

Apakah kompensasi dan permintaan maaf tidak cukup? Menguji pengaruh kompensasi dan permintaan maaf terhadap pemulihan rasa percaya = Are compensation and apology not enough? Testing the effect of compensation and apology toward trust repair

Dyah Putri Pertiwi, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20473766&lokasi=lokal>

Abstrak

Beberapa penelitian menunjukkan bahwa kompensasi dan permintaan maaf merupakan cara untuk memulihkan rasa percaya seseorang Lewicki Brinsfield, 2017 . Penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh kompensasi dan variasi permintaan maaf terhadap pemulihan rasa percaya. Desain penelitian ini ialah randomized 2 besar kompensasi: kompensasi kecil vs tanpa kompensasi x 3 permintaan maaf: permintaan maaf lengkap vs permintaan maaf parsial vs tanpa maaf between subject. Penelitian ini merupakan penelitian eksperimental dengan memodifikasi trust game Desmet, De Cremer, Van Dijk, 2010 dan dijalankan dengan menggunakan program z-Tree. Partisipan terdiri dari 184 mahasiswa/i aktif Universitas Indonesia jenjang S1. Hasil menunjukkan bahwa meskipun partisipan yang mendapatkan kompensasi kecil dan permintaan maaf parsial pemulihan rasa percayanya paling tinggi dibandingkan dengan kelompok eksperimen lainnya, namun secara statistik tidak ditemukan pengaruh yang signifikan antara pemberian kompensasi kecil dan variasi permintaan maaf terhadap pemulihan rasa percaya. Hasil tersebut dapat ditinjau dari perbedaan individu dan aspek budaya.

Researches showed that compensation and apology were means to repair one rsquo s trust Lewicki Brinsfield, 2017 . This study aimed to explore the effect of compensation and apology toward trust repair. Research design of this study was randomized 2 compensation small compensation vs. no compensation x 3 apology full apology vs partial apology vs without apology between subjects. This experimental study modified trust game Desmet, De Cremer, Van Dijk, 2010 run by using z Tree program. A total of 184 students of Univeristas Indonesia participated in this study. The result showed that despite of the group who got small compensation and partial apology had the highest trust repair, no statistically significant effect was found on small compensation and apology toward trust repair. This results could be evaluated from the individual differences and cultural aspect.