingga meningkatkan sinergi. Kepercayaan terhadap rekan kerja juga dapat mengurangi perasaan negatif karena hal ini merupakan sumber daya untuk manajemen risiko, mengurangi kompleksitas dan memberikan penjelasan terhadap hal-hal yang tidak familiar melalui penjelasan orang lain.

Permasalahan tersebut sesuai dengan berbagai penelitian yang ada. Randall et al., 2010 menyatakan bahwa salah satu langkah yang dapat dilakukan perusahaan dalam meningkatkan daya saingnya dan mengembangkan organisasi adalah dengan membangun sumber daya manusia (SDM) yang bermutu. SDM yang unggul diperoleh melalui beberapa proses sebagai berikut: rekrutmen dan seleksi yang tepat, pelatihan dan pengembangan, lingkungan kerja dan interaksi individu di dalam kerjasama (Schultz & Schultz, 2006). Forsyth (2010) menyatakan bahwa tim yang efektif dapat dibentuk dari kualitas suatu kerjasama yang baik. Adanya iklim kepercayaan antar pribadi merupakan faktor penting untuk menciptakan interaksi dan sinergi antar anggota tim. Persyaratan tim untuk berkinerja dengan baik adalah adanya interaksi sosial yang kuat di dalam tim, dan faktor penting untuk menciptakan interaksi dan sinergi di antara anggota tim adalah kepercayaan antar pribadi (Erdem & Ozen, 2003)

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian dalam penelitian ini adalah menggunakan metode kuantitatif yaitu pengumpulan data dapat diukur dengan melakukan Teknik statistik yaitu analisis regresi berganda. Variabel yang digunakan

dalam penelitian ini terdiri dari variabel terikat dan variabel bebas. Variabel terikat adalah Kualitas Kerjasama dan Variabel bebas *affect-based trust* dan *Cognition based trust*.

Teknik pengumpulan data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode kuantitatif. Kuesioner digunakan dalam metode pengumpulan data. Kuesioner merupakan sejumlah pertanyaan tertulis yang jawabannya ditulis sendiri oleh partisipan (Kumar, 2005).

Kuesioner terdiri atas skala *affect-based trust*, *Cognition based trust* dan kualitas kerjasama. Kuesioner yang digunakan menggunakan *summated rating scale* atau yang lebih dikenal dengan skala Likert. Dalam penggunaan skala Likert, item dipresentasikan sebagai kalimat deklaratif, yang diikuti dengan pilihan respon yang mengindikasikan tingkat kesetujuan yang bervariasi. Pilihan respon dibuat dalam bentuk kata dengan interval yang kurang lebih sama diantara derajat persetujuan tersebut.

Pada skala ini respon yang diberikan oleh responden adalah tingkat kesesuaian untuk semua skala yang diteliti yaitu skala *affect-based trust*, *Cognition based trust* dan kualitas kerjasama. Pilihan respon yang umumnya digunakan terdiri dari enam respon, yaitu sangat tidak setuju (STS), tidak setuju (TS), agak setuju (AS), setuju (S), sangat setuju (SS) dan Sangat sangat Setuju (SSS).

*Affect-based Trust* adalah kepercayaan yang disebabkan oleh adanya ikatan emosional terhadap sesuatu atau seseorang yang terbentuk atas perasaan dan dorongan-dorongan McAllister (1995). Alat ukur yang digunakan untuk mengukur *affect based-trust* pada skala *affect based-trust* yang dikembangkan oleh Mc Allister (1995). Alat ukur ini terdiri dari 7 aitem. Respon jawaban menggunakan skala Likert mulai dari Sangat Sangat

Setuju (SSS) sampai dengan sangat tidak setuju (STS).

*Cognition-based Trust* merupakan kepercayaan pada pengetahuan, sejarah dan pengalaman masa lalu dari orang yang dipercaya (Mc Allister, 1995). Alat ukur yang digunakan untuk mengukur *Cognition-based Trust* pada skala *Cognition-based Trust* yang dikembangkan oleh Mc Allister (1995). Alat ukur ini terdiri dari 7 aitem. Respon jawaban menggunakan skala Likert mulai dari Sangat Sangat Setuju (SSS) sampai dengan sangat tidak setuju (STS).

Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan PT S bagian operasional dengan level analis dan chemis (*Supervisor*). Total Populasi adalah 156 orang karyawan. Sampel pada penelitian ini adalah 91 karyawan yang berasal dari populasi yang telah ditentukan sebelumnya. Karakteristik sampel dalam penelitian ini adalah: Bekerja Pada PT S, Berstatus karyawan PT (Pegawai Tetap) dan PTT (Pegawai Tidak Tetap), Bekerja di Bagian Operasional

Pengambilan sampel penelitian ini menggunakan metode *nonprobability sampling*, dimana tidak terdapat jaminan bahwa elemen dalam populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dimasukkan ke dalam sampel penelitian (kumar, 2005). Adapun teknik pengambilan Sampelnya adalah *purposive sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2006). Pengujian validitas alat ukur menggunakan *Product Moment Pearson*, sedangkan untuk mengetahui reliabilitas alat ukur peneliti menggunakan teknik *Alpha Cronbach*. Pengujian hipotesis ini menggunakan analisis regresi berganda.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada penelitian ini, peneliti menyiapkan tiga buah skala yaitu skala

*Affect Based-Trust*, *Cognition Based-trust* dan Kualitas Kerjasama. Skala *Affect Based-Trust* berdasarkan komponen-komponen *Affect Based-Trust* yang dikembangkan oleh McAllister (1995) dan Skala *Cognition Based-trust* berdasarkan komponen-komponen *Cognition Based-trust* yang dikembangkan oleh McAllister (1995) dan Skala kualitas kerjasama berdasarkan komponen-komponen kualitas kerjasama yang dikembangkan oleh Hoegl dan Gemeunden (2001). Skala *Affect Based-Trust* dan *Cognition Based-trust* berjumlah masing-masing sebanyak 7 aitem dan skala kualitas kerjasamanya berjumlah 38 aitem.

Penelitian ini menggunakan metode *try out* terpakai. Metode ini dipilih peneliti karena responden yang terbatas dan sering melaksanakan Dinas Luar, sehingga responden jarang ada di lingkungan kantor.

Dari 100 kuesioner yang disiapkan, peneliti mendapatkan 91 kuesioner yang terisi, dimana 9 kuesioner tidak layak dan memenuhi syarat untuk dianalisa dan 91 eksemplar yang terisi, semua kuesioner layak dan memenuhi syarat untuk dianalisis.

Pada penelitian ini bertujuan untuk menguji adanya pengaruh *Affect Based Trust* terhadap Kualitas Kerjasama, pengaruh *Cognition Based Trust* terhadap Kualitas Kerjasama, serta pengaruh *Affect Based Trust* dan *Cognition Based Trust* secara bersama-sama terhadap Kualitas Kerjasama pada perusahaan jasa pengujian dan kalibrasi PT S.

Berdasarkan hasil analisis dapat diketahui bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel *Affect Based Trust* terhadap kualitas kerjasama. Hasil analisis regresi sederhana menunjukkan bahwa diperoleh nilai F sebesar 100.642 dan koefisien signifikansi sebesar 0,000 ( $P \leq 0,050$ ) dengan nilai R Square sebesar 0,531. Dengan kata lain dapat berarti bahwa

53,1% variabel kualitas kerjasama dapat ditentukan oleh variabel *Affect Based Trust*.

Berdasarkan hasil analisis tersebut, maka hipotesis yang diuji dalam penelitian ini diterima, artinya ada pengaruh dari *Affect Based Trust* terhadap Kualitas Kerjasama pada karyawan Perusahaan Jasa Pengujian dan Kalibrasi PT S. setiap karyawan memiliki tuntutan masing-masing dalam melakukan pekerjaannya. Setiap karyawan dituntut untuk dapat menyelesaikan pekerjaan masing-masing. adanya kecenderungan bekerja sendiri-sendiri yang menyebabkan koordinasi menjadi buruk, interaksi yang kurang antar anggota tim karena fokus terhadap pekerjaan sendiri, adanya kecurigaan kepada rekan kerja apabila adanya keluhan dari pelanggan.

