

DINAMIKA PSIKOLOGIS DAN SOSIAL KEPERCAYAAN

Faturochman

Pengantar

Krisis yang terjadi saat ini dinilai sudah melanda semua aspek kehidupan, karenanya tidak lagi disebut krismon (krisis moneter) tetapi kristal (krisis total). Anggapan ini ada benarnya karena dari pengamatan akan segera tampak banyaknya masalah yang muncul yang tidak segera dapat dipecahkan. Termasuk di dalamnya adalah masalah psikologis. Bahkan, ada anggapan bahwa akar dari krisis ini semua adalah masalah psikologis, yaitu krisis kepercayaan. Ketidakpercayaan terhadap dunia perbankan menyebabkan krisis moneter; ketidakpercayaan terhadap pemerintah menyebabkan krisis politik; ketidakpercayaan terhadap lembaga ekonomi menyebabkan krisis ekonomi; dan ketidakpercayaan terhadap kelompok-kelompok dalam masyarakat menyebabkan terjadinya krisis sosial. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa salah satu sumber utama dari krisis adalah ketidakpercayaan.

Cara yang umum digunakan dalam memecahkan masalah adalah dengan melakukan *treatment* terhadap penyebabnya. Artinya, untuk mengatasi krisis seperti sekarang ini perlu segera membangun kembali kepercayaan. Dengan berlarut-larutnya krisis yang terjadi apakah berarti tidak ada upaya untuk mengembalikan kepercayaan? Secara langsung pertanyaan ini tentu bisa dijawab: ada upaya untuk itu. Bila demikian maka pertanyaannya adalah: mengapa upaya itu masih kurang efektif?

Tulisan ini berangkat dari asumsi bahwa di kalangan masyarakat masih belum banyak yang memahami atau mengetahui kepercayaan. Oleh karena itu upaya untuk membanggunya juga tidak akan segera efektif. Tampaknya masih ada upaya yang tergolong coba-coba sehingga kadang-kadang justru menimbulkan masalah baru. Namun bila dicermati sesungguhnya kajian tentang kepercayaan memang belum banyak. Dalam beberapa tahun terakhir topik ini menjadi perhatian banyak ahli karena ternyata memegang peran penting dalam kehidupan secara umum. Tulisan ini berusaha mengulas dinamika kepercayaan, terutama dari sisi psikologi. Tulisan ini tidak dimaksudkan untuk menjadi resep untuk mengatasi krisis, bahkan tulisan ini secara sengaja tidak khusus membahas krisis kepercayaan yang sedang terjadi sekarang. Masalah itu dibahas pada bagian akhir tulisan tetapi harus diakui bahwa itu belum memadai. Tulisan ini dimaksudkan untuk memberi pengetahuan dasar tentang dinamika kepercayaan dan membuka peluang bagi pembaca untuk menggunakannya dalam menganalisis situasi aktual.

Arti Kepercayaan

Dalam organisasi dikenal tiga mekanisme kontrol, yaitu harga, kekuasaan, dan kepercayaan (Bradrach & Eccles dalam Creed & Miles, 1996). Bila dilihat lebih luas lagi, ketiganya tidak hanya memegang peranan penting sebagai mekanisme kontrol dalam organisasi, tetapi juga dalam kehidupan pada umumnya. Harga memegang peranan sangat penting dalam kehidupan ekonomi, kekuasaan merupakan nadi utama bagi kehidupan politik, sedangkan kepercayaan memegang peranan penting dalam relasi sosial. Meskipun demikian harus dicatat sejak awal bahwa ketiga mekanisme itu tidak hanya berpasangan dengan tiga aspek kehidupan seperti disebut tadi. Ketiganya dipasangkan sebagai upaya untuk memberi intonasi dan spesifikasi dalam rangka memperoleh gambaran yang jelas. Untuk selanjutnya tulisan ini akan memfokuskan pada kepercayaan sebagai topik bahasan.

Kepercayaan menjadi perhatian banyak ahli, terutama dalam ilmu-ilmu sosial, yang meliputi psikologi, sosiologi, ilmu politik, ekonomi, antropologi, sejarah, dan sebagainya. Masing-masing memiliki sudut pandang dalam menjelaskan kepercayaan. Demikian juga dalam mendefinisikannya. Pada sisi lain, tentu saja, ada juga kesamaan pandangan di antara mereka. Ahli sosiologi dan ekonomi, misalnya, menekankan kajian tentang kepercayaan sebagai fenomena institusional. Dengan demikian kepercayaan biasanya dikonseptualisasikan sebagai fenomena dalam lembaga atau antar lembaga. Sebaliknya, mereka yang mendalami teori kepribadian akan menekankan pada perbedaan individu dalam membahas soal kepercayaan. Menurut pandangan ini, kepercayaan merupakan keyakinan, harapan atau perasaan yang berakar pada kepribadian yang berkembang dari awal masa pertumbuhan individu yang bersangkutan. Berbeda dengan dua pandangan tadi, ahli psikologi sosial melihat kepercayaan dalam hubungan antar individu dan pada level kelompok (kecil). Oleh karenanya kepercayaan sering didefinisikan sebagai harapan pihak lain dalam melakukan hubungan sosial, di mana di dalamnya tercakup risiko yang berasosiasi dengan harapan itu. Artinya, bila seseorang mempercayai orang lain maka ketika hal itu tidak terbukti ia akan menerima konsekuensi negatif seperti merasa dikhianati, kecewa dan marah (lihat Lewicki & Bunker, 1996).

