



Strategi Membangun Kepercayaan dalam Hubungan Antar Personal

Adrian Ilham Syahputra^{*1}, Muhamad Rafiq², Mutia Idmi Safitri³, Ramanda Amarullah⁴, Rifki Anugrah⁵

¹⁻⁵ Teknik Informatika Universitas Pamulang; Jl. Raya Puspitek No. 46 buaran, serpong, Kota Tangerang Selatan, Banten, Indonesia

Email: ^{*1}adrianilham1928@gmail.com, ²muhamadrafik727@gmail.com, ³mutiaidm8@gmail.com, ⁴amarullahramanda@gmail.com, ⁵rifkianugrah023@gmail.com

Abstrak—Kepercayaan merupakan fondasi krusial dalam hubungan antar personal yang sehat. Kualitas relasi sangat dipengaruhi oleh ada tidaknya rasa saling percaya antara individu. Tulisan ini membahas konsep kepercayaan, faktor-faktor yang memengaruhi terbentuknya kepercayaan, strategi untuk membangun dan mempertahankan kepercayaan dalam hubungan interpersonal, serta tantangan dalam menjaga kepercayaan beserta cara mengatasinya. Pendekatan yang digunakan adalah tinjauan literatur dari sumber-sumber ilmiah Indonesia terbitan 2020–2025. Hasil pembahasan menunjukkan bahwa kepercayaan dipengaruhi oleh faktor personal (misalnya kepribadian, reputasi, pengalaman) dan faktor relasional (kedekatan, dukungan, timbal balik). Strategi utama membangun kepercayaan meliputi komunikasi terbuka, empati, kejujuran, konsistensi, dan dukungan timbal balik. Di sisi lain, tantangan seperti pengkhianatan atau miskomunikasi dapat menghambat kepercayaan, namun dapat diatasi melalui komunikasi terbuka, dukungan sosial, dan upaya pemulihan yang terencana.

Kata kunci: Kepercayaan, hubungan antar personal, dukungan timbal balik, kecakapan sosial.

Abstract—Trust is a crucial foundation in healthy interpersonal relationships. The quality of relationships is strongly influenced by the presence or absence of mutual trust between individuals. This paper discusses the concept of trust, factors influencing the formation of trust, strategies for building and maintaining trust in interpersonal relationships, as well as challenges in sustaining trust and ways to overcome them. The approach used is a literature review of Indonesian scientific sources published between 2020 and 2025. The findings indicate that trust is influenced by personal factors (such as personality, reputation, and experience) and relational factors (including closeness, support, and reciprocity). The main strategies for building trust include open communication, empathy, honesty, consistency, and mutual support. On the other hand, challenges such as betrayal or miscommunication can hinder trust; however, these can be addressed through open communication, social support, and planned recovery efforts.

Keywords: Trust, interpersonal relationships, mutual support, social skills.

1. PENDAHULUAN

Kepercayaan didefinisikan sebagai keyakinan fundamental terhadap kejujuran dan integritas seseorang. Dalam konteks kehidupan sosial, kepercayaan menjadi dasar dalam menjalin relasi interpersonal. (Firmansyah, 2023) menyatakan bahwa semua proses sosial dalam kehidupan manusia, termasuk hubungan antar personal, selalu melibatkan unsur kepercayaan. Bahkan, kepercayaan disebut sebagai kunci terjalannya hubungan interpersonal yang positif dan langgeng, karena dengan adanya kepercayaan hubungan antar individu dapat bertahan lebih lama. Pentingnya kepercayaan sebagai fondasi hubungan juga ditegaskan oleh (Ilma Nur Fadilah et al., 2025). Kepercayaan memberikan alasan bagi seseorang untuk membina hubungan dan berinteraksi dengan orang lain, tanpa kepercayaan, hubungan cenderung rapuh dan sulit mencapai kedekatan.

