

**ANALISIS DAMPAK *ROLE AMBIGUITY* PADA
PEGAWAI DI INSTANSI PERWAKILAN BKKBN
PROVINSI SUMUT**

TESIS

OLEH :

**Fitriani
NPM. 121804020**



**PROGRAM STUDI MAGISTER PSIKOLOGI
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2016**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 24/8/22

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)24/8/22

**ANALISIS DAMPAK *ROLE AMBIQUITY* PADA
PEGAWAI DI INSTANSI PERWAKILAN BKKBN
PROVINSI SUMUT**

TESIS

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Pascasarjana
pada Program Magister Psikologi Universitas Medan Area



OLEH

**Fitriani
NPM. 121804020**

**PROGRAM STUDI MAGISTER PSIKOLOGI
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2016**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 24/8/22

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)24/8/22

UNIVERSITAS MEDAN AREA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER PSIKOLOGI

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : Analisis Dampak *Role Ambiguity* pada Pegawai di
Instansi Perwakilan BKKBN Provinsi Sumut

N a m a : Fitriani

N P M : 121804020

Menyetujui

Pembimbing I



Prof. Dr. Zainuddin, M.Pd

Pembimbing II



Dra. Suryani Hardjo, MA

Ketua Program Studi
Magister Psikologi




Prof. Dr. Sri Milfayetty, MS, Kons

Direktur




Prof. Dr. Retna Astuti K, MS

Teloh di uji pada Tanggal 28 Januari 2016

N a m a : Fitriani

N P M : 121804020



Panitia Penguji Tesis :

Ketua : Prof. Dr. Lahmuddin Lubis, M.Ed

Sekretaris : Azhar Aziz, S.Psi, M.A

Pembimbing I : Prof. Dr. Zainuddin, M,Pd

Pembimbing II : Dra. Suryani Hardjo, M.A

Penguji Tamu : Dr. M. Rajab Lubis, MS

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah di ajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah di tulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Medan, Januari 2016

Yang menyatakan,



Fitriani
Fitriani

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat, hidayah, dan ijin serta ridhoNya, sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul **“ANALISIS DAMPAK *ROLE AMBIQUITY* PADA PEGAWAI DI INSTANSI PERWAKILAN BKKBN PROVINSI SUMUT**. Tesis ini disusun dalam rangka menyelesaikan studi pada Program Magister Psikologi Universitas Medan Area Medan.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih banyak kekurangannya, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati peneliti membuka diri untuk menerima keritikan yang bersifat konstruktif, dari pembaca demi menyempurnakan tesis ini demi menambah khasanah pengetahuan dan bobot dari tesis ini. Semoga tesis ini dapat bermanfaat, baik bagi perkembangan ilmu pengetahuan maupun dalam kehidupan kita sehari-hari.

Medan, 28 Januari 2016


(FITRIANI)

UCAPAN TERIMA KASIH

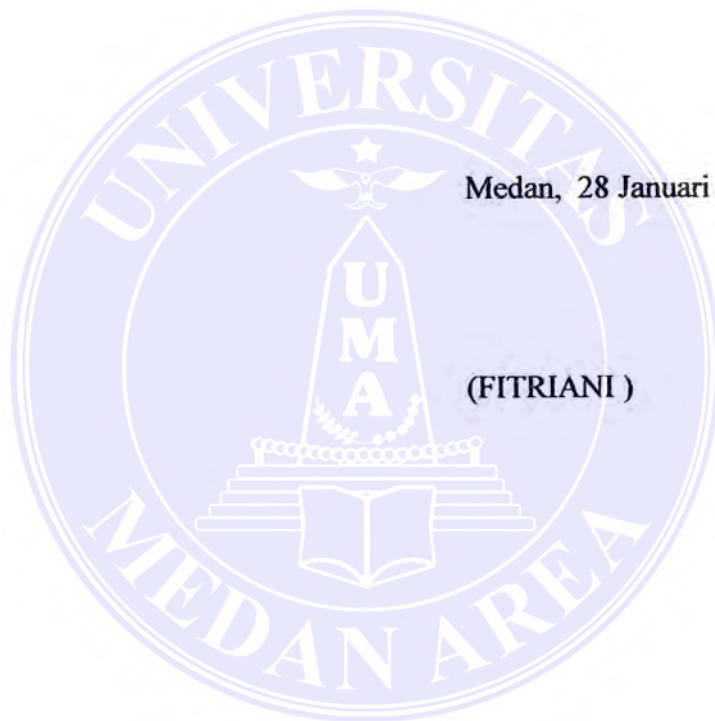
Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat, hidayah, dan ijin serta ridhoNya, sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul **“ANALISIS DAMPAK *ROLE AMBIGUITY* PADA PEGAWAI DI INSTANSI PERWAKILAN BKKBN PROVINSI SUMUT**. Tesis ini disusun dalam rangka menyelesaikan studi pada Program Magister Psikologi Universitas Medan Area Medan. Karena itu penulis menyampaikan penghargaan dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang membantu hingga terselesaikannya tesis ini, terutama disampaikan kepada yang terhormat :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. H. A. Ya'kub Matondang, MA, selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Ibu Prof. Dr. Ir. Retno Astuti Kuswardani, MS, selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Medan Area.
3. Ibu Dr. Wiwik Sulistyaningsih, M.Psi, selaku ketua Program Studi Magister Psikologi Universitas Medan Area.
4. Bapak Azhar Aziz, S.Psi, MA, selaku Sekretaris Program Studi Magister Psikologi Universitas Medan Area.
5. Bapak Prof. Dr. Zainuddin, M.Pd, selaku pembimbing I yang membimbing dan memberikan arahan hingga selesainya penulisan tesis ini.
6. Ibu Dra. Suryani Hardjo, M.A, selaku pembimbing II yang telah memberikan sumbangan pikiran dan memberikan kesempatan untuk berdiskusi serta dorongan dalam penelitian ini

7. Ayahanda almarhum H. Dj Zainul dan ibunda berdua yaitu : Hj. Muharmi dan Hj Nurhayati (ibunda mertua) tercinta yang selalu memberikan doa dan dukungan yang tiada terbatas untuk penulisan dalam menyelesaikan tesis ini
8. Bapak Drs. Temazaro Zega M.Kes, selaku pimpinan di BKKBN Prov Sumut, yang telah memberikan kesempatan untuk melaksanakan penelitian ini.
9. Kepada pegawai BKKBN Provinsi Sumut, yang telah meluangkan waktunya untuk berpartisipasi sehingga peneliti dapat menyelesaikan tesis ini.
10. Buat saudara-saudaraku yang kusayangi, yang telah memberikan doa dan dukungannya sehingga dapat menyelesaikan tesis ini, serta buah hati ku, Fathien, Abel dan Nanda semoga menjadi motivasi bagi ananda untuk menjadi insan yang selalu belajar dalam hidupnya.
11. Seluruh staff pengajar Magister Psikologi Universitas Medan Area yang telah membantu peneliti baik selama masa kuliah maupun dalam penyelesaian tesis ini.
12. Buat teman-teman ku MAPIO UMA khususnya nazma, dan teman-teman yang tidak dapat disebutkan satu persatu, Peneliti mengucapkan terima kasih atas dukungan dan masukannya selama ini.
13. Buat rekan-rekan ku di PPKS Horas Kencana, PKBI Medan, terima kasih atas pengertiannya sehingga peneliti dapat menyelesaikan Program Magister ini.

14. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu penulis hingga tesis ini dapat diselesaikan.

Akhirnya penulis hanya dapat memanjatkan doa, semoga Allah SWT berkenan melimpahkan rahmat dan karunia-Nya agar tesis ini bermanfaat bagi kita semua.



Medan, 28 Januari 2016

(FITRIANI)

ABSTRAK

FITRIANI. Analisis Dampak Role Ambiguity Pada Pegawai Di Instansi Perwakilan Bkkbn Provinsi Sumut. Magister Psikologi Universitas Medan Area. 2016

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui penanganan masalah ketidakjelasan peran dari perspektif pegawai yang mengalami ketidakjelasan peran serta bentuk dukungan terhadap pegawai yang mengalami ketidakjelasan peran. Penelitian ini dilakukan di kota Medan, menggunakan metode kualitatif dengan wawancara (*Interview*), dan observasi kepada 3 (tiga) orang sebagai responden, serta diskusi kelompok (*Focus Group Discussion*) dengan pegawai yang pernah mengalami ketidakjelasan peran. Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang mengalami ketidakjelasan peran memiliki keinginan untuk menghentikan ketidakjelasan peran, ini terlihat dari upaya yang dilakukan dengan mencari informasi akan kejelasan baik tugas dan wewenang, menjalin komunikasi dengan atasan maupun ke rekan kerja untuk menghentikan ketidakjelasan peran. Pengetahuan dan pemahaman yang terkait dengan wewenang dan tugas terlihat masih rendah, meskipun tidak terlalu peduli dengan pandangan masyarakat yang buruk. Oleh karenanya responden membutuhkan adanya dukungan. Kebutuhan responden agar pemimpin meninjau peraturan yang berkaitan dengan wewenang dan tugas, menyediakan layanan dengan tenaga konseling yang terlatih dan memahami masalah ketidakjelasan peran

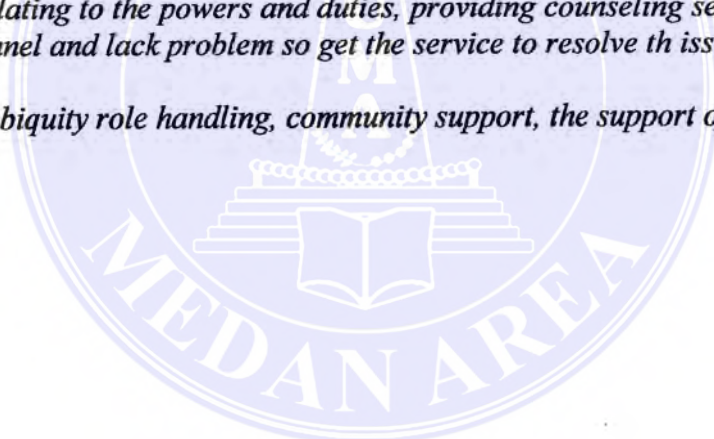
Kata Kunci: Penanganan *Role Ambiguity*, Dukungan Masyarakat dan Dukungan Pemimpin

ABSTRACT

FITRIANI. Analysis of the Impact of Ambiguity Role on Employees in North Sumatra Provincial Bkbn Representative Agencies. Master of Psychology, University of Medan Area. 2016

This study was conducted to determine the role of handling the problem of lack of clarity from the perspective of employees who are unclear role and form of support for employees who are experiencing obscurity role. This research carried out in the city field using, methodes of quality interviews, an observation to 3 (three) people as respondents, and group discussion with employees who have experienced obscurity role. The results of the study show that the respondents who experined role has the disere to stof obscurity role, is seen from the efforts made to seek information for clarity both the duty and authority, to establish communication with superiors and co-workers to stop obscurity role, knowledge and understanding related to the powers and duties apparently still low, although not overly concerned with the view that poor people and blame, there fore the respondents require support attitude, needs of respondets that leaders review the regulations relating to the powers and duties, providing counseling services stride trained personnel and lack problem so get the service to resolve th issue.

Key word: Ambiguity role handling, community support, the support of leaders.



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	8
1.3. Tujuan Penelitian	9
1.4. Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Teori Peran	11
2.1.1. Pengertian Teori Peran	11
2.2. Konflik Peran	12
2.2.1. Pengertian Konflik Peran	12
2.2.2. Tipe Konflik Peran	14
2.2.3. Penyebab Konflik Peran	14

2.3. Ketidak jelasan Peran (<i>Role Ambiguity</i>)	15
2.3.1. Pengertian ketidak jelasan Peran	15
2.3.2. Ciri-ciri <i>Role Ambiguity</i>	20
2.3.3. Faktor-faktor <i>Role Ambiguity</i>	20
2.3.4. Dampak <i>Role Ambiguity</i>	23
2.3.5. Penelitian Terdahulu	24
2.4. Paradigma Penelitian	26
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Metode Pendekatan Masalah	27
3.2. Unit Analisis	30
3.2.1. Responden dan Informan	30
3.2.1.1. Karakteristik Responden	30
3.2.1.2. Jumlah Responden	31
3.2.1.3. Informan	31
3.3. Instrumen Pengalian Data	32
3.3.1. Wawancara	33
3.3.2. Observasi	34
3.3.3. Fokus Group (FGD)	35
3.3.4. Prosedur Penelitian	36
3.4. Variabel dan Definisi Operasional	37

4.4.2. Pengetahuan dan Informasi yang di miliki Pegawai	64
4.4.2.1. Dorongan mencari bantuan	65
4.4.2.2. Pengetahuan yang di butuhkan	66
4.4.3. Pandangan dan Kebutuhan akan Dukungan Sosial	66
4.4.3.1. Teman diskusi ketika mengalami ketidak ..	
Jelasan Peran	66
4.4.3.2. Tanggapan akan Penilaian negatif	
Masyarakat akan kinerja Pegawai	67
4.4.3.3. Kebutuhan akan Dukungan Masyarakat	68
4.4.3.4. Kebutuhan akan Dukungan Pemimpin	69
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan	71
5.2. Saran	72
Daftar Pustaka	74

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 Variabel dan Definisi Operasional	37
Tabel 2 Karakter Responden	43
Tabel 3 Identitas Responden (Z A)	44
Tabel 4 Jadwal Penelitian (Z A)	44
Tabel 5 Identitas Responden (A T)	47
Tabel 6 Jadwal Penelitian (A T)	47
Tabel 7 Identitas Responden (H)	49
Tabel 8 Jadwal Penelitian (H)	49

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Pedoman Wawancara	77
Lampiran 2. Pedoman Diskusi Kelompok	78
Lampiran 3. Verbatim <i>Role Ambiguity</i>	79
Lampiran 4. Hasil Diskusi Kelompok	88
Lampiran 5. Reduksi Data	90
Lampiran 6. Akumulasi Tema wawancara	108
Lampiran 7. Hasil Observasi	112
Lampiran 8. Display Data	113

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Setiap organisasi memiliki sumber daya manusia yang merupakan asset paling penting bagi perusahaan atau organisasi, dimana sumber daya manusia tersebut memiliki kemampuan berkembang dalam menentukan keberhasilan perusahaan untuk jangka panjang. Sesuai dengan tuntutan reformasi total yang dicanangkan oleh rakyat, pemerintahan dalam GBHN tahun 1998, menetapkan terwujudnya good government atau pemerintahan yang baik. Ketetapan GBHN tahun 1998 menegaskan dengan jelas harus dilaksanakan yang telah menjadi kewajiban dalam tata pemerintahan.