Dari sekian banyak definisi, tampaknya yang dikemukakan oleh Boon dan Holmes (dalam Lewicki dan Bunker, 1996) memberi pengertian yang paling mudah dipahami. Menurut mereka kepercayaan adalah *a state involving confident positive expectation about another's motive with respect to oneself in situation entailing risk*. Definisi ini dirumuskan berdasarkan pada anggapan bahwa yang menentukan tingkat kepercayaan satu pihak terhadap pihak lainnya adalah disposisi individu, situasi, dan pengalaman atau sejarah hubungan kedua pihak. Tampaknya tiga hal ini memang memegang peran yang sangat penting sehingga dalam berbagai pembahasan tentang kepercayaan ketiganya menjadi dasar atau pijakan.

Kepercayaan pada atau terhadap orang lain (*trust*) berbeda dengan kepercayaan diri (*confidence*). Perbedaan yang paling mendasar terletak pada persepsi dan atribusi (Meyerson, Weick & Kramer, 1996). Pada level individu, keduanya kadang sulit dibedakan, namun dengan mengambil posisi sendiri atau dengan orang lain, keduanya akan mudah dibedakan. Ketika seseorang memiliki kepercayaan terhadap orang lain, maka dia justru dalam posisi berisiko (*vulnerable*). Ini akan terbukti ketika (berharap) orang lain dapat dipercaya ternyata mengecewakan, maka risiko itu benar-benar harus ditanggung yang secara psikologis dapat berbentuk rasa frustrasi, marah atau yang lain. Sementara itu, kepercayaan diri sering menyebabkan seseorang lebih berani untuk mengambil risiko. Di sini justru kepercayaan diatribusikan pada dirinya sendiri. Meskipun demikian orang yang percaya diri tidak berarti kurang mempercayai orang lain. Melalui *reflected appraisal*, yaitu memandang orang lain berdasarkan pada keadaan diri sendiri, orang yang percaya diri justru cenderung lebih mempercayai orang lain dibanding orang yang kurang percaya diri (Murray dkk., 1998).

Kepercayaan juga sering disamakan dengan kerjasama atau kooperasi (Mishra, 1996). Kedua konsep ini jelas berbeda, namun dalam kehidupan sehari-hari aplikasinya sering bersamaan. Kerjasama yang baik pada umumnya dilandasi oleh kepercayaan yang tinggi. Melalui kerjasama kepercayaan dapat dibangun, tetapi tanpa kepercayaan sama sekali kerjasama tidak akan bisa dibangun.

Membangun Kepercayaan

Kepercayaan terhadap orang lain dapat dibangun melalui berbagai cara. Dengan cara apapun kepercayaan dibentuk, proses ini harus menyentuh empat dimensi pokok kepercayaan, yaitu kompetensi, keterbukaan, kepedulian, dan reliabilitas (Mishra, 1996). Orang pada umumnya mempercayai pihak lain karena kompetensinya. Pasien yang

berobat ke dokter atau dukun menganggap bahwa dokter atau dukun itu memiliki kemampuan untuk menyembuhkan sakitnya meskipun harus melalui media tertentu. Dimensi ini, dan juga dimensi yang lain, sangat kental dengan penilaian subjektif pihak yang mempercayai. Orang yang menilai dukun memiliki kemampuan tinggi dan mempercayainya belum bisa diintervensi oleh pihak ketiga agar dia lebih mengerti bahwa dokter memiliki pengetahuan lebih tinggi sehingga kepercayaannya berpindah dari dukun ke dokter. Hal yang sebaliknya juga bisa terjadi.

Dimensi keterbukaan sering disejajarkan dengan kejujuran (*honesty*) meskipun keduanya secara konseptual berbeda. Keduanya memang terkait erat satu dengan lainnya, sehingga dalam tulisan ini keduanya digunakan bersama-sama untuk menjelaskan kepercayaan. Keterbukaan dan kejujuran sering digunakan oleh individu sebagai daya tarik atau untuk menunjukkan bahwa dirinya dapat dipercaya. Berbeda dengan dimensi kompetensi yang merupakan daya tarik untuk membangun kepercayaan dalam pola hubungan bisnis, keterbukaan merupakan daya tarik yang mengandung nilai-nilai moral untuk membangun hubungan sosial. Dalam *business-like relationship* keterbukaan dan kejujuran yang terlalu tinggi justru sering menurunkan kepercayaan.