Dalam hubungan sosial, kepercayaan interpersonal mencakup dua dimensi besar, yaitu dimensi kognitif dan afektif. Dimensi kognitif meliputi aspek seperti reliabilitas, integritas, kejujuran, dan keadilan, sedangkan dimensi afektif mencakup segala perasaan positif yang diperoleh selama berinteraksi dengan pihak lain. Dengan kata lain, kepercayaan tumbuh ketika seseorang menilai pihak lain dapat diandalkan (dapat memenuhi janji, jujur) sekaligus merasakan ikatan emosional yang positif. (Aceh, 2020) mendefinisikan kepercayaan interpersonal sebagai harapan individu bahwa pernyataan lisan, janji, atau komitmen tertulis dari orang lain dapat diandalkan dan dipercaya. Kepercayaan interpersonal memiliki tiga aspek penting yaitu emosi, keterandalan, dan kejujuran.



JRIIN : Jurnal Riset Informatika dan Inovasi
Volume 3, No. 9, Februari Tahun 2026
ISSN 3025-0919 (media online)
Hal 2498-2504

Urgensi kepercayaan dalam hubungan antar personal tidak dapat dilebih-lebihkan. Kepercayaan berperan sebagai salah satu pembentuk utama hubungan dan komunikasi interpersonal. Ketika individu percaya bahwa orang lain tidak akan merugikannya, ia akan lebih terbuka dan bersedia berbagi pikiran atau perasaannya. Sebaliknya, jika tingkat kepercayaan rendah, individu cenderung menjaga jarak, enggan mengekspresikan diri, dan menunggu bukti jelas sebelum dapat mempercayai orang lain. Menurut (Putri et al., 2023) Kurangnya kepercayaan menghambat kedekatan emosional dan efektivitas komunikasi, sehingga hubungan menjadi rentan konflik atau kesalahpahaman. Oleh karena itu, pemahaman mengenai bagaimana kepercayaan terbentuk, dijaga, dan dipulihkan menjadi sangat penting dalam meningkatkan kualitas hubungan antar personal.

Pembentukan kepercayaan dalam hubungan interpersonal dipengaruhi oleh berbagai faktor. Faktor personal berkaitan dengan karakteristik individu maupun pihak yang akan dipercaya. Setiap orang memiliki predisposisi kepribadian yang berbeda dalam hal kecenderungan mempercayai orang lain. Ada individu yang secara kepribadian lebih mudah percaya, sementara yang lain cenderung lebih waspada. Semakin tinggi kecenderungan seseorang untuk mudah percaya, semakin besar pula kemungkinan ia memberikan kepercayaan kepada orang lain. Sebaliknya, individu dengan sifat penuh kecurigaan akan lebih sulit membangun kepercayaan.

Selain kepribadian, reputasi atau stereotipe tentang seseorang turut memengaruhi kepercayaan. Meskipun belum memiliki pengalaman langsung dengan individu tersebut, orang cenderung membentuk kepercayaan berdasarkan informasi dari lingkungan sekitarnya. Reputasi positif (misalnya dikenal jujur atau andal) akan mempercepat tumbuhnya kepercayaan, sedangkan reputasi negatif akan menjadi hambatan. Selanjutnya, pengalaman langsung atau interaksi aktual dengan seseorang adalah faktor penting lainnya. Kepercayaan biasanya terbentuk seiring waktu melalui pengalaman-pengalaman bersama; perilaku yang konsisten, dapat diprediksi, dan suportif dari seseorang akan meningkatkan kepercayaan terhadapnya.

Faktor berikutnya adalah orientasi psikologis individu dalam menjalin hubungan. Orientasi psikologis mencakup mindset atau kerangka pikir seseorang tentang hubungan sosial, yang dipengaruhi oleh hubungan-hubungan sebelumnya dan nilai-nilai pribadi. Orang dengan orientasi positif dan optimis terhadap hubungan cenderung lebih mudah membangun kepercayaan, sedangkan yang memiliki orientasi penuh kewaspadaan (misalnya karena trauma masa lalu) mungkin lebih sulit percaya.

Di samping faktor-faktor di atas, terdapat faktor relasional yang muncul dari dinamika hubungan itu sendiri. Penelitian (Minza et al., 2020) menyebutkan bahwa selain faktor personal, ada faktor hubungan yang mendukung terciptanya kepercayaan, yaitu *closeness* (kedekatan), *support* (dukungan), dan *reciprocity* (timbal balik). Kedekatan emosional yang terjalin melalui interaksi intensif dan waktu yang dihabiskan bersama dapat meningkatkan rasa saling percaya. Dukungan yang diberikan secara konsisten – misalnya saling menolong dan menunjukkan empati – membuat individu merasa dihargai dan aman, sehingga kepercayaan pun tumbuh. Demikian pula, prinsip timbal balik berperan penting: ketika seseorang merasakan pihak lain juga percaya dan membuka diri kepadanya, ia cenderung membalas dengan tingkat kepercayaan yang sama. Faktor-faktor ini menunjukkan bahwa kepercayaan bukan hanya dipengaruhi oleh sifat atau penilaian sepihak, tetapi juga dibangun dalam proses interaksi dua arah antar individu.

