

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pada saat sekarang ini, dalam sebuah organisasi bukan saja bertujuan untuk mencari keuntungan semata. Baik itu keuntungan organisasi ataupun keuntungan-keuntungan pribadi yang lain seperti keuntungan karena tidak menjadi pengangguran, keuntungan karena gaji, tunjangan, fasilitas-fasilitas kantor yang disediakan, dan lain-lain.

Sebuah organisasi atau perusahaan selalu bertujuan untuk memperoleh keuntungan agar perusahaan dapat berhasil dan dapat menang bersaing dengan perusahaan lain. Akan tetapi, masih ada hal yang tidak kalah penting dengan hal tersebut yaitu bahwa relasi atau hubungan sangatlah penting dalam sebuah perusahaan. Relasi sangatlah penting untuk kelancaran perusahaan dalam mencapai tujuan. Relasi harus dibangun dan dibina, baik relasi antara atasan dan bawahan, atasan dengan atasan, bawahan dengan atasan, bawahan dengan bawahan, bahkan relasi dengan pihak lawan dengan kata lain pihak pesaing kita.

Apabila relasi telah dibina dengan baik maka akan tercipta suatu kepercayaan. Dan hal inilah yang juga sangat penting dalam keberhasilan sebuah perusahaan. Kepercayaan adalah sebuah landasan atau aset yang paling berharga bagi siapapun yang akan meraih kesuksesan. Jika sudah tidak ada kepercayaan, maka apapun yang diucapkan, dilakukan, dan sebaik apapun visinya semua orang tidak akan percaya lagi kepadanya. Untuk membangun kepercayaan, tidak cukup dengan janji-janji, tetapi harus memberikan contoh, teladan, dan bukti nyata.

Menurut Yunus (2009) ada dua alasan mengapa kepercayaan begitu penting bagi perusahaan dalam dunia bisnis; pertama, kepercayaan adalah kekuatan “daya tarik” yang luar biasa untuk mengundang peluang bertransaksi. Jika melihat penjelasan para pakar *marketing*, transaksi adalah sasaran riil jangka pendek yang dicapai oleh kesepakatan antarpihak. Transaksi ini pada hakekatnya bukan saja akan dilakukan oleh para pedagang atau pebisnis, tetapi akan dilakukan oleh semua orang yang menjalankan aktivitas usaha, apapun usaha itu, termasuk juga bekerja. Kedua, kepercayaan akan mampu mengurangi sekian persen potensi masalah dalam hubungan antarmanusia. Hubungan yang dimaksudkan di sini dapat hubungan apa saja, mungkin bisnis, mungkin profesi, rumah tangga, persahabatan dan lain-lain. Seperti yang biasa dialami, hubungan dengan orang lain itu tak hanya menjadi sumber solusi. Terkadang juga menjadi sumber masalah, masalah inipun ada yang berupa kesulitan, dilema, dan misteri.

Jika dievaluasi apa saja yang menjadi pemicu munculnya masalah dalam hubungan, dapat dipastikan kepercayaan termasuk salah satu faktor yang terbesar. Jika kepercayaan itu ada dalam sebuah hubungan memang tidak berarti masalah akan hilang, tetapi jika kepercayaan itu sudah hilang, dipastikan akan banyak muncul masalah. Masalah yang diakibatkan oleh hilangnya kepercayaan ini biasanya menciptakan ketidakefektifan atau ketidakefisienan. Dapat dikatakan, kepercayaan adalah asas sebuah hubungan yang efektif dan efisien. Kepercayaan itu bukan pemberian tetapi balasan, kepercayaan itu bukan kumpulan pernyataan, tetapi kumpulan dari pembuktian (Yunus, 2009). Hal ini menyatakan bahwa kepercayaan sangatlah penting, dan kepercayaan haruslah dibangun dan dijaga (Kramer, 1999).

Dalam perusahaan apalagi Bank seringkali dihadapkan pada permasalahan yaitu krisis kepercayaan. Sebagai contoh, atasan biasanya melakukan tes kejujuran kepada para karyawannya dengan menggunakan tes tulisan tangan dan membagikan kuesioner. Hal ini dilakukan untuk mengantisipasi hal-hal yang tidak diinginkan akibat ketidakjujuran para karyawan, seperti, mengambil uang nasabah secara diam-diam atau menggelapkan uang nasabah untuk kebutuhan pribadi. Hal ini dapat menyebabkan kegiatan perusahaan menjadi terhambat dan merusak citra perusahaan dimata masyarakat. Maka dari itu, kepercayaan manajerial sangat dibutuhkan dan apabila bawahan tidak memiliki kepercayaan terhadap manajer maka manajer akan merasa keberadaannya kurang dihargai dan merasa tidak dihormati sehingga manajer dapat melakukan ketidakadilan dalam organisasi. Sebagai contoh, manajer akan bertindak adil dan memprioritaskan bawahan yang menunjukkan sikap yang positif dan menunjukkan rasa percaya bawahan terhadap manajer.

Skarlicki dan Folger (1997) menemukan bahwa ketidakadilan dalam pendistribusian hasil-hasil organisasi akan mendorong karyawan untuk melakukan tindakan-tindakan balas dendam (*retaliatory behavior*), seperti tindakan merusak peralatan atau proses kerja, mengambil perlengkapan tanpa ijin dan lain sebagainya. Sebaliknya, apabila karyawan mempersepsikan bahwa kontribusi mereka terhadap organisasi seimbang dengan imbalan yang mereka terima, maka para karyawan cenderung memberikan reaksi-reaksi positif seperti kepuasan dan komitmen. Oleh karena itu, kepercayaan terhadap atasan sangatlah penting, karena para karyawan akan percaya bahwa hak dan kepentingan mereka tidak akan disalahgunakan.

Ketika para karyawan mempercayai pemimpin, mereka akan sensitif terhadap tindakan pemimpin tersebut. Tidak mungkin para karyawan mengikuti tindakan yang

tidak baik karena pemimpin mereka yang tidak baik. Maka, kejujuran menjadi faktor sangat penting bagi pemimpin agar dapat dipercaya oleh para karyawan, begitupun sebaliknya.

Penelitian-penelitian tentang pengaruh kepercayaan manajerial terhadap keadilan prosedural dan distributif sebelumnya pernah dilakukan sejumlah peneliti. Para peneliti juga menguji faktor-faktor yang menjadi penyebab munculnya kepercayaan dan keadilan. Tabel 1 menyajikan hasil penelitian tentang anteseden kepercayaan dari beberapa peneliti terdahulu.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Fahrudin (2008) membuktikan bahwa kepercayaan berpengaruh terhadap keadilan distributif dan keadilan prosedural, komitmen organisasi, dan kepuasan kerja. Itu menunjukkan bahwa kepercayaan sangat besar pengaruhnya dan peranannya dalam hal tersebut. Dan hal-hal tersebut sangat besar mempengaruhi kemajuan dan kelancaran perusahaan.

Hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Bachri dkk., (1999), juga menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh terhadap keadilan prosedural dan keadilan distributif. Selain itu, keadilan prosedural dan keadilan distributif juga berhubungan dan berpengaruh dengan *intent to leave*. Sampel penelitian adalah karyawan yang bekerja pada sebuah lembaga milik pemerintah yang berkedudukan di propinsi Bengkulu dengan total karyawan sebanyak 640 orang.

Tabel 1
Beberapa Penelitian Yang Pernah Dilakukan Oleh Peneliti-Peneliti
Sebelumnya Berkaitan dengan Kepercayaan Manajerial, Keadilan Prosedural
dan Distributif

No	Peneliti dan Tahun	Hubungan antar Variabel	Hasil	Sampel	Keterangan
1	Fahrudin, (2008)	<ul style="list-style-type: none"> • K → KP • K → KD • K → KO • K → KK 	<p>`K berpengaruh dan berhubungan terhadap KP</p> <p>`K berpengaruh dan berhubungan terhadap KD</p> <p>`K berpengaruh dan berhubungan terhadap KO</p> <p>`K berpengaruh dan berhubungan terhadap KK</p>	Bank BPR yang beroperasi di propinsi DI Jogjakarta	<p>K=kepercayaan</p> <p>KP=keadilan prosedural</p> <p>KD=keadilan distributif</p> <p>KO=komitmen organisasi</p> <p>KK=kepuasan kerja</p>
2	Faturochman, (2001)	<ul style="list-style-type: none"> • K → KD • K → KP • P → KP • P → KD 	<p>`K berpengaruh dan berhubungan terhadap KD</p> <p>`K berpengaruh dan berhubungan terhadap KP</p> <p>`P berhubungan dan berpengaruh terhadap KP</p> <p>`P berpengaruh dan berhubungan terhadap KD</p>	Universitas Gadjah Mada sebanyak 93 orang mahasiswa, Universitas Wangsa Manggala 264 orang mahasiswa,	<p>K=kepercayaan</p> <p>KD= keadilan distributif</p> <p>KP= keadilan prosedural</p> <p>P= prosedur</p>
3	Bachri, dkk., (1999)	<ul style="list-style-type: none"> • K → KP • K → KD • K → KK • K → G • KP dan KD → IL 	<p>`K berpengaruh terhadap KP</p> <p>`K berpengaruh dan berhubungan terhadap KD</p> <p>`K berpengaruh terhadap KK</p> <p>`K tidak berpengaruh dan berhubungan terhadap G</p> <p>`KP dan KD berpengaruh dan berhubungan terhadap IL</p>	Karyawan yang bekerja pada sebuah lembaga milik pemerintah yang berkedudukan di propinsi Bengkulu dengan total karyawan sebanyak 640 orang.	<p>K=kepercayaan</p> <p>KK=komitmen kerja</p> <p>KD=keadilan distributif</p> <p>KP=keadilan prosedural</p> <p>IL=<i>intent to leave</i></p> <p>G=gaji</p>

Sumber: Fahrudin, (2008); Faturochman, (2001); Bachri dkk., (1999)

Dalam penelitian ini, sampel yang digunakan adalah para karyawan Bank X di Bandung khususnya karyawan bagian staf dan *marketing*. Alasan peneliti mengambil sampel para karyawan untuk penelitian ini karena Bank X ini termasuk salah satu Bank swasta yang dapat bertahan di masa krisis sekarang ini walaupun

banyak sekali bank-bank swasta lainnya yang sangat maju, sehingga peneliti ingin menyikapi pengaruh kepercayaan manajerial terhadap keadilan prosedural dan keadilan distributif dalam bank ini, sehingga dapat tetap bertahan sampai sekarang ini. Hasil dari penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi pedoman untuk manajer bank-bank lainnya dalam meningkatkan kinerja dari para karyawan bank melalui intervensi yang didesain untuk meningkatkan sikap dan perilaku para karyawan dalam organisasi dalam hal ini adalah bank.

1.2. Rumusan Masalah

Peneliti mengidentifikasi dalam penelitian ini adalah menguji bagaimana pengaruh kepercayaan manajerial terhadap keadilan prosedural dan keadilan distributif. Pengaruh yang dimaksud dalam rumusan masalah adalah sebagai berikut :

1. Apakah terdapat hubungan antara kepercayaan manajerial dan keadilan prosedural pada para karyawan Bank 'X' di Bandung?
2. Apakah terdapat pengaruh kepercayaan manajerial terhadap keadilan prosedural pada karyawan Bank 'X' di Bandung?
3. Apakah terdapat hubungan antara kepercayaan manajerial dan keadilan distributif pada para karyawan Bank 'X' di Bandung?
4. Apakah terdapat pengaruh kepercayaan manajerial terhadap keadilan distributif pada para karyawan Bank 'X' di Bandung?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dilaksanakannya penelitian ini adalah :

1. Memberikan bukti empiris tentang hubungan kepercayaan manajerial dan keadilan prosedural pada para karyawan Bank 'X' di Bandung.
2. Memberikan bukti empiris tentang pengaruh kepercayaan manajerial terhadap keadilan prosedural pada karyawan Bank 'X' di Bandung.
3. Memberikan bukti empiris tentang hubungan kepercayaan manajerial dan keadilan distributif pada para karyawan Bank 'X' di Bandung.
4. Memberikan bukti empiris tentang pengaruh kepercayaan manajerial terhadap keadilan distributif pada para karyawan Bank 'X' di Bandung.

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan bukti empiris tentang pengaruh kepercayaan manajerial terhadap keadilan prosedural dan distributif karyawan. Selain itu, kegunaan penelitian ini antara lain:

1. Bagi Penulis

Penelitian ini dilakukan untuk menambah pengetahuan serta mengetahui seberapa besar pengaruh dan hubungan kepercayaan manajerial terhadap keadilan prosedural dan keadilan distributif karyawan Bank 'X' di Bandung.

2. Bagi Bank 'X' di Bandung

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan masukan sebagai bahan pertimbangan perusahaan dalam meningkatkan kemajuan perusahaan.

3. Bagi Universitas

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan bacaan dan literatur yang bersifat ilmiah bagi mahasiswa yang akan datang.

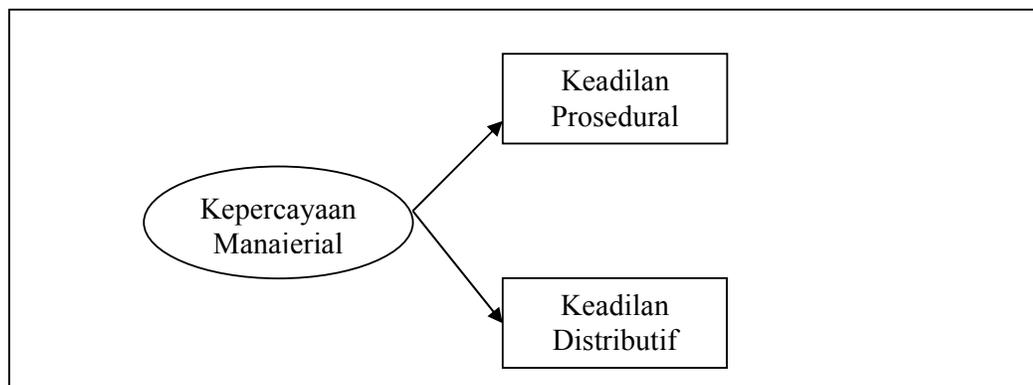
4. Bagi pihak lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi untuk penelitian mendatang terkait kepercayaan manajerial.

1.5. Model Penelitian

Model penelitian yang digunakan untuk menguji pengaruh kepercayaan manajerial terhadap keadilan prosedural dan keadilan distributif ditunjukkan pada gambar 1.

Gambar 1
Pengaruh Kepercayaan Manajerial Terhadap Keadilan Prosedural dan Keadilan Distributif



Sumber : Modifikasi dari Chiaburu & Marinova (2005)

1.6. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian dilaksanakan pada awal bulan September 2009 dan diperkirakan sampai akhir bulan Desember 2009, dan menggunakan sampel para karyawan Bank 'X' di Bandung khususnya bagian staf dan *marketing*.

1.7. Sistematika Penulisan Laporan Penelitian

Berikut merupakan penyajian laporan penelitian yang akan dilaporkan :

BAB 1 Pendahuluan yang terdiri atas latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan masalah, manfaat penelitian, waktu dan tempat penelitian serta sistematika penulisan laporan penelitian.

BAB 2 Landasan teori yang terdiri atas konstruk-konstruk penelitian dan sifat hubungan antar konstruk, serta hipotesis yang diajukan berdasarkan literatur atau penelitian sebelumnya.

BAB 3 Metode penelitian yang terdiri atas sampel dan prosedur penelitian, metode pengumpulan data, definisi operasional dan pengukuran variabel, serta metode analisis data.

BAB 4 Hasil penelitian dan pembahasan yang terdiri dari hasil pengumpulan data, profil responden, hasil pengujian validitas, reliabilitas, hipotesis serta berbagai pembahasan hasil-hasil penelitian tersebut.

BAB 5 Penutup yang terdiri atas simpulan, implikasi penelitian, keterbatasan penelitian, serta saran untuk peneliti mendatang.