Kepercayaan merupakan salah satu landasan terbentuknya keadilan sosial (lihat Brockner & Siegel, 1996; Tyler, 1994; van den Bos, Wilke & Lind., 1998). Dimensi kepedulian sebagai bagian dari kepercayaan inilah yang sebenarnya berkaitan langsung dengan keadilan sosial. Kepedulian tidak hanya merupakan bentuk kontrol terhadap oportunisme atau interes pribadi, karena secara moralpun memiliki interes pribadi dibenarkan, namun yang lebih penting adalah perannya sebagai mekanisme untuk menyeimbangkan antara kepentingan pribadi dengan kepentingan orang lain. Ketika keseimbangan ini tercapai maka risiko yang harus ditanggung oleh pemberi kepercayaan dinilai rendah sehingga ia akan berani meningkatkan lagi kepercayaannya.

Kepercayaan memang bisa terbentuk melalui kesan pertama. Dalam psikologi sosial *primacy effect* terbukti besar pengaruhnya terhadap pembentukan opini (lihat van den Bos, 1996), termasuk dalam membangun kepercayaan. Beberapa ahli (lihat Kramer & Tyler, 1996; Meyerson, Weick & Kramer, 1996) sependapat bahwa kepercayaan yang kuat terbentuk dari proses hubungan sosial yang terjalin lama dan terus menerus. Dalam kondisi yang demikian sangat dimungkinkan adanya test terhadap pihak-pihak yang akan dipercayai. Dengan mengetahui reliabilitas pihak kedua maka risiko yang harus ditanggung pihak pertama, dengan jalan mempercayai pihak kedua, juga dinilai lebih kecil. Oleh karena itu ia dapat lebih mempercayainya.

Bagaimana proses terbentuknya kepercayaan? Dari beberapa kemungkinan terbentuknya kepercayaan, ada tiga mekanisme dasar pembentukan kepercayaan (Zucker dalam Creed & Miles, 1996). Berikut ini diuraikan ketiga mekanisme itu.

1. *Characteristic-based trust*, yang dalam psikologi sudah dikenal karena ide dasarnya mengaitkan antara kepercayaan dengan latar belakang individu dan berbagai stereotipe yang menyertainya. Anggapan-anggapan bahwa kelompok-kelompok tertentu, baik yang beratribusi etnis, sosial dan ekonomi, serta demografi, dapat dipercaya atau kurang bisa dipercaya selalu ditemukan dalam kehidupan sosial. Tampaknya proses terjadinya kepercayaan yang berdasarkan karakteristik ini merupakan proses yang berlangsung lama, yang barangkali juga telah menjadi sejarah tersendiri dalam kehidupan sosial. Pada sisi lain, dalam perkembangan teori psikologi selalu ada upaya untuk mengaitkan karakteristik tertentu dengan kinerja. Oleh karena itu perlu ada manajemen impresi untuk mengesankan orang lain, termasuk didalamnya agar dipercaya.
2. *Process-based trust*, dalam proses ini kepercayaan tumbuh melalui pengalaman seseorang dalam melakukan pertukaran sosial, seperti berdagang, saling memberi hadiah, dan kontrak kerja. Dasarnya adalah

konsep resiprositas atau pertukaran yang seimbang. Tentu saja pembentukan kepercayaan melalui proses yang berjangka panjang, kadang tidak cukup hanya sekali melakukan transaksi sosial. Dalam proses yang memerlukan waktu itu, keterjaminan dan stabilitas akan hubungan yang resiprokal merupakan perekat yang menguatkan tinggi rendahnya kepercayaan.

3. *Institutional-based trust*, yang dapat juga dikatakan sebagai kepercayaan formal. Dikatakan demikian karena kepercayaan terbentuk berdasarkan atribut resmi seperti ijazah, sertifikat, surat pernyataan, akreditasi dan seterusnya. Bila seorang ahli hukum, akuntan, dokter, atau psikolog memegang surat keterangan, ijazah atau sertifikat yang menerangkan keahliannya, orang lain akan langsung percaya akan hal itu. Adanya akreditasi lembaga pendidikan juga merupakan bagian dari mekanisme yang dimaksudkan ini.