Membangun kepercayaan dalam hubungan antar personal memerlukan upaya sadar dan strategi komunikasi interpersonal yang efektif. Salah satu strategi dasar adalah menerapkan keterbukaan yang bertahap dalam berkomunikasi. Penelitian (Ilma Nur Fadilah et al., 2025) menemukan bahwa mahasiswa mempraktikkan keterbukaan diri secara bertahap sebagai cara membangun kepercayaan dalam pertemanan. Keterbukaan bertahap berarti berbagi informasi pribadi dimulai dari hal-hal umum menuju hal-hal yang lebih intim seiring meningkatnya kepercayaan. Dengan bersikap terbuka secara perlahan, kedua pihak dapat saling menilai keandalan dan niat baik satu sama lain tanpa merasa terancam privasinya.

Selain keterbukaan, empati dan mendengarkan secara aktif merupakan elemen kunci dalam membangun kepercayaan. Menunjukkan empati melalui mendengarkan aktif menandakan bahwa kita menghargai perasaan dan pendapat lawan bicara. Ketika seseorang merasa didengarkan dan dimengerti, ia akan lebih percaya kepada pendengar tersebut. Sikap empatik ini dapat ditunjukkan dengan memberikan perhatian penuh saat berkomunikasi, menghindari penghakiman, dan merespon dengan penuh pengertian. Komunikasi interpersonal yang terbuka, transparan, dan efektif telah



JRIIN : Jurnal Riset Informatika dan Inovasi
Volume 3, No. 9, Februari Tahun 2026
ISSN 3025-0919 (media online)
Hal 2498-2504

terbukti mampu memperkuat rasa saling percaya (Indri Febrianti et al., 2024). Sebaliknya, kurangnya komunikasi atau komunikasi yang tertutup dapat menimbulkan kecurigaan. Oleh karena itu, memastikan alur komunikasi tetap terbuka (misalnya rutin berdiskusi tentang perasaan, harapan, dan kekhawatiran) sangat penting untuk membangun dan mempertahankan kepercayaan dalam jangka panjang.

Strategi berikutnya adalah mengembangkan dukungan yang tulus dan konsisten dalam hubungan. Dukungan ini dapat berupa bantuan konkret, perhatian emosional, maupun dukungan moral tanpa pamrih. Studi (Ilma Nur Fadilah et al., 2025) menunjukkan bahwa dukungan tulus yang diberikan sesuai prinsip-prinsip Les Giblin mampu memperkuat pilar kepercayaan berupa niat baik (*benevolence*). Tindakan nyata seperti menolong saat dibutuhkan, memberikan pujian atau apresiasi yang jujur, serta hadir di saat sulit merupakan wujud dukungan tanpa pamrih. Ketika seseorang merasakan pasangannya atau temannya benar-benar peduli dan mendukung, kepercayaan akan tumbuh karena ia melihat bahwa hubungan tersebut dilandasi itikad baik.

Tidak kalah penting adalah menjaga integritas dan konsistensi perilaku. Integritas berarti perkataan sesuai dengan perbuatan serta menjunjung kejujuran. Konsistensi perilaku, misalnya menepati janji, tepat waktu, dan menjaga rahasia, akan menguatkan pilar kepercayaan berupa integritas itu sendiri. (Ilma Nur Fadilah et al., 2025) Penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan dibangun melalui penguatan integritas, yang mencakup konsistensi dan kemampuan menjaga kerahasiaan informasi pribadi. Ketika individu secara konsisten menunjukkan sikap dapat dipercaya, pihak lain akan merasa aman mempercayai hal-hal penting padanya. Dalam praktiknya, menjaga integritas dapat diwujudkan dengan selalu berkata jujur, menghindari kebohongan sekecil apapun, serta memenuhi komitmen yang telah dibuat. Kejujuran tetap menjadi kunci utama dalam membangun maupun mempertahankan kepercayaan, menghindari ketidakjujuran sangatlah penting karena kebohongan mudah memicu konflik dan merusak hubungan (2023, 2021). Sebaliknya, bersikap jujur meski dalam situasi sulit akan memperkuat kredibilitas dan kepercayaan.