Organisasi baik pemerintah maupun swasta memiliki tujuan yang akan dicapai. Setiap organisasi memiliki sumber daya manusia yang merupakan asset yang penting bagi perusahaan ataupun organisasi, perlu dikelola dengan baik agar terwujudnya keseimbangan antara kebutuhan karyawan dengan tuntutan dan kemampuan suatu organisasi. Perhatian terhadap sumber daya manusia sangatlah penting guna memperoleh apa yang diharapkan dalam rangka mencapai visi dan misi serta tujuan organisasi. Produktivitas kerja pegawai (karyawan) merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2001).

Sumber daya manusia mempunyai peran utama dalam setiap kegiatan perusahaan. Walaupun didukung dengan sarana dan prasarana serta sumber dana

yang berlebihan, tetapi tanpa dukungan sumber daya manusia yang handal kegiatan perusahaan tidak akan terselesaikan dengan baik. Hal ini menunjukkan bahwa sumber daya manusia merupakan kunci pokok yang harus diperhatikan dengan segala kebutuhannya. Sebagai kunci pokok, sumber daya manusia akan menentukan keberhasilan pelaksanaan kegiatan perusahaan.

Menurut Derajad S (2011) masih rendahnya kualitas, ketidak sesuaian kompetensi yang dimiliki, kesalahan penempatan, ketidak jelasan jalur karier yang dapat ditempuh maupun ketidak jelasan peran yang diembankan, kesenjangan informasi yang di miliki seseorang khususnya pegawai dengan yang dibutuhkan instansi untuk dapat melaksanakan perannya dengan tepat, hal-hal inilah yang berindikasi kerja PNS kurang maksimal.

Dalam dunia kerja sering timbul berbagai masalah sehubungan dengan ketidak jelasan peran dan kondisi-kondisi yang dapat memicu terjadinya *role ambiguity* (ketidak jelasan peran). Baik disadari maupun tidak, pekerjaan seseorang dapat memicu munculnya *role ambiguity* sehingga menimbulkan stress pada dirinya sehingga berdampak terhadap kinerja seseorang. Produktivitas kerja yang menurun dapat disebabkan oleh keambiguitasan peran karyawan, kepuasan kerja yang didapatkan dan dirasakan oleh karyawan.

Berkaitan dengan masalah ketidak jelasan (*role ambiguity*) beberapa pendapat ahli memperkuat bahwa ketidak jelasan peran berdampak pada adanya stres kerja dan ketidak jelasan peran ini membuat para karyawan merasakan ketidak nyaman sehingga dapat memberi andil atas ketidak produktif maupun ketidak puas dalam bekerja.

Ketidak jelasan peran (*role ambiguity*) bukanlah fenomena baru yang sering diperbincangkan di dunia kerja, jika di simak lebih jauh sebenarnya ketidak jelasan peran (*role ambiguity*) sebenarnya bisa menimpa siapa saja. Pada saat ini tampaknya ketidak jelasan peran (*role ambiguity*) tidak dapat hanya di pandang sebagai masalah (kasus) individu saja, tetapi lebih tepat di pandang sebagai masalah dalam dunia kerja, dikarenakan jumlah yang mengalaminya semakin besar. Kahn et al., (1964), melakukan penelitian pada tahun 1964 menyatakan bahwa peran dalam organisasi yang perkembangannya terus berubah akan menimbulkan ketidak jelasan peran karena ekspektasi yang ada juga sering berubah.

Demikian juga menurut Barron dan Greenberg (1990) mengatakan bahwa ambiguitas peran dapat terjadi ketika individu mengalami ketidak pastian mengenai beberapa hal yang berhubungan dengan pekerjaannya seperti: mengenai lingkup tanggung jawabnya, apa yang diharapkan darinya, dan bagaimana mengerjakan pekerjaan yang beragam. Ambiguitas sering tidak disukai dan cukup mengakibatkan tekanan bagi banyak orang akan tetapi hal ini seringkali pula tidak dapat dihindari.

Sedangkan Robbins (2001) menyatakan bahwa ambiguitas peran muncul ketika peran yang diharapkan (*role expectation*) tidak secara jelas dimengerti dan seseorang tidak yakin pada apa yang dia lakukan.

Beberapa hasil konseling kerja yang peneliti lakukan dengan beberapa divisi yang ada di dapertemen Perwakilan BKKBN Provinsi Sumut tentang belum optimalnya pencapaian kinerja, kemungkinan disebabkan oleh adanya

konflik peran, ambiguitas, kecerdasan emosi, stress kerja, lingkungan kerja, tingkat pendidikan, pengalaman dan kemampuan karyawan. Namun demikian Peneliti memfokuskan pada penanganan ambiguitas peran dari perspektif pegawai yang dapat berdampak pada penurunan kepuasan kerja sehingga menurunkan kinerja pegawai. Ambiguitas peran terjadi karena deskripsi pekerjaan yang tidak dijelaskan secara rinci serta tidak adanya standar kinerja yang jelas sehingga ukuran tentang kinerja yang baik dipersepsikan secara kabur oleh karyawan.

Situasi yang tidak jelas mengenai bagaimana menjalankan peran dalam organisasi. Ambiguitas peran dihasilkan dari ketidak pastian seseorang tentang harapan mereka dari pekerjaan yang diberikan. Seperti yang diungkapkan berinisial Z A berusia 48 tahun di bidang bina ketahanan remaja yang bertugas melakukan penyiapan bahan pembinaan, pembimbing, dan fasilitasi pelaksanaan kebijakan teknis, norma, standar, prosedur, dan kriteria serta pemantauan dan evaluasi di bidang pembinaan ketahanan remaja dalam rangka mewujudkan keluarga berkualitas dan ketahanan keluarga:

“saya dapat tugas dinas luar kota dan tugas saya monitoring pemantauan program kerja dari Ppks kabupaten dan pemberdayaan remaja dan keluarga remaja kab/kota namun saya belum paham apa standart dan sasaran yang harus saya di nilai bu sedangkan atasan saya kurang memberikan informasi standart yang harus saya nilai ...jadi saya sering keliru maksud dan tujuan dari kerja saya, waduh bu..... seharusnya ada komunikasi rinci dan koordinasi dengan beliau atasan saya ya bu....tapi mau gimana lagi.....