Kepercayaan selalu melekat dalam kehidupan sosial yang kemudian diadopsi oleh individu sebagai predisposisi. Meskipun demikian, tinggi rendahnya kepercayaan pada level individu tergantung akan hal lain. Sejalan dengan mekanisme di atas, Creed dan Miles (1996) menilai bahwa perubahan kepercayaan terhadap pihak lain tergantung pada dua hal, yaitu kesamaan karakteristik dan pengalaman melakukan hubungan resiprositas. Secara singkat dapat diformulasikan sebagai berikut:

$$T = f(p, s, r)$$

T : *trust*

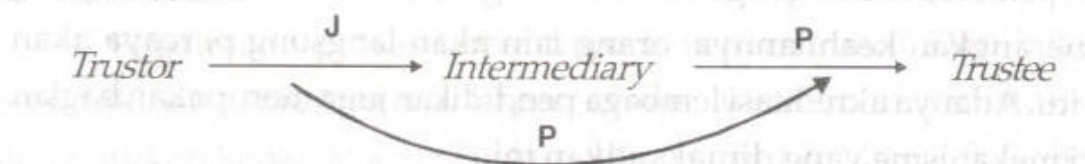
p : *embedded predisposition to trust*

s : *characteristic similarity*

r : *experiences of reciprocity*

Secara sederhana komponen kepercayaan dalam hubungan (dua pihak) adalah mempercayai dan dipercaya yang masing-masing melekat pada pemberi kepercayaan dan penerima kepercayaan (K 1996). Namun dalam kehidupan sosial, kepercayaan tidak melibatkan dua pihak, *trustor* dan *trustee*. Kadang-kadang kedua pihak membutuhkan pihak ketiga yang sering disebut penghubung (*intermediary*). Peran penghubung ini menurut Coleman (1990) dapat sebagai penasihat (*advisor*), penjamin (*guarantor*), atau entrepreneur. Skematis ketiganya dapat dibedakan perannya dengan gambar sebagai berikut.

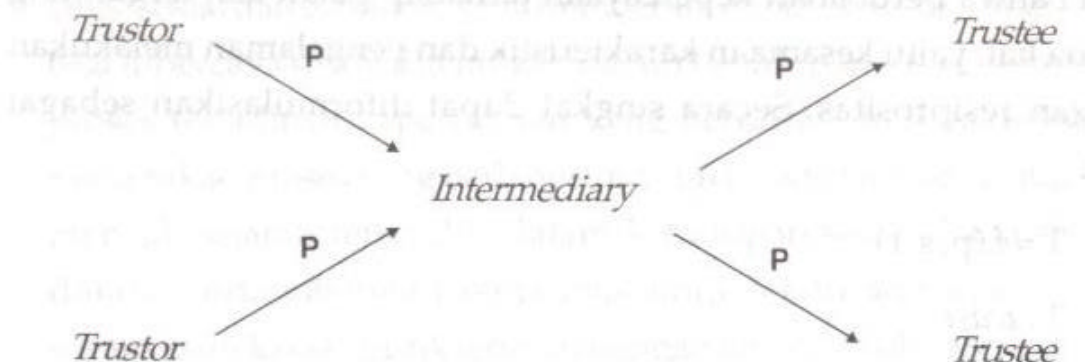
1. Penasihat



2. Penjamin



3. Entrepreneur



Tipe Kepercayaan

Di samping ada komponen kepercayaan dan mekanisme terbentuknya kepercayaan, para ahli (Lewicki & Bunker, 1996) memilah-milahnya ke dalam tiga bentuk sebagai berikut:

1. *Calculus-based trust*. Pada dasarnya hubungan antar individu, kelompok, atau lembaga, berusaha untuk dijaga keberlangsungannya melalui pemberian kepercayaan. Namun pada sisi lain ada konsekuensi dari pemberian kepercayaan itu. Orang yang mengingkari kepercayaan akan mendapat *punishment*. Dengan demikian dimungkinkan adanya perhitungan-perhitungan dalam berhubungan sosial dan menjaga kepercayaan. Tipe kepercayaan ini dapat dikatakan paling cair karena mudah berubah-ubah. Ketika terjadi transaksi, pemberian kepercayaan dan penerimaan imbalan, dalam relasi sosial tidak lagi imbang maka kepercayaan itu bisa berubah. Bila kepercayaan yang diberikan tidak sebanding dengan imbalan yang diterima maka justru bisa terjadi ketidakpercayaan. Bagaimana orang melakukan perhitungan sehingga ia mempercayai atau tidak mempercayai orang lain? Coleman (1990) membuat formulasi perhitungan yang terdiri dari tiga hal pokok, yaitu kemungkinan mendapatkan keuntungan bila mempercayai (p), potensi kehilangan (L), dan potensi keuntungan (G). Dari tiga unsur ini dimungkinkan tiga hal:
 - a. Percaya bila $L:G < p:(1-p)$
 - b. Tidak percaya bila $L:G > p:(1-p)$
 - c. Ragu bila $L:G = p:(1-p)$
2. *Knowledge-Based Trust*. Kepercayaan dapat dibangun berdasarkan pengetahuan atas pihak lain. Dengan kata lain, kepercayaan tergantung pada informasi tentang pihak lain itu. Pengetahuan ini dapat digunakan untuk memprediksi perilaku pihak lain. Dengan demikian perkiraan akan perilaku, karakteristik, dan perkembangan