Strategi lainnya mencakup menunjukkan kompetensi dan itikad baik dalam hubungan. Menurut temuan (Ilma Nur Fadilah et al., 2025) kepercayaan pada pertemanan dibangun dengan memperkuat pilar *ability* atau kemampuan, antara lain melalui relevansi saran atau nasihat yang diberikan. Artinya, ketika seseorang mampu memberikan masukan atau bantuan yang berguna (menandakan kompetensi), pihak lain akan menaruh kepercayaan lebih besar padanya. Demikian pula, aspek *benevolence* (niat baik) dipupuk melalui perilaku altruistik seperti memberi dukungan tanpa pamrih. Ini berarti melakukan kebaikan bagi rekan atau pasangan semata-mata demi kebaikan mereka, bukan untuk keuntungan diri sendiri. Saat individu merasa pasangannya memiliki kemampuan yang dapat diandalkan dan ketulusan hati, kepercayaan akan terbentuk secara kokoh.

Setelah kepercayaan terbangun, langkah selanjutnya adalah mempertahankan kepercayaan tersebut agar hubungan tetap langgeng. Mempertahankan kepercayaan membutuhkan pemeliharaan komunikasi dan perilaku positif secara berkelanjutan. Pertama, pasangan atau teman perlu menjalankan aturan dan kesepakatan yang telah dibuat bersama. Kepatuhan terhadap batasan atau janji yang disepakati (misalnya mengenai dengan siapa boleh berinteraksi, frekuensi komunikasi, dsb.) menunjukkan rasa hormat dan keseriusan dalam hubungan (2023, 2021). Dengan sama-sama menepati kesepakatan, kedua pihak akan merasa aman karena tidak ada kekhawatiran salah satu melanggar komitmen. Kedua, penting untuk terus membuka jalur komunikasi dan menjaga iklim komunikasi yang suportif. Menciptakan iklim komunikasi yang terbuka dan saling mendukung berarti kedua pihak dapat menyampaikan perasaan atau masalah yang muncul tanpa takut dihakimi. Saling berbagi cerita sehari-hari, mengungkapkan kekhawatiran, serta mendiskusikan konflik secara dewasa akan membantu mencegah miskomunikasi. Dukungan emosional pun sebaiknya tetap diberikan meskipun terpisah jarak atau waktu. Dengan komunikasi yang terpelihara, potensi kesalahpahaman atau prasangka negatif dapat diminimalkan. Ketiga, memupuk kepercayaan melalui tindakan sehari-hari tetap diperlukan. Misalnya, teruslah bersikap jujur, menghargai batas privasi, menunjukkan loyalitas, dan memperhatikan kebutuhan pasangan/teman. Hal-hal kecil seperti memberi kabar rutin, menanyakan kabar ketika berjauhan, atau mengingat tanggal penting dapat mempertebal rasa percaya. Intinya, strategi membangun kepercayaan tidak berhenti setelah kepercayaan terjalin, melainkan harus dilanjutkan dengan konsistensi perilaku dan komunikasi positif untuk mempertahankan kepercayaan tersebut sepanjang waktu.



JRIIN : Jurnal Riset Informatika dan Inovasi
Volume 3, No. 9, Februari Tahun 2026
ISSN 3025-0919 (media online)
Hal 2498-2504

Menjaga kepercayaan dalam hubungan antar personal tidaklah selalu mudah, terdapat berbagai tantangan yang dapat mengganggu atau merusak kepercayaan yang telah dibangun. Salah satu tantangan terbesar adalah terjadinya pengkhianatan atau pelanggaran kepercayaan, misalnya kebohongan serius atau perselingkuhan dalam hubungan romantis. Ketika pengkhianatan terjadi (terutama dalam bentuk ketidakjujuran) kepercayaan yang tadinya ada dapat berkurang drastis bahkan hilang sama sekali. Dalam konteks hubungan romantis, kepercayaan merupakan fondasi hubungan yang harmonis, sehingga pelanggaran kepercayaan sering berdampak destruktif terhadap kelangsungan hubungan (Cendani et al., 2025). Setiap konflik yang muncul akibat hilangnya percaya sering kali memperparah keretakan hubungan, menciptakan lingkaran setan di mana kecurigaan menimbulkan pertengkaran, dan pertengkaran tersebut makin mengikis sisa-sisa kepercayaan yang ada.

Tantangan lainnya adalah faktor jarak atau kurangnya komunikasi langsung, misalnya dalam hubungan jarak jauh (*long distance relationship*). Keterbatasan pertemuan fisik dan komunikasi non-verbal dapat memicu kesalahpahaman dan rasa tidak aman. Individu mungkin merasa khawatir terhadap kesetiaan pasangannya karena tidak dapat mengamati secara langsung kesehariannya. Namun, tantangan ini sebenarnya dapat diatasi dengan strategi komunikasi yang tepat, seperti saling berbagi aktivitas harian melalui foto/video, menjadwalkan komunikasi rutin, serta menetapkan kesepakatan yang jelas terkait batasan interaksi dengan orang lain (2023, 2021). Dengan langkah-langkah tersebut, pasangan LDR dapat saling memberi rasa aman dan menjaga kepercayaan meski terpisah jarak. Intinya, keterbukaan dan transparansi ekstra dibutuhkan ketika komunikasi tatap muka terbatas.

Selain itu, perbedaan persepsi dan miskomunikasi juga menjadi tantangan dalam mempertahankan kepercayaan. Terkadang, tanpa ada niat berbohong pun, kesalahpahaman dapat terjadi karena penafsiran pesan yang berbeda. Jika tidak segera diluruskan, miskomunikasi dapat berkembang menjadi kecurigaan. Oleh sebab itu, keterampilan berkomunikasi asertif dan klarifikasi menjadi penting untuk mencegah salah paham yang berpotensi merusak kepercayaan.

Lalu, bagaimana cara mengatasi tantangan-tantangan tersebut dan memulihkan kepercayaan yang terlanjur rusak? Pertama, apabila kepercayaan terguncang akibat pengkhianatan, diperlukan proses pemulihan (*trust repair*) yang sering kali tidak sederhana. Penelitian (Cendani et al., 2025) mengungkapkan bahwa proses pemulihan kepercayaan melalui kasus perselingkuhan melibatkan tahapan yang kompleks, termasuk pengakuan trauma, evaluasi hubungan, dan rekonstruksi kepercayaan. Pihak yang dilukai perlu mengakui adanya trauma emosional dan menilai ulang apakah hubungan layak dipertahankan. Jika memutuskan untuk memaafkan dan melanjutkan hubungan, kedua belah pihak harus bekerjasama untuk membangun kembali kepercayaan yang hilang. Penting disadari bahwa meskipun pasangan memilih untuk memaafkan, dampak emosional jangka panjang seperti *trust issue* (keraguan terus-menerus) dan kewaspadaan berlebihan bisa saja tetap dialami. Artinya, memaafkan tidak serta merta mengembalikan kepercayaan ke kondisi semula. Diperlukan komitmen dari pihak yang berkhianat untuk benar-benar berubah dan menunjukkannya secara konsisten melalui perbuatan. Langkah konkret seperti meminta maaf dengan tulus, bersedia transparan (misalnya membuka akses komunikasi atau informasi jika diminta), dan tidak mengulangi kesalahan adalah awal yang penting. Sementara itu, pihak yang dikhianati perlu waktu untuk menyembuhkan luka batin dan melihat bukti perubahan sebelum dapat kembali mempercayai.