Kemudian berdasarkan hasil analisis selanjutnya, dapat diketahui bahwa hasil analisis regresi sederhana diperoleh nilai F sebesar 171.087 dan koefisien signifikansi sebesar 0,000 ( $P \leq 0,050$ ) dengan nilai R square adalah sebesar 0,658 dengan kata lain kepercayaan *Cognition Based-trust* memiliki pengaruh sebesar 65.8% terhadap Kualitas Kerjasama. *Cognition Based-trust* menitik beratkan kepada kepercayaan terhadap sesuatu atau seseorang yang didasarkan pada pengetahuan, sejarah dan pengalaman masa lalu dari orang yang dipercaya. adanya penilaian yang kurang baik terhadap aspek kemampuan, sikap kerja, dan integritas kerja yang dimiliki oleh atasan terutama atasan yang lebih muda dan baru menjabat. Masih ada atasan yang membedakan bawahannya, komunikasi yang kurang baik dari atasan ke bawahan, atasan kurang bisa melihat potensi bawahannya, bawahan menganggap bahwa atasannya kaku dan tidak mau mendengarkan bawahannya, informasi dari atasan kepada bawahannya tidak merata.

Uji analisis yang terakhir, dilakukan pada ketiga variabel yaitu pada variabel *Affect Based Trust* dan *Cognition Based Trust* terhadap Kualitas Kerjasama diketahui nilai F sebesar 119,117 dan koefisien signifikansi sebesar 0,000 ( $P \leq 0,050$ ) hal ini berarti bahwa hipotesis yang berbunyi: “terdapat pengaruh *Affect Based Trust* dan *Cognition Based Trust* secara bersama-sama memiliki pengaruh terhadap kualitas kerjasama” dalam penelitian ini diterima. nilai R Square adalah sebesar 0,724 dengan kata lain *Affect Based-Trust* dan *Cognition Based-trust* secara bersama-sama memiliki pengaruh terhadap kualitas kerjasama sebesar 72.4% terhadap Kualitas Kerjasama. Hal ini berarti terdapat 27.6% variabel lain diluar variabel *Affect Based-Trust* dan *Cognition Based-trust* yang memiliki pengaruh terhadap Kualitas Kerjasama responden dalam penelitian ini.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan sebelumnya, maka kesimpulan yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut: Ada pengaruh *affect based trust* terhadap kualitas kerjasama pada karyawan perusahaan jasa pengujian dan kalibrasi PT S, ada pengaruh *cognition based trust* terhadap kualitas kerjasama pada karyawan perusahaan jasa pengujian dan kalibrasi PT S PT S, ada pengaruh *affect based trust* dan *cognition based trust* secara bersama-sama terhadap kualitas kerjasama pada karyawan perusahaan jasa pengujian dan kalibrasi PT S PT S

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa saran yang peneliti ajukan untuk menjadi bahan pertimbangan dalam penelitian selanjutnya, diantaranya adalah bagi responden diharapkan dapat mengelola kepercayaan antar pribadi berdasarkan *affect based trust* dan *cognition based*

*trust* sehingga kualitas kerjasama dapat ditingkatkan. serta diharapkan memperhatikan keadaan responden, dengan harapan dapat mengisi kuesioner tidak terburu-buru.

## DAFTAR PUSTAKA

- Erdem, F., & Ozen, J. (2003). Cognitive and affective dimensions of trust in developing team performance. *Team Performance Management: An International Journal*, 9(September 2003), 131–135.  
<https://doi.org/10.1108/13527590310493846>
- Forsyth, D. R. (2010). *Group dynamics* (5th ed). USA: Woodworth Learning.
- Hoegl, M., & Gemuenden, H. G. (2001). *Teamwork quality and the success of innovative projects: a theoretical concept and empirical evidence. organization science*, 12(4), 435–449.  
<https://doi.org/10.1287/orsc.12.4.435.10635> diakses tanggal
- Kumar, R. (2005). *Research methodology: a step-by-step guide for beginners*. California: Sage Publication Inc.
- McAllister, D. J. (1995). Affect- and cognition-based trust as foundations for antar pribadi cooperation in organizations. *Academy of Management Journal*, 38, 24-59.
- Randall, W. S., Pohlen, T. L., & Hanna, J. B. (2010). *Journal of Business Logistics* Volume 31 issue 2 2010 [doi 10.1002\_j.2158-1592.2010.tb00142.x] Wesley S. Randall; Terrance L. Pohlen; Joe B. Hanna -- *Evolving A Theory Of Performance-Based Logistics* .pdf. *Journal of Business Logistics*, 31(2), 35–61.
- Schultz, D. P., & Schultz, S.E. (2006). *Psychology and industry today: an introduction to industrial and organizational psychology* (9th ed).

- New York: Macmillan Publishing Company.
- Sugiyono. 2006. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D. Bandung: Alfabeta
- Wibowo. 2015. Perilaku dalam organisasi. PT Raja Grafindo Persada. Jakarta.