Seiring dengan perkembangan teknonogi yang demikian pesat sehingga menimbulkan beban kerja pada pegawai yang harus diselesaikan pegawai, maka

dalam hal ini pegawai juga dituntut untuk dapat bekerja secara maksimal sesuai standart yang telah di tetapkan instansi dan mampu menyelesaikan dalam batas waktu yang telah ditentukan oleh perusahaan (instansi) kepadanya, namun beban kerja yang terkadang berlebihan tersebut menyebabkan benturan-benturan ataupun tekanan yang terjadi pada dirinya sehingga menimbulkan stress bagi pegawai. Hal ini terungkap dalam salah satu wawancara responden inisial A T usia 52 tahun bagian pelatihan dan pengembangan mempunyai tugas melakukan penyusunan program dan kerja sama pendidikan, pelatihan, dan penelitian, serta pengembangan program pengendalian penduduk keluarga berencana, kesehatan reproduksi, serta keluarga sejahtera dan pemberdayaan keluarga. yang mengatakan bahwa:

“Saya telah bekerja hampir 24 tahun bu, di instansi pemerintah ini tapi semakin hari semakin kesulitan kerja bu,apa sebenarnya tugas dan kriteria tanggung jawab saya yang jelas terkadang membingungkan adanya perubahan-perubahan standart kerja untuk karyawan dari pusat, terus kemudian hasil standart program yang harus di sosialisasi ke masyarakat daerah khususnya karyawan di daerah jelas beda....bu budaya, norma ya kan ...bu

Ambiguitas peran yang dialami oleh pegawai tentunya akan merugikan organisasi yang bersangkutan karena ketidak jelasan sasaran atau tujuan bekerja dan kesamaran tentang tanggung jawab akan menyebabkan produktivitas kerja yang dihasilkan menurun. Ketidak jelasan peran terjadi akibat *job description* yang tidak ditulis atau tidak dijelaskan dengan rinci serta tidak adanya standar kerja yang jelas, sehingga ukuran sasaran kerja yang ideal dipersepsikan secara kabur oleh karyawan. Keambiguitasan peran yang dialami karyawan dapat mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seseorang. Ketidak sesuaian

kompetesi yang di miliki seseorang dapat memunculkan keambiguitasan peran yang dapat mempengaruhi kemampuan seseorang untuk menghadapi pekerjaan yang nantinya sehingga dapat menghambat pencapaian kinerja yang diharapkan dan tentunya akan merugikan organisasi. Sebagaimana yang dikatakan responden berinisial H berusia 55 tahun bagian pendidikan kependudukan mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan pembinaan, pembimbingan, dan fasilitasi pelaksanaan kebijakan teknis, norma, standar, prosedur, dan kriteria serta pemantauan dan evaluasi di bidang kerjasama pendidikan kependudukan.

“.....Terkadang saya bingung kenapa saya diletakan pada posisi ini bu walaupun saya sudah cukup lama tuk bekerja disini tapi melihat dari kemampuan yang saya miliki dan pendidikan sepertinya belum sesuai ... mana lagi saya baru saja di mutasi tapi saya sepertinya tidak mengerti bagaimana melakukan kerja yang optimal, saya berharap adanya kejelasan tentang peran saya secara detail jadi saya bisa kerja sesuai kemampuan saya kan bu.....saya sudah mencoba komunikasi ke atasan saya supaya jangan di mutasi dulu, tapi gimana lagi ya bu....”

Ambiguitas peran menurut Luthans (2001) 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. Keambiguitasan peran dapat mempengaruhi kemampuan seseorang untuk menghadapi pekerjaan yang nantinya dapat menghambat pencapaian kinerja yang diharapkan dan tentunya akan merugikan organisasi.

Demikian juga pendapat Yusuf (2002), mendeskripsikan ambiguitas peran sebagai situasi dimana individu tidak memiliki arah yang jelas mengenai harapan

akan perannya dalam organisasi. Hal ini juga diperkuat pendapat Kreitner (2004), “*Role ambiguity is others’ expectations are unknown*”. Ambiguitas peran terjadi ketika seseorang tidak mengetahui akan harapan pada peran mereka.

Ambiguitas peran dapat mengakibatkan stress pada pegawai yang tentu saja akan menghasilkan sesuatu yang tidak di inginkan baik untuk diri sendiri maupun organisasinya. Ashar Sunyoto Munandar (2008) menyatakan bahwa ambiguitas peran dirasakan jika seorang karyawan tidak memiliki cukup informasi untuk dapat melaksanakan tugasnya atau tidak mengerti merealisasi harapan-harapan yang berkaitan dengan peran tertentu.

Berbagai upaya juga telah dilakukan pegawai yang mengalami ketidakjelasan peran saat tidak ada kepastian tentang definisi kerja dan apa yang diharapkan dari pekerjaannya maka akan timbul ambiguitas peran. Ambiguitas peran terjadi karena adanya ketidakjelasan tujuan kerja, adanya kesamaran dalam tanggung jawab, tidak jelasnya prosedur kerja dan adanya kesamaran tentang apa yang diharapkan dan adanya ketidakjelasan tentang unjuk kerja pekerjaan.

Berdasarkan hasil wawancara dalam konseling karir dengan beberapa orang pegawai hal ini menunjukkan bahwa responden yang mengalami *role ambiguity* mengalami ketidakpuasan kerja, *turn over* dan merasakan *overlapping* kerja, kesenjangan antara jumlah informasi yang dimiliki dengan apa yang dibutuhkan untuk dapat melaksanakan peranannya dengan tepat terlihat masih kurang.

Namun demikian pun, adanya ambiguitas peran ini diperlukan untuk menghasilkan performan yang baik, oleh karena itu seorang karyawan harus perlu mengetahui dengan jelas tujuan dari pekerjaan, apa yang diharapkan untuk dikerjakan serta mengetahui skope dan tanggung jawab dari pekerjaan mereka. Saat tidak ada kepastiaan tentang defenisi kerja dan apa yang diharapkan dari pekerjaannya maka akan timbul ambiguitas peran, Robbins (2001).

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dengan beberapa bidang devisi, belum optimalnya pencapaian kinerja, kemungkinan disebabkan adanya ambiguitas peran, kecerdasan emosi, stress kerja, lingkungan kerja tingkat pendidikan, pengalaman maupun kemampuan karyawan.

Namun demikian atas dasar realitas tersebut maka peneliti tertarik untuk meneliti dan mengkaji lebih dalam penanganan *role ambiguity* dari prespektif pegawai di instansi Perwakilan BKKBN Provinsi Sumut.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah bahwa ambiguitas peran terjadi saat karyawan tidak memiliki informasi, arahan dan tujuan yang jelas mengenai peran atau tugas-tugas yang harus dilaksanakannya. Kondisi ini disebabkan oleh beberapa faktor yang akan diangkat dalam penelitian ini yaitu: pengetahuan dan pemahaman yang rendah akan wewenang dan tugas menyebabkan ketidakjelasan peran, upaya yang telah dilakukan dan kebutuhan akan dukungan untuk mengatasi masalah ketidakjelasan peran.