Kedua, komunikasi terbuka dan dukungan sosial sangat berperan dalam proses pemulihan kepercayaan. Studi (Cendani et al., 2025) menyoroti pentingnya dukungan sosial dari orang-orang terdekat serta komunikasi yang jujur dan terbuka antara pasangan dalam melalui masa sulit setelah pengkhianatan. Dukungan dari keluarga atau sahabat dapat memberikan rasa aman dan pandangan objektif, sehingga individu yang terluka tidak merasa sendirian menghadapi masalah. Konseling pasangan atau mediasi oleh profesional juga bisa menjadi bentuk dukungan dari pihak ketiga yang membantu proses rekonstruksi kepercayaan. Sementara itu, komunikasi terbuka berarti kedua pihak berkomitmen untuk membahas perasaan sakit hati, ketakutan, dan harapan mereka secara terus terang. Pelaku pelanggaran kepercayaan harus siap menjawab pertanyaan dan kekhawatiran pasangannya tanpa defensif, sedangkan korban perlu mengungkapkan apa yang dibutuhkannya agar bisa percaya lagi. Dengan komunikasi yang transparan, pasangan dapat bersama-sama menyusun rencana pemulihan, misalnya menyepakati batasan baru, rutinitas komunikasi, atau hal-hal lain yang dapat mencegah terulangnya pelanggaran.



JRIIN : Jurnal Riset Informatika dan Inovasi
Volume 3, No. 9, Februari Tahun 2026
ISSN 3025-0919 (media online)
Hal 2498-2504

Ketiga, pencegahan lebih baik daripada penanganan. Artinya, menjaga kepercayaan sebaiknya dilakukan sebelum muncul masalah besar. Upaya pencegahan mencakup menjalankan strategi-strategi membangun kepercayaan yang telah diuraikan sebelumnya secara konsisten. Dengan selalu bersikap jujur, terbuka, mendukung, dan menghargai komitmen, potensi terjadinya krisis kepercayaan dapat ditekan seminimal mungkin. Apabila muncul tanda-tanda kesalahpahaman atau ketidakpuasan, segeralah berkomunikasi untuk mencari solusi sebelum berkembang menjadi krisis kepercayaan.

Secara keseluruhan, tantangan dalam menjaga kepercayaan dapat dihadapi dengan *awareness* dan respons proaktif. Pengkhianatan mungkin menjadi ujian terberat dalam sebuah hubungan, namun banyak pasangan yang berhasil melaluinya melalui proses penyembuhan yang tekun. Kunci mengatasi tantangan tersebut terletak pada kesediaan untuk berubah, kemampuan berkomunikasi secara terbuka, dan dukungan dari lingkungan sekitar. Dengan demikian, meskipun kepercayaan adalah elemen rapuh yang bisa hancur oleh satu kesalahan, ia juga bisa perlahan dipulihkan melalui niat baik dan usaha bersama.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode studi pustaka (*library research*) dengan pendekatan kualitatif deskriptif. Melalui metode ini, peneliti mengumpulkan dan menelaah data dari berbagai sumber literatur sekunder yang relevan, seperti jurnal ilmiah, artikel akademik, laporan penelitian, dan buku, yang membahas topik strategi membangun kepercayaan dalam hubungan interpersonal. Sumber-sumber pustaka tersebut dibatasi pada publikasi terbitan Indonesia dalam kurun tahun 2020–2025 dan diperoleh melalui penelusuran Google Scholar, sehingga informasi yang dihimpun bersifat terkini serta relevan dengan perkembangan terbaru di bidang tersebut.

Metode studi pustaka dipilih karena sesuai dengan tujuan penelitian yang bersifat deskriptif-analitis dan tidak memerlukan pengumpulan data primer lapangan. Pendekatan ini memungkinkan peneliti mengeksplorasi berbagai perspektif teoretis serta temuan empiris dari penelitian-penelitian terdahulu yang relevan. Selain efisien dari segi waktu dan sumber daya, metode ini juga memungkinkan cakupan literatur yang lebih luas dan beragam sebagai bahan pembahasan (Satria et al., 2025). Melalui penelaahan sejumlah karya ilmiah terkini, penelitian dapat membangun pemahaman teoritis yang komprehensif mengenai strategi-strategi membangun kepercayaan dalam hubungan interpersonal. Hasil sintesis dari berbagai sumber tersebut kemudian dibandingkan dan diolah untuk mengidentifikasi pola-pola umum dalam pendekatan membangun kepercayaan, serta mencatat perbedaan pandangan dan celah-celah penelitian yang belum banyak dibahas sebagai dasar rekomendasi kajian lebih lanjut.

3. ANALISA DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan analisis literatur yang dilakukan, penelitian ini berhasil mengidentifikasi beberapa temuan kunci terkait strategi membangun kepercayaan dalam hubungan interpersonal.

1. Konsep dan Faktor Pembentuk Kepercayaan: Kepercayaan interpersonal dipahami sebagai keyakinan yang dibangun atas dasar penilaian kognitif (seperti keandalan dan integritas) dan ikatan afektif (perasaan positif). Hasil tinjauan pustaka mengkonfirmasi bahwa pembentukan kepercayaan dipengaruhi oleh faktor personal dan relasional. Faktor personal meliputi kepribadian, reputasi, dan pengalaman langsung. Sementara itu, faktor relasional yang paling menonjol adalah *closeness* (kedekatan emosional), *support* (dukungan yang konsisten), dan *reciprocity* (prinsip timbal balik dalam hubungan). Temuan ini sejalan dengan penelitian Minza dkk. (2020) yang menegaskan bahwa kepercayaan dalam pertemanan tidak hanya soal karakter individu, tetapi juga hasil dari dinamika interaksi yang saling mendukung.
2. Strategi Efektif Membangun Kepercayaan: Sintesis dari berbagai sumber menunjukkan bahwa strategi membangun kepercayaan bersifat multidimensi dan saling terkait. Strategi utama yang diidentifikasi adalah:
 - a) Komunikasi Terbuka dan Bertahap: Keterbukaan diri yang dilakukan secara bertahap, dari hal umum ke hal yang lebih privat, memungkinkan penilaian timbal balik tanpa merasa terancam. Komunikasi yang jujur dan transparan merupakan fondasi utama (Indri Febrianti dkk., 2024).



- b) Empati dan Mendengarkan Aktif: Menunjukkan pemahaman dan perhatian penuh terhadap perasaan lawan bicara menciptakan rasa dihargai, yang pada gilirannya memperkuat ikatan kepercayaan.
 - c) Konsistensi dan Integritas: Menepati janji, bersikap jujur, dan menjaga konsistensi antara perkataan dan perbuatan merupakan penopang utama pilar integritas dalam kepercayaan (Ilma Nur Fadilah dkk., 2025).
 - d) Dukungan Tulus dan Niat Baik (Benevolence): Memberikan bantuan dan dukungan tanpa pamrih menunjukkan ketulusan hati, yang merupakan komponen afektif krusial dari kepercayaan.
 - e) Menunjukkan Kompetensi (Ability): Kemampuan untuk memberikan masukan atau bantuan yang relevan dan berguna meningkatkan kredibilitas dan keandalan di mata pihak lain.
3. Strategi Mempertahankan Kepercayaan: Kepercayaan yang telah terbangun memerlukan pemeliharaan berkelanjutan. Hasil pembahasan mengungkap bahwa mempertahankan kepercayaan dapat dilakukan dengan: (1) menaati kesepakatan dan batasan yang telah disepakati bersama, (2) menjaga iklim komunikasi yang terbuka dan suportif secara terus-menerus, serta (3) menunjukkan perhatian dan loyalitas melalui tindakan-tindakan kecil sehari-hari. Intinya, konsistensi dalam perilaku positif dan komunikasi adalah kunci keberlangsungan kepercayaan.
4. Tantangan dan Pemulihan Kepercayaan: Penelitian ini juga mengidentifikasi tantangan utama dalam menjaga kepercayaan, yaitu pengkhianatan (seperti kebohongan atau perselingkuhan), keterbatasan komunikasi (misalnya dalam hubungan jarak jauh), dan miskomunikasi. Berdasarkan temuan Cendani dkk. (2025), pemulihan kepercayaan pasca-pengkhianatan adalah proses yang kompleks dan bertahap, melibatkan pengakuan kesalahan, komunikasi terbuka yang intensif, transparansi, dan komitmen untuk berubah dari pihak yang berkhianat. Dukungan sosial dari lingkungan terdekat atau profesional juga berperan penting dalam proses penyembuhan. Pencegahan melalui penerapan strategi membangun kepercayaan secara konsisten dinilai lebih efektif daripada upaya perbaikan setelah kerusakan terjadi.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan tinjauan literatur yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kepercayaan merupakan fondasi krusial dan dinamis dalam hubungan interpersonal. Kepercayaan terbentuk dari interaksi kompleks antara faktor personal (seperti kepribadian dan pengalaman) dan faktor relasional (terutama kedekatan, dukungan, dan timbal balik). Untuk membangunnya, diperlukan strategi yang komprehensif dan saling mendukung, yang meliputi: komunikasi terbuka dan bertahap, empati, konsistensi dan integritas, pemberian dukungan tulus, serta demonstrasi kompetensi.

Keberhasilan membangun kepercayaan harus dilanjutkan dengan upaya mempertahankannya melalui pemeliharaan komunikasi yang suportif, kepatuhan pada komitmen, dan konsistensi dalam tindakan sehari-hari. Di sisi lain, hubungan tidak lepas dari tantangan seperti pengkhianatan dan miskomunikasi yang dapat merusak kepercayaan. Mengatasi tantangan ini, khususnya dalam proses pemulihan kepercayaan, memerlukan kesediaan untuk berkomunikasi secara jujur dan terbuka, kemauan untuk berubah, serta dukungan dari lingkungan sosial.

Secara keseluruhan, membangun dan menjaga kepercayaan adalah proses berkelanjutan yang membutuhkan kesadaran, niat baik, dan usaha aktif dari semua pihak yang terlibat. Pemahaman mendalam tentang strategi-strategi tersebut dapat dijadikan panduan untuk meningkatkan kualitas hubungan interpersonal dalam berbagai konteks, baik pertemanan, keluarga, maupun hubungan romantis.

REFERENCES

- K. et al. (2021). *No Title 済無 No Title No Title No Title*. 32(3), 167–186.
- Aceh, kue tradisional khas. (2020). *No 主観的健康感を中心とした在宅高齢者における健康関連指標に関する共分散構造分析 Title*. 2, 1–9.



JRIIN : Jurnal Riset Informatika dan Inovasi
Volume 3, No. 9, Februari Tahun 2026
ISSN 3025-0919 (media online)
Hal 2498-2504

- Cendani, S. I., Widhiastuti, H., & Pratiwi, M. M. S. (2025). Studi Kualitatif Terkait Pengalaman Membangun Kembali Kepercayaan dan Menyembuhkan Trauma Seorang Wanita yang Menjadi Korban Perselingkuhan. *Jurnal Impresi Indonesia*, 4(8), 3244–3256. <https://doi.org/10.58344/jii.v4i8.6936>
- Firmansyah, R. (2023). Peran Perbedaan Gender Terhadap Kepercayaan Pada Relasi Pertemanan Remaja Makassar. *PESHUM: Jurnal Pendidikan, Sosial Dan Humaniora*, 2(6), 1127–1132. <https://doi.org/10.56799/peshum.v2i6.2222>
- Ilma Nur Fadilah, Supriadi M, & Imang Maulana. (2025). Komunikasi Interpersonal Dalam Membangun Kepercayaan Pertemanan Mahasiswa Kpi Iai Al-Azis (Pendekatan Praktis Les Giblin). *Jurnal Komunikan*, 4(2), 34–50. <https://doi.org/10.30993/jurnalkomunikan.v4i2.634>
- Indri Febrianti, Malika Ayumi, Azhari Panjaitan, & Afwan Syahril Manurung. (2024). Peran Komunikasi Interpersonal dalam Membangun Identitas dan Budaya Organisasi. *RISOMA : Jurnal Riset Sosial Humaniora Dan Pendidikan*, 3(1), 60–70. <https://doi.org/10.62383/risoma.v3i1.508>
- Minza, W. M., Faturachman, F., & Firmansyah, M. R. (2020). Trust and Trustworthiness of Friendship Relation In Yogyakarta and Makassar. *Jurnal Psikologi*, 47(2), 75. <https://doi.org/10.22146/jpsi.44827>
- Putri, N. A., Sitasari, N., Wahyu, & Prasetyani, D. (2023). Keterkaitan Kepercayaan Interpersonal Dengan Keterbukaan Diri Pada Dewasa Awal (Studi Pada Pengguna Tinder). *Optimalisasi Potensi Generasi: Membangun Pribadi Yang Tangguh Dalam Berbagai Bidang*, 2020, 130–140.
- Satria, I. G. A., Widaswara, R. Y., & Jelantik, S. K. (2025). Peran Komunikasi Efektif dalam Kehidupan Sehari-hari. 4(4), 1508–1517. <https://doi.org/10.54259/mukasi.v4i4.4864>