pihak lain sangat mempengaruhi tingkat kepercayaan kepadanya. Karena perilaku tidak selalu konsisten, pengetahuan akan hal itu juga harus selalu diperbaharui. Artinya, pengetahuan yang dimaksud juga meliputi pengetahuan tentang konsistensi atau reliabilitas pihak lain. Untuk mendapatkan pengetahuan ini salah satu caranya adalah dengan melakukan interaksi berulang-ulang atau melalui proses yang berjangka panjang.

3. *Identification-Based Trust*. Jenis kepercayaan ini banyak dijumpai dalam kelompok. Ketika satu kelompok memiliki identitas yang kuat dan di dalamnya terdapat kohesivitas yang tinggi, maka secara teknis anggota yang satu dapat menggantikan anggota yang lain. Dengan demikian telah terjadi kepercayaan yang tinggi. Contoh lain adalah keluarga. Dalam keluarga terjadi saling pengertian dan saling percaya karena faktor identitas yang kuat ini. Pihak lain juga akan mempercayai anggota keluarga tersebut dengan referensi bahwa mereka adalah satu keluarga. Kepercayaan seperti ini dapat juga terbentuk di luar kelompok atau keluarga. Itu terjadi ketika dua pihak memiliki *knowledge-based trust* sekaligus memiliki kesamaan-kesamaan seperti kebutuhan, pilihan, dan preferensi.

Tiga tipe kepercayaan tersebut ternyata dapat terkait satu dengan lainnya. Dapat dikatakan bahwa *calculus-based trust* dapat mendasari terbentuknya *knowledge-based trust* yang selanjutnya dapat membentuk *identification-based trust*. Namun terbentuknya satu kepercayaan dari kepercayaan lain tidak bisa secara otomatis. Setidaknya dibutuhkan tingkat kepercayaan tertentu yang cukup stabil agar bisa menjadi kepercayaan yang lain. Misalnya, kepercayaan karena pengetahuan yang terus menerus dan terjadi kontak terus menerus juga akan membentuk *identification-based trust*. Perlu juga dicatat bahwa perubahan jenis kepercayaan itu pada umumnya hanya sebagian dari sejumlah interaksi antara pihak-pihak yang terlibat. Dalam kenyataan sehari-hari justru banyak terjadi penurunan kepercayaan.

Kepercayaan yang solid, seperti *identification-based trust*, terbentuk melalui proses yang lama. Pada awal terbentuknya, biasanya dalam bentuk kepercayaan kalkulatif, kepercayaan masih rentan atau mudah hilang. Ini disebabkan oleh karakteristik dari pembentukan kepercayaan yang memang dibina dengan sangat hati-hati. Karenanya juga bisa dimengerti mengapa orang lebih suka menggunakan tipe kalkulatif di masa awal hubungan sosial dan membangun kepercayaan. Berbeda dengan ini, kepercayaan yang dibangun berdasarkan pengetahuan yang reliabel, akan lebih sulit menurun secara drastis. Orang tentu jarang mengatakan 'saya tidak tahu lagi tentang anda' sehingga kepercayaannya hilang. Pada jenis kepercayaan yang didasarkan pada identitas bersama akan lebih sulit lagi terjadinya penurunan, terutama hilang sama sekali. Hanya situasi yang sangat dramatis yang banyak menyebabkan perubahan kepercayaan jenis ini.

Seperti dikatakan terdahulu, secara umum dapat dikatakan bahwa kepercayaan menurun atau hilang sama sekali ketika terjadi perubahan pola hubungan yang seimbang menjadi pola hubungan yang tidak stabil, tidak jelas, dan ada perasaan negatif. Dalam keadaan seperti itu akan terjadi proses kognitif dan afektif. Seperti halnya sifat dasar dari kepercayaan yang selalu melibatkan satu pihak dengan pihak lain, kedua proses psikologis itu juga melibatkan dua sisi. Oleh karena itu upaya untuk meningkatkan kembali kepercayaan tidak mudah bila dijalankan oleh satu pihak saja. Penyelesaian satu pihak pada umumnya hanya sebatas pada memperkirakan berbagai kondisi pihak lain. Ini tidak akan mencapai ketuntasan dalam menyelesaikan masalah penurunan tingkat kepercayaan.

Kepercayaan dalam Wacana Publik

Uraian di atas lebih banyak menganalisis kepercayaan pada level interpersonal, dalam kelompok, maupun antar kelompok (kecil). Secara umum memang dapat dikatakan bahwa beberapa konsep yang dijelaskan

di atas juga dapat diaplikasikan untuk membahas kepercayaan dalam masyarakat yang lebih luas. Sayangnya, dalam wacana publik hal-hal yang negatif, seperti ketidakpercayaan, lebih banyak ditekankan dibanding yang positif, seperti kepercayaan. Keadilan dan kejujuran sepertinya dilupakan oleh anggota masyarakat ketika hal itu dalam keadaan normal atau baik. Sebaliknya ketika muncul kasus ketidakadilan atau ketidakjujuran, begitu banyak anggota masyarakat yang ikut membicarakan dan pada level tertentu dapat dikatakan ikut menilainya. Karenanya, dalam wacana publik ketidakpercayaan juga lebih kentara daripada kepercayaan.

Di mata publik ketidakpercayaan terhadap individu atau lembaga terjadi karena dua hal pokok. Pertama, terjadi ketidaksesuaian antara perilaku individu atau lembaga (tercermin dalam kinerjanya) dengan nilai-nilai sosial. Mereka yang melakukan itu dianggap melanggar *civic order*. Ada tiga hal penting yang tergolong pelanggaran terhadap *civic order*, yang secara detil dapat dirinci seperti di bawah ini (Bies & Tripp, 1996).

1. Melanggar aturan (*rule violation*):
 - a. Melanggar aturan formal
 - b. Manipulasi aturan (*changing the rule after the fact*)
 - c. Mengingkari kontrak
2. Menodai kehormatan:
 - a. Tidak bertanggung jawab terhadap tugas
 - b. Ingkar janji
 - c. Berbohong
 - d. Mencuri ide
 - e. Memata-matai
3. Menyalahgunakan wewenang

Faktor kedua yang menyebabkan hilangnya kepercayaan adalah melakukan tindakan yang tergolong merusak identitas sosial. Ada tiga hal yang sering merusak identitas sosial, yaitu mengritik kelompoknya sendiri di hadapan umum, berbuat tidak adil secara terbuka, dan mencacat kelompoknya. Orang yang melakukan ini ternyata tidak hanya tidak mendapat kepercayaan dari kelompoknya, tetapi orang-orang dari kelompok lainpun akan kurang mempercayainya. Alasannya sederhana, tidak perlu mempercayai orang yang merusak kelompoknya; terhadap kelompoknya sendiri pun berani merusak, apalagi terhadap orang atau kelompok lain.

Bila dicermati lebih jauh, semua hal yang menyebabkan ketidakpercayaan di atas berbasis pada tanggung jawab yang rendah, baik dalam hal tanggung jawab terhadap perilaku, peran maupun sistem. Dalam bentuk apakah ketidakpercayaan publik diwujudkan? Bies dan Tripp (1996) menguraikannya dalam beberapa bentuk tindakan dan perilaku sebagai berikut:

1. Memaafkan
2. Tidak melakukan apapun
3. Konfrontasi
4. Menghindar untuk kontak sosial
5. Mengalihkan ke permasalahan lain.

Kepercayaan dan Krisis

Sekitar setahun sebelum terjadi krisis moneter yang ditandai dengan merosotnya nilai rupiah terhadap mata uang asing, khususnya dolar Amerika, ada fakta yang menunjukkan bahwa kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pemerintah, swasta, pers dan keagamaan menunjukkan level yang tinggi (lihat Hasan, 1998). Pada awal hingga

pertengahan dinilai tingkat kepercayaan masyarakat, khususnya terhadap pemerintah, mencapai titik terendah sejak kemerdekaan negara ini. Bagi sebagian orang perubahan ini terasa sangat dramatis tetapi bagi sebagian lainnya tidak demikian karena memang sudah ada ramalan sebelumnya. Kelompok kedua ini beranggapan bahwa kepercayaan yang ada sebelum terjadi krisis merupakan kepercayaan semu karena ditanamkan secara paksa oleh pihak penguasa.

Dengan menggunakan teori *conditioning* memang dimungkinkan terbentuknya kepercayaan. Namun harus dicatat bahwa salah satu kelemahan mendasar dari konsep ini adalah menganggap manusia itu mahluk *mindless*, sementara karakteristik utama kepercayaan justru menekankan pada peranan pikir atau kognisi. Dari paparan sebelumnya jelas sekali bahwa kepercayaan justru banyak dibangun melalui kalkulasi (*calculus-based trust*). Kepercayaan diri pemerintah yang terlalu tinggi pada waktu itu menyebabkan para penguasa buta terhadap kemungkinan-kemungkinan lain. Upaya menekan rakyat sama sekali menjadi tidak efektif ketika ada kekuatan luar menekan pemegang otoritas melalui intervensi lembaga keuangan (kurs). Nilai rupiah anjlok sehingga sendi-sendi perekonomian mulai goyah. Kekuasaan yang selama ini dinilai kokoh mulai keropos karena pemerintah Orde Baru merasa kuat setelah sukses membangun perekonomian. Kegoyahan ini menyebabkan juga kontrol terhadap rakyat mengendur yang berarti pula membuka kesempatan pada mereka untuk menghitung ulang berbagai hal, termasuk kepercayaan terhadap pemerintah. Karena pemerintah memaksakan perhitungannya terhadap rakyat dan perhitungan itu bagi sebagian besar rakyat dianggap tidak sesuai, maka hasilnya justru berlawanan yang berakibat muncul ketidakpercayaan.

Pada waktu itu juga mulai jelas adanya berbagai hal yang tergolong pelanggaran *civic order* yang dilakukan oleh lembaga pemerintah maupun para pejabat. Kasus-kasus yang tergolong KKN dan pelanggaran hak azasi makin banyak yang terungkap. Secara singkat dapat dikatakan bahwa

terlalu banyak, dalam wacana publik maupun kognisi individu, yang meruntuhkan kepercayaan. Pemerintah masih beruntung karena masyarakat mau menerima klaim bahwa pemerintahan yang ada secara konstitusional adalah sah. Dapat dikatakan bahwa pemerintah memegang *institutional-based trust*, tetapi harus diakui bahwa selama beberapa bulan memegang kekuasaan pemerintahan Habibie tidak mampu menjalani *process-based trust* untuk membangun *knowledge-based trust*.

Ketidakberhasilan pemerintah meningkatkan kepercayaan masyarakat selama beberapa bulan justru menguatkan anggapan bahwa ketidakpercayaannya sudah reliabel. Karena motif politik atau karena keputusan ada yang berkeinginan pemerintahan yang ada sebaiknya segera ganti. Proses untuk itu adalah melalui pemilihan umum. Namun sesungguhnya pemerintah hasil pemilihan umum pada awalnya hanya akan mendapatkan kepercayaan formal. Kemungkinan besar memang pemerintah ini akan mendapatkan kepercayaan yang lebih tinggi, terutama melalui pemilihan yang dianggap jujur dan adil. Namun demikian harus diingat bahwa kepercayaan yang dibutuhkan sebenarnya bukan itu, tetapi *identification-based trust*. Untuk mendapatkannya harus melalui *process-based trust* yang jelas membutuhkan waktu cukup panjang. Bila ini benar-benar terjadi maka pemerintah baru ini barangkali masih merupakan pemerintahan transisi seperti juga pemerintah yang dipimpin Habibie.

Rasanya perlu juga berpikir secara lebih optimistis. Siapapun yang memegang kekuasaan harus segera mendapatkan *identification-based trust*, terutama dari rakyat, dan seluruh dunia. Untuk itu diperlukan beberapa tindakan nyata segera dan secara sungguh-sungguh. Pertama adalah menciptakan pemerintah yang bersih. Caranya adalah dengan meminimalisasi atau menghilangkan sama sekali semua tindakan yang tergolong melanggar *civic order*. Penghapusan semua praktek KKN dan pelanggaran HAM harus menjadi agenda utama. Namun harus ditegaskan bahwa hal ini bukan tujuan utama. Ini hanya menjadi instrumen untuk tujuan yang lebih tinggi yaitu kesejahteraan bersama dan

kebanggaan berbangsa. Kedua adalah menempatkan persatuan, kebersamaan dan kesetaraan berbagai kelompok masyarakat sebagai tujuan yang sangat penting. Selama ini persatuan dan keadilan hanya menjadi mitos yang faktanya justru membingungkan. Ini dapat tercapai bila ada, *identification-based trust* yang tinggi. Menurut beberapa ahli (misalnya Tyler, 1994) kepercayaan seperti ini akan membawa kepada keadilan. Masalahnya sekarang adalah: bagaimana menciptakan *identification-based trust*?

Secara konseptual sudah cukup banyak kajian tentang identitas sosial yang dapat diaplikasikan untuk menciptakan *identification-based trust* (lihat Hogg & Mullin, 1999; Sherman, Hamilton & Lewis, 1999; Terry, Hogg & Duck, 1999). Secara umum beberapa hal berikut ini merupakan bagian penting untuk menciptakannya. Pertama, *self interest* harus ditempatkan pada bagian yang tidak penting. Kalaupun ini sulit dihindari ketika berhadapan dengan pihak lain harus dipertukarkan secara resiprokal. Dengan demikian pihak-pihak yang terlibat merasa mendapatkan bagian secara *fair*. Sejauh ini telah terbukti bahwa pemerataan kurang diperhatikan sehingga banyak pihak merasa diperlakukan tidak adil. Kedua, peran masyarakat dalam ikut mengontrol roda pemerintahan perlu diberi porsi yang optimal dan terus-menerus. Ini sejalan dengan tuntutan demokratisasi. Ketiga, menempatkan lembaga-lembaga penting seperti DPR, MPR, DPA, dan lembaga-lembaga keagamaan serta peradilan pada posisi yang netral dan dapat menjadi penjaga martabat manusia. Posisi birokrasi juga seharusnya demikian. Ambruknya kepercayaan terhadap pemerintah juga dikarenakan adanya kooptasi lembaga-lembaga itu oleh pemerintah sehingga peran mereka yang sesungguhnya tidak jalan. Ketiga upaya ini adalah bagian penting dari upaya menjaga nilai-nilai sosial dan kemanusiaan sebagai fundamen dari kehidupan bersama.

Daftar Pustaka

- Bies, R.J. & Tripp, T.M. (1996). Beyond Distrust: 'Getting Even' and the Need for Revenge. In Kramer, R.J. & Tyler, T.R. (eds.). *Trust in Organization: Frontiers of Theory and Research*. Sage Publications, London.
- Brokner, J. & Siegel, P. (1996). Understanding the Interaction between Procedural and Distributive Justice: The Role of Trust. In Kramer, R.J. & Tyler, T.R. (eds.). *Trust in Organization: Frontiers of Theory and Research*. Sage Publications, London.
- Coleman, J.S. (1990). *Foundation of Social Theories*. The Belknap Press of Harvard University Press, London.
- Creed, W.E.D. & Miles, R.E. (1996). Trust in Organization: A Coceptual Framework Linking Organization Form, Managerial Philosophies, and the Opportunity Cost of Control. In Kramer, R.J. & Tyler, T.R. (eds.). *Trust in Organization: Frontiers of Theory and Research*. Sage Publications, London.
- Hasan, R. (1998). Faithlines: Social Structure and religiosity in Muslim Societies. A paper presented in the internal seminar of Population Studies Center, Gadjah Mada University, December 23.
- Hogg, M.A. & Mullin, B-A. (1999). Joining Group to Reduce Uncertainty: Subjective Uncertainty Reduction and Group Identification. In Abrams, D. & Hogg, M.A. (eds.). *Social Identity and Social Cognition*. Blackwell, Oxford.
- Kipnis, D. (1996). Trust and Technology. In Kramer, R.J. & Tyler, T.R. (eds.). *Trust in Organization: Frontiers of Theory and Research*. Sage Publications, London.
- Lewicki, R.J. & Bunker, B.B. (1996). Developing and Maintaining Trust in Work Relationships. In Kramer, R.J. & Tyler, T.R. (eds.). *Trust in Organization: Frontiers of Theory and Research*. Sage Publications, London.

- Meyerson, D., Weick, K.E. & Kramer, R.M. (1996). Swift Trust and Temporary Group. In Kramer, R.J. & Tyler, T.R. (eds.). *Trust in Organization: Frontiers of Theory and Research*. Sage Publications, London.
- Mishra, A.K. (1996). Organizational Responses to Crisis: The Centrality of Trust. In Kramer, R.J. & Tyler, T.R. (eds.). *Trust in Organization: Frontiers of Theory and Research*. Sage Publications, London.
- Murray, S.L., Holmes, J.G., MacDonald, G. & Ellsworth, P.C. (1998). Throught the Looking Glass Darkly? When Self-Doubts Turn Into Relationship Insecurities. *Journal of Personality and Social Psychology*, 75, 6, 1459-1480.
- Sherman, S.J., Hamilton, D.L. & Lewis, A.C. (1999). Perceived Entativity and the Social Identity Value of Group Membership. In Abrams, D. & Hogg, M.A. (eds.). *Social Identity and Social Cognition*. Blackwell, Oxford.
- Terry, D.J., Hogg, M.A. & Duck, J.M. (1999). Group Membership, Social Identity, and Attitudes. In Abrams, D. & Hogg, M.A. (eds.). *Social Identity and Social Cognition*. Blackwell, Oxford.
- Tyler, T.R. (1994). Psychological Models of Justice Motive. *Journal of Personality and Social Psychology*, 67, 850-863.
- Van den Bos, K. (1996). Procedural Justice and Conflict. *Dissertation*. University of Leiden.
- Van den Bos, K., Wilke, H.A.M. & Lind E.A. (1998). When Do We Need Procedural Fairness?: The Role of Trust in Authority. *Journal of Personality and Social Psychology*, 75, 6, 1458.