

# Compatibility Study of Trust Theory and Effectiveness in Non-Profit Institutions in the Field of Legal Advocacy; Case Studi on LKBHI UIN Salatiga

Farkhani<sup>1</sup> , Moh. Khusen<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Faculty of Sharia, Universitas Islam Negeri Salatiga, Indonesia

<sup>2</sup> Faculty of Sharia, Universitas Islam Negeri Salatiga., Indonesia

 khani@uinsalatiga.ac.id

## **Abstract**

*Equal rights before the law includes equal rights for every citizen to receive good legal services in all existing legal institutions. For this purpose, the state introduced Law no. 16 of 2011 concerning Legal Aid so that underprivileged citizens can get free legal aid and legal aid institutions become the leading sector to guarantee this right. The theory of trust and effectiveness are more synonymous in businesses that provide profit feedback to business actors, both personal and institutional. In this research, can the theories be applied to institutions that do not expect profits at all and are even prohibited from obtaining them, namely legal aid institutions? This research is field research with qualitative analysis using a case study. The research subject is the Islamic Legal Consultation and Assistance Institute (LKBHI) UIN Salatiga. The results of this research show that there are certain elements in the two theories that are incompatible but other elements are very useful in providing excellent service to clients. In the case of LKBHI UIN Salatiga, in applying the theory of trust and effectiveness, it has gained good trust from the justice-seeking community and is very effective in resolving its clients' Islamic family law dispute cases and what it does has a good impact on the institution*

*Keywords: trust, effectiveness, legal aid institutions*

## **Studi Kompatibilitas Teori Trust dan Efektifitas Pada Lembaga Non Provit Bidang Advokasi Hukum; Studi Kasus Pada LKBHI UIN Salatiga**

### **Abstrak**

Equality before the law (kesamaan hak di depan hukum) meliputi pula kesamaan hak bagi setiap warga negara untuk mendapatkan layanan hukum yang baik pada seluruh pranata hukum yang ada. Untuk kepentingan ini negara menghadirkan UU No. 16 Tahun 2011 tentang Bantuan Hukum agar warga negara yang kurang mampu untuk mendapatkan bantuan hukum cuma-cuma dan lembaga bantuan hukum menjadi leading sector untuk menjamin hak tersebut. Teori trust (kepercayaan) dan efektifitas lebih identik pada usaha yang memberi umpan balik profit pada pelaku usaha baik personal maupun institusi. Pada penelitian ini, dua teori tersebut apakah bisa diterapkan pada



lembaga yang sama sekali tidak mengharapkan provit bahkan terlarang untuk mendapatkannya, yaitu lembaga bantuan hukum. Penelitian ini adalah penelitian lapangan dengan analisis kualitatif berpendekatan kasus (case studi). Subyek penelitiannya adalah Lembaga Konsultasi dan Bantuan Hukum Islam (LKBHI) UIN Salatiga. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada unsur-unsur tertentu dalam teori turst dan efektifitas yang tidak kompatibel tetapi unsur-unsur yang lain sangat bermanfaat dalam layanan prima terhadap klien. Penyebabnya adalah lembaga bantuan tidak berharap klien mendapatkan problem hukum dan klien pun tidak berharap tersandung kasus hukum lagi. Adapun unsur lainnya dapat dipergunakan dalam terwujudnya pelayanan prima.

**Kata kunci:** Effektivitas, kepercayaan lembaga advokasi hukum

## Pendahuluan

Perkembangan modernitas dalam pergaulan masyarakat menuntut pula pada kepastian hukum, transparansi dan rasionalis-empiris. Kemudian muncul teori legisme hukum yang dianggap lebih memberikan kepastian hukum yang kompatibel dengan kehidupan modern. Oleh karenanya, sejak modernisme mengglobal, menuntut instrument hukum yang betul-betul menjamin rasionalitas materialisme menjurus pada realisme, maka formalisasi atau positivisme hukum menjadi jawabannya. Paradigma semacam ini disebut paradigma positivistik.

Paradigma positivistik menurut Sutandyo mengharuskan norma-norma hukum eksis di alamnya yang obyektif sebagai norma yang positif, ditegaskan sebagai wujud kontraktual yang konkret. Hukum tidak lagi dikonsepsikan sebagai asas metayuridis yang abstrak tentang keadilan tetapi mengalami positivikasi sebagai *lege* atau *lex*.<sup>1</sup> Hans Kelsen<sup>2</sup> sebagai pencetus teori hukum murni -satu strip lebih ekstrim dari positivisme hukum, dengan tegas melepas aspek sosial, politik, moral dan spiritual dari hukum. Positivisme menyamaartikan hukum dengan peraturan dan logika. Hukum tidak menyatu dengan kehidupan masyarakatnya bahkan tidak ada validasi moral. Memurnikan hukum dari semua aspek di luar hukum, walaupun bahan dasarnya (sumber hukum materiil) dari aspek di luar

---

<sup>1</sup> C. Maya Indah S, "Refleksi Atas Paradigma Positivistme Dalam Ilmu Hukum Menuju Keadilan," *Jurnal Ilmu Hukum Refleksi Hukum* October Ed (2010).

<sup>2</sup> Hans Kelsen, *Teori Hukum Murni: Dasar Dasar Hukum Normatif* (Bandung: Nusa Media, 2015).

hukum yang kemudian disingkirkan setelah menjadi hukum, termasuk nilai pada kepedulian sosial.

Secara normatif, nilai pada kepedulian sosial tersebut dijadikan sebagai amanat konstitusi bahwa hak warga negara untuk mendapat akses yang baik bagi kebutuhan hidupnya, termasuk akses hukum. Fakta di lapangan menunjukkan bahwa angka kemiskinan di Indonesia masih 2 (dua) digit, artinya jumlah orang miskin Indonesia masih banyak, sementara akses untuk mendapatkan pelayanan hukum terkadang memerlukan biaya yang tidak sedikit. Demi menjamin hak warga negaranya, pada konteks ini negara menyelenggarakan sistem peradilan probono dan mengeluarkan undang-undang lembaga bantuan hukum, Undang-Undang No. 16 Tahun 2011 tentang *Bantuan Hukum*. Dua kebijakan negara ini diperuntukan bagi warga negara pra sejahtera untuk mendapatkan akses hukum yang layak dan manusiawi.

Universitas Islam Negeri (UIN) Salatiga melalui Fakultas Syari'ah mengadakan lembaga bantuan hukum yang diperuntukan bagi masyarakat miskin dan membutuhkan bantuan hukum. Lembaga ini bernama Lembaga Konsultasi dan Bantuan Hukum Islam (LKBHI) UIN Salatiga. Eksistensi LKBHI UIN Salatiga menunjukkan bahwa institusi perguruan tinggi negeri ini tidak abai terhadap misi Tri Darma Perguruan Tinggi. Identitas Islam pada lembaga ini tidak menjadi pembatas bahwa selain persoalan hukum Islam saja yang ditangani. Identitas ini tidak lebih disebabkan lembaga ini lahir di lembaga publik bercirikan Islam. Semua problem hukum dapat dikonsultasikan dan pelayanan hukum lainnya dapat disajikan sebab lembaga ini memiliki belasan advokat dan mediator.

Interaksi antara LKBHI dan masyarakat tentunya berkaitan dengan tingkat kepercayaan yang dibangun oleh lembaga atas efektifitas penanganan atau pelayanan hukum yang diberikan secara resiprokal. Penelitian ini menitikberatkan pada kepercayaan (*trust*) masyarakat kepada LKBHI dan seberapa efektif LKBHI dalam menyelesaikan kasus-kasus sengketa. Sebab luasnya cakupan problematika hukum yang bisa menjadi ladang pelayanan sekaligus pengabdian pada masyarakat, penelitian ini membatasi pada persoalan penyelesaian kasus sengketa di

bidang hukum keluarga Islam; nikah, thalaaq, dan waris. Tahun 2021, bagi LKBHI UIN Salatiga merupakan tahun peneguhan diri sebagai lembaga bantuan hukum yang telah menyesuaikan diri dengan ketentuan perundang-undangan, dan yang menarik untuk penelitiannya adalah pada tahun tersebut LKBHI menangani kasus lewat jalur litigasi sebanyak 28 kasus dan semua kasus itu menang secara variatif dari peradilan tingkat pertama (Pengadilan Agama) sampai pada tingkat kasasi (Mahkamah Agung). Kasus-kasus yang non-litigasi dan sekedar datang untuk konsultasi problem hukum tercatat dengan baik dalam sistem kearsipan LKBHI UIN Salatiga. Kajian ini fokus membahas tentang bagaimana kepercayaan masyarakat pencari keadilan terhadap layanan lembaga ini, bagaimana efektifitas dalam penanganan kasus serta impactnya terhadap institusi UIN Salatiga. Urgensi dari penelitian ini yaitu bahwa teori *trust* dan efektifitas biasanya digunakan dalam penelitian-penelitian yang obyeknya adalah lembaga atau badan yang berorientasi pada profit dan target capaian.<sup>3</sup> Adapun obyek penelitian ini adalah lembaga yang tidak berfikir profit bahkan dilarang untuk mendapatkan profit dalam bentuk uang atau material lainnya.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, fokus penelitian ini adalah pada kompatibelkah teori *trust* dan efektifitas dijadikan sebagai tolak ukur keberhasilan pada lembaga yang secara normative terlarang untuk mendapatkan profit secara material dalam setiap produk layanannya kepada masyarakat pencari keadilan.

## Metode

Penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) dan termasuk dalam kategori penelitian kualitatif, dengan model pendekatan kasus (*case approach*) dan konsep (*conceptual approach*). Penggalan data penelitian ini dengan cara wawancara dan dokumentasi dengan penyajian hasil penelitian menggunakan analisis kualitatif dengan bantuan teori *trust* dan efektifitas dari beberapa ahli dibidangnya.

---

<sup>3</sup> Vincencia Krisiani and A. Fenyta Dewi, "Pengaruh Efektivitas Dan Kepercayaan Atas Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kinerja Pengguna Sistem Pada Hotel-Hotel Berbintang Di Yogyakarta," *MODUS* 25, no. 1 (2013).

## Hasil dan Pembahasan

### Teori Kepercayaan (*Trust*)

Secara terminologis, ada beberapa definisi yang dapat dirujuk, diantaranya: Moorman et al<sup>4</sup> mengatakan bahwa *“trust is defined as a willingness to rely on an exchange partner in whom one has confidence”*, Lewicki dan Bies (1998: 439) mengartikan kepercayaan dalam kalimat *“we define trust in terms of confident positive expectations regarding another’s conduct”*, sedangkan Deutsch (1958: 266) mengartikan kepercayaan (*trust*) sebagai *“an individual may be said to have trust in the occurrence of an event if he expects its occurrence and his expectations lead to behavior which he perceives to have greater negative consequences if the expectation is not confirmed than positive motivational consequences if it is confirmed”*.

Dari beberapa pengertian tersebut, Fun Li<sup>5</sup> meringkasnya dalam pengertian bahwa kepercayaan (*trust*) adalah konstruksi perilaku untuk percaya adalah untuk menempatkan kepercayaan seseorang pada pihak lain. Kepercayaan akan muncul didahului oleh kepercayaan yang dirasakan pihak lain. Hal tersebut dapat dirasakan dari sisi kognitif maupun afektif mengarah pada pilihan menempatkan atau tidak menempatkan kepercayaan seseorang pada pihak lain. Keputusan atau pilihan seperti itu dapat menyebabkan hasil instrumental dan psikologis sebagai konsekuensi dari kepercayaan, bersifat sangat sosial dan emosional.

Menurut peneliti, kepercayaan muncul sebagai akibat dari hubungan yang resiprokal, yang dapat dirasakan oleh kondisi psikologis individu (subyek) sebab berinteraksi dengan individu lain, sekelompok orang atau organisasi atas obyek interaksi, baik berupa barang ataupun pelayanan jasa. Pilihan percaya pada suatu barang atau orang akan muncul terlebih dahulu dalam diri individu atau kelompok pada sesuatu yang menjadi obyek interaksi. Bila harapan yang resiprokal tidak terpenuhi atau tidak sesuai dengan ekspektasi, akibatnya kepercayaan akan berkurang atau hilang sama sekali.

---

<sup>4</sup> Gerald Zaltman Moorman, Christine, Rohit Deshpande, “Factors Affecting Trust in Market Research Relationships,” *Journal of Marketing* 57, no. August (1993): 81–101.

<sup>5</sup> Fun Li, “Trust: What It Is and What It Is Not,” *International Business & Economics Research Journal* 2, no. 7 (2003).



Bagi sebuah organisasi, kepercayaan memiliki peran penting dalam membangun hubungan dengan pihak luar, ia diibaratkan sebagai pelumas pada motor penggerak. Kepercayaan melumasi hubungan yang membentuk komponen koordinasi yang saling terkait, kepercayaan melumasi roda gigi organisasi agar berjalan lancar. Menurut Mishra<sup>6</sup>, kepercayaan juga akan menunjukkan peran penting pada saat organisasi dalam keadaan krisis, atau ketika struktur pendukung organisasi kurang memadai, maka kepercayaan yang terbentuk dalam berbagai pekerjaan dan pengaturan sangat penting untuk diperiksa selanjutnya dimanfaatkan dengan baik guna memperbaiki koordinasi antar lini dalam organisasi.<sup>7</sup>

Berikut ini beberapa teori kepercayaan yang disampaikan para ahli:

- a. Bernard Barber<sup>8</sup> mencirikan kepercayaan sebagai seperangkat yang dipelajari secara sosial dan harapan yang dikonfirmasi secara sosial yang dimiliki satu sama lain, tentang organisasi dan institusi tempat hidup, tatanan sosial dan moral yang menetapkan pemahaman mendasar bagi kehidupan dalam organisasi atau institusi.

Banyak peneliti menyatakan bahwa harapan itu bukan kepercayaan, ia hanyalah anteseden kepercayaan. Harapan hanya sebatas pengharapan terhadap seseorang bahwa ia akan berperilaku baik atau akan menjalankan peran, pekerjaan atau amanahnya dengan baik dan selanjutnya sikap baik itu akan memberikan kontribusi untuk mendapatkan kepercayaan. Hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Lewis dan Weigert<sup>9</sup> bahwa kepercayaan bukan hanya dapat diprediksi dari perilaku masa depan pihak lain tetapi kepercayaan dapat dilihat dari kesiapan dan kemampuan menghadapi resiko.

---

<sup>6</sup> A. K. Mishra, "Organizational Responses to Crisis: The Centrality of Trust," in *Trust in Organizations: Frontiers of Theory and Research* (CA: Sage, 1996), 261–87.

<sup>7</sup> D. Harrison McKnight and Norman L. Chervany, "Reflections on an Initial Trust-Building Model," *Handbook of Trust Research* (Edward Elgar Publishing, October 27, 2006), <https://doi.org/10.4337/9781847202819.00008>.

<sup>8</sup> Bernard Barber, *The Logic and Limits of Trust. New Brunswick* (New Jersey: Rutgers University Press, 1983).

<sup>9</sup> J. David and Andrew Weigert Lewis, "Trust as a Social Reality," *Social Forces* 53, no. 4 (1985): 967–85.

b. Sementara Mc Allister<sup>10</sup> membedakan bangunan kepercayaan dalam organisasi pada 2 (model); *pertama* model berbasis kognitif (*cognitive-based trust*) dan *kedua* model berbasis afektif (*affect based trust*). Kepercayaan berbasis kognitif mencerminkan keyakinan rasional bahwa *trustee* dapat diandalkan dan kompeten dibidangnya. Sementara ini banyak literatur yang membahas kepercayaan dalam organisasi lebih condong pada model berbasis kognitif ini. Namun, diantaranya menurut sebagian pakar berpendapat bahwa model ini terlalu kalkulatif dan mengabaikan sifat sosial dan relasional dari kepercayaan.<sup>11</sup> Adapun kepercayaan berbasis afektif mengacu pada keterikatan emosional yang diperoleh dari saling peduli dan perhatian yang dikembangkan oleh individu yang terlibat dalam hubungan pertukaran sosial. Bila basis kepercayaan yang dibangun berdasarkan hubungan afeksi, maka hubungan semacam itu menurut William<sup>12</sup> akan memotivasi karyawan berbalas budi pada organisasi dengan menjadi lebih berkomitmen pada organisasi dan aktif dalam kegiatan organisasi.

### Faktor dan Dimensi Kepercayaan

Berkenaan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi kepercayaan, para ahli memiliki penilaian yang berbeda-beda pada hal apa yang paling berpengaruh pada kepercayaan (*trust*). Ada yang mengatakan bahwa responsibilitas merupakan faktor utama tumbuhnya kepercayaan<sup>13</sup>, ada pula yang mengatakan bahwa faktor yang mempengaruhi kepercayaan adalah *availability* (ketersediaan), *competence* (kompetensi), *consistency* (konsistensi), *discreetness* (kerahasiaan), *fairness* (keadilan), *integrity* (integritas), *loyalty* (loyalitas), *openness* (keterbukaan), *promise fulfilment*

---

<sup>10</sup> D. J. McAllister, "Affect and Cognitive-Based Trust as Foundations for Interpersonal Cooperation in Organizations," *Academy of Management Journal* 38 (1995): 24–59.

<sup>11</sup> F.D. Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, "An Integrative Model of Organizational Trust," *Academy of Management Review* 20 (1995): 709–34.

<sup>12</sup> M. Williams, "In Whom We Trust: Group Membership as an Affective Context for Trust Development," *Academy of Management Review* 26 (2001): 377–96.

<sup>13</sup> L. H. Strickland, "Surveillance and Trust," *Journal of Personality* 26 (1958): 200–2125.

(pemenuhan janji), *receptivity* (penerimaan).<sup>14</sup> Dari sekian banyaknya faktor yang mempengaruhi kepercayaan, menurut Mayer dan Davis<sup>15</sup> ada tiga faktor yang dapat menggabung berbagai faktor yang disebutkan oleh para ahli, yaitu *ability* (kemampuan), *benevolence* (kebajikan) dan *integrity* (integritas).

1. *Ability* (kemampuan) adalah sekelompok *skill*, kompetensi dan karakteristik yang memungkinkan suatu pihak untuk memiliki pengaruh dalam beberapa domain tertentu.<sup>16</sup> Domain kemampuan ini, memungkinkan seseorang memiliki kemampuan dalam bidangnya dengan sangat baik, tetapi dalam bidang lain kurang bagus. Oleh karenanya menempatkan orang yang tepat pada bidang spesifikasinya harus betul diperhatikan agar kepercayaan tetap terjaga. Dalam bahasa lain untuk menjaga kepercayaan, menempatkan *the right man on the right place* merupakan keharusan. Kesalahan menempatkan orang bukan pada keahlian atau kemampuannya akan berpengaruh pada tingkat kepercayaan.
2. *Benevolence* (kebajikan), kebajikan harus ditampakkan oleh seseorang (*trustee*) kepada orang lain (*trustor*) dalam proses interaksi, bukan sekedar karena motif provit yang hendak diperoleh, tetapi kebajikan itu sebagai cerminan bahwa trustee memiliki keterikatan yang baik dengan trustor.<sup>17</sup> Beberapa penelitian telah dilakukan dengan tema kebajikan sebagai faktor tumbuhnya kepercayaan. Menurut para peneliti itu, kebajikan memainkan peranan penting dalam penilaian kepercayaan, memiliki manfaat yang tinggi dalam menjaga relasi.<sup>18</sup>
3. *Integrity* (integritas), hubungan integritas dan kepercayaan melibatkan persepsi trustor bahwa trustee menganut prinsip-

<sup>14</sup> J.K. Butler, "Toward Understanding and Measuring Conditions of Trust: Evolution of a Conditions of Trust Inventory," *Journal of Management* 17 (1991): 643–63.

<sup>15</sup> Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, "An Integrative Model of Organizational Trust."

<sup>16</sup> Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman.

<sup>17</sup> Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman.