1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk :

Mengetahui penanganan masalah ketidak jelasan peran (*role Ambiguity*) pada pegawai yang mengalaminya. Bentuk-bentuk upaya yang di lakukan dan dukungan yang diinginkan baik dukungan sosial masyarakat maupun dukungan pemimpin.

1.4. Manfaat penelitian

Manfaat yang diharapkan akan dapat diperoleh dengan melakukan penelitian ini, antara lain:

1.4.1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan, serta mampu memberikan sumbangan dan informasi yang bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan pada umumnya dan bagi Psikologi Industri dan Organisasi pada khususnya, sehingga dapat bermanfaat sebagai bahan referensi bagi peneliti selanjutnya.

1.4.2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara praktis yaitu dapat memberikan informasi pada:

1.4.2.1. Bagi pihak BKKBN Perwakilan Sumut

Hasil penelitian mengenai penanganan *role ambiguity* dari perspektif pegawai yang mengalami ketidak jelasan peran di instansi Perwakilan BKKBN Provinsi Sumut, diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan atau masukan

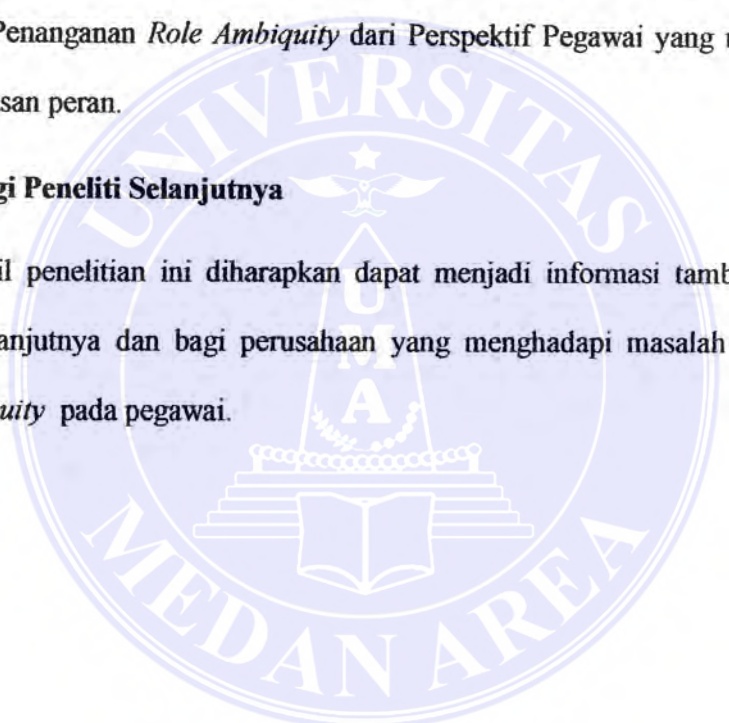
yang dapat digunakan sebagai peningkatan kualitas sumber daya manusia yang lebih baik.

1.4.2.2. Bagi Pihak Universitas Medan Area

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi dalam menambah wawasan dan pengetahuan khususnya bagi mahasiswa magister Psikologi Universitas Medan Area yang ingin mempelajari lebih mendalam mengenai Penanganan *Role Ambiguity* dari Perspektif Pegawai yang mengalami ketidakjelasan peran.

1.4.2.3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi tambahan bagi peneliti selanjutnya dan bagi perusahaan yang menghadapi masalah mengenai *Role Ambiguity* pada pegawai.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA.

2.1. Teori Peran

2.1.1. Pengertian Teori Peran

Peran manusia pada era globalisasi seperti dewasa ini semakin vital dan bertambah penting. Hal ini terjadi karena manusia sebagai sumber daya yang sangat potensial dituntut untuk lebih tahu dan terampil dalam melakukan tugas-tugas yang semakin kompleks dan rumit sejalan dengan tuntutan profesionalisme dalam dunia kerja. Hampir setiap organisasi atau perusahaan mengakui bahwa faktor sumber daya manusia merupakan sumber utama organisasi atau perusahaan, yang tidak bisa digantikan oleh teknologi apapun.

Peran merupakan suatu perilaku yang diharapkan sesuai dengan posisi, jabatan, maupun status sosial seseorang dan sekaligus mencerminkan hak dan kewajiban seseorang. Jika peran yang dijalankan seseorang tidak mencerminkan harapan yang diinginkan, maka akan timbul konflik peran. Oleh karena itu, untuk menghindari adanya konflik peran, maka individu harus menjalankan suatu cara tertentu sesuai apa yang diharapkan.

Menurut Albermethy dan Stoelwinder dalam Puspa dan Rianto (1999) menemukan bahwa tingkat peran dipengaruhi oleh seberapa jauh para profesional ingin mempertahankan sikap keprofesionalan mereka dalam perusahaan dan seberapa jauh lingkungan pengendalian yang berlaku di perusahaan mengancam otonomi para profesional tersebut.

Menurut Khan, dalam Agustina (2009), teori peran (*role theory*) merupakan penekanan sifat individual sebagai pelaku sosial yang mempelajari perilaku yang sesuai dengan posisi yang ditempati di masyarakat. Menurut Shaw dan Constanzo dalam Agustina (2009), peran adalah konsep sentral dari teori peran.

Dengan demikian dari beberapa uraian diatas, maka dapat disimpulkan bahwasanya peran merupakan suatu perilaku yang diharapkan sesuai dengan posisi, jabatan, maupun status sosial seseorang dan sekaligus mencerminkan hak dan kewajiban seseorang dan pembahasan mengenai teori peran tidak lepas dari definisi peran dan berbagai istilah perilaku di dalamnya.

2.2. Konflik Peran (*Role Conflict*)

2.2.1. Pengertian Konflik Peran (*Role Conflict*)

Pengertian peran (*role*), menurut Rizzo et al. (1970) mendefinisikan *role conflict* sebagai ketidak cocokan dari peran yang dibutuhkan dan diharapkan, dimana kesesuaian didasarkan pada serangkaian kondisi yang mempengaruhi kinerja peran. *Role conflict* juga didefinisikan sebagai tingkat dimana seseorang mengalami tekanan dalam peran yang tidak sesuai dengan tekanan yang timbul dari peran yang lain (Kopelman, Greenhaus, & Connolly, 1983).

Teori peran menyatakan bahwa individu akan mengalami konflik peran apabila ada dua tekanan atau lebih yang terjadi secara bersamaan yang ditujukan kepada seseorang, sehingga apabila individu tersebut mematuhi satu diantaranya

akan mengalami kesulitan atau tidak mungkin mematuhi yang lainnya (Gregson, 1994).

Demikian halnya seperti yang dinyatakan oleh Van Sell et al. dalam Collins et al. (1995) yaitu seperangkat pengharapan yang ditujukan kepada pemegang jabatan pada posisi tertentu.

Menurut Kreitner dan Kinicki (2005), konflik peran adalah orang-orang memiliki pengharapan yang saling bertentangan atau tidak konsisten. Luthans (2006) mengatakan bahwa seseorang akan mengalami konflik peran jika ia memiliki dua peran atau lebih yang harus dijalankan pada waktu yang bersamaan. Konflik peran muncul jika para karyawan merasa sulit untuk menyesuaikan kedua peran yaitu perannya sebagai anggota organisasi yang harus bertanggung jawab pada birokrasi organisasi dan perannya sebagai kepala/ibu rumah tangga yang harus bertanggung jawab pada keluarganya.

Robbins (2008), mendefinisikan konflik sebagai sebuah proses yang dimulai ketika satu pihak memiliki persepsi bahwa pihak lain telah mempengaruhi secara negatif, atau akan mempengaruhi secara negatif, sesuatu yang menjadi perhatian dan kepentingan pihak pertama.

Menurut Winardi, dalam Umam (2010), konflik peran adalah konflik yang terjadi karena seseorang mengemban lebih dari satu peran yang saling bertentangan.

Kreitner dan Kinicki (2005) mengatakan bahwa konflik peran adalah orang-orang memiliki pengharapan yang saling bertentangan atau tidak konsisten.

Konflik peran muncul ketika seseorang menerima pesan yang tidak sebanding berkenaan dengan perilaku peran yang sesuai (Ivancevich *et al.*; 2007).

Dari beberapa uraian di atas maka dapat disimpulkan bahwa konflik peran dapat muncul ketika karyawan merasa kesulitan dalam hal menyesuaikan berbagai peran dan bertanggung jawab dalam waktu bersamaan.

2.2.2. Tipe Konflik Peran

Menurut Sopiah (2008), terdapat beberapa tipe konflik peran dalam *setting organisational* antara lain:

1. *Inter role conflict*, terjadi ketika seorang pegawai memiliki dua peran yang masing-masing berlawanan.
2. *Intra role conflict*, terjadi ketika individu menerima pesan berlawanan dari orang-orang yang berbeda.
3. *Person role conflict*, terjadi ketika kewajiban-kewajiban pekerjaan dan nilai-nilai organisasional tidak cocok dengan nilai-nilai pribadi.

2.2.3. Penyebab Konflik Peran

Menurut Munandar (2008), konflik peran timbul jika seorang karyawan mengalami adanya:

1. Pertentangan antara tugas-tugas yang harus ia lakukan dan antara tanggung jawab yang ia miliki.
2. Tugas-tugas yang harus ia lakukan yang menurut pandangannya bukan merupakan bagian dari pekerjaannya.

3. Tuntutan-tuntutan yang bertentangan dari atasan, rekan, bawahannya, atau orang lain yang dinilai penting bagi dirinya.
4. Pertentangan dengan nilai-nilai dan keyakinan pribadinya sewaktu melakukan tugas pekerjaannya.

Para karyawan sering menghadapi tuntutan yang saling bertentangan antara pekerjaan dan keluarga, misalnya wanita mengalami konflik peranan yang lebih besar daripada pria antara pekerjaan dan keluarga karena wanita pada hakikatnya sebagai ibu rumah tangga yang memiliki kewajiban dan tanggung jawab terhadap suami dan anak. Para karyawan yang belum menikah juga memiliki versi konflik peran sendiri yaitu antara pekerjaan dan minat luarnya. Konflik peran dapat juga dialami ketika internalisasi nilai, etika atau standar pribadi bertentangan dengan harapan orang lain (Kreitner dan Kinicki; 2005).

Dari beberapa uraian di atas maka dapat disimpulkan bahwa konflik peran muncul ketika karyawan merasa kesulitan dalam hal menyesuaikan berbagai peran yang dimiliki dalam waktu yang bersamaan.

2.3. Ketidak jelasan Peran (*Role Ambiguity*)

2.3.1. Pengertian Ketidak Jelasan Peran (*Role Ambiguity*)

Dalam organisasi industri, dikenal berbagai sumber daya yang dapat digunakan untuk mencapai tujuan organisasi, salah satunya adalah manusia. Akhir-akhir ini, pekerja telah dipandang sebagai sumber daya yang sangat penting dan perlu mendapat perhatian khusus, karena merupakan salah satu unsur pokok yang menentukan tercapainya tujuan organisasi. Tujuan organisasi tidak akan

tercapai apabila tidak didukung oleh kejelasan kerja yang dirasakan pegawai (karyawannya).

Produktivitas merupakan perbandingan antara hasil dari suatu pekerjaan pegawai dengan pengorbanan yang telah dikeluarkannya, dalam hal ini dapat dipengaruhi beberapa macam faktor yaitu kondisi psikologis dari jabatan yang sesuai, lingkungan tempat kerja yang nyaman, rasa aman, perlindungan dalam melakukan pekerjaan, maupun upah yang layak. Agar terciptanya secara maksimal produktifitas pegawai (karyawan) secara baik.

Namun demikian seiring dengan perkembangan kemajuan teknologi yang demikian pesatnya hal ini juga berdampak dengan bertambahnya beban kerja yang semakin meningkat sehingga pegawai juga dituntut untuk bekerja lebih maksimal dan mampu menyelesaikan dengan batas waktu yang ditentukan perusahaan (instansi) kepadanya. Beban kerja yang semakin berat inilah yang menyebabkan benturan-benturan ataupun tekanan-tekanan yang terjadi pada dirinya yang dapat menimbulkan stress pada pegawai sehingga berdampak pada produktivitas yang menurun. Tekanan-tekanan pekerjaan yang dialami pegawai mungkin disebabkan adanya konflik peran. Konflik peran yang dialami para karyawan kemungkinan dikarenakan mereka mengalami kesulitan dalam hal memenuhi tuntutan atas peranannya, akan tetapi setidaknya mereka mengetahui apa yang menjadi harapan mereka.

Berbeda halnya dengan ambiguitas peran yang kekurangan informasi dalam hal tugas-tugas yang harus mereka kerjakan. Menurut Kreitner dan Kinicki (2005), ambiguitas peran adalah pengharapan orang lain yang tidak diketahui.

Ambiguitas peran muncul karena kurangnya informasi atau karena tidak adanya informasi sama sekali atau informasinya tidak disampaikan (Cahyono, 2008). Ambiguitas peran dirasakan jika seorang karyawan tidak memiliki cukup informasi untuk dapat melaksanakan tugasnya, tidak mengerti atau merealisasi harapan-harapan yang berkaitan dengan peran tertentu (Munandar, 2008).

Para pegawai (karyawan) organisasi seringkali mengeluhkan deskripsi kerja dan kriteria promosi mereka yang tidak jelas. Menurut teori peran, ambiguitas peran berkepanjangan dapat mendorong terjadinya ketidakpuasan kerja, mengikis rasa percaya diri, dan menghambat kinerja pekerjaan.

Ambiguitas peran menurut Luthans (2001) 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 (2001) menyatakan bahwa ambiguitas peran muncul ketika peran yang diharapkan (*role expectation*) tidak secara jelas dimengerti dan seseorang tidak yakin pada apa yang dia lakukan.

Ambiguitas sering tidak disukai dan cukup mengakibatkan tekanan bagi banyak orang akan tetapi hal ini seringkali pula tidak dapat dihindari. Ambiguitas atau keaburan peran adalah suatu kesenjangan antara jumlah informasi yang dimiliki seseorang dengan yang dibutuhkannya untuk dapat melaksanakan perannya dengan tepat.

Menurut Kreitner (2004), "*Role ambiguity is others' expectations are unknown*". Ambiguitas peran terjadi ketika seseorang tidak mengetahui akan harapan pada peran mereka.

Kemudian Lapopolo (2002) menyebutkan bahwa ambiguitas peran muncul ketika seseorang karyawan merasa bahwa terdapat banyak sekali ketidak pastian dalam aspek-aspek peran atau keanggotaan pegawai (karyawan) tersebut dalam kelompok.

Siguaw (1993) mengatakan bahwa ambiguitas peran terjadi akibat job description yang tidak ditulis atau dijelaskan dengan rinci serta tidak adanya standart kerja yang jelas, sehingga ukuran kinerja karyawan yang baik dipersepsikan secara kabur oleh karyawan.

Sedangkan Barron dan Greenberg (1990) mengatakan bahwa ambiguitas peran dapat terjadi ketika individu mengalami ketidak pastian mengenai beberapa hal yang berhubungan dengan pekerjaannya seperti: mengenai lingkup tanggung jawabnya, apa yang diharapkan darinya, dan bagaimana mengerjakan pekerjaan yang beragam.

Walaupun *role ambiguity* seringkali sulit untuk didefinisikan. Secara umum konsep yang diterima mengenai *role ambiguity* adalah ambiguitas peran ketika seorang individu tidak mampu mendefinisikan dengan jelas peran yang diharapkan, dan metode untuk menyelesaikan tugasnya (Rizzo, House, & Lirtzman, 1970).

Pelaksanaan tugas pimpinan akan dapat mengurangi *role ambiguity* dengan beberapa alasan. Mereka seringkali masuk pada situasi dimana ada kemungkinan untuk melengkap informasi, meski sulit untuk menerima instruksi dengan jelas atau melakukan pelatihan untuk situasi yang khusus. Kurangnya informasi akan menimbulkan ketidak pastian terkait dengan harapan yang dihubungkan dengan peran, sehingga ambiguitas dapat terjadi sebagai akibat dari kekurang jelasan peran yang diharapkan, dibutuhkan, metode dan informasi pada situasi yang dialami.

Role ambiguity diartikan sebagai kurangnya informasi mengenai prosedur dan persyaratan pekerjaan, sedangkan *role conflict* akan terjadi ketika "*role set members*" mengirimkan pesan yang bertentangan dengan berbagai isu. Jika pimpinan melakukan tugasnya dengan baik maka akan dapat mengurangi *role ambiguity*, Luttan (2001).

Kejelasan peran dianggap sebagai titik awal dari pemberdayaan psikologis dari individu. Individu yang tidak memiliki tanggung jawab yang jelas dan tidak tahu bagaimana untuk mencapai hal tersebut, maka mereka cenderung tidak mempercayai bahwa mereka memiliki keterampilan yang dibutuhkan dan kemampuan untuk mengerjakan sebuah tugas dengan layak atau merasa kurang di berdayakan. Selain itu, Sawyer (1992) dalam Rahman *et al.* (2007) menyatakan bahwa individu yang memahami peranan kerja mereka cenderung untuk mengambil tindakan dan keputusan yang dapat mempengaruhi hasil akhir dalam lingkungan kerja mereka.

Dalam organisasi yang berubah akan relevan dengan situasi yang melibatkan *role ambiguity* : karena keterbatasan informasi tentang peran, maka seseorang akan berspekulasi tentang berbagai kondisi yang mungkin akan memberikan pengaruh negatif pada pekerjaan (Ashford et al. 1989).

Dari beberapa uraian dari para ahli di atas, maka dapat disimpulkan bahwa ambiguitas peran terjadi saat karyawan tidak memiliki informasi, arahan dan tujuan yang jelas mengenai peran atau tugas-tugas yang harus dilaksanakannya.

2.3.2. Ciri-ciri *Role Ambiguity* (ketidak jelasan peran)

Seseorang dapat dikatakan berada dalam kekaburan peran apabila ia menunjukkan ciri-ciri antara lain sebagai berikut (Nimran, 2004)

- a. Tidak jelas benar apa tujuan peran yang dia mainkan
- b. Tidak jelas kepada siapa ia bertanggung jawab dan siapa yang melaporkan kepadanya.
- c. Tidak cukup wewenang untuk melaksanakan tanggung jawabnya
- d. Tidak sepenuhnya mengerti apa yang diharapkan dari padanya
- e. Tidak memahami benar peranan dari pada pekerjaannya dalam rangka mencapai tujuan secara keseluruhan.

2.3.3. Faktor-faktor *Role Ambiguity* (ketidak jelasan peran)

Kurangnya pengarahan yang cukup atau ketidak jelasan tujuan-tujuan serta tugas-tugas bagi orang-orang dalam peranan kerja mereka dapat menyebabkan timbulnya situasi penuh stress dan yang cenderung menimbulkan

konflik. Menurut Hutami (2000), bahwa ambiguitas peran dapat timbul pada lingkungan kerja saat seseorang kurang mendapat informasi yang cukup mengenai kinerja yang efektif dari sebuah peran. Dalam suatu organisasi sebaiknya memiliki keterangan yang jelas mengenai tugas dan tanggung jawab pekerjaan yang akan dilaksanakan oleh karyawan.

Menurut Sumrall dan Sebastianelli dalam (Cathrina: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 (Catharina: 2001).

Lain halnya faktor-faktor yang dapat menimbulkan ketidak jelasan peran menurut Everly dan Giordano dalam Munandar,(2008) antara lain:

1. Ketidak jelasan dari sasaran-sasaran (tujuan-tujuan) kerja.
2. Kesamaran tentang tanggung jawab.
3. Ketidak jelasan tentang prosedur kerja.
4. Kesamaran tentang apa yang diharapkan oleh orang lain.
5. Kurang adanya balikan, atau ketidak pastian tentang unjuk kerja pekerjaan.

Langkah yang dapat diambil untuk dapat meningkatkan produktivitas kerja pegawai adalah melalui pemberdayaan karyawan, yang mencerminkan suatu keadaan dimana karyawan diberikan wewenang dan tanggung jawab dengan pekerjaannya. Mondy, Sharplin, dan Premeaux (1990) menyarankan supaya

pemegang peran mengetahui 6 (enam) tipe dasar informasi , sehingga dapat mengurangi kemungkinan terjadinya ambiguitas peran yaitu:

1. Pemegang peran harus tahu apa yang diharapkan oleh orang lain.
2. Pemegang peran harus tahu aktivitas yang seharusnya mereka lakukan dan hubungan interpersonal yang harus mereka tunjukkan untuk memenuhi harapan orang lain.
3. Pemegang peran harus mengetahui konsekuensi dari pelaksanaan aktivitas atau interaksi dengan orang lain dalam hal tertentu.
4. Pemegang peran harus mengetahui macam-macam tingkah laku atau sikap yang akan diterima baik sebagai imbalan maupun hukuman.
5. Pemegang peran harus menemukan tipe-tipe dari imbalan dan hukuman yang akan diberikan dan mengukur kemungkinan pegawai (karyawan) menerimanya.
6. Pemegang peran harus mengetahui tingkah laku atau sikap yang akan memuaskan atau mengecewakan kebutuhan individu.

Keberadaan ambiguitas peran diperlukan untuk menghasilkan *performance* yang baik, karena karyawan perlu mengetahui tujuan dari pekerjaan, apa yang diharapkan untuk dikerjakan serta skope dan tanggung jawab dari pekerjaan mereka. Saat tidak ada kepastian tentang definisi kerja dan apa yang diharapkan dari pekerjaannya maka akan timbul ambiguitas peran (Rivai dan Deddy; 2010).

Dari beberapa uraian di atas, maka dapat disimpulkan seorang pegawai yang kurang mendapat informasi yang cukup mengenai kinerja yang efektif dari sebuah peran, komunikasi yang kurang kondusif antara karyawan dengan atasan atau dengan rekan kerjanya, hal-hal ini lah pemicu munculnya ketidak jelasan peran pada pegawai.

2.3.4. Dampak *Role Ambiguity* (ketidak jelasan peran)

Para pegawai (karyawan) dalam organisasi seringkali mengeluhkan deskripsi kerja dan kriteria promosi mereka yang tidak jelas. Menurut teori peran, ambiguitas peran berkepanjangan dapat mendorong terjadinya ketidak puasan kerja, mengikis rasa percaya diri, dan menghambat kinerja pekerjaan.

Menurut Gibson (1999), ketidak jelasan peran (*role ambiguity*) adalah kurangnya pemahaman atas hak-hak, hak-hak istimewa, dan kewajiban yang dimiliki seseorang untuk melakukan pekerjaan. Individu dapat mengalami ketidak jelasan peran jika mereka merasa tidak adanya kejelasan sehubungan dengan ekspektasi pekerjaan, seperti kurangnya informasi yang diperlukan untuk menyelesaikan pekerjaan atau tidak memperoleh kejelasan mengenai tugas-tugas dari pekerjaannya. Sama seperti dengan konflik peran, ketidak jelasan peran juga dapat menimbulkan rasa tidak nyaman dalam bekerja dan bisa menurunkan motivasi kerja karena mempunyai dampak negatif terhadap perilaku individu, seperti timbulnya ketegangan kerja, banyaknya terjadi perpindahan pekerja, penurunan kepuasan kerja sehingga bisa menurunkan kinerja secara keseluruhan.

Individu yang mengalami ketidak jelasan peran akan mengalami kecemasan, menjadi lebih tidak puas, dan melakukan pekerjaan dengan kurang

efektif dibanding individu lain sehingga menurunkan kinerja mereka. Seseorang yang merasa mengalami ketidak jelasan peran jika, ia kekurangan informasi dalam rangka penyelesaian pekerjaannya dan tidak jelasnya *job description*, dalam Fried, (1998)

Maka dapat disimpulkan bahwa ketidak jelasan peran juga dapat menimbulkan rasa tidak nyaman dalam bekerja dan bisa menurunkan motivasi kerja karena mempunyai dampak negatif terhadap perilaku individu, mengalami kecemasan, menjadi lebih tidak puas, dan melakukan pekerjaan dengan kurang efektif dibanding individu lain sehingga menurunkan kinerja mereka.

2.3.5. Penelitian Terdahulu

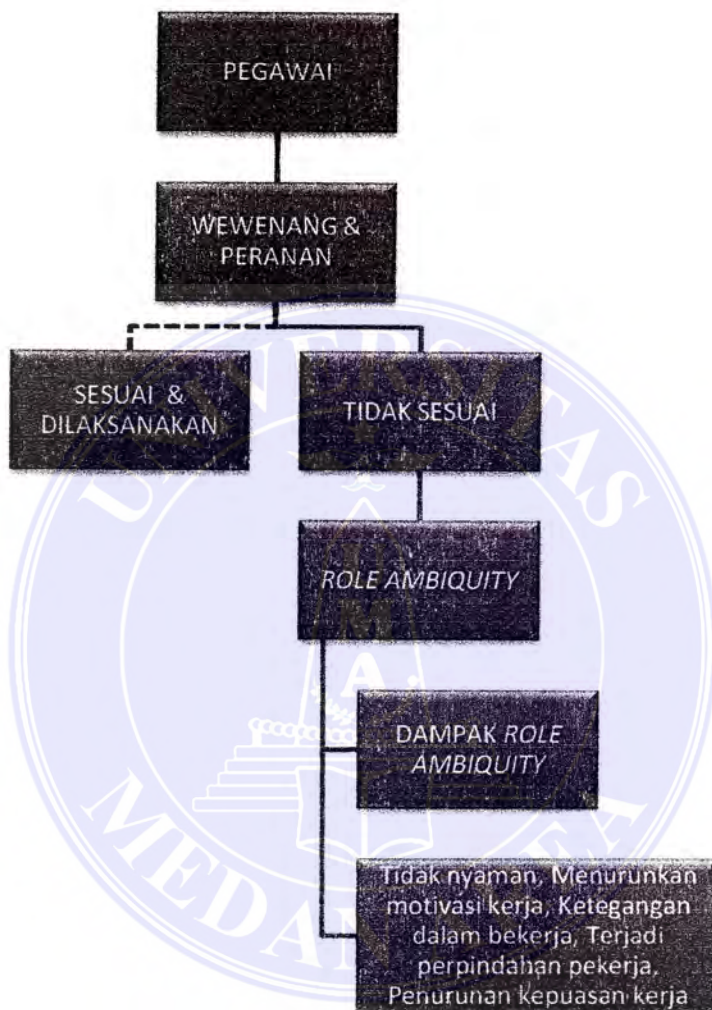
Hasil penelitian yang dilakukan oleh Dwi Cahyono (2008) menunjukkan bahwa variabel ambiguitas peran berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan. Semakin tinggi tingkat ambiguitas peran seorang karyawan maka semakin rendah kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan. Ambiguitas peran diperlukan untuk menghasilkan *performance* yang baik, karena karyawan perlu mengetahui tujuan dari pekerjaan, apa yang diharapkan untuk dikerjakan dan tanggung jawab dari pekerjaan mