

## **BAB II**

### **TINJAUAN LITERATUR**

Sesuai dengan penelitian yang akan dilakukan maka perlu adanya teori sebagai analisis permasalahan yang ada. Penelitian ini berkaitan dengan ambiguitas peran yang mempengaruhi kinerja pustakawan.

#### **2.1 Ambiguitas Peran**

Siguaw (1993) mengatakan bahwa ambiguitas peran terjadi akibat *job description* yang tidak ditulis atau dijelaskan dengan rinci serta tidak adanya standar kerja yang jelas, sehingga ukuran kinerja karyawan yang baik dipersepsikan secara kabur oleh karyawan. Menurut Sumrall & Sebastianelli dalam (Catharina:2001) menyatakan bahwa penyebab lain munculnya ambiguitas peran adalah komunikasi yang buruk antara karyawan dengan atasan atau dengan rekan kerjanya, kurangnya pengawasan (supervisi) dari pihak manajemen dan program pelatihan yang buruk. Ambiguitas peran muncul ketika ada harapan dari pihak lain (misal, rekan kerja, atasan, pelanggan) yang dipersepsikan tidak jelas (singh dalam Catharina:2001).

Ambiguitas peran menurut Luthan ( 2006:473) terjadi ketika individu tidak memperoleh kejelasan mengenai tugas-tugas dari pekerjaannya atau lebih umum dikatakan “tidak tahu apa yang seharusnya dilakukan”. *Job description* yang tidak jelas, perintah-perintah yang tidak lengkap dari atasan dan tidak

adanya pengalaman memberikan kontribusi terhadap ambiguitas peran. Sedangkan Robbins (2008:372) menyatakan bahwa ambiguitas peran tercipta manakala ekspektasi peran tidak dipahami secara jelas dan karyawan tidak yakin apa yang harus ia lakukan. Ambiguitas peran dirasakan seseorang jika ia tidak memiliki cukup informasi untuk dapat melaksanakan tugasnya, atau tidak mengerti atau merealisasikan harapan-harapan yang berkaitan dengan peran tertentu.

Faktor-faktor yang menyebabkan timbulnya ambiguitas peran menurut Everly dan Giordano ( dalam Munandar, 2001) :

- a. Ketidakjelasan dari sasaran-sasaran kerja
- b. Kesamaran tentang tanggung jawab
- c. Ketidakjelasan tentang prosedur kerja
- d. Kesamaran tentang apa yang diharapkan oleh orang lain
- e. Kurang adanya balikan, atau ketidakpastian tentang unjuk kerja pekerjaan.

Berdasarkan pendapat-pendapat di atas maka dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan ambiguitas peran adalah ketidakjelasan peran seseorang dalam organisasi yang disebabkan oleh tidak adanya arahan yang jelas dari pihak manajemen.

## **2.2 Kinerja**

Kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi

bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum, dan sesuai dengan moral maupun etika (Prawirosentono dalam Sutrisno, 2010:170). Sutrisno (2010:172) menyimpulkan kinerja karyawan adalah hasil kerja karyawan dilihat pada aspek kualitas, kuantitas, waktu kerja dan kerja sama untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan oleh organisasi.

Sedangkan menurut Nawawi (2006:64-65) kinerja merupakan gabungan dari tiga faktor yang terdiri dari: (a) pengetahuan, khususnya yang berhubungan dengan pekerjaan yang menjadi tanggung jawab dalam bekerja. Faktor ini mencakup jenis dan jenjang pendidikan serta pelatihan yang pernah diikuti di bidangnya, (b) pengalaman, yang tidak sekedar berarti jumlah waktu atau lamanya bekerja, tetapi berkenaan juga dengan substansi yang dikerjakan yang jika dilaksanakan dalam waktu yang cukup lama akan meningkatkan kemampuan dalam mengerjakan suatu bidang tertentu, (c) kepribadian, berupa kondisi di dalam diri seseorang dalam menghadapi bidang kerjanya, seperti minat, bakat, kemampuan bekerjasama/keterbukaan, ketekunan, kejujuran, motivasi kerja dan sikap terhadap pekerjaan.

Miner dalam Sutrisno (2010:172-173) menyatakan aspek dari kinerja ada empat, yaitu:

1. kualitas yang dihasilkan, menerangkan tentang jumlah kesalahan, waktu, dan ketepatan dalam melakukan tugas
2. kuantitas yang dihasilkan, berkenaan dengan berapa jumlah produk atau jasa yang dapat dihasilkan

3. waktu kerja, menerangkan akan berapa jumlah absen, keterlambatan, serta masa kerja yang telah dijalani individu pegawai tersebut
4. kerja sama, menerangkan akan bagaimana individu membantu atau menghambat usaha dari teman sekerjanya.

Sedangkan indikator kinerja menurut Nawawi (2006:67) adalah:

1. kuantitas hasil kerja yang dicapai
2. kualitas hasil kerja yang dicapai
3. jangka waktu mencapai hasil kerja tersebut
4. kehadiran dan kegiatan selama hadir di tempat kerja
5. kemampuan bekerjasama

Bernardin dan Russel dalam Sutrisno (2010:179-180) mengajukan enam kinerja primer yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja, yaitu:

1. *Quality*, merupakan tingkat sejauh mana proses atau hasil pelaksanaan kegiatan mendekati kesempurnaan atau mendekati tujuan yang diharapkan.
2. *Quantity*, merupakan jumlah yang dihasilkan. misalnya jumlah rupiah, unit, dan siklus kegiatan yang dilakukan.
3. *Timeliness*, merupakan sejauh mana suatu kegiatan diselesaikan pada waktu yang dikehendaki, dengan memerhatikan koordinasi output lain serta waktu yang tersedia untuk kegiatan orang lain.
4. *Cost efectiveness*, merupakan tingkat sejauh mana penggunaan sumber daya organisasi (manusia, keuangan, teknologi, dan material) dimaksimalkan untuk mencapai hasil tertinggi atau pengurangan kerugian dari setiap unit penggunaan sumber daya.

5. *Need for supervision*, merupakan tingkat sejauh mana seorang pekerja dapat melaksanakan suatu fungsi pekerjaan tanpa memerlukan pengawasan seorang supervisi untuk mencegah tindakan yang kurang diinginkan.
6. *Interpersonal impact*, merupakan tingkat sejauh mana pegawai memelihara harga diri, nama baik, dan kerjasama di antara rekan kerja dan bawahan.

Satibi (2011) menyatakan ada beberapa parameter yang jelas untuk mengungkap dan memetakan esensi peningkatan kinerja pustakawan yaitu:

- a. Produktif. Seorang pustakawan yang berkinerja tinggi memiliki produktifitas kerja yang tinggi, artinya ia mampu menghasilkan pekerjaan, baik secara kualitas maupun kuantitas sesuai dengan program kerja yang telah dicanangkan. Apakah menyangkut pekerjaan yang bersifat administrasi, teknis maupun manajerial.
- b. Berinisiatif. Hal ini mencerminkan bahwa seorang pustakawan yang berkinerja tinggi harus memiliki inisiatif dalam menyampaikan ide-ide cerdas terkait dengan penataan, pengembangan, penyempurnaan bahkan perubahan-perubahan yang mungkin bisa dilakukan.. Dengan kata lain, ia bersikap proaktif dalam memperjuangkan peningkatan kinerja perpustakaan secara kelembagaan.
- c. Mandiri. Kinerja seorang pustakawan juga dapat dicermati dari kemandiriannya dalam melaksanakan pekerjaan. Ia tidak bergantung pada orang lain, tetapi ia mampu menterjemahkan setiap program yang telah dicanangkan sebelumnya.

- d. Disiplin. Seorang pustakawan yang berkinerja tinggi akan tercermin pula dari sikapnya yang disiplin. disiplin yang dimaksud tidak hanya terkait dengan persoalan kehadiran dalam bekerja, tetapi juga disiplin dalam melaksanakan pekerjaan, membuat laporan serta mengevaluasi hasil pekerjaan yang telah dilakukan.
- e. Mampu bekerjasama secara efektif. Pustakawan yang berkinerja tinggi dapat dilihat dari kemampuannya dalam melakukan kerjasama dengan pihak lain, baik secara internal maupun eksternal.
- f. Responsif. Responsif yang dimaksud merupakan kemampuan seorang pustakawan dalam menangkap berbagai kebutuhan pihak lain yang dilayani (pemustaka), baik secara internal maupun eksternal. Dengan kata lain, seorang pustakawan yang berkinerja tinggi akan tercermin dari sejauhmana ia mampu memberikan respon yang positif terhadap berbagai keluhan, kepentingan dan kebutuhan pihak lain yang dilayani.
- g. Akuntabel. Hal ini mengandung makna bahwa seorang pustakawan yang berkinerja tinggi akan mampu menyelaraskan antara program yang telah dicanangkan dengan kebutuhan pihak lain yang dilayani serta pertanggungjawaban yang dilaporkan.

Berdasarkan teori-teori di atas maka dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah hasil kerja seseorang dilihat dari kuantitas, kualitas, waktu kerja dan kemampuan bekerjasama yang didasari oleh pengetahuan, pengalaman dan kepribadian.

### **2.3 Pustakawan**

Dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2007, Pustakawan adalah seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan atau pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan.

Pustakawan adalah seorang tenaga kerja bidang perpustakaan yang telah memiliki pendidikan ilmu perpustakaan, baik melalui pelatihan, kursus, seminar, maupun dengan kegiatan sekolah formal. Pustakawan ini orang yang bertanggung jawab terhadap gerak maju roda perpustakaan. Maka di wilayah Pegawai Negeri Sipil (PNS), pustakawan termasuk kedalam jabatan fungsional. Secara umum, kata pustakawan merujuk pada kelompok atau perorangan dengan karya atau profesi di bidang dokumentasi, informasi dan perpustakaan. (Sudarsono, 2006)

### **2.4 Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu sangat penting sebagai dasar pijakan dalam rangka penyusunan penelitian ini. Kegunaannya untuk mengetahui hasil yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu.

Adapun penelitian tentang ambiguitas peran dan pengaruhnya terhadap kinerja yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu, diantaranya adalah penelitian yang dilakukan oleh Florence Catharina (2001) dengan judul “Pengaruh konflik dan ambiguitas peran terhadap kinerja karyawan studi kasus pada Departemen call center PT. Excelcomindo Pratama Jakarta”, penelitian ini dilakukan terhadap 63

karyawan bagian call center dan hasil dari penelitian ini adalah konflik peran pengaruhnya positif terhadap kinerja karyawan dan ambiguitas peran pengaruhnya negatif terhadap kinerja karyawan, selain itu faktor demografi juga mempengaruhi konflik peran dan ambiguitas peran serta kinerja karyawan.

Penelitian lainnya yaitu penelitian yang dilakukan oleh Ardhimas Linggar Wisesa (2012) dengan judul “Pengaruh *exercised responsibility*, pengalaman, otonomi, dan ambiguitas peran terhadap kinerja auditor di Semarang, penelitian ini dilakukan pada kantor akuntan publik di kota Semarang, sampel berjumlah 70 responden. Hasil analisis menggunakan regresi dapat diketahui bahwa variabel *exercised responsibility*, pengalaman, dan otonomi berpengaruh positif terhadap kinerja auditor, dan variabel ambiguitas peran berpengaruh negatif terhadap kinerja auditor. Sedangkan hasil analisis menggunakan uji t menunjukkan bahwa *exercised responsibility*, pengalaman, otonomi, dan ambiguitas peran berpengaruh signifikan terhadap kinerja auditor.

Hal yang membedakan antara penelitian ini dengan dua penelitian diatas adalah dalam analisis data penelitian. Penelitian yang dilakukan oleh Florence Catharina (2001) dianalisis dengan analisa kualitatif dan analisis kuantitatif. Analisis kualitatif untuk menjelaskan mengenai kaitan antara aspek demografis responden ( usia, masa kerja, jenis kelamin, pendidikan dan status perkawinan ) dengan penilaian dan persepsi responden terhadap tingkat konflik dan ambiguitas peran yang dialaminya serta kinerja yang telah dihasilkan menggunakan *Crosstab*, sedangkan analisis kuantitatif menggunakan *Chi-Square test* didukung dengan koefisien kontingensi dan analisis regresi

berganda. *Chi-Square test* dan koefisien kontingensi untuk melihat keeratan hubungan antara aspek demografis responden (usia, masa kerja, jenis kelamin, pendidikan dan status perkawinan) dengan konflik dan ambiguitas peran serta kinerjanya. Kemudian untuk mengetahui pengaruh antara konflik dan ambiguitas peran terhadap kinerja menggunakan analisis regresi berganda.

Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Ardhimas Linggar Wisesa (2012) menggunakan analisis statistik deskriptif untuk memberikan deskripsi mengenai *exercised responsibility*, pengalaman, otonomi, ambiguitas peran dan kinerja yang dilihat dari angka rata-rata (mean), nilai tengah (median), kisaran teoritis, kisaran aktual, dan standar deviasi.

Adapun penelitian ini analisa datanya menggunakan analisis deskriptif persentase dan analisis regresi linear sederhana, analisis deskriptif persentase digunakan untuk mengetahui tingkat ambiguitas peran yang dialami oleh pustakawan dan kinerja yang telah dihasilkan, dan untuk mengetahui pengaruh ambiguitas peran terhadap kinerja pustakawan menggunakan analisis regresi linear sederhana.

Penelitian terdahulu di atas memperoleh hasil penelitian yang sama dengan penelitian ini yaitu pengaruh ambiguitas peran terhadap kinerja adalah negatif.