<sup>18</sup> T. Larzelere, R., & Huston, "The Dyadic Trust Scale: Toward Understanding Interpersonal Trust in Close Relationships," *Journal of Marriage and the Family* 42 (1980): 595–604.

prinsip yang dapat diterima oleh *trustor*. Bila *trustee* tidak memiliki prinsip-prinsip yang dapat diterima oleh *trustor*, maka *trustee* akan dianggap tidak memiliki integritas<sup>19</sup> dan itu akan menghancurkan kerjasama yang telah atau akan dijalin.

Dari sisi dimensi kepercayaan McKnight, Cummings, dan Chervany<sup>20</sup> mengidentifikasi keyakinan sebagai komponen kunci dari kepercayaan. Secara khusus, mereka mengusulkan lima konsep yang berbeda namun saling terkait: *trusting beliefs*, *interpersonal trust*, *system trust*, *disposition trust*, dan *decision to trust*.

*Trusting beliefs* adalah sejauh mana seseorang percaya dan merasa yakin terhadap orang lain dalam suatu situasi, keyakinan yang kuat bahwa seseorang memiliki atribut yang menguntungkan untuk mendorong adanya kepercayaan. *Interpersonal trust* sebagai kesediaan satu pihak untuk bergantung pada pihak lain dengan perasaan relatif aman meskipun konsekuensi negatif mungkin terjadi. Kepercayaan interpersonal adalah konsep khusus orang; satu orang siap untuk bergantung pada orang lain yang spesifik. Ini adalah konsep khusus situasi dan itu berlaku dalam situasi tertentu. Kepercayaan interpersonal merupakan keadaan yang disengaja orang tersebut bersedia (atau siap atau berencana) untuk bergantung pada orang lain dalam situasi tertentu.

Adapun *system trust* adalah keyakinan bahwa struktur impersonal yang tepat berada di tempat yang memungkinkan seseorang mengantisipasi usaha masa depan yang sukses. Struktur impersonal mencakup perlindungan seperti peraturan, jaminan, atau kontrak. Sistem kepercayaan juga merujuk pada kepercayaan pada struktur yang tepat dari peran seseorang dan peran orang lain dalam situasi tertentu. Sistem kepercayaan berhubungan dengan situasi tertentu dan konteksnya.

*Disposition trust* secara definitif bermakna bahwa seseorang memiliki kepercayaan disposisional jika dia memiliki kecenderungan yang konsisten untuk percaya di seluruh spektrum situasi dan khalayak luas. Ada dua jenis penalaran yang mendasari kepercayaan disposisional.

---

<sup>19</sup> Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, "An Integrative Model of Organizational Trust."

<sup>20</sup> McKnight and Chervany, "Reflections on an Initial Trust-Building Model."

*Pertama* adalah bahwa seseorang berasumsi bahwa orang lain pada umumnya adalah orang yang dapat dipercaya. *Kedua* adalah bahwa seseorang berasumsi bahwa terlepas dari apakah orang itu baik atau tidak, seseorang akan memperoleh hasil yang lebih baik dengan mempercayai mereka - oleh karena itu, seseorang harus percaya pada siapapun.

*Decesion to trust*, keputusan untuk mempercayai berbeda dari kepercayaan disposisional dalam hal itu adalah konstruksi yang disengaja dan berhubungan dengan situasi tertentu. Ini berarti bahwa seseorang telah membentuk niat untuk percaya setiap kali situasi tertentu muncul, terlepas dari keyakinan tentang atribut pihak lain dalam situasi tersebut. Seperti tipe kedua dari kepercayaan disposisional, itu berarti bahwa seseorang telah memutuskan untuk percaya karena manfaat mempercayai dalam situasi ini lebih besar daripada risiko yang terkait dengan kepercayaan. Perbedaan antara keputusan untuk mempercayai dan kepercayaan disposisional adalah bahwa keputusan untuk mempercayai terbatas pada suatu situasi, sedangkan kepercayaan disposisional terjadi pada banyak situasi. Keputusan untuk mempercayai berbeda dari kepercayaan sistem karena itu adalah niat, bukan seperangkat keyakinan.

### *Karakter dan tipe kepercayaan*

Bagi organisasi, kepercayaan (*trust*) akan membawa pada keteraturan hubungan (relasi) dan meningkatkan kepastian dalam situasi dan kondisi yang *predictable* (Barbalet, 2008).<sup>21</sup> Oleh sebab itu, tiap individu ataupun organisasi perlu memahami karakter kepercayaan. Menurut Barbalet, paling tidak ada 2 (dua) karakter *trust*, yaitu; *dependency* (ketergantungan) dan *trust is not based on pertinent knowledge* (kepercayaan tidak bersandar pada pengetahuan tertentu).

#### 1. *Dependency* (saling ketergantungan)

---

<sup>21</sup> Jack Barbalet, "A Characterization of Trust, And Its Consequences, Forthcoming in Theory and Society," 2008, [https://www.researchgate.net/publication/225553022\\_A\\_Characterization\\_of\\_Trust\\_and\\_Its\\_Consequences](https://www.researchgate.net/publication/225553022_A_Characterization_of_Trust_and_Its_Consequences).

Menurut Luhman,<sup>22</sup> kepercayaan harus dicirikan sebagai ketergantungan, dalam ranah operasional adalah disposisi di pihak pemberi kepercayaan untuk menerima ketergantungan pada orang lain. Hal demikian menunjukkan makna secara tersirat bahwa tindakan kepercayaan memerlukan kemungkinan pembelotan orang lain dari hubungan atau eksploitasi pemberi kepercayaan, karena hubungan ketergantungan yang secara inheren tidak simetris.<sup>23</sup>

2. *Trust is not based on pertinent knowledge* (kepercayaan tidak berdasarkan keterkaitan ilmu pengetahuan)

Kepercayaan diberikan tanpa harus mempertimbangkan adanya relevansi pengetahuan dengan hal yang dipercayakan, dalam hal ini kepercayaan seakan-akan telah berubah bentuk menjadi keyakinan (iman), bahkan mirip dengan keyakinan agama.<sup>24</sup> Karakteristik yang terakhir ini dihasilkan dari fakta bahwa kepercayaan adalah strategi untuk mengatasi ketidakpastian, dan sementara iman dapat menjadi salah satu cara untuk menghadapi ketidakpastian.<sup>25</sup>

Ada ragam tipe atau jenis kepercayaan yang disampaikan oleh para ahli, namun dalam penelitian ini peneliti menyampaikan 3 tipe kepercayaan yang disampaikan oleh Bryk dan Schneider<sup>26</sup> sebagai berikut:

1. Kepercayaan organik

Kepercayaan organik merupakan kepercayaan yang didasarkan pada otoritas nilai moral dari institusi sosial yang dipercaya karena kebenaran sistem yang berjalan. Kepercayaan ini wujud sebab seluruh anggota organisasi berbagi komitmen yang relatif identik dengan nilai-nilai yang disepakati bersama. Kepercayaan organik dapat ditemukan dalam komunitas religius kecil, dimana

<sup>22</sup> Niklas Luhmann, *Trust and Power* (New York: Wiley, 1979).

<sup>23</sup> Barbalet, "A Characterization of Trust, And Its Consequences, Forthcoming in *Theory and Society*."

<sup>24</sup> Guido Möllering, "The Nature of Trust: From Georg Simmel to a Theory of Expectation, Interpretation and Suspension," *Sociology* 35, no. 2 (2001).

<sup>25</sup> Barbalet, "A Characterization of Trust, And Its Consequences, Forthcoming in *Theory and Society*."

<sup>26</sup> Bryk, Anthony S, and Barbara Schneider, *Trust in Schools: A Core Resource for Improvement* (New York: Russell Sage Foundation, 2002).

pertukaran sosial didasarkan pada keyakinan yang tidak diragukan lagi dan tunduk pada otoritas moral dari lembaga sosial tertentu.

## 2. Kepercayaan kontrak

Kepercayaan kontrak adalah kepercayaan yang didasarkan pada perjanjian antar dua pihak atau lebih, baik dalam bidang bisnis perdagangan ataupun jasa atau bidang lainnya. Kepercayaan kontrak ini biasanya didasarkan pada *take and give* berupa keuntungan materi dan balas jasa. Kepercayaan semacam ini terikat pada peraturan-peraturan atau kesepakatan yang dibuat antar pihak sehingga segala sesuatunya dibatasi oleh aturan formal perjanjian dan denda bila terjadi *wanprestasi*.

## 3. Kepercayaan relasional

Kepercayaan relasional adalah kepercayaan yang terbentuk melalui interaksi pribadi dimana masing-masing pihak mempertahankan pemahaman kewajiban perannya dan memegang beberapa harapan tentang kewajiban peran yang lain. Menurut Bryk dan Schneider menyebutkan bahwa kepercayaan relasional membutuhkan keselarasan pada harapan dan kewajiban bersama. Kepercayaan relasional tumbuh melalui proses interaksi dimana kata-kata dan tindakan memunculkan harapan. Ketika harapan tidak terpenuhi, maka akan mengakibatkan kepercayaan relasional akan hilang bahkan dapat menyebabkan pemutusan hubungan tersebut. Kepercayaan ini dapat ditemukan lembaga-lembaga sosial dimana pertukaran sosial dilakukan karena nilai sosial mereka.

## Teori Efektifitas

Steers<sup>27</sup> mengemukakan ada empat rangkaian variabel yang memiliki pengaruh utama atas efektivitas organisasi, yaitu: karakteristik organisasi, karakteristik lingkungan, karakteristik pekerja, kebijakan dan praktik manajemen. Kebijakan dan praktik manajemen terdiri atas enam elemen penting yaitu: i) penetapan tujuan strategis; ii) pencarian dan pemanfaatan

---

<sup>27</sup> M. Richard Steers, *Efektivitas Organisasi* (Jakarta: Erlangga, 1985).

sumber daya; iii) lingkungan prestasi; iv) proses komunikasi; v) kepemimpinan dan pengambilan keputusan; vi) adaptasi dan dan inovasi organisasi.

Menurut Gibson, Ivancevich, dan Donnelly<sup>28</sup>, Teori keefektifan organisasi dapat dilihat dari tiga perspektif, yaitu keefektifan individu, keefektifan kelompok dan keefektifan organisasi.

- a. Efektivitas individu. Perspektif ini menekankan pelaksanaan tugas-tugas dan tanggungjawab individu sebagai pekerja dari suatu organisasi. Keberhasilan prestasi individu sangat berkaitan dengan kerja dalam kelompok karena individu bekerja dalam suatu organisasi pasti berhubungan langsung dengan kelompok.
- b. Efektivitas kelompok. Perspektif ini menekankan kinerja yang dapat diberikan pada kelompok pekerja (team) bukan perorangan.
- c. Efektivitas organisasi. Efektivitas organisasi merupakan hasil efektivitas individu dan kelompok. Efektivitas ini dapat melebihi jumlah efektivitas individu dan kelompok artinya organisasi dapat memperoleh tingkat prestasi yang lebih tinggi dari pada jumlah prestasi masing-masing individu dan kelompok.

Namun secara singkat Robbins<sup>29</sup> mendefinisikan bahwa efektivitas organisasi adalah tingkat pencapaian organisasi yang dipengaruhi oleh perorangan, kelompok dan struktur dalam organisasi.

Guna mengetahui seberapa efektif kerja yang dilakukan oleh organisasi khususnya, perlu ada alat ukur, dan mengukur efektivitas organisasi bukan persoalan sederhana, karena efektivitas dapat dikaji dari berbagai sudut pandang dan tergantung pada siapa yang menilai serta menginterpretasikannya. Pengukuran efektivitas dapat dilakukan dengan melihat hasil kerja yang dicapai oleh suatu organisasi. Ada beberapa pendekatan yang paling sering digunakan dalam pengukuran efektivitas organisasi

---

<sup>28</sup> James L. John M. Ivancevich Gibson and James H. Donnelly., *Organisasi* (Jakarta: Erlangga, 1973).

<sup>29</sup> Stephen P Robbins, *Perilaku Organisasi* (Jakarta: Indeks, 2009).

Steers<sup>30</sup> mengemukakan 8 (delapan) hal yang biasa dijadikan sebagai alat ukur efektivitas organisasional; a) construct validity, b) criterion stability, c) time perspective, d) multiple criteria, e) precision of measurement, f) Generalizability, g) theoretical relevance dan h) level of analysis.

Menurut David Krech, Ricard S. Cruthfied dan Egerton L. Ballachey<sup>31</sup> ada 4 (empat) hal yang dapat dijadikan titik tolak pengukuran;

1. effectiveness is productivity (jumlah hasil yang diperoleh),
2. effectiveness is measured by how much satisfaction is engendered (tingkat kepuasan yang diperoleh)
3. effectiveness is determined by creative outcomes (kreatifitas produksi)
4. effectiveness is properly measured by such less tangible consequences as the intensity of emotional experience the individual members are helped to achieve (intensitas yang dicapai).

Dari semua pengukuran efektivitas kerja organisasi, tingkat efektivitas secara mudah dapat dilihat dengan membandingkan antara rencana yang telah ditentukan (rencana kerja) dengan hasil nyata yang berhasil diwujudkan. Namun, jika usaha atau hasil pekerjaan dan tindakan yang dilakukan tidak tepat sehingga menyebabkan tujuan tidak tercapai atau sasaran yang diharapkan, maka hal itu dikatakan tidak efektif.

Penilaian efektif atau tidak efektif, dapat diketahui setelah melihat apakah; tujuan yang hendak dicapai jelas, strategi pencapaian tujuan jelas, proses analisis dan perumusannya mantap, perencanaannya telah matang, penyusunan program yang tepat, ketersediaan sarana dan prasarana kerja, pelaksanaan yang efektif dan efisien dan sistem pengawasan dan pengendalian yang baik.<sup>32</sup>

## **Penyelesaian Sengketa Hukum Keluarga Islam di LKBHI UIN Salatiga Tahun 2021**

<sup>30</sup> Steers, *Efektivitas Organisasi*.

<sup>31</sup> David Krech, Ricard S. Cruthfied, and Egerton L. Ballachey, *Individual in Society* (New York: McGraw-Hill, 1962).

<sup>32</sup> S.P. Siagian, *Manajemen* (Yogyakarta: Liberty, 1978).

Menurut Direktur LKBHI UIN Salatiga Yusuf Khumaini,<sup>33</sup> tahun 2021 adalah tahun awal lengkapnya seluruh infrastruktur secara kelembagaan dan sesuai dengan UU LBH. Tahun 2021 adalah tahun yang cukup banyak kedatangan para pencari keadilan dari masyarakat Kota Salatiga dan sekitar. Banyaknya klien yang datang merupakan akses dari pelayanan yang diberikan pada tahun-tahun sebelumnya dan disertai dengan kelengkapan infrastruktur kelembagaan, termasuk telah turunnya status akreditasi LKBHI UIN Salatiga.

Pencari keadilan yang datang ke LKBHI UIN Salatiga dapat dikategorikan pada dua kelompok; pertama, kelompok masyarakat yang tidak mampu untuk beracara di Pengadilan Agama karena problem ekonomi, dan kedua kelompok masyarakat yang ingin menyelesaikan perkara tidak melalui jalur litigasi. Pada kelompok yang kedua ini ada yang mampu secara ekonomi tetapi tidak ingin berurusan dengan pengadilan dan kelompok yang hanya sekedar berkonsultasi mengenai persoalan-persoalan hukum.<sup>34</sup>

Menurut Sekretaris LKBHI UIN Salatiga Nurul Jamaluddin,<sup>35</sup> pada tahun 2021 perkara yang ditangani lewat jalur litigasi di bidang hukum keluarga Islam ada 28 kasus dan menang disemua tingkat peradilan, sedangkan kasus yang non litigasi dapat dilihat pada buku tamu yang tersedia, tetapi ada pula klien yang tidak sempat mengisi buku tamu. Jadi jumlah sesungguhnya tidak diketahui, ke depan, pendataan klien akan diperbaiki lagi.

Sedangkan untuk kasus-kasus yang non litigasi atau sekedar konsultasi hukum cukup banyak, ini dapat dilihat dari pengisian buku tamu yang disediakan. Menurut Jamaluddin,<sup>36</sup> data sesungguhnya akan lebih banyak dari yang tercatat di buku tamu. Hal semacam ini ada 2 (dua) sebab; pertama, tidak setiap tamu mengisi buku tamu dan kedua, sebab

---

<sup>33</sup> “Wawancara Dengan Direktur LKBHI UIN Salatiga (Yusuf Khumaini) Pada 25 November,” 2022.

<sup>34</sup> “Wawancara Dengan Lukmanul Hakim Sebagai Advokat LKBHI Pada 18 September,” 2022.

<sup>35</sup> “Wawancara Dengan Sekretaris LKBHI UIN Salatiga (Nurun Jamaluddin) Pada 12 September,” 2022.

<sup>36</sup> “Wawancara Dengan Sekretaris LKBHI UIN Salatiga (Nurun Jamaluddin) Pada 12 September.”

petugas jaga yang lupa mencatat tamu yang datang untuk keperluan bantuan hukum.

Selain memberikan pelayanan pada masyarakat pencari keadilan di Kantor LKBHI, LKBHI juga bekerjasama dengan *stakeholder-stakeholder* dengan konsentrasi pemberian bantuan hukum atau pendampingan hukum pada masyarakat, khususnya masyarakat sekita Kota Salatiga dan Kabupaten Semarang. Diantara yang menjalin kerjasama dengan LKBHI adalah Pengadilan Agama Kota Salatiga, Pengadilan Agama Ambarawa Kabupaten Semarang dan DP3APPKB Kota Salatiga dan Kabupaten Semarang. Untuk PA Salatiga dan PA Ambarawa, LKBHI menempatkan para medioator bersertifikat untuk mengisi ruang mediator non hakim dan terjadwal. Kerjasama ini sudah berjalan lebih dari satu tahun dengan PA Salatiga sedangkan dengan PA Ambarawa belum satu tahun berjalan.

### **Kepercayaan Klien Terhadap Pelayanan LKBHI UIN Salatiga dan Efektifitas Penanganan Kasus**

Dalam dunia bisnis yang dilakukan oleh lembaga privat maupun publik untuk meraih keuntungan baik dalam bentuk provit maupun benefit ataupun keduanya menjadi tujuan, kepercayaan kepada klien, konsumen ataupun mitra menjadi core yang tidak bisa ditawar. Guna mendapatkan kepercayaan yang baik dengan perolehan gravik yang meningkat, ujung tombak program yang dilakukan adalah pelayanan. Semakin baik pelayanan yang diberikan kepada konsumen, maka akan berbanding lurus dengan kepercayaan. Oleh karena itu jalan yang ditempuh oleh setiap penyedia layanan adalah berupaya membuat standarisasi pelayanan yang prima atau layanan yang berkualitas. Kiranya begitu pula yang dilakukan oleh Lembaga Konsultasi dan Bantuan Hukum Islam (LKBHI) UIN Salatiga.<sup>37</sup>

Menurut catatan Bharadwaj,<sup>38</sup> selama beberapa dekade terakhir, industri jasa telah memainkan peran penting dalam perekonomian dunia.

---

<sup>37</sup> "Wawancara Dengan Direktur LKBHI UIN Salatiga (Yusuf Khumaini) Pada 25 November."

<sup>38</sup> P. Rajan Varadarajan and John Fahy Bharadwaj, Sundar G, "Sustainable Competitive Advantage in Service Industries," *Journal of Marketing* 57, no. 4 (1993): 83–99.

Signifikansi strategis industri jasa ditunjukkan dengan meningkatnya rasio lapangan kerja di bidang jasa, pertumbuhan tajam pangsa industri jasa di hampir semua ekonomi berkembang dan maju, terutama dalam bisnis, kesehatan, dan layanan pribadi (termasuk layanan hukum, pen). Oleh sebab itu sebagai perusahaan jasa akan terus mencari sumber unik dari keunggulan kompetitif yang berkelanjutan dan kualitas layanan. Tentu saja lembaga semacam LKBHI akan menerapkan cara-cara layanan yang memungkinkan untuk diraihinya kepercayaan publik.

Pelayanan berkualitas menurut Toni Wijaya<sup>39</sup> adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Menurut A. Parasuraman<sup>40</sup> dimensi-dimensi untuk melakukan pengukuran atas kualitas pelayanan antara lain (1) bukti langsung (tangibles), kehandalan (reliability); (2) daya tanggap (responsiveness); (3) jaminan (assurance), dan (4) empati (empathy).

Berdasar pada hasil wawancara dengan Direktur LKBHI (tanggal 25 Nopember 2022), LKBHI telah dimensi-dimendi pengukuran secara kualitatif sebagaimana yang disampaikan oleh Parasuraman. Dari aspek tangibles, LKBHI UIN Salatiga telah memiliki banyak bukti yang dapat ditunjukkan telah memiliki Gedung sendiri yang cukup representatif dan plang lembaga di tepi jalan. Dari aspek reliability atau kehandalan, personel yang terlibat dalam pengelolaan lembaga mayoritas bergelar magister hukum bahkan doctor dan dua orang professor, memiliki advokat-advokat yang tergabung dengan Asosisasi Pengacara Syari'ah Indonesia (APSI) dan mediaotor-mediator yang bersertifikat Mahkamah Agung serta dibantu oleh paralegal alumni fresh graduate Fakultas Syari'ah UIN Salatiga. Disamping itu LKBHI telah membuat Standar Oprerasional Pelayanan (SOP) pada setiap klien yang datang dengan kasus yang berbeda-beda. Pada aspek assurance atau penjaminan, pada aspek ini sebab LKBHI adalah lembaga non profit, jaminan selesainya kasus hukum bergantung pada keseriusan dan keinginan klien. Tetapi bila klien

---

<sup>39</sup> Tony Wijaya, *Manajemen Kualitas Jasa* (Jakarta: Salemba Empat, 2011).

<sup>40</sup> and Leonard L. Berry Parasuraman, A, Valarie A. Zeithaml, "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality," *Journal of Retailing* 64, no. 1 (1988).

menyerahkan kasusnya untuk benar diselesaikan dan klien mendukung upaya-upaya yang dilakukan oleh LKBHI, lembaga dapat menjamin bahwa kasusnya akan selesai dengan baik. Dari aspek responsiveness dan empathy, sebagai lembaga konsultasi, kedua aspek tersebut pasti menjadi perhatian guna menumbuh rayu yakin bahwa klien datang pada lembaga yang tepat.

Dari data yang tertulis dalam buku register saja, pada tahun 2021 terdapat 61 kasus yang ditangani LKBHI UIN Salatiga, baik melalui cara litigasi maupun non litigasi ataupun sekedar konsultasi hukum, menjawab persoalan-persoalan hukum yang terjadi pada klien yang datang maupun melalui telepon.

Trust atau kepercayaan pencari keadilan memilih LKBHI awal mulanya melihat UIN Salatiga sebagai lembaga publik yang bercirikan Islam dan memiliki Fakultas Syari'ah. Pengetahuan para klien tentang LKBHI khususnya adalah akibat Fakultas Syari'ah secara rutin mengadakan sosialisasi perekrutan mahasiswa baru ke sekolah dan pondok pesantren disekitar Kota Salatiga, Eks Karisidenan Semarang dan Kedu. Di samping itu ada program penyuluhan hukum yang secara rutin dan terangngarkan pada masyarakat Kota Salatiga dan Kabupaten Semarang. Serta sebab LKBHI UIN Salatiga telah berdiri lama dan berkiprah untuk kepentingan masyarakat sebagai salah satu kewajiban Tri Darma Perguruan Tinggi, hingga telah banyak masyarakat yang mengetahui bahwa UIN Salatiga memiliki lembaga bantuan hukum dan tak pernah meminta balas jasa.

Saudara S. Utami dari Kecamatan Susukan Semarang misalnya memilih LKBHI UIN Salatiga setelah bertanya kepada saudaranya yang sedang studi di Fakultas Syar'ah UIN Salatiga. Ia juga semakin mantap ketika berjumpa temannya yang pernah berkonsultasi ke LKBHI UIN Salatiga.

Menurut penuturan Utami:<sup>41</sup>

“Pak...saya itu datang ke LKBHI itu sebab saya punya persoalan dengan suami saya yang telah lama dan bingung bagaimana menyelesaikannya, akhirnya saya tanya pada saudara saya yang kuliah di UIN Salatiga, tapi saya tidak langsung datang, baru setelah

---

<sup>41</sup> “Wawancara Dengan Mantan Klien S Utami Pada 2 Desember,” 2022.

saya ketemu teman yang pernah ke LKBHI, saya baru datang....Ketika sampai di LKBHI saya dilayani dengan petugas piket kemudian saya ceritakan saja problem saya sama mereka, pelayanan mereka baik terus cara menyampaika jawaban atau solusi atas pertanyaan dan problem saya juga sangat baik dan mudah saya pahami...saya datang ke LKBHI cuma sekali itu untuk konsultasi problem saya dengan suami dengan penjelasan-penjelasan yang disampaikan saya menjadi paham dan atas penjelasan tersebut saya bisa menyelesaikan problem rumah tangga saya karena persoalan itu dijelaskan bukan persoalan besar dan tidak perlu lanjut ke pengadilan.... Saya merasa puas dengan layanan dan penjelasannya....Ya nanti kalau ada keluarga atau teman saya yang punya problem seperti saya, akan saya anjurkan untuk kesini saja...yang membuat saya senang gratis Pak..padahal saya sempat khawatir kalau-kalau ada bayarnya he..he..he..”.

Berbeda dengan Utami, UP. Kusrini seorang ibu warga sebuah perumahan di Argomulyo Salatiga menceritakan bahwa’

“Saya ini kan orang Salatiga dan tinggal tidak begitu jauh dari kampus Fakultas Syari’ah, juga kadang lewat... jadi tahu kalau UIN Salatiga punya lembaga bantuan hukum, lihat plang yang di pasang di depan itu....Keperluan saya datang ke LKBHI itu hanya sekedar konsultasi hukum saja tentang warisan keluarga sebab lebih dari setahun orang tua sudah meninggal tetapi harta warisan belum juga dibagi...sementara saya lagi butuh uang untuk keperluan keluarga saya jadi saya ingin bertanya bagaimana kiranya pembagian warisan yang tidak membuat kami bertengkar dengan saudara....ketika datang ke kantor pelayanan sangat baik..pas saya bertanya tentang problem saya dijawab dengan baik....katanya ada tiga pilihan bagian waris, hukum Islam, hukum perdata atau waris...ketiga dijelaskan dengan singkat dan jelas dan saya merasa puas dengan penjelasan itu walaupun sampai sekarang warisan belum sempat juga terbagi tapi saya menjadi mengerti...jadi nanti kalau semua ahli waris sudah sepakat akan bagi waris dan kami merasa perlu ada pendampingan atau apalah....pasti kami akan konsultasikan ke LKBHI lagi baiknya....setelah saya masuk ke lingkungan UIN Salatiga saya merasa kagum dan mungkin nanti saudara saya yang katanya suatu saat akan menyekolahkan anaknya ke Salatiga akan saya rekomendasikan ke UIN Salatiga saja....”<sup>42</sup>

Menurut penuturan Sekretaris LKBHI, semua perkara yang datang hanya sekedar untuk berkonsultasi dan pemecahan persoalan hukum keluarga khususnya tidak ada yang lebih dari tiga kali datang belum selesai. Semua perkara non litigasi maksimal selesai pada pertemuan yang

---

<sup>42</sup> “Wawancara Dengan UP Kusrini Sebagai Mantan Klien Pada 4 Desember,” 2022.

ketiga. Menurut Jamal, ini semua dapat dilakukan sebab kami memang harus berbuat seperti itu untuk menunjukkan pada klien -disamping tanggung jawab dan profesionalisme- bahwa LKBHI UIN Salatiga ada untuk membantu masyarakat yang memiliki problem hukum (keluarga khususnya) dan free cash. Bila yang datang adalah kelompok orang yang tidak termasuk dalam kategori yang disebutkan oleh undang-undang bantuan hukum, kami arahkan ke sebuah law firm yang advokatnya mayoritas alumni dari Fakultas Syari'ah UIN Salatiga.<sup>43</sup>

Hasil wawancara dari klien yang didampingi oleh LKBHI sampai pada proses litigasi disampaikan oleh D. Cahya, seorang warga Kabupaten Semarang guna memecahkan persoalan sengketa waris.

“Saya mengenal LKBHI UIN sudah agak lama, tepatnya pada saat lembaga ini mengadakan acara penyuluhan hukum di desa saya sekitar 3 tahun yang lalu dan saya datang ke lembaga ini pada saat itu, saya mempunyai persoalan pembagian waris yang tidak bisa selesai ditingkatan keluarga, sebab ada saudara yang menempati lahan yang sesungguhnya menjadi obyek waris tapi telah lama dimanfaatkan oleh saudara saya, dan pada saat kami memintanya ia beranggapan bahwa ia juga adalah bagian dari ahli waris. Lalu saudara itu menggugat kami kami sebagai ahli waris, maka saya kemudian mendatangi LKBHI untuk minta bantuan untuk beracara di Pengadilan Agama Ambarawa. Jadi saya bersama ahli waris yang lain ketika datang dilayani dengan baik, baik ketika kami ada di kantor maupun ketika mendampingi kami di PA Ambarawa dan alhamdulillah dari sidang pertama sampai putusan yang dimenangkan oleh kami selalu didampingi dengan sangat baik, dan alhamdulillahnya saudara saya yang menggugat itu tidak melakukan upaya banding, mungkin dia menjadi mengerti atau malu atau sebab lain yang saya tidak tahu. Pokoknya saya berterima kasih sekali kepada LKBHI UIN Salatiga terutam tim advokatnya yang mendampingi kami sampai akhirnya menang dan kami sebagai ahli waris bisa mengambil apa yang memang seharusnya menjadi hak kami selaku ahli waris yang sah.....ya nanti kalau ada teman atau siapa yang punya problem hukum pasti saya sarankan untuk ke LKBHI UIN Salatiga. Saya sebagai pribadi menjadi sangat senang ternyata UIN Salatiga memang dekat dengan masyarakat dan mau membantu yang lagi susah Pak”.<sup>44</sup>

---

<sup>43</sup> “Wawancara Dengan Direktur LKBHI UIN Salatiga (Yusuf Khumaini) Pada 25 November.”

<sup>44</sup> “Wawancara Dengan D Cahya Sebagai Mantan Klien Pada 23 Desember,” 2022.

Menurut penuturan Iryani terkait dengan kasus yang pernah ia mohonkan untuk pendampingan ke LKBHI UIN Salatiga adalah sebagai berikut:

Saya datang ke LKBHI UIN Salatiga karena memang butuh pendampingan Pak...sebab saya selama lima tahun terakhir berumah tangga dengan suami saya tidak bahagia sebab perilaku suami yang berubah menjadi kasar, jarang pulang dan sangat jarang memberi nafkah baik lahir maupun batin...Selama itu saya bersabar dan sudah mengadukan persoalan ini pada orang tua dan mertua berharap persoalan dapat selesai....eh malah saya kena marah dan hampir mengalami KDRT jadi saya tambah takut Pak...dan akhirnya atas pertimbangan orang tua dan orang-orang yang saya hormati dianjurkan untuk cerai saja gitu..Sebab saya kurang paham dan ada rasa takut juga akhirnya saya datang ke LKBHI untuk membantu saya....Pelayanan LKBHI menurut saya sangat bagus...saya disambut dengan baik, saya menceritakan persoalan saya, dibuatkan surat gugatan, didampingi saat pendaftaran ke PA Ambarawa... saya bersyukur sidangnya tidak lama hanya dua kali sidang langsung putus apa itu namanya.....itu katanya sebab mantan suami saya tidak pernah hadir dalam sidang Pak...Setelah saya dapat pelayanan di LKBHI saya menjadi menyesal kenapa dulu tidak punya cita-cita sekolah tinggi...ya karena kondisi ekonomi orang tua saat itu....Insya Allah saya akan ikut memberitahu pada teman atau saudara bila ada yang punya masalah hukum ke LKBHI dan insya Allah nanti anak saya kalau mau kuliah akan saya sarankan untuk kuliah di UIN saja.<sup>45</sup>

Menurut para ahli teori dan hal lain yang berkaitan dengan kepercayaan dan efektivitas diperuntukan bagi lembaga atau organisasi provit, namun menurut Greiling<sup>46</sup> dapat pula dipakai untuk lembaga non provit. Akan tetap LKBHI UIN Salatiga adalah lembaga bantuan hukum non provit sekaligus tidak berharap timbal balik berupa loyalitas konsumen. Oleh karenanya bila merujuk pada teori yang disampaikan oleh Mayer dan Davis,<sup>47</sup> maka layanan yang diberikan LKBHI UIN Salatiga kepada masyarakat pencari keadilan sebagai berikut:

1. *Ability* (kemampuan)

---

<sup>45</sup> "Wawancara Dengan Iryani Sebagai Mantan Klien Pada 15 Desember," 2022.

<sup>46</sup> Dorothea Greiling, "Trust and Performance Management in Non-Profit Organizations," *The Innovation Journal: Public Sector Innovation Journal* 12, no. 3 (2007).

<sup>47</sup> Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, "An Integrative Model of Organizational Trust."

Dari aspek *ability* (kemampuan), yang terkandung didalamnya *skill*, kompetensi dan karakteristik yang dimiliki, maka seluruh personil yang tergabung dalam LKBHI UIN Salatiga dapat memenuhi aspek ini; pertama, lembaga ini memiliki seorang professor yang cukup populer di Kota Salatiga dan sekitar sebagai professor yang ahli di bidang hadits, ilmu falak dan ilmu waris. Beliau adalah orang yang biasa mengisi mimbar-mimbar ilmiah dengan berbagai variannya untuk membahas persoalan persoalan hadits, ilmu falak dan hukum waris. Kedua, lembaga ini memiliki 13 orang mediator bersertifikat Mahkamah Agung yang disiapkan khusus untuk menangani perkara yang dapat dipecahkan dengan mediasi, baik di ruang mediasi pengadilan maupun di luar pengadilan, ketiga, lembaga ini memiliki 7 advokat yang berafiliasi pada organisasi advokat Asosiasi Advokat Syari'ah Indonesia (APSI).

Melihat pada historis penanganan kasus oleh LKBHI sejak berdiri sampai sekarang ini belum ada kasus komplek atas ketidakpuasan terhadap cara lembaga ini menangani klien dari mulai datang konsultasi sampai selesainya perkara, atau adanya isu-isu miring atas apa yang dilakukan oleh LKBHI UIN Salatiga.

2. *Benevolence* (kebajikan), walaupun LKBHI UIN Salatiga bukan lembaga provit yang memberlakukan standar ketat bermanis muka dan pelayanan terbaik untuk konsumen agar konsumen senang terhadap jasa atau produknya, tetap berlaku ramah dan memberikan layanan sesuai Standar Operasional Pelayanan (SOP). Tujuan bukan untuk menciptakan loyalitas klien kalau ia punya problem hukum untuk lembali ke lembaga ini. Sebab pada dasarnya setiap orang tidak ingin memiliki problem hukum. LKBHI bertujuan membantu menyelesaikan problem hukum klien dan klien merasa bahagia sebab telah dibantu penyelesaian problem hukumnya dengan baik.

Bukti kebajikan atas layanan lembaga ini berdasar hasil wawancara dengan beberapa klien menunjukkan tidak ada keluhan atas layanan-layanan yang diberikan oleh LKBHI UIN Salatiga.

3. Integrity (integritas), agak kesulitan menghubungkan integritas dengan kepercayaan pada lembaga bantuan hukum bila ukurannya adalah seberapa tinggi tingkat loyalitas klien. Ukuran integritas untuk lembaga bantuan hukum adalah apakah lembaga bantuan hukum patuh pada prinsip-prinsip bantuan hukum yang terdapat dalam UU No. 16 Tahun 2011 tentang Bantuan Hukum.

Mengukur dari beberapa keterangan klien, LKBHI UIN Salatiga dapat dikatakan memiliki integritas yang baik. Ukurannya adalah para pegiat LKBHI mendampingi klien sampai selesai, tidak menarik bayaran dari klien dan klien merasa senang karena pendampingan yang baik oleh lembaga ini.

Bila dilihat dari dimensi kepercayaan berdasarkan teori McKnight, Cummings, dan Chervany<sup>48</sup> yang mengidentifikasi keyakinan sebagai komponen kunci dari kepercayaan yang memiliki lima konsep yang berbeda namun saling terkait yakni *trusting beliefs*, *interpersonal trust*, *system trust*, *disposition trust*, dan *decision to trust*, maka LKBHI UIN Salatiga telah memenuhi konsep *trusting beliefs*. Terpenuhinya konsep tersebut dapat dilihat dari pengakuan beberapa klien yang berhasil diwawancarai. Bahwa mereka merasa yakin dan percaya bahwa kepada LKBHI berdasarkan putusan sederhana mereka dengan sebab antara lain; melihat program penyuluhan hukum yang dilakukan LKBHI dan bertanya pada orang yang pernah mendapatkan pelayanan dari LKBHI. Dari sisi *interpersonal trust*, para klien datang secara sukarela dan mereka merasa yakin dan percaya bahwa lembaga dapat membantu menyelesaikan problem hukumnya. Dari sisi *system trust* dapat terpenuhi sebab klien berada pada posisi memiliki problem hukum tertentu dan konteksnya adalah klien merasa berada pada kondisi kekurangamanan secara ekonomi sehingga mencari lembaga yang tidak memungut bayaran, LKBHI UIN Salatiga adalah pilihannya.

Dari sisi *disposition trust*, sudah pasti terpenuhi sebab sisi ini menuntut orang harus percaya pada orang atau lembaga lain karena

---

<sup>48</sup> McKnight and Chervany, "Reflections on an Initial Trust-Building Model."

mereka harus mendapatkan solusi dan solusi tersebut diyakininya akan lebih baik walaupun sebelumnya klien tidak memiliki informasi yang mendalam tentang LKBHI UIN Salatiga. Adapun dari sisi *decesition to trust* juga sudah pasti terpenuhi sebab klien secara sengaja dan sadar memilih dan datang ke LKBHI UIN Salatiga disebabkan karena klien memiliki problem hukum dan ingin mendapatkan solusi terbaik dari masalahnya tersebut.

Bila mengukur kepercayaan klien kepada LKBHI UIN Salatiga dari sisi tipologi kepercayaan (*trust*) yang disampaikan oleh Barbalet,<sup>49</sup> maka tipologi kepercayaan yang diperoleh oleh lembaga ini hanya pada faktor *dependency* (saling ketergantungan) sebab LKBHI UIN Salatiga membutuhkan klien sebagai wujud eksistensi lembaga sebagai lembaga bantuan hukum yang eksis dan kredibel, bagi UIN Salatiga adalah sebagai perwujudan dan implementasi Tri Darma Perguruan Tinggi. Sedangkan pada faktor yang kedua, yakni *trust is not based on pertinent knowledge* (kepercayaan tidak berdasarkan keterkaitan ilmu pengetahuan) tidak boleh terjadi sebab lembaga ini membutuhkan orang-orang yang berkompeten dalam bidang hukum yang wajib memiliki kualifikasi pendidikan hukum dan sertifikat-sertifikat *recognition* dari lembaga-lembaga yang berwenang. Jadi kepercayaan yang diterima oleh LKBHI UIN Salatiga harus berasal dari keyakinan bahwa lembaga ini tepat dijadikan pilihan oleh masyarakat pencari keadilan sebab kapabilitas, kredibilitas dan profesionalitasnya.

Kalau merujuk pada tipologi kepercayaan yang diutarakan oleh Bryk dan Schneider<sup>50</sup> yang terdiri dari kepercayaan organik, kepercayaan kontrak dan kepercayaan relasional, maka lembaga ini mendapatkan kepercayaan (*trust*) dari publik (klien) memenuhi tipologi kepercayaan organik dan kepercayaan kontrak. Kepercayaan organik berasal dari otoritas moral dari institusi sosial karena ebanaran sistem yang berjalan. LKBHI UIN Salatiga sudah mendapatkan otoritas ini karena telah mnejadi lembaga bantuan hukum yang terekreditasi dari Kementerian Hukum dan

---

<sup>49</sup> Barbalet, "A Characterization of Trust, And Its Consequences, Forthcoming in Theory and Society."

<sup>50</sup> Bryk, S, and Schneider, *Trust in Schools: A Core Resource for Improvement*.

Hak Asasi Manusia Republik Indonesia (Kemenkumham RI). Untuk mendapatkan sertifikasi itu membutuh bukti kerja yang terukur dan hal ini membutuhkan waktu serta kelengkapan administrasi yang ditentukan dalam peraturan perundang-undangan. Kepercayaan kontrak diperoleh lembaga ini bila klien menghendaki atau membutuhkan penyelesaian problem hukumnya melalui jalur litigasi. Kepercayaan kontraknya berwujud surat kuasa prinsipal.

Dari sisi penilaian efektifitas penyelesaian sengketa, merujuk pada 4 (empat) alat ukur yang diutarakan oleh David Krech, Ricard S. Cruthfied dan Egerton L. Ballachey<sup>51</sup>; *effectiveness is productivity* (jumlah hasil yang diperoleh), *effectiveness is measured by how much satisfaction is engendered* (tingkat kepuasan yang diperoleh), *effektivieness is determined by creative outcomes* (kreatifitas produksi) dan *effectiveness is properly measured by such less tangible consequences as the intensity of emotional experience the individual members are helped to achieve* (intensitas yang dicapai). Alat ukur ini dapat disampaikan secara kualitatif maupun secara kuantitatif. Untuk kinerja pelayanan LKBHI UIN Salatiga dengan sifat penanganan kasusnya yang sangat privat maka menurut hemat peneliti penyampaian hasil ukurannya dengan model kualitatif lebih tepat.

Melihat dari sisi *effectiveness is productivity* (jumlah hasil yang diperoleh), apa yang telah dilakukan oleh LKBHI UIN Salatiga semasa tahun 2021 dapat dikatakan memenuhi hasil walau tanpa menargetkan minimal harus sekian klien dalam satu tahu atau satu periode kepengurusan. Enam puluh satu (61) kasus (menurut catatan buku registrasi) dalam satu tahun adalah perolehan hasil yang sangat baik. Dari kasus-kasus non-litigasi pada tahun tersebut semua dapat diselesaikan dalam waktu maksimal 3 kali pertemuan (wawancara dengan sekretaris LKBHI) dan dari 28 kasus yang harus diselesaikan secara litigasi semuanya selesai dengan kemenangan klien. Menurut peneliti ini merupakan capaian yang sangat baik bila melihat LKBHI sebagai lembaga bantuan hukum yang sama sekali tidak boleh berfikir *provit oriented* dan

---

<sup>51</sup> Krech, Cruthfied, and Ballachey, *Individual in Society*.

sebagai salah satu lembaga kampus yang memerankan salah satu dari Tri Darma Perguruan Tinggi, yakni pengabdian pada masyarakat.

Dari aspek *effectiveness is measured by how much satisfaction is engendered* (tingkat kepuasan yang diperoleh) dapat dinilai terpenuhi. Hal ini merujuk pada hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti pada para mantan klien LKHBI. Mereka semuanya merasa puas dengan layanan yang diberikan selama di kantor ataupun selama pendampingan (beracara) di pengadilan. Namun bila dilihat dari aspek *effectiveness is determined by creative outcomes* (kreatifitas produksi), layanan yang dilakukan oleh LKBHI UIN Salatiga tidak akan memenuhi target ini. Sebab kasus yang ditangani oleh lembaga ini sangat limitatif, yakni seputar perkara hukum keluarga Islam yang hanya mencakup perceraian, kewarisan dan wakaf, walaupun LKBHI tetap menerima kasus lain sebab memiliki advokat-advokat yang berafiliasi pada Asosiasi Pengacara Syari'ah Indonesia (APSI).

Dari aspek *effectiveness is properly measured by such less tangible consequences as the intensity of emotional experience the individual members are helped to achieve* (intensitas yang dicapai), kerja layanan LKBHI dalam penyelesaian sengketa hukum keluarga Islam, menurut peneliti tidak perlu harus terpenuhi. Memang pada kasus tertentu pengalaman-pengalaman emosional dapat saja terjadi tetapi hal tersebut tidak menjadi faktor determinan dalam pengukuran efektifitas penanganan kasus yang dilakukan oleh lembaga ini.

Selanjutnya kalau efektifitas layanan LKBHI UIN Salatiga dinilai dari model pendekatan efektifitas yang disampaikan oleh Ursula Glunk dan Celeste P.M. Wilderom<sup>52</sup> sebagai berikut;

1. *Rational-Goal Approach* (pendekatan tujuan), dari sisi ini semua lembaga atau organisasi akan berusaha mewujudkan apa yang menjadi target atau tujuannya, begitu pula LKBHI UIN Salatiga. Tujuan lembaga ini adalah membantu menyelesaikan problem

---

<sup>52</sup> Glunk, Ursula, and Celeste P.M. Wilderom, "Organizational Effectiveness= Corporate Performance? Why and How Two Research Traditions Need to Be Merged" (The Netherlands: Tilburg University, 1996), <https://www.researchgate.net/publication/228919175>.

hukum para pencari keadilan guna tercapai keadilan untuk semua, dan kerja-kerja selama tahun 2021 yang dilakukan oleh lembaga ini semuanya untuk tercapainya tujuan organisasi.

2. *System-Resource Approach* (pendekatan sumber daya), dari sisi ini sesungguhnya tidak ada tuntutan agar lembaga ini eksis atau bertahan hidup artinya ketidakwujudan lembaga bantuan hukum pada sebuah perguruan tinggi bukan menjadi aib. Keberadaan lembaga ini sebagai bagian dari Tri Darma Perguruan Tinggi pada aspek pengabdian pada masyarakat. Kalau sebuah perguruan tinggi telah memiliki lembaga-lembaga lainnya yang berperan untuk memenuhi salah satu dari tiga point tersebut, maka tidak jadi soal bila lembaga bantuan hukum tidak ada. Jadi keberadaan LKBHI UIN Salatiga lebih karena alasan bahwa UIN Salatiga memiliki Fakultas Syariah, sebuah fakultas yang konsen di bidang hukum Islam dan pada masyarakat mayoritas muslim pasti akan muncul problem-probleh hukum yang berkaitan dengan hukum keluarga Islam, maka bentuk pengabdian masyarakatnya yang paling tepat salah satunya mewujudkan lembaga bantuan hukum Islam.

Karena mendirikan lembaga bantuan hukum Islam dengan nama LKBHI (Lembaga Konsultasi dan Bantuan Hukum Islam) maka ketersediaan sumber daya yang handal di bidang hukum menjadi kewajiban yang tidak bisa ditawar. Oleh karenanya Universitas secara kelembagaan memiliki kewajiban untuk memenuhi ketersediaan sumber daya manusia atau lainnya secara mandiri, dalam hal ini dilakukan secara langsung oleh Fakultas Syari'ah.<sup>53</sup>

3. *Internal-Process Approach* (pendekatan proses internal), pendekatan ini menitikberatkan pada hubungan manusia (pegawai) dalam organisasi yang fokusnya berupaya meningkatkan kemampuan organisasi untuk mengatasi perubahan. Dari aspek ini peneliti menilai bahwa apa yang ada dalam organisasi LKBHI ini sudah baik;

---

<sup>53</sup> "Wawancara Dengan Siti Zumrotun Sebagai Dekan Fakultas Syariah UIN Salatiga Pada 19 November," 2022.

- menjaga kekompakan kerja, membuat job description yang jelas serta berinovasi dalam kerja termasuk membangun networking dengan lembaga-lembaga diluar kampus UIN Salatiga.
4. *Multiple-Constituencies Approach* (pendekatan ragam konstituen), dari aspek ini layanan LKBHI UIN Salatiga juga dapat dinilai oleh pihak luar, utamanya oleh Kemenkumham RI. Peringkat akreditasi lembaga bantuan hukum dari Kemenkumham RI menjadi bukti nyata terhadap penilaian efektifitas layanan, dari yang tidak terakreditasi menjadi terakreditasi C, B atau A bahkan yang semula terakreditasi dengan nilai tertentu dapat turun nilainya atau bahkan menjadi tidak terakreditasi dilihat dari eksistensi dan layanan dan kepercayaan masyarakat pencari keadilan. Sekarang ini LKBHI UIN Salatiga menjadi lembaga bantuan hukum terakreditasi dengan nilai C dari sebelumnya yang belum terakreditasi. Termasuk bahwa lembaga ini memiliki Kerjasama dengan beberapa lembaga di Kota Salatiga dan Kabupaten Semarang menjadi bukti rekognisi dari stakeholder lainnya di luar kampus UIN Salatiga.
  5. *Competing-Values Approac* (pendekatan daya saing), dari aspek ini peneliti menilai bahwa lembaga ini tidak sedang bersaing dengan lembaga sejenis secara vis to vis. Tetapi lembaga ini lebih penting untuk memperbaiki layanan hingga munculnya kepercayaan publik pencari keadilan khususnya di wilayah sekitar Kota Salatiga dan Kabupaten Semarang serta daerah-daerah sekitarnya. Menjalani siklus organisasi sesuai aturan AD/ART lembaga dan ORTAKER UIN Salatiga.
  6. Dilihat dari apakah kepercayaan publik dan efektifitas layanan itu berakibat positif terhadap institusi Universitas Islam Negeri (UIN) Salatiga, dapat merujuk pada hasil wawancara mantan klien, yakni bahwa mereka akan ikut mempromosikan LKBHI secara khusus dan UIN Salatiga umumnya. Nilai akurat secara kuantitatif untuk memberikan bukti bahwa apa yang telah dikerjakan oleh LKBHI sebagai salah satu pelaksana pilar Tri Darma Perguruan Tinggi belum dapat diwujudkan. Kepastian ini baru akan muncul bila obyek

yang diteliti adalah mahasiswa baru khususnya di Fakultas Syari'ah dengan pertanyaan atas reverensi apa mereka menjatuhkan pilihan kuliah di Fakultas Syari'ah atau fakultas-fakultas lainnya.

Dari aspek impact terhadap lembaga, sejak perubahan status dari STAIN Salatiga menjadi IAIN Salatiga dan Fakultas Syari'ah pindah ke kampus 2 serta LKBHI telah memiliki fasilitas yang memadai sebagai sebuah lembaga bantuan hukum sehingga dapat bekerja mendampingi masyarakat pencari keadilan, melakukan sosialisasi dan penyuluhan hukum, jumlah mahasiswa Fakultas Syari'ah meningkat tajam.

Tercatat sejak tahun ajaran 2017 sampai terakhir jumlah mahasiswa baru pada setiap program studi yang dimiliki Fakultas Syariah selalu mendapatkan mahasiswa yang banyak, bahkan Program Studi Hukum Tatanegara sebagai program studi yang baru saja berdiri sudah mendapatkan mahasiswa baru yang hampir sama jumlahnya dengan Prodi Hukum Keluarga Islam dan Hukum Ekonomi Syari'ah. Selisihnya antar program studi yang ada hanya terpaut satuan sampai belasan mahasiswa saja dan setiap tahun ajaran mendapatkan mahasiswa dalam tiap tahunnya pada interval 3-5 kelas.

## Kesimpulan

Dari teori-teori dan alat ukur kepercayaan (*trust*) yang disampaikan oleh para ahli, misalnya teori *trust* yang disampaikan oleh Mayer dan Davis (1995); *ability* (kemampuan), *benevolence* (kebajikan) dan *integrity* (integritas), telah memenuhi ukuran tersebut. Perbedaannya adalah tiga ukuran *trust* dari Mayer dan Davis bertujuan mengikat loyalitas konsumen (klien) terhadap jasa dan produknya, sedangkan LKBHI UIN Salatiga tidak mengharapkan loyalitas klien. Bila dilihat dari dimensi kepercayaan berdasarkan teori McKnight, Cummings, dan Chervany (1996) yang mengidentifikasi keyakinan sebagai komponen kunci dari kepercayaan yang memiliki lima konsep yang berbeda namun saling terkait yakni *trusting beliefs*, *interpersonal trust*, *system trust*, *disposition trust*, dan *decision to trust*, LKBHI UIN Salatiga telah memenuhi semuanya. Adapun dari sisi tipologi kepercayaan (*trust*) yang disampaikan oleh Barbalet

(2008), maka tipologi kepercayaan yang diperoleh oleh lembaga ini hanya pada faktor *dependency* (saling ketergantungan). Dari segi efektifitas penanganan kasus, bila merujuk pada 4 (empat) alat ukur yang diutarakan oleh David Krech, Ricard S. Cruthfied dan Egerton L. Ballachey (1962: 454); effectiveness is productivity (jumlah hasil yang diperoleh), effectiveness is measured by how much satisfaction is engendered (tingkat kepuasan yang diperoleh), effectviveness is determined by creative outcomes (kreatifitas produksi) dan effectiveness is properly measured by such less tangible consequences as the intensity of emotional experience the individual members are helped to achieve (intensitas yang dicapai), tiga dari empat alat ukur tercapai dengan baik. Intensitas tidak perlu dicapai sebab LKBHI UIN Salatiga berbeda dengan lembaga lain yang profit ataupun non profit lainnya. Bila dinilai dari model pendekatan efektifitas yang disampaikan oleh Ursula Glunk dan Celeste P.M. Wilderom (2022), maka hanya pendekatan daya saing yang tidak dipenuhi oleh lembaga ini sebab posisi lembaga ini tidak sedang memposisikan dalam persaingan dengan lembaga sejenis. Dari sisi *impact* terhadap lembaga UIN Salatiga ada dampaknya secara positif belum dapat ditentukan secara kuantitatif. Secara kualitatif yang disimpulkan dari hasil penelitian dapat dikatakan bahwa apa yang dilakukan oleh LKBHI memiliki impact yang positif terhadap UIN Salatiga.

## Referensi

- Barbalet, Jack. "A Characterization of Trust, And Its Consequences, Forthcoming in Theory and Society," 2008.  
[https://www.researchgate.net/publication/225553022\\_A\\_Characterization\\_of\\_Trust\\_and\\_Its\\_Consequences](https://www.researchgate.net/publication/225553022_A_Characterization_of_Trust_and_Its_Consequences).
- Barber, Bernard. *The Logic and Limits of Trust*. New Brunswick. New Jersey: Rutgers University Press, 1983.
- Bharadwaj, Sundar G, P. Rajan Varadarajan and John Fahy. "Sustainable Competitive Advantage in Service Industries." *Journal of Marketing* 57, no. 4 (1993): 83–99.
- Bryk, Anthony S, and Barbara Schneider. *Trust in Schools: A Core Resource*

- for Improvement*. New York: Russell Sage Foundation, 2002.
- Butler, J.K. "Toward Understanding and Measuring Conditions of Trust: Evolution of a Conditions of Trust Inventory." *Journal of Management* 17 (1991): 643–63.
- Gibson, James L. John M. Ivancevich, and James H. Donnelly. *Organisasi*. Jakarta: Erlangga, 1973.
- Glunk, Ursula, and Celeste P.M. Wilderom. "Organizational Effectiveness= Corporate Performance? Why and How Two Research Traditions Need to Be Merged." The Netherlands: Tilburg University, 1996.  
<https://www.researchgate.net/publication/228919175>.
- Greiling, Dorothea. "Trust and Performance Management in Non-Profit Organizations." *The Innovation Journal: Public Sector Innovation Journal* 12, no. 3 (2007).
- Indah S, C. Maya. "Refleksi Atas Paradigma Positivistme Dalam Ilmu Hukum Menuju Keadilan." *Jurnal Ilmu Hukum Refleksi Hukum* October Ed (2010).
- Kelsen, Hans. *Teori Hukum Murni: Dasar Dasar Hukum Normatif*. Bandung: Nusa Media, 2015.
- Krech, David, Ricard S. Cruthfied, and Egerton L. Ballachey. *Individual in Society*. New York: McGraw-Hill, 1962.
- Krisiani, Vincencia, and A. Fenyta Dewi. "Pengaruh Efektivitas Dan Kepercayaan Atas Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kinerja Pengguna Sistem Pada Hotel-Hotel Berbintang Di Yogyakarta." *MODUS* 25, no. 1 (2013).
- Larzelere, R., & Huston, T. "No TThe Dyadic Trust Scale: Toward Understanding Interpersonal Trust in Close Relationships." *Journal of Marriage and the Family* 42 (1980): 595–604.
- Lewis, J. David and Andrew Weigert. "Trust as a Social Reality." *Social Forces* 53, no. 4 (1985): 967–85.
- Li, Fun. "Trust: What It Is and What It Is Not." *International Business & Economics Research Journal* 2, no. 7 (2003).
- Luhmann, Niklas. *Trust and Power*. New York: Wiley, 1979.
- Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F.D. "An Integrative Model of

- Organizational Trust.” *Academy of Management Review* 20 (1995): 709–34.
- McAllister, D. J. “Affect and Cognitive-Based Trust as Foundations for Interpersonal Cooperation in Organizations.” *Academy of Management Journal* 38 (1995): 24–59.
- McKnight, D. Harrison, and Norman L. Chervany. “Reflections on an Initial Trust-Building Model.” *Handbook of Trust Research*. Edward Elgar Publishing, October 27, 2006.  
<https://doi.org/10.4337/9781847202819.00008>.
- Mishra, A. K. “Organizational Responses to Crisis: The Centrality of Trust.” In *Trust in Organizations: Frontiers of Theory and Research*, 261–87. CA: Sage, 1996.
- Möllering, Guido. “The Nature of Trust: From Georg Simmel to a Theory of Expectation, Interpretation and Suspension.” *Sociology* 35, no. 2 (2001).
- Moorman, Christine, Rohit Deshpande, Gerald Zaltman. “Factors Affecting Trust in Market Research Relationships.” *Journal of Marketing* 57, no. August (1993): 81–101.
- Parasuraman, A, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. “SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality.” *Journal of Retailing* 64, no. 1 (1988).
- Robbins, Stephen P. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Indeks, 2009.
- Siagian, S.P. *Manajemen*. Yogyakarta: Liberty, 1978.
- Steers, M. Richard. *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga, 1985.
- Strickland, L. H. “Surveillance and Trust.” *Journal of Personality* 26 (1958): 200–2125.
- “Wawancara Dengan D Cahya Sebagai Mantan Klien Pada 23 Desember,” 2022.
- “Wawancara Dengan Direktur LKBHI UIN Salatiga (Yusuf Khumaini) Pada 25 November,” 2022.
- “Wawancara Dengan Iryani Sebagai Mantan Klien Pada 15 Desember,” 2022.
- “Wawancara Dengan Lukmanul Hakim Sebagai Advokat LKBHI Pada 18 September,” 2022.

- “Wawancara Dengan Mantan Klien S Utami Pada 2 Desember,” 2022.
- “Wawancara Dengan Sekretaris LKBHI UIN Salatiga (Nurun Jamaluddin) Pada 12 September,” 2022.
- “Wawancara Dengan Siti Zumrotun Sebagai Dekan Fakultas Syariah UIN Salatiga Pada 19 November,” 2022.
- “Wawancara Dengan UP Kusrini Sebagai Mantan Klien Pada 4 Desember,” 2022.
- Wijaya, Tony. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: Salemba Empat, 2011.
- Williams, M. “In Whom We Trust: Group Membership as an Affective Context for Trust Development.” *Academy of Management Review* 26 (2001): 377–96.