

## Examining Determinants of Trust: Dual Control Mechanisms Perspective = Evaluasi Faktor Penentu Kepercayaan Menggunakan Metode Perspektif Kontrol Mekanisme Ganda

Marpaung, Wati Margaretha, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920551529&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Kepercayaan telah diketahui memiliki dampak pada berbagai hasil organisasi, terutama pada pencapaian organisasi. Namun, kepercayaan berkembang melalui proses interaktif yang membutuhkan mekanisme untuk mengontrol perkembangannya agar dapat menuju ke arah yang diharapkan. Penelitian ini menggunakan Dual Control Mechanisms (DMC) dari Braver (2012) untuk menguji faktor-faktor penentu kepercayaan. Voice behavior (VB) mewakili mekanisme kontrol proaktif dan kepuasan mewakili mekanisme kontrol reaktif yang keduanya mempengaruhi sejauh mana kepercayaan berkembang dengan baik dalam organisasi. Mekanisme-mekanisme ini membutuhkan dukungan organisasi agar dapat berfungsi secara efektif. Penelitian ini meneliti Team-Member Exchange (TMX), Leader-Member Exchange (LMX), dan High-Performance Work System (HPWS) untuk menggambarkan dukungan tersebut.

Penelitian ini melibatkan 202 karyawan dari sebuah perusahaan keuangan di Indonesia. Para karyawan tersebut mengisi kuesioner yang terdiri dari 113 pertanyaan. Berdasarkan analisis terhadap jawaban mereka, penelitian ini menemukan bahwa mekanisme kontrol ganda sebagian besar berhasil mengembangkan kepercayaan ketika rekan kerja, atasan langsung dan sistem kerja mendukung mekanisme tersebut. Atasan langsung khususnya hanya memicu mekanisme kontrol reaktif. Penelitian ini juga menemukan bahwa model yang mewakili DMC menjelaskan 52,7 persen dari dinamika kepercayaan dengan 91,17 persen akurasi prediksi. Temuan ini mengindikasikan 47,3 persen area dinamika kepercayaan yang berpotensi menjadi lahan penelitian di masa depan. Bidang penelitian ini dibahas menggunakan batasan penelitian.

.....Trust has been known to have an impact on various organizational outcomes, primarily the organization's achievement. Trust however develops through an interactive process that requires mechanisms to control its development so it can go to the expected direction. This study employs Braver's (2012) Dual Control Mechanisms (DMC) to examine the determinants of trust. Voice behavior (VB) represents proactive control mechanism and satisfaction represents reactive control mechanism that both affect the extent trust is well developed in the organization. These mechanisms need organizational supports to function effectively. This study examines Team-Member Exchange (TMX), Leader-Member Exchange (LMX), and High-Performance Work System (HPWS) to depict such supports.

This study involves 202 employees of a financial company in Indonesia. These employees filled out a questionnaire consisting of 113 items. Based on the analysis of their responses, this study finds that dual control mechanisms mostly work to develop trust when peers, immediate superiors and work system are supportive to the mechanisms. Immediate superiors in particular only trigger reactive control mechanism. This study also finds that the model representing DMC explains 52.7 percent of trust dynamics with 91.17 percent of predictive accuracy. Such finding indicates 47.3 percent area of trust dynamics is the potential future research ground. This research ground is briefly discussed.