



**PENGARUH *INTERPERSONAL TRUST* TERHADAP
TEAMWORK PADA KARYAWAN PIZZA HUT
CABANG YOGYAKARTA**

SKRIPSI

Disajikan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
gelar Sarjana Psikologi

oleh

Fitria Hardiyati

1511413097



**JURUSAN PSIKOLOGI
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG**

2017

HALAMAN PERNYATAAN

Skripsi yang berjudul “Pengaruh *Interpersonal Trust* terhadap *Teamwork* pada Karyawan *Pizza Hut* Cabang Yogyakarta” ini adalah hasil karya (penelitian dan tulisan) sendiri, bukan buatan orang lain dan tidak menjiplak karya ilmiah orang lain baik seluruhnya maupun sebagian. Adapun pengutipan yang terdapat di skripsi ini telah dikutip sesuai dengan kaidah yang berlaku.

Penulis



Fitria Hardiyati

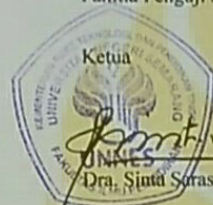


UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul "Pengaruh *Interpersonal Trust* terhadap *Teamwork* pada Karyawan *Pizza Hut* Cabang Yogyakarta" ini telah dipertahankan dihadapan panitia penguji skripsi Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Semarang pada hari Rabu, tanggal 11 Oktober 2017.

Panitia Penguji Skripsi :



Ketua
Dra. Sjinta Saraswati, M.Pd., Kons
NIP. 196006051999032001

Sekretaris

Drs. Sugeng Hariyadi, S.Psi., M.S.
NIP. 195701251985031001

Penguji Utama

Amri Hana Muhammad, S.Psi., M.A.
NIP. 197810072005011003

Dosen Pembimbing I

Rahmawati Prihastuty, S.Psi., M.Si.
NIP. 197905022008012018

Dosen Pembimbing II

Dra. Tri Esti Budiningsih, S.Psi., M.A.
NIP. 195811251986012001

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

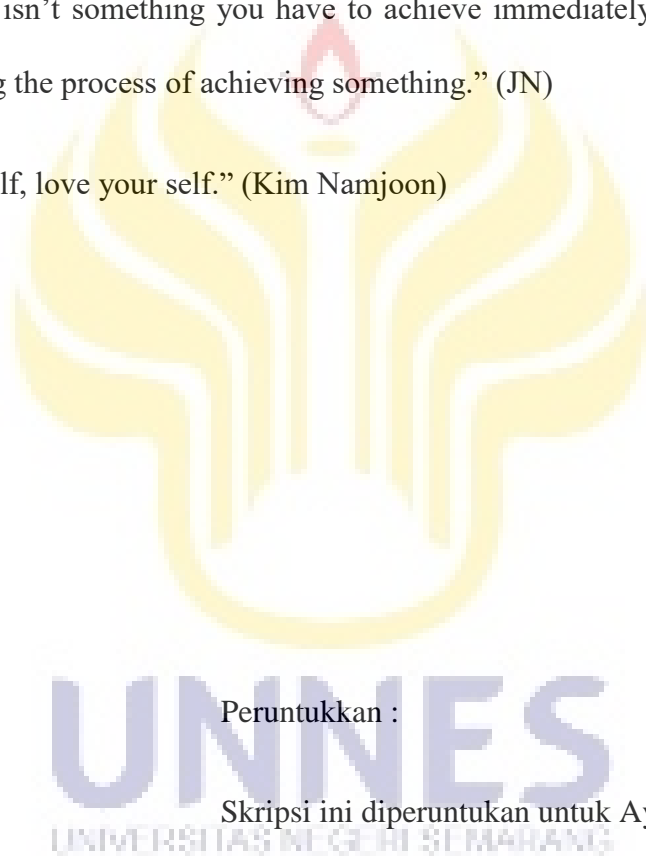
MOTTO DAN PERUNTUKKAN

Motto :

“Maka nikmat Tuhan kamu yang manakah yang kamu dustakan.” (Q.S. AR-Rahman:55)

“Happiness isn’t something you have to achieve immediately, you can still feel happy during the process of achieving something.” (JN)

“Love my self, love your self.” (Kim Namjoon)



Peruntukkan :

Skripsi ini diperuntukkan untuk Ayah, Ibu,

Kakak, Adik, Paman, Bibi, Adik Sepupu,

Kakek, Nenek, dan teman-teman penulis.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan karunia dan rahmat-Nya sehingga penyusunan Skripsi yang berjudul “Pengaruh *Interpersonal Trust* terhadap *Teamwork* pada Karyawan *Pizza Hut* Cabang Yogyakarta” telah terselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak terlepas dan tidak akan terselesaikan tanpa adanya dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Fakhrudin, M.Pd., selaku Dekan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Semarang.
2. Sugeng Hariyadi, S.Psi., M.S., selaku Ketua Jurusan Psikologi Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Semarang.
3. Dra. Sinta Saraswati, M.Pd., Kons, selaku Ketua Panitia Sidang Skripsi.
4. Amri Hana Muhammad, S.Psi., M.A., selaku Penguji yang telah memberikan masukan dan penilaian terhadap skripsi penulis.
5. Rahmawati Prihastuty, S.Psi., M.Si selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah memberikan dorongan, bimbingan, dan pengarahan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
6. Dra. Tri Esti Budiningsih, S.Psi., M.A selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan dorongan, bimbingan, dan pengarahan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

7. Bapak Budi Suryanto dan Ibu Ulwi Fahmi Ruhama yang telah berkenan memberikan ijin penelitian.
 8. Seluruh karyawan *Pizza Hut* Cabang Yogyakarta yang telah bersedia menjadi subjek dalam penelitian ini.
 9. Seluruh Dosen Psikologi Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Semarang, yang telah memberikan dorongan dan bekal ilmu kepada penulis.
 10. Kedua orangtua tercinta, Ayahku Tri Asroriyanto Gatot Kusbandriyo, Ibuku Widi Astutik, serta keluarga penulis yang selalu mendoakan dan memberikan dukungannya kepada penulis.
 11. Untuk teman-temanku Aulia Pungki, Aina Hidayah, Aprilia, Ciki, Dyah Arum, Deniari, Dewi Rosalia, Fahri, Ika, Isqi, Jae, Nunung, Nurul Hidayah, Pramesti, Kak Fahmi, Kak Ver, Peni, Tina, Zano dan teman-temanku yang tidak semua namanya dapat kutulis, dimanapun kalian berada, terima kasih telah menjadi orang-orang yang berharga dalam hidup penulis.
 12. BTS, EXO, GOT7, iKon, JBJ, WINNER, Wanna One, dan kawan-kawan. Sesungguhnya musik dan *perform* kalian telah menjadi *official soundtrack* dalam penulisan skripsi ini.
- Harapan penulis semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Semarang, 8 Oktober 2017

Penulis

ABSTRAK

Hardiyati, Fitria. 2017. *Pengaruh Interpersonal Trust terhadap Teamwork pada Karyawan Pizza Hut Cabang Yogyakarta*. Skripsi, Psikologi, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Semarang. Rahmawati Prihastuty, S.Psi., M.Si. Dra. Tri Esti Budiningsih, S.Psi., M.A.

Kata Kunci: karyawan, *teamwork*, *interpersonal trust*

Setiap perusahaan memiliki tujuan yang hendak dicapai. Karyawan merupakan SDM (Sumber Daya Manusia) yang berperan penting untuk menentukan tujuan tersebut. *Teamwork* merupakan salah satu sarana yang ampuh bagi kegiatan bekerja, keberhasilan membina sebuah tim kerja yang baik dalam sebuah perusahaan dapat menentukan keberhasilan perusahaan. Karena pada dasarnya manusia merupakan makhluk sosial yang tidak dapat hidup tanpa adanya bantuan dari orang lain. Maka jika diimplementasikan dalam suatu perusahaan, karyawan saling membutuhkan antara satu sama lain dalam menyelesaikan pekerjaannya. Permasalahan yang ada di *Pizza Hut* Cabang Yogyakarta menunjukkan bahwa *teamwork* belum terbina dengan baik sehingga menimbulkan berbagai macam permasalahan terkait dengan pekerjaan. Dalam bekerja diperlukan interaksi sosial, salah satunya kepercayaan interpersonal (*interpersonal trust*). Hal tersebut merupakan faktor penting untuk menciptakan interaksi dan sinergi diantara anggota tim.

Penelitian ini bertujuan untuk: (1) mengetahui gambaran *teamwork* pada karyawan *Pizza Hut* cabang Yogyakarta, (2) untuk mengetahui gambaran *interpersonal trust* pada karyawan *Pizza Hut* cabang Yogyakarta, dan (3) untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh *interpersonal trust* terhadap *teamwork* pada karyawan *Pizza Hut* cabang Yogyakarta.

Penelitian ini dilakukan pada 129 karyawan *Pizza Hut* Cabang Yogyakarta. Sampel diambil dengan menggunakan teknik *disproportionate stratified random sampling*. Pengumpulan data menggunakan dua buah skala psikologi, yaitu skala *interpersonal trust* (31 aitem valid) dan skala *teamwork* (32 aitem valid).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa gambaran *interpersonal trust* dan *teamwork* karyawan berada pada kategori sedang. Koefisien korelasi $r_{xy} = 0,457$ dengan $p = 0,000$ ($p < 0,05$). Hasil tersebut menunjukkan bahwa hipotesis yang diajukan peneliti, yaitu ada pengaruh *interpersonal trust* terhadap *teamwork* pada karyawan *Pizza Hut* Cabang Yogyakarta” diterima .

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN	ii
PENGESAHAN	iii
MOTTO DAN PERUNTUKAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB	
1. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	11
2. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 <i>Teamwork</i>	13
2.1.1 Definisi <i>Teamwork</i>	13
2.1.2 Dimensi-dimensi <i>Teamwork</i>	13

2.1.3 Faktor-faktor <i>Teamwork</i>	17
2.2 <i>Interpersonal Trust</i>	19
2.2.1 Definisi <i>Interpersonal Trust</i>	19
2.2.2 Dimensi-dimensi <i>Interpersonal Trust</i>	19
2.2.3 Faktor Pembentuk <i>Interpersonal Trust</i>	23
2.4 Kerangka Berfikir	25
2.5 Hipotesis Penelitian	28
3. METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian	29
3.2 Desain Penelitian	29
3.3 Variabel penelitian	30
3.3.1 Identifikasi Variabel penelitian	30
3.3.2 Definisi Operasional Variabel Penelitian	31
3.3.3 Hubungan Antar Variabel	32
3.4 Populasi Dan Sampel	33
3.4.1 Populasi	33
3.4.2 Sampel	33
3.5 Metode Pengumpulan Data	33
3.5.2 <i>Blueprint</i> Skala <i>Teamwork</i>	35
3.5.1 <i>Blueprint</i> Skala <i>Interpersonal Trust</i>	37
3.6 Validitas dan Relibilitas Alat Ukur	38
3.7 Uji Coba	41
3.7.1 Hasil Uji Coba Validitas	41

3.7.2 Hasil Uji Coba Reliabilitas	45
3.8 Metode Analisis Data	46
4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Persiapan Penelitian	47
4.1.1 Orientasi Kancan Penelitian	47
4.1.2 Penentuan Subjek Penelitian.....	49
4.2 Pelaksanaan Penelitian.....	50
4.2.1 Pengumpulan Data Penelitian.....	50
4.2.2 Pemberian Skor.....	51
4.3 Hasil Penelitian.....	51
4.3.1 Analisis Deskriptif.	51
4.3.3 Gambaran <i>Teamwork</i>	52
4.3.2 Gambaran <i>Interpersonal Trust</i>	72
4.4 Hasil Pengujian Hipotesis	83
4.4.1 Uji Asumsi	83
4.4.1.1 Uji Normalitas.....	84
4.4.1.2 Uji Linieritas	85
4.4.2 Hasil Uji Hipotesis	85
4.5 Pembahasan	88
4.5.1 Pembahasan Analisis Statistik Deskriptif	88
4.5.2 Pembahasan Analisis Statistik Inferensial	93
4.6 Keterbatasan Penelitian	97
5. SIMPULAN DAN SARAN	

5.1 Simpulan	98
5.2 Saran	98
DAFTAR PUSTAKA	100



DAFTAR TABEL

Tabel:	Halaman
3.1 Kriteria Nilai Skala Psikologi	35
3.2 <i>Blue Print</i> Skala <i>Teamwork</i>	36
3.3 <i>Blue Print</i> Skala <i>Interpersonal Trust</i>	38
3.4 Hasil <i>Try Out</i> Terpakai Skala <i>Teamwork</i>	42
3.5 Hasil <i>Try Out</i> Terpakai Skala <i>Interpersonal Trust</i>	44
3.6 Uji Reliabilitas <i>Interpersonal Trust</i>	45
3.7 Uji Reliabilitas <i>Teamwork</i>	45
3.8 Interpretasi Reliabilitas	45
4.1 Penggolongan Kriteria Berdasarkan <i>Mean</i> Teoritis	52
4.2 Statistik Deskriptif <i>Teamwork</i>	53
4.3 Gambaran Umum <i>Teamwork</i>	53
4.4 Statistik Gambaran Spesifik <i>Teamwork</i> Berdasarkan Dimensi Tujuan	56
4.5 Gambaran Spesifik <i>Teamwork</i> Berdasarkan Dimensi Tujuan	57
4.6 Statistik Gambaran Spesifik <i>Teamwork</i> Berdasarkan Dimensi Bakat, Keterampilan, dan Kemampuan	57
4.7 Gambaran Spesifik <i>Teamwork</i> Berdasarkan Dimensi Bakat, Keterampilan, dan Kemampuan	58
4.8 Statistik Gambaran Spesifik <i>Teamwork</i> Berdasarkan Tugas	60
4.9 Gambaran Spesifik <i>Teamwork</i> Berdasarkan Tugas	60

4.10 Statistik Gambaran Spesifik <i>Teamwork</i> Berdasarkan Pelaksanaan	62
4.11 Gambaran Spesifik <i>Teamwork</i> Berdasarkan Pelaksanaan	62
4.12 Statistik Gambaran Spesifik <i>Teamwork</i>	
Berdasarkan Dimensi Hubungan Interpersonal	65
4.13 Gambaran Spesifik <i>Teamwork</i>	
Berdasarkan Dimensi Hubungan Interpersonal	65
4.14 Statistik Gambaran Spesifik <i>Teamwork</i> Berdasarkan Penguatan	66
4.15 Gambaran Spesifik <i>Teamwork</i> Berdasarkan Penguatan	67
4.16 Statistik Deskriptif <i>Teamwork</i> Berdasarkan Hubungan Eksternal	69
4.17 Gambaran Spesifik <i>Teamwork</i> Berdasarkan Hubungan Eksternal	70
4.18 Ringkasan Deskriptif Spesifik <i>Teamwork</i>	71
4.19 Statistik Deskriptif <i>Interpersonal Trust</i>	73
4.20 Gambaran <i>Interpersonal Trust</i>	74
4.21 Statistik Gambaran Spesifik <i>Interpersonal Trust</i>	
Berdasarkan Dimensi Keterandalan	75
4.22 Gambaran Spesifik <i>Interpersonal Trust</i>	
Berdasarkan Dimensi Keterandalan	76
4.23 Statistik Gambaran Spesifik <i>Interpersonal Trust</i>	
Berdasarkan Dimensi Emosi	78
4.24 Gambaran Spesifik <i>Interpersonal Trust</i>	
Berdasarkan Dimensi Emosi	79
4.25 Statistik Gambaran Spesifik <i>Interpersonal Trust</i>	
Berdasarkan Dimensi Kejujuran	81

4.26 Gambaran Spesifik <i>Interpersonal Trust</i>	
Berdasarkan Dimensi Kejujuran	81
4.27 Ringkasan Deskriptif Spesifik <i>Interpersonal Trust</i>	83
4.28 Hasil Uji Normalitas	84
4.29 Hasil Uji Linieritas	85
4.30 Hasil Uji Hipotesis	86
4.31 Hasil Analisis Pengaruh <i>Teamwork</i> terhadap	
<i>Interpersonal Trust</i>	87
4.32 Hasil Analisis Besarnya Pengaruh <i>Teamwork</i> terhadap	
<i>Interpersonal Trust</i>	87



DAFTAR GAMBAR

Gambar :	Halaman
2.1 Konsep kerangka kerja dari <i>Interpersonal Trust</i>	21
2.2 Kerangka berfikir	28
3.1 Hubungan Antar Variabel	32
4.1 Diagram Gambaran Umum <i>Teamwork</i>	54
4.2 Diagram Gambaran Dimensi Tujuan	57
4.2 Gambaran <i>Teamwork</i> Berdasarkan Dimensi Bakat, Keterampilan, dan Kemampuan.....	59
4.4 Diagram Gambaran Dimensi Tugas	61
4.5 Diagram Gambaran Dimensi Pelaksanaan	63
4.6 Diagram Gambaran Hubungan Interpersonal	66
4.7 Diagram Gambaran Dimensi Penguatan	68
4.8 Diagram Dimensi Hubungan Eksternal	71
4.9 Diagram Gambaran Spesifik <i>Teamwork</i>	72
4.10 Diagram Gambaran Umum <i>Interpersonal Trust</i>	74
4.11 Diagram Gambaran Spesifik Keterandalalan	77
4.12 Diagram Gambaran Spesifik Emosi	80
4.13 Diagram Gambaran Spesifik Kejujuran	82
4.14 Diagram Gambaran Spesifik <i>Interpersonal Trust</i>	82

DAFTAR LAMPIRAN

Gambar :	Halaman
1. Skala penelitian	105
2. Tabulasi skala penelitian	114
3. Validitas dan Reliabilitas	130
4. Uji normalitas skala penelitian	134
5. Uji linieritas skala penelitian	135
6. Uji hipotesis	135
7. Hasil Analisis Pengaruh <i>Interpersonal Trust</i> Terhadap <i>Teamwork</i>	135
8. Hasil Analisis Besarnya Pengaruh <i>Interpersonal Trust</i> Terhadap <i>Teamwork</i>	136
9. Surat Ijin Penelitian	136



BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan negara dengan jumlah penduduk terbanyak nomor empat di dunia. Menurut data yang didapat dari Badan Pusat Statistik (BPS) pada tahun 2010 diperoleh data bahwa jumlah penduduk usia kerja (15 tahun ke atas) sebesar 169,0 juta jiwa, terdiri dari 84,3 juta orang laki-laki dan 84,7 juta orang perempuan. Dari jumlah tersebut jumlah angkatan kerja, yaitu penduduk 15 tahun yang aktif secara ekonomi yaitu mereka yang bekerja, mencari pekerjaan, atau mempersiapkan usaha sebesar 107,7 juta jiwa, yang terdiri dari 68,2 juta perempuan.

Dari jumlah angkatan kerja tersebut, diperoleh hasil bahwa penduduk yang bekerja sebanyak 104,9 juta jiwa (<http://sp2010.bps.go.id/index/php/site/index>). Dari data tersebut diketahui bahwa Indonesia kaya akan sumber daya manusia. Ketersediaan sumber daya manusia akan memenuhi kebutuhan para pengusaha dalam menjalankan perusahaannya sehingga tujuan yang direncanakan perusahaan tercapai. Tercapainya tujuan sebuah perusahaan tidak terlepas dari integrasi yang terjadi dari berbagai elemen di dalam perusahaan tersebut. Salah satu yang menyumbang pengaruh besar dalam kemajuan perusahaan adalah keberadaan sumber daya manusia yang kompeten yang sering disebut dengan istilah pekerja maupun karyawan.

Sumber daya manusia (SDM) sangat penting bagi organisasi maupun perusahaan karena mereka yang dapat menggerakkan sumber daya lainnya. Manusia sebagai komponen utama selalu berperan aktif dan dominan dalam kegiatan organisasi maupun perusahaan. Mereka merupakan perencana, pelaksana, dan pengendali yang berperan aktif dalam mewujudkan tujuan perusahaan. Tanpa adanya sumber daya manusia maka kegiatan-kegiatan perusahaan tidak dapat berjalan dengan baik (Hasibuan, 2014:10). Sumber daya manusia menjadi keunggulan daya saing utama dan faktor pertumbuhan dari suatu perusahaan. Maka dari itu, sumber daya manusia harus dikelola dengan baik untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja tim, karena tim merupakan unit dasar dari hampir semua perusahaan.

Dalam suatu perusahaan biasanya karyawan bergabung dalam kelompok-kelompok atau divisi-divisi yang dibentuk perusahaan agar pekerjaan dapat dikerjakan dengan efektif dan efisien. *Pizza Hut* merupakan salah satu usaha waralaba pizza terkemuka di dunia yang mengedepankan kepuasan konsumen. Untuk mencapai tujuan tersebut maka dibutuhkan partisipasi dari semua pihak. Salah satu wujudnya yaitu dengan membangun *teamwork* yang kuat dalam perusahaan.

Pizza Hut hadir di Indonesia untuk pertama kalinya tahun 1984, dan merupakan restoran pizza pertama di Indonesia. Pemegang hak waralaba tunggal di Indonesia adalah PT. Sari Melati Kencana. *Pizza Hut* merupakan restoran yang melayani *dine-in*, *take away*, dan *delivery service*. Saat ini, restoran *Pizza Hut* sudah mencapai lebih dari 180 outlet dengan jumlah karyawan lebih dari 9000 orang

termasuk dengan *support center*. Kini *Pizza Hut* mempunyai lebih dari 200 restoran yang tersebar di 33 provinsi di Indonesia, dari Aceh hingga Abepura (<http://www.pizzahut.co.id/tentang-kami/mengenal-pizza-hut>).

Dilihat dari banyaknya outlet yang dibuka dan banyaknya jenis pekerjaan yang harus dilakukan, menjadi tuntutan tersendiri bagi perusahaan untuk secara konsisten memuaskan pelanggan. Para karyawan diminta untuk bekerja secara maksimal, baik secara individu maupun kelompok. *Teamwork* yang baik akan tercipta jika setiap anggota tim atau kelompok memiliki komitmen yang sama.

Pizza Hut sangat memperhatikan kepuasan pada pelanggan, dari mulai pertama kali pelanggan memasuki restoran, pelanggan akan disambut dengan ramah ramah oleh para karyawan, dipilihkan tempat duduk, dan dibantu untuk memilih menu-menu favorit. Pada saat hendak membayar karyawan akan mendatangi meja dan mengantarkan nota pembayaran sehingga pelanggan tidak perlu antri di depan kasir. Pelayanan yang baik pada pelanggan mengharuskan karyawan memiliki kemampuan dan tanggung jawab tertentu agar dapat melaksanakan pekerjaannya dengan baik. Karyawan diharuskan bekerja secara sempurna dengan pengawasan dari manager outlet, asisten manager, dan juga *shift leader*. Dengan beban kerja yang berat, dibutuhkan kekompakan bagi para karyawan untuk dapat bekerja sama. Bersama dengan rekan kerja diharapkan mereka dapat saling membantu dan bekerja sama satu dengan yang lain. Dengan *teamwork* yang baik, tugas-tugas yang membutuhkan banyak keterampilan, pendapat, dan pengalaman akan lebih mudah dilaksanakan. Kurangnya *teamwork*

akan menimbulkan hubungan yang kurang baik antar beberapa karyawan tertentu sehingga menghambat jalannya pekerjaan .

Pada penelitian ini, studi pendahuluan dilakukan dengan wawancara kepada jajaran pimpinan outlet *Pizza Hut*. Berdasarkan penuturan dari Manager Outlet bahwa prioritas utama adalah memberi pelayanan yang terbaik bagi pelanggan di *Pizza Hut*. Tujuan tersebut tidak akan tercapai tanpa adanya kinerja yang baik diantara karyawan. Dalam laporan bulanan yang diterima, paling tidak ada komplain mengenai kinerja karyawan. Baik dalam memberi pelayanan maupun pembuatan produk. Ditambah pekerjaan di *Pizza Hut* berhubungan antara satu bagian dengan bagian lainnya maka sulit untuk memutuskan bagian mana yang bermasalah sehingga pihak manajemen memiliki Asisten Manager dan *Shift Leader* untuk meninjau langsung realita yang ada di lapangan. Meskipun dari standar penjualan produk telah memenuhi target, namun ketika iklim hubungan diantara karyawan tidak bagus dikhawatirkan meningkatkan *turnover* karyawan.

Penuturan dari *Shift Leader* di bagian *server* menyebutkan bahwa tidak semua karyawan di bagian tersebut melaksanakan tugasnya sehingga ada rekan kerja yang lain harus melaksanakan tugas itu. Padahal setiap karyawan sudah mendapat proporsi pekerjaan sendiri di divisi tersebut. Hal ini dapat menimbulkan kesalahpahaman ketika bekerja dan mengganggu keharmonisan dalam tim.

Untuk bagian produksi, *teamwork* yang baik dibutuhkan agar tercapainya integrasi dalam memberi pelayanan terbaik untuk pelanggan. Unit produksi merupakan bagian yang selalu sibuk terutama dengan semakin beragamnya menu yang disediakan, maka semakin kompleks pekerjaan yang dilakukan. Para

pelanggan juga diberi kebebasan dalam *request* menu yang ada, baik permintaan penambahan atau pengurangan komponen dalam makanan dan minuman yang disediakan. Kesalahan dalam penyajian membuat pelanggan harus menunggu lagi untuk dibuatkan pesanan pengganti dan menambah beban pekerjaan bagi karyawan yang lain karena orderan yang semakin menumpuk. Hal ini diutarakan menimbulkan label pada karyawan lainnya bahwa karyawan tersebut tidak dapat melaksanakan tugasnya dengan baik. Terdapat beberapa kasus dimana karyawan tidak bersedia untuk menggantikan pekerjaan karyawan lain dan karyawan yang tidak melaksanakan pergantian pekerjaan, sehingga hal ini menjadi beban bagi karyawan lainnya. Dengan jam kerja 8 jam perhari di 6 hari kerja, karyawan dapat secara individual menilai kinerja karyawan lainnya. Pergantian tim di *shift-shift* tertentu mengharuskan para karyawan untuk siap dipasangkan dengan *partner* siapa saja. Kurangnya keharmonisan untuk bekerja sama di dalam tim dapat membuat hubungan antar karyawan kurang baik meskipun pekerjaan tetap berjalan secara profesional.

Di outlet *Pizza Hut* Cabang Yogyakarta *teamwork* ditekankan sebagai salah satu kekuatan perusahaan selain pelayanan prima yang diberikan oleh konsumen. Penekanan *teamwork* juga dilakukan oleh perusahaan Fortune 500, sekitar 80% dari karyawan mereka ditempatkan di dalam tim. Selain itu 68% dari manufaktur kecil di AS juga menggunakan tim di berbagai area produksi mereka (Robbins, 2007: 404). Dapat disimpulkan, kerjasama tim yang efektif memiliki peran yang signifikan bagi perusahaan untuk mencapai tujuannya.

Di outlet *Pizza Hut* Cabang Yogyakarta kurang adanya *teamwork* terlihat dari kurang adanya kekompakan antara bagian produksi dan bagian *server* saat bekerja sehingga menyebabkan pekerjaan tidak terlaksana secara maksimal karena adanya keterlambatan, kekeliruan dalam penyajian menu, orderan yang *delay*, kekeliruan dalam mengantarkan pesanan, dan kesalahan dalam melakukan *packaging* untuk pesanan yang dibawa pulang. Selain itu terdapat karyawan yang tidak melaksanakan *rolling* pekerjaan dan lebih memilih pekerjaan di bagian tertentu saja. Hal ini menyebabkan ada tugas yang dilaksanakan oleh lebih dari satu orang namun ada pula tugas yang pekerjaannya kosong sehingga diisi oleh karyawan yang sebenarnya tidak bertugas di sana. Hal tersebut membuat proporsi kerja menjadi tidak seimbang.

Dari permasalahan tersebut, ketika ada pihak yang tidak bisa diajak bekerjasama berdampak pada adanya kecurigaan antar karyawan, meragukan kompetensi, dan rasa tidak percaya bahwa orang tersebut dapat melakukan pekerjaannya. Selain itu tidak terbina hubungan yang baik dalam bekerja sama di dalam tim menimbulkan komunikasi yang kurang efektif, rawan terjadinya konflik, dan dapat mengganggu jalannya pekerjaan.

Teamwork sendiri merupakan suatu cara dimana para pekerja/karyawan saling bekerja sama secara terkoordinir dalam menyelesaikan tugasnya untuk mencapai suatu tujuan tertentu (Barkley & Saylor, 1994:182). *Teamwork* merupakan salah satu sarana yang ampuh bagi kegiatan bekerja, keberhasilan membina sebuah tim kerja yang baik dalam sebuah perusahaan dapat menentukan keberhasilan perusahaan. Karena pada dasarnya manusia merupakan makhluk

sosial yang tidak dapat hidup tanpa adanya bantuan dari orang lain. Maka jika diimplementasikan dalam suatu perusahaan, karyawan saling membutuhkan antara satu sama lain dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Pentingnya *teamwork* mengharuskan setiap karyawan untuk mengimplementasikan *teamwork* dalam kinerjanya sehari-hari, disamping memiliki tugas dan tanggung jawab secara individual. Idealnya para karyawan harus bisa bekerja sama di dalam tim agar mampu meningkatkan kinerja perusahaan. Namun tidak semua karyawan mampu bekerja sama dengan rekan kerja yang lain. Pada kenyataannya terdapat karyawan yang sulit diajak koordinasi berkaitan dengan pekerjaan sehingga *teamwork* antar karyawan rendah. Padahal pekerjaan yang dilakukan dengan adanya *teamwork* lebih efektif daripada pekerjaan secara individual. Kontribusi tiap-tiap anggota dapat menjadi kekuatan yang terintegrasi.

Campion (dalam Williams & Castro, 2010) menyebutkan bahwa dalam bekerja diperlukan interaksi sosial yang meliputi proses interpersonal dengan dukungan sosial anggota kelompok untuk berbagi tugas dan bekerja sama. Faktor penting untuk menciptakan interaksi dan sinergi diantara anggota tim adalah adanya iklim kepercayaan terhadap rekan kerja (Erdem & Ozen, 2003:337). Maka dari itu dibutuhkan *interpersonal trust* yang tinggi diantara karyawan untuk membangun *teamwork* yang baik. Ketika *interpersonal trust* terbina dengan baik, maka akan lebih mudah bagi karyawan untuk bekerja sama karena mereka meyakini bahwa rekan kerjanya mampu melaksanakan apa yang menjadi tugasnya.

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 (Rotter, dalam Feist & Feist, 2008). *Interpersonal trust* (kepercayaan interpersonal) akan membantu kelancaran dalam bekerja. Meskipun setiap orang memiliki *job description* atas pekerjaannya masing-masing, namun di berbagai perusahaan dan instansi terdapat keterkaitan antara pekerjaan yang satu dengan pekerjaan yang lain. Maka ketika individu yang dipercaya untuk melakukan tugas tertentu tidak melakukannya dengan baik maka akan berdampak pada unit atau bagian lain yang berhubungan dengan tugas tersebut sehingga tujuan yang ingin dicapai terhambat.

Para ahli telah melakukan penelitian dalam bidang kepercayaan dalam organisasi (Costa, 2003). Penekanan juga dilakukan terhadap dinamika interpersonal dan kelompok dalam lingkungan kerja, dimana kepercayaan dilihat sebagai salah satu elemen kritis. Ketika kepercayaan tidak hadir, tidak seorangpun karyawan yang akan mengambil resiko untuk mengambil inisiatif dan semua anggota tim tidak akan memperoleh manfaat dari kolaborasi dan kerja sama (Costa, 2003). Shen & Chen (2007) menyampaikan bahwa agar tim memiliki kinerja yang optimal, prakondisi yang dibutuhkan oleh tim adalah kemampuan anggota tim untuk bekerja sama secara efektif. Untuk bekerja sama, salah satu elemen kritisnya adalah adanya kepercayaan anggota terhadap anggota yang lain serta kepercayaan pada tim itu sendiri. Bekerja bersama dalam sebuah tim memerlukan kepercayaan (Spector & Jones, 2004).

Telah banyak dilakukan penelitian yang berhubungan dengan *interpersonal trust* memposisikan kepercayaan sebagai variabel yang memiliki efek pada proses kerja kelompok. Dengan kata lain ketika tingkat kepercayaan meningkat, kelompok diperkirakan akan mengalami proses kelompok yang unggul (misalnya, tingkat yang lebih tinggi kerjasamanya). Ketika kepercayaan antar rekan kerja menurun, kelompok diperkirakan akan mengalami proses kelompok rendah (Kreitner dan Kinicki, dalam Robbins, 2011).

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Sriyono (2013:129-143) yang berjudul Pengaruh *Teamwork*, Kepuasan Kerja, dan Loyalitas terhadap Produktivitas Pada Perusahaan Jasa menyebutkan bahwa *teamwork* berpengaruh positif signifikan terhadap produktivitas pada perusahaan jasa. Kebijakan perusahaan tentang standar kerja *teamwork* diterima dan dijalankan dengan baik oleh karyawan. Dengan standar kerja tim, persepsi karyawan merasa memiliki beban bersama-sama sehingga beban kerja akan terasa lebih ringan dibandingkan dengan secara individu. Dalam mencapai tujuan bersama kerja tim menjalankan pekerjaan sesuai dengan sistem yang telah ditentukan sehingga dapat bekerja secara efektif bersama-sama, dapat membuat perubahan untuk mencapai tujuan, mengatasi kendala, memecahkan masalah dan melaksanakan perbaikan. Karyawan dengan kerja tim dalam menyelesaikan masalah, para anggota berbagi ide atau memberikan saran mengenai bagaimana proses dan metode kerja dapat ditingkatkan sehingga dapat meningkatkan produktivitas.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Marpaung (2014:33-40) yang berjudul Pengaruh Kepemimpinan dan *Teamwork* terhadap Kinerja Karyawan di Koperasi

Sekjen Kemdikbud Senayan Jakarta didapatkan hasil bahwa terdapat pengaruh kepemimpinan yang kuat dan disertai adanya pengaruh kerja kelompok (*teamwork*) secara bersama-sama terhadap kinerja karyawan koperasi di Sekjen Kemdikbud Senayan Jakarta.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Fahirah (2015:306-310) yang berjudul Perbedaan Kepercayaan Interpersonal Pada Mahasiswa dan Karyawan Bagian Administrasi pada Universitas Borneo di Tarakan tahun 2015 didapatkan hasil dari uji hipotesis komparatif diperoleh kesimpulan bahwa kedua kelompok memiliki rata-rata tingkat *interpersonal trust* yang sama sehingga tidak ada perbedaan rata-rata tingkat *interpersonal trust* antara mahasiswa dan karyawan.

Perbedaan penelitian yang akan dilakukan penulis dari penelitian-penelitian sebelumnya adalah peneliti mengambil *interpersonal trust* sebagai variabel independen dan *teamwork* sebagai variabel dependen sehingga judul penelitiannya berbunyi “Pengaruh *Interpersonal Trust* terhadap *Teamwork* Pada Karyawan *Pizza Hut* Cabang Yogyakarta” dan mengambil populasi yang lebih spesifik yaitu pada karyawan *Pizza Hut* Cabang Yogyakarta.

Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut peneliti tertarik untuk meneliti pengaruh *interpersonal trust* terhadap *teamwork* pada karyawan restoran *Pizza Hut*. Untuk lokasi penelitian, peneliti mengambil di restoran *Pizza Hut* yang berada Yogyakarta sehingga judul penelitian yang diajukan adalah “Pengaruh *Interpersonal Trust* terhadap *Teamwork* Pada Karyawan *Pizza Hut* Cabang Yogyakarta”.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana gambaran *teamwork* pada karyawan *Pizza Hut* cabang Yogyakarta?
2. Bagaimana gambaran *interpersonal trust* pada karyawan *Pizza Hut* cabang Yogyakarta?
3. Apakah ada pengaruh *interpersonal trust* terhadap *teamwork* pada karyawan *Pizza Hut* cabang Yogyakarta?

1.3 Tujuan

1. Menguji gambaran *teamwork* pada karyawan *Pizza Hut* cabang Yogyakarta.
2. Menguji gambaran *interpersonal trust* pada karyawan *Pizza Hut* cabang Yogyakarta.
3. Menguji ada atau tidaknya pengaruh *interpersonal trust* terhadap *teamwork* pada karyawan *Pizza Hut* cabang Yogyakarta.

1.4 Manfaat

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi pengembangan kajian ilmu Psikologi Industri dan Organisasi yang terkait dengan *interpersonal trust* dan *teamwork* sehingga dapat dijadikan tambahan referensi bagi penelitian-penelitian sejenis oleh peneliti selanjutnya.

1.4.2 Manfaat Praktis

1.4.2.1 Bagi Perusahaan *Pizza Hut*

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam menyusun kebijakan-kebijakan tertentu dari segi *interpersonal trust* sehingga nantinya *teamwork* antar karyawan akan semakin meningkat.

1.4.2.2 Bagi Karyawan *Pizza Hut*

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi karyawan *Pizza Hut* tentang pentingnya *interpersonal trust* dalam mempengaruhi *teamwork*, sehingga nantinya para karyawan dapat mengimplementasikan dalam kehidupan kerja agar dapat mengoptimalkan kinerja mereka.



BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 *Teamwork*

2.1.1 Definisi *Teamwork*

Huszczco (1990:40) mengemukakan pendapat bahwa *teamwork* merupakan kerja sama di dalam tim untuk menyelesaikan berbagai macam permasalahan kritis sehingga tujuan yang diinginkan dapat tercapai.

Sedangkan menurut Robbins (2002:60) *teamwork* merupakan kerja sama dengan cara menguasai beberapa perilaku anggota atau orang-orang dalam suatu organisasi yang tidak sama, yang secara teoritis tidak rumit, tetapi sangat sulit diterapkan dalam kenyataan sehari-harinya.

West (2002) mengemukakan bahwa *teamwork* merupakan kerja sama yang menjadi kebutuhan dalam mewujudkan tujuan kerja dengan melibatkan energi, sinergitas, komunikasi, dan kesadaran tiap anggota dalam tim.

2.1.2 Dimensi-dimensi *Teamwork*

Huszczco (1990:41) memberikan daftar karakteristik yang lebih luas dan memiliki penjelasan yang lebih kritis mengenai atribut-atribut *teamwork* dari sebuah tim yang produktif, yaitu :

1. Tujuan.

Tujuan dan arah yang ditentukan harus jelas dan berhubungan dengan organisasi. Hal ini juga harus menjadi komitmen dari para anggota.

2. Bakat, keterampilan dan kemampuan.

Tim harus memiliki bakat, keterampilan dan kemampuan yang melengkapi dalam pelaksanaan tugas. Bakat, keterampilan, dan kemampuan yang dimiliki individu sesuai dengan pekerjaan yang diambil. Hal ini harus menjadi dorongan bagi anggota untuk perkembangan selanjutnya.

3. Tugas.

Para anggota harus mengerti tugas mereka dalam keikutsertaan untuk kesuksesan tim. Mereka harus memiliki komitmen terhadap tugas-tugas tersebut dan kejelasan tentang kontribusi individu.

4. Pelaksanaan.

Menjalankan pelaksanaan yang efektif dan berguna harus ada di dalam tim. Pertemuan dan perencanaan harus efektif, dan para anggota harus mengetahui bagaimana membuat keputusan, mengatasi masalah, dan membagi serta menerima informasi sebagai sebuah tim.

5. Hubungan Interpersonal.

Para anggota tim perlu untuk berhubungan baik dengan satu dengan yang lain, komunikasi dan memecahkan konflik. Mereka harus saling mendukung satu sama lain. Mereka harus menunjukkan perhatian sehingga level keterampilan semakin tinggi.

6. Penguatan.

Sistem penguatan yang efektif dibutuhkan untuk peningkatan *teamwork*. Pada level personal, apresiasi harus tegas, dan ini sangat penting untuk pembentukan perilaku tim. Organisasi juga bertanggung jawab untuk penguatan ini.

7. Hubungan eksternal.

Pembentukan hubungan eksternal dengan lingkungan *eksternal* harus ada, dan ini harus juga harus menjadi hubungan yang sehat dengan unit lain dalam organisasi itu sendiri. Tim juga perlu untuk meninjau lingkungan tersebut untuk mengenali yang menyangkut ancaman dan kesempatan.

Selain West (2002:160) mengungkapkan bahwa *teamwork* memiliki 3 dimensi yaitu :

1. Kebersamaan

Kebersamaan yang terjalin baik di antara anggota kelompok akan menghasilkan kinerja yang lebih efektif dan efisien. Telah banyak riset membuktikan bahwa rasa kebersamaan dalam bekerja secara berkelompok mengarah pada efisiensi dan efektivitas yang lebih baik.

Indikator-indikator kebersamaan antara lain :

- 1) Tanggung jawab secara bersama-sama menyelesaikan pekerjaan, yaitu dengan pemberian tanggung jawab dapat tercipta kerja sama yang baik.
- 2) Saling berkontribusi, yaitu dengan saling berkontribusi baik tenaga maupun pikiran akan terciptanya kerja sama.
- 3) Pengerahan kemampuan secara maksimal, yaitu dengan mengerahkan kemampuan masing-masing anggota tim secara maksimal, kerja sama akan lebih kuat dan berkualitas.

2. Kepercayaan

Kepercayaan lahir dari sikap yang dimunculkannya ketika berinteraksi dengan orang lain, misalnya pemimpin dengan bawahan, bawahan dengan

pemimpin atau antarkaryawan di sebuah perusahaan. Kepercayaan adalah bentuk perlakuan diri kita kepada orang lain secara tulus. Kepemimpinan akan sukses bila dilandasi adanya kepercayaan satu sama lain.

Indikator-indikator kepercayaan, yaitu:

- 1) Kejujuran, yaitu dengan adanya kejujuran anggota tim akan menciptakan rasa saling percaya.
- 2) Pemberian tugas, yaitu dengan pemberian tugas pada anggota tim berarti telah memberikan kepercayaan bahwa anggota tim mampu melaksanakannya.
- 3) Integritas, yaitu setiap anggota dianggap memiliki integritas atau bersikap sebenarnya (*truthfulness*) dalam bekerja.

3. Kekompakan

Kekompakan adalah bekerja sama secara teratur dan rapi, bersatu padu dalam menghadapi suatu pekerjaan yang biasanya ditandai adanya saling ketergantungan.

Indikator-indikator kekompakan sebagai berikut :

- 1) Saling ketergantungan tugas, yaitu saling ketergantungan pada tugas menciptakan kekompakan.
- 2) Saling ketergantungan hasil, yaitu anggota tim merasa hasil yang dicapai bukanlah hasil secara individu, tetapi hasil kekompakan bersama dalam bekerja.
- 3) Komitmen yang tinggi, yaitu anggota tim dianggap memiliki komitmen yang tinggi pada tujuan yang akan dicapai oleh tim.

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa Huszczo (1990:41) mengemukakan dimensi-dimensi *teamwork* antara lain : tujuan, bakat, keterampilan dan kemampuan, tugas, pelaksanaan, hubungan interpersonal, penguatan, dan hubungan eksternal. Sementara West (2002:160) mengungkapkan bahwa dimensi-dimensi *teamwork* terdiri dari : kebersamaan dengan indikator tanggung jawab bersama, saling berkontribusi, dan pengerahan kemampuan secara maksimal; kepercayaan dengan indikator kejujuran, pemberian tugas, dan integritas; dan kekompakan dengan indikator saling ketergantungan tugas, saling ketergantungan hasil, serta komitmen yang tinggi. Dari teori yang dikemukakan oleh Huszczo (1990:41) dan West (2002:160) memiliki beberapa kesamaan dalam hal dimensi dan indikator sehingga teori mereka mendukung satu sama lain dalam hal mengungkap dimensi-dimensi *teamwork*.

2.1.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi *Teamwork*

Hackman (1987:152) mengemukakan bahwa terdapat lima faktor sebagai kebutuhan untuk mengembangkan *teamwork*, antara lain:

1. Tujuan dan arah yang jelas.

Tim butuh tujuan untuk memusatkan untuk memusatkan tujuan mereka dan mengevaluasi kinerja mereka.

2. Pimpinan yang baik.

Pemimpin dibutuhkan untuk mengatur hubungan internal dan eksternal dari tim dan untuk menghadapkan tim ke tujuan mereka.

3. Tugas yang sesuai dengan *teamwork*.

Tugas harus kompleks, penting, dan menantang sehingga anggota tim memerlukan usaha dan tidak sanggup bekerja individu.

4. Catatan kebutuhan untuk melakukan pekerjaan.

Sumber penghasilan bahwa tim butuh memasukkan kedua sumber alat dan pelatihan dan sumber penghasilan personil.

5. Lingkungan organisasi yang mendukung

Organisasi harus cukup bertenaga dan berwibawa untuk mengizinkan anggota tim untuk membuat dan melaksanakan keputusan mereka.

Dari teori di atas dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor pembentuk *teamwork*, antara lain : tujuan dan arah yang jelas, pimpinan yang baik, tugas yang sesuai dengan *teamwork*, atatan kebutuhan untuk melakukan pekerjaan, dan lingkungan organisasi yang mendukung.

Selain itu Robbins (2002:64) mengungkapkan bahwa ada beberapa hal yang mempengaruhi *teamwork*, antara lain :

1. Rasa saling percaya

Rasa saling percaya merupakan hal yang perlu dibangun dalam suatu kelompok, supaya terhindar dari kepentingan pribadi atau individual yang dapat menimbulkan konflik. Dengan adanya saling percaya antar setiap anggota dan menyadari bahwa mereka semua sebagai satu kesatuan, maka kerjasama kelompok akan menjadi baik dan berkembang.

2. Keterbukaan

Keterbukaan cenderung mengarah pada pembentukan sikap dalam diri seseorang, di mana sikap keterbukaan ini difokuskan pada sejauh mana orang lain

mampu mengetahui tentang dirinya dan atau sebaliknya. Pada sikap keterbukaan ini, juga diperlukan sikap positif dan dewasa, baik dalam pola pikir maupun tindakan dari setiap orang dalam berinteraksi.

3. Realisasi diri

Realisasi diri merupakan suatu bentuk kebutuhan setiap orang dan merupakan kebutuhan yang paling dicari. Dengan adanya realisasi diri diharapkan keberadaan dirinya dapat dirasakan dan diakui dalam lingkungannya. Karena pada kebutuhan ini setiap individu mempunyai peran yang melekat pada dirinya, baik dalam hal kecerdasan, pekerjaan, keterampilan dan sebagainya.

4. Saling ketergantungan

Saling ketergantungan dipengaruhi antara lain oleh adanya ikatan antar individu. Supaya saling ketergantungan ini dapat terjalin dengan baik, maka diperlukan pemeliharaan tingkat hubungan yang lebih harmonis, kondusif dan lebih matang. Karena saling ketergantungan dalam kelompok perlu adanya upaya untuk menerima perbedaan pendapat antar anggota kelompok.

Dari penjelasan di atas dari teori yang diungkapkan Robbins (2002:64) dapat disimpulkan faktor-faktor untuk mengungkap *teamwork*, antara lain : rasa saling percaya, keterbukaan, realisasi diri, dan saling ketergantungan.

2.2 Interpersonal Trust

2.2.1 Definisi Interpersonal Trust

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).

Interpersonal trust (kepercayaan interpersonal) adalah ekspektasi umum yang dipegang atau dimiliki oleh individu atau kelompok bahwa kata-kata, janji, pernyataan secara verbal atau tertulis dari orang lain atau kelompok lain dapat diandalkan atau dipercaya (Rotter, dalam Feist & Feist, 2008).

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).

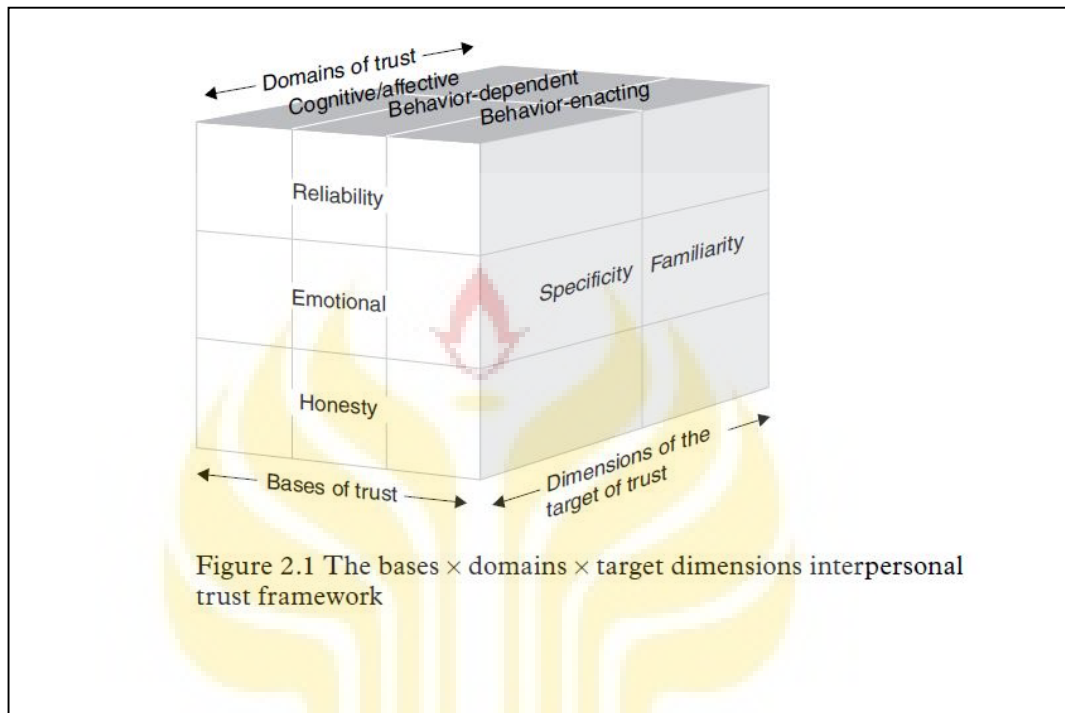
Paine (2003:4) menungkapkan bahwa *interpersonal trust* (kepercayaan interpersonal) merupakan kesediaan seseorang untuk mempercayai segala tingkah laku baik tindakan maupun ucapan orang lain.

Dari beberapa definisi 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.

2.2.2 Dimensi *Interpersonal Trust*

Dalam model teori yang dikemukakan oleh Rottenberg (2010:9), untuk memahami konsep tentang kepercayaan interpersonal dia mengajukan sebuah kerangka kerja *interpersonal trust* dalam model BDT (*Bases, Domains, dan*

Target). Menurut konsep ini *interpersonal trust* terdiri dari tiga hal dasar seperti tampak pada gambar di bawah yaitu: 3 (*bases*) - 3 (*domains*) - 2 (*target dimensions*).



Gambar 2.1

Konsep kerangka kerja dari *Interpersonal Trust* berdasarkan model 3 bases x 3 domains x 2 target

Berdasarkan model ini, menurut Rottenberg (2010:9) ada 3 dimensi dasar dari *interpersonal trust*, yaitu:

1. Keterandalan (*Reliability*) : dimensi ini mengarah kepada individu yang dapat memenuhi dan membuktikan perkataan dan janjinya melalui perilaku. Hal ini bermakna bahwa seseorang tidak hanya berucap mengenai kemampuan yang dia miliki namun mengimplementasikan dalam tindakan sehingga ucapannya dapat dipercaya.

2. Emosi (*Emotional*) : dimensi ini mengarah kepada individu yang dapat menahan diri supaya tidak menyakiti perasaan mereka, seperti mau menerima sebagai tempat mengungkapkan perasaan (*disclosure*), dapat dipercaya untuk menyimpan rahasia, memberikan kritik yang membangun, menahan diri untuk tidak menyakiti perasaan orang lain, dan menghindari tindakan yang dapat menimbulkan rasa malu.
3. Kejujuran (*Honesty*) : dimensi ini mengarah kepada individu yang menceritakan kebenaran dan mengelola perilaku berdasar pada niat yang baik daripada niat jahat dan dengan cara-cara yang lebih tulus daripada manipulatif.

Ketiga dimensi di atas mendasari terciptanya *interpersonal trust*.

Disamping itu setiap dimensi memiliki tiga ranah yang mendukung yaitu:

1. *Cognitive/affective* : ranah ini terdiri dari kepercayaan dan perasaan individu yang ditunjukkan sesuai dengan 3 dimensi *interpersonal trust*. Jadi masing-masing dimensi keterandalan (*reliability*), emosi (*emotionality*) dan kejujuran (*honesty*) memiliki hal ini. Dalam dimensi keterandalan diperlukan ranah *cognitive/affective* yang mencakup kemampuan berfikir dan bagaimana cara seseorang bersikap dan menilai. Begitu pula pada dimensi emosi dan kejujuran.
2. *Behavior-dependent* : ranah ini terdiri dari perilaku individu yang mengandalkan dan mempercayakan orang lain untuk bertindak sesuai dengan setiap dimensi dalam *interpersonal trust*. Masing-masing dimensi keterandalan (*reliability*), emosi (*emotionality*) dan kejujuran (*honesty*) memiliki hal ini. Ketika seseorang telah mengandalkan, mengungkapkan emosi, dan bertindak jujur kepada orang

lain maka dia memiliki kecenderungan untuk bergantung kepada orang yang bersangkutan.

3. *Behavior-enacting (trustworthiness)* : ranah ini terdiri dari perilaku individu yang terikat pada 3 dimensi *interpersonal trust*. Dimana seseorang telah memutuskan apakah orang lain layak untuk dipercaya atau tidak. Tiap-tiap dimensi keterandalan (*reliability*), emosi (*emotionality*) dan kejujuran (*honesty*) memiliki hal ini. Seseorang tidak mungkin mengandalkan orang lain ketika dia merasa bahwa orang tersebut tidak layak untuk dipercaya dan sebaliknya. Begitu pula ketika seseorang telah terikat secara emosional dan terbuka secara jujur terhadap orang lain. Individu tidak akan semudah itu untuk mempercayakan hal-hal yang bersifat pribadi jika orang lain tersebut tidak layak dipercaya.

Selanjutnya bagian terakhir dalam kerangka kerja *interpersonal trust* adalah mengenai target atau subjek dari *interpersonal trust* yaitu dapat berupa sekelompok orang maupun individual. Kerangka kerja menyoroti kualitas timbal balik *interpersonal trust* dimana kepercayaan individu dipelihara kepada orang lain sebagai dasar untuk membina hubungan yang baik dengan pihak lain.

2.2.3 Faktor Pembentuk *Interpersonal Trust*

Membangun kepercayaan pada orang lain merupakan hal yang tidak mudah. Itu tergantung pada perilaku kita dan kemampuan orang lain untuk kepercayaan dan dalam mengambil resiko. Faktor yang mempengaruhi kepercayaan individu dalam mengembangkan harapannya mengenai bagaimana seseorang memberikan

kepercayaan kepada orang lain, bergantung pada faktor-faktor di bawah ini (Lewicki, dalam Fahriah, 2015:307) :

1. Predisposisi kepribadian.

Hal ini menunjukkan bahwa setiap individu memiliki predisposisi yang berbeda untuk percaya kepada orang lain. Semakin tinggi tingkat predisposisi 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 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 & Coleman (dalam Fahriah, 2015:307) 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.

Dari teori di atas dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor pembentuk *interpersonal trust* antara lain : predisposisi kepribadian, reputasi dan stereotype, pengalaman aktual, dan orientasi psikologis.

2.4 Kerangka Berpikir Penelitian

Sebuah organisasi maupun perusahaan didirikan dengan tujuan tertentu. Di dalamnya terdapat kesatuan sosial yang dikoordinasikan secara sadar, prosedur yang jelas serta bekerja secara terus menerus untuk menghasilkan *output* yang ingin dicapai. Maka dari itu diperlukan kesatuan dari berbagai elemen di organisasi maupun perusahaan untuk mencapai tujuan tersebut. *Pizza Hut* merupakan salah satu perusahaan pizza terkemuka yang didirikan dengan tujuan tertentu. Dalam mewujudkan tujuan perusahaan pihak perusahaan tidak dapat bekerja sendiri. Mereka membutuhkan partisipasi dari karyawan untuk mewujudkan tujuan tersebut. Dengan banyaknya cabang yang dibuka dan karyawan yang dipekerjakan,

maka dibutuhkan pembinaan hubungan yang baik antara karyawan. Hal tersebut akan menghasilkan atmosfer sehat di lingkungan kerja.

Dalam membangun hubungan yang baik di kalangan karyawan diperlukan *interpersonal trust* antara karyawan satu dengan karyawan yang lain. Hal tersebut menjadi landasan bahwa pihak-pihak bersangkutan meyakini kemampuan individu lain dalam melaksanakan pekerjaan. *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 (Rotter, dalam Feist & Feist, 2008). Rottenberg (2010:9) mengemukakan bahwa terdapat 3 dimensi dalam *interpersonal trust*, yaitu : keterandalan (*reliability*), emosi (*emotional*), dan kejujuran (*honesty*). Ketika antar karyawan memiliki *interpersonal trust* yang tinggi maka mereka lebih mudah bekerja dalam tim.

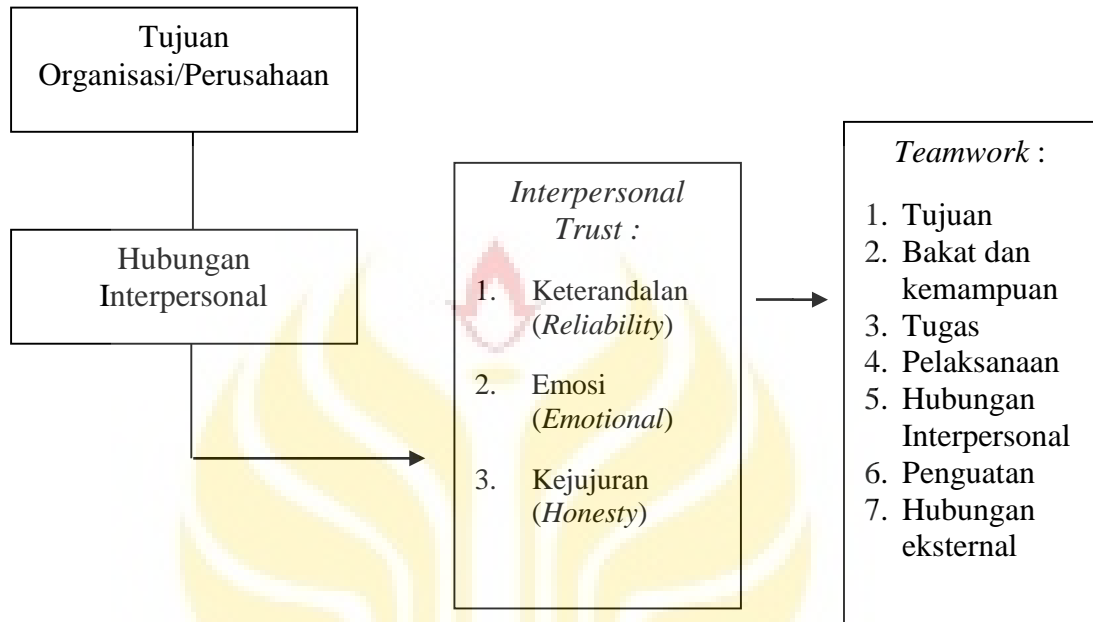
Syarat penting dari sebuah tim untuk bekerja dengan baik adalah adanya interaksi sosial yang kuat diantara anggota tim (Erdem & Ozen, 2003:337). Interaksi sosial sendiri meliputi proses interpersonal dengan dukungan lingkungan sosial anggota kelompok untuk berbagi tugas dan bekerja sama (Campion, dalam Williams & Castro, 2010). Faktor penting untuk menciptakan interaksi dan sinergi di antara anggota tim adalah adanya iklim kepercayaan terhadap rekan kerja (Erdem & Ozen, 2003:337). Perilaku-perilaku yang mengindikasikan sebuah kepercayaan terhadap rekan kerja meliputi komunikasi terbuka dan kesediaan untuk dipengaruhi (Costa, 2003).

Kepercayaan terhadap rekan kerja menumbuhkan dan melindungi semangat tim dengan memunculkan *teamwork* dan solidaritas diantara anggota tim. Selain itu memberikan atmosfer keamanan psikologis bagi anggota tim, di mana anggota tim dapat menerima kritik dengan lebih mudah, mendiskusikan kesalahan-kesalahan dan mengekspresikan pemikiran mereka secara bebas sehingga meningkatkan sinergi (Erdem dan Ozen, 2005:339).

Pentingnya *teamwork* antar karyawan karena mereka adalah sumber daya manusia yang berperan untuk melaksanakan tugas-tugas agar tujuan organisasi atau perusahaan dapat tercapai. Buchholz (dalam Sriyono, 2013:133) menyatakan bahwa *teamwork* merupakan proses bekerja sama dalam kelompok dengan mengikutsertakan kepemimpinan, berbagi tanggung jawab, berorientasi pada tujuan, komunikasi yang intensif, fokus pada masa depan, fokus pada tugas, bakat-bakat kreatif dan respon yang cepat untuk memperoleh tujuan dari organisasi. Huszczo (1990:41) mengungkapkan bahwa dimensi-dimensi dalam *teamwork*, antara lain : tujuan, bakat dan kemampuan, tugas, pelaksanaan, hubungan interpersonal, penguatan, dan hubungan *eksternal*.

Lencioni (dalam Cahyadi, 2012:6) berpendapat bahwa jika anggota tim saling mempercayai, terlibat dalam konflik yang sehat seputar persoalan-persoalan-persoalan yang ada, berkomitmen terhadap keputusan-keputusan yang mereka buat, dan menuntut tanggung jawab satu sama lain atas keputusan-keputusan tersebut, ada sebuah kesempatan baik bahwa mereka akan berhasil. Sebagai karyawan di *Pizza Hut*, rasa saling percaya antar karyawan untuk mau bekerja sama tanpa

mengambil keuntungan dari pihak lain menjadi hal yang perlu ditingkatkan guna mengoptimalkan tim kerja yang ada.



Gambar 2.2 Kerangka berpikir pengaruh *interpersonal trust* terhadap *teamwork*

2.5 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan kerangka berpikir diatas, maka dapat ditarik hipotesis sebagai berikut : Ada pengaruh *interpersonal trust* terhadap *teamwork* pada karyawan Pizza Hut Cabang Yogyakarta.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data penelitian, maka diperoleh simpulan sebagai berikut:

1. Gambaran *teamwork* pada karyawan *Pizza Hut* Cabang Yogyakarta berada pada kategori sedang.
2. Gambaran *interpersonal trust* pada karyawan *Pizza Hut* Cabang Yogyakarta berada pada kategori sedang.
3. Ada pengaruh *interpersonal trust* terhadap *teamwork* pada karyawan *Pizza Hut* Cabang Yogyakarta. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa besarnya pengaruh variabel *interpersonal trust* terhadap *teamwork* adalah sebesar 20,9%, sedangkan sisanya (79,1%) dipengaruhi oleh faktor lain yang belum diungkap pada penelitian ini

5.2 Saran

Berdasarkan simpulan yang telah disimpulkan dari hasil penemuan penelitian, maka peneliti memberikan saran untuk beberapa pihak sebagai berikut:

1. Bagi Karyawan

Diharapkan bagi karyawan untuk dapat menjaga kekompakan ketika bekerja di dalam tim. Para karyawan dianjurkan untuk mengkomunikasikan hal apapun yang bersangkutan dengan pekerjaan kepada karyawan lain. Baik itu

berupa mengingatkan maupun komplain terhadap pekerjaan yang belum dilaksanakan. Hal tersebut dilakukan untuk meminimalisir terjadinya permasalahan serta menghindari terjadinya konflik yang dapat mengganggu jalannya pekerjaan.

2. Bagi Perusahaan

Untuk menyediakan kotak masukan untuk karyawan agar mereka dapat mengirimkan keluhan maupun permasalahan seputar pekerjaan. Dari hal tersebut perusahaan memiliki gambaran mengenai apa yang terjadi di lingkungan kerja karyawan. Sehingga ketika ada evaluasi bulanan permasalahan maupun keluhan yang sudah disampaikan dapat dicari jalan keluarnya. Keterbukaan perusahaan dalam menerima keluhan dari karyawan dapat mengurangi konflik dan meminimalisir keinginan karyawan untuk keluar dari pekerjaan.



DAFTAR PUSTAKA

- Andriani, N. K. (2012). Pengaruh Kompetensi Emosional Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Collector. *Jurusan Pendidikan Ekonomi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis*, 1-6.
- Azwar, Saifuddin. (2012). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Azwar, Saifuddin. (2016). *Penyusunan Skala Psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Arikunto, P. D. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- A. Williams, E., & Castro, S. L. (2010). The Effects of Teamwork on Individual Learning and Perceptions of Team Performance : A Comparison of Face to Face and Online Project Settings. *Team Performance Management : An International Journal*, 124-127.
- Bakiev, E. (2013). The Influence of Interpersonal Trust and Organizational Commitment on Perceived Organizational Performance. *Journal of Applied Economics and Business Research*, 166-180.
- Barkley, B. T., & Saylor, J. H. (1994). *Customer Driven Project Management A New Paradigm in Total Quality Implementaion*. Boston: McGraw Hill.
- Bruhn, P. D. (2003). *Relationship Marketing : Management of Customer Relationship*. New Jersey: Prentice Hall.
- Costa, A. C. (2003). Work Team Trust and Effectiveness. *Personnel Review Vol. 3*, 606-622.
- Deutsch M, C. (2001). The Handbook of Conflict Resolution: Theory and Practice. *ADR Bulletin*, 87-88.
- Dr. Priyono, M. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Surabaya: Zifatama Publishing.
- Erdem, F., & Ozen, J. (2003). The Relationship Between Trust and Team Performance. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 337-340.
- Fahriah, R. (2015). Perbedaan kepercayaan Interpersonal Pada Mhasiswa dan Karyawan Bagian Administrasi Pada Universitas Borneo di Tarakan. *Seminar Psikologi dan Kemanusiaan Psikologi Forum UMM ISBN:978-979-796-324-8*, 306-310.

- Feist, J., & Feist. (2008). *Theory of personality*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Goleman, D. (1997). *Emotional intelligence*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Hackman, R. (1987). The Design of Work Team. *Handbook of Organizational Cliff*.
- Handayani, L. (2013). Pengaruh Lingkungan Kerja dan Kepuasan Kerja Pegawai Bidang Sekretariat Dinas Kehutanan Provinsi Sumatera Barat. *Jurnal Ekonomi Universitas Negeri Padang*, 1-11.
- Hasibuan, Malayu. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Revisi. Jakarta : Bumi Aksara.
- Heridiansyah, J. (2012). Pengaruh *Satisfaction* Dan *Interpersonal Trust* Terhadap *Guanxi Value* (Studi pada Pedagang dan Pemasok Komputer di Kota Yogyakarta). *Jurnal Dinamika Ekonomi & Bisnis Vol. 9 No. 2*, 19-36.
- Huszczko, G. (1990). Training for Team Building. *Training and Development Journal*, 37-43.
- Johnson, D. H., & Johnson, F. P. (1991). *Joining Together : Group Theory and Group Skills*. New Jersey: Prentice Hall.
- Lencioni, P. (2006). *Overcoming the Five Dysfunctions of a Team*. Jossey Bass.
- Lewicki, & Bunker. (1996). *Developing and Maintaining Trust in Work Relationship : Trust in Organization Frontiers of the Theory and Research*. London: Sage Publications.
- Mayer, R. C., & Rousseau. (1995). An Integrative Model of Organization Trust. *Journal Marriage and Family*, 1-17.
- Mengenal Pizza Hut. (2017, 9 28). Retrieved from Restoran Pizza Hut: <http://www.pizzahut.co.id/tentang-kami/mengenal-pizza-hut>
- Marpaung, M. (2014). Pengaruh Kepemimpinan Dan Team Work. *Jurnal Ilmiah Widya Volume 2 No. 1*, 33-40.
- McAllister, D. J. (1995). Affect and Cognition Based Trust as Foundations for Interpersonal Cooperation in Organizations. *Academy of Management Journal*, 24-59.

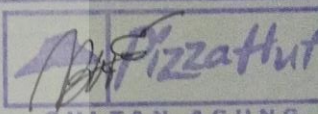
- Moningka, C. (2005). Pengaruh Hubungan Interpersonal, Self Monitoring., *Proceeding. Seminar Nasional PESAT 2005*, 146-159.
- Paine, K. D. (2003). *Guidelines for Measuring Trust in Organizations*. The Institute for Public Relations.
- Poernomo, E. (2006). Pengaruh Kreativitas Dan Kerjasama Tim Terhadap Kinerja Manajer Pada PT. Jesslynk Cakes Indonesia. *Jurnal Ilmu-Ilmu Ekonomi Vol.6 No.2*, 102-108.
- Robbins, S. P. (2002). *Prinsip-prinsip Perilaku Organisasi Edisi Kelima*. Jakarta: Erlangga.
- Robbins, Stephen P. (2011). *Essentials of Organizational Behavior* (Terjemahan). Edisi Kelima. Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Rotenberg, K. J. (2010). *Interpersonal Trust During Childhood and Adolescence*. New York: Cambridge University Press.
- Sensus Penduduk 2010* . (2017, 9 28). Retrieved from Badan Pusat Statistik: <http://sp2010.bps.go.id/index/php/site/index>
- Shen, M. J., & Chen, M. C. (2007). The Relationship of Leadership, Team Trust and Team Performance: A Comparison of The Service and Manufacturing Industries. *Social Behaviour and Personality*, 643-647.
- Simanungkalit, D. R. (2013). Analisis Hubungan Kerjasama Tim Untuk Meningkatkan Efisiensi Kerja Pada PT Mitha Samudera Wijaya Medan. *Jurnal Manajemen Universitas Sumatera Utara*, 1-15.
- Spector, M. D., & Jones, G. E. (2004). Trust in The Workplace : Factors Affecting Trust Formation Between Team Members. *Journal of Social Psychology*, 211-321.
- Sriyono. (2013). Pengaruh Teamwork, Kepuasan Kerja, dan Loyalitas terhadap Produktivitas pada Perusahaan Jasa. *Jurnal Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sidoarjo*, 129-143.
- Sugiyono, P. D. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tarkenton, F. (1986). Tarkenton on Team Building. *Management Solution Journal*, 30-31.
- Utami, D. A. (2015). Kepercayaan Interpersonal dengan Pemaafan dalam Hubungan Persahabatan. *Jurnal Ilmiah Psikologi Terapan*, 54-68.
- West, J. (2002). *Teamwork*. Jakarta: Prestasi Pustaka.

Wisnuwardhani, D. dan Mashoedi, S. F. (2012). *Hubungan Interpersonal*. Jakarta: Salemba Humanika.

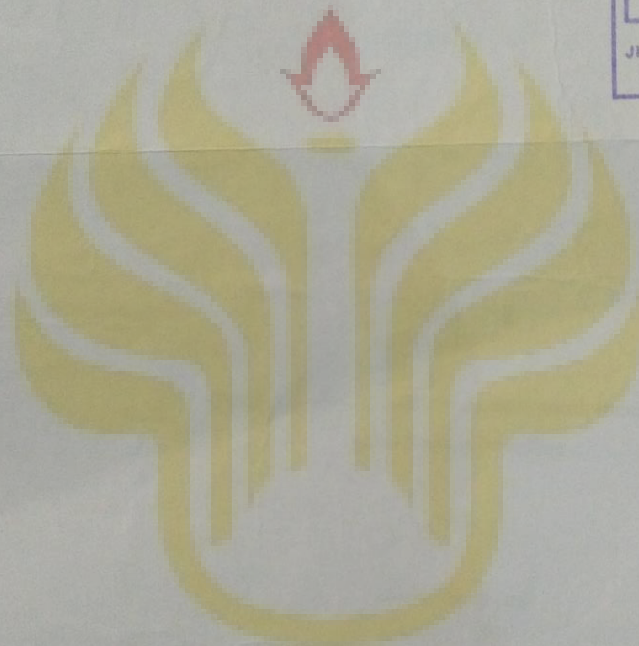


dirahasiakan. Demikian surat keterangan ini dibuat dan semoga dapat digunakan sebagaimana mestinya. Apabila surat keterangan ini disalahgunakan akan dilakukan penghapusan dan pencabutan.

Yogyakarta, 14 Juli 2017


SULTAN AGUNG
Jl. Sultan Agung No. 58 RT. 26 RW
Wicaksono Mergangseang
Budi Suryanto Yogyakarta

Manager Restaurant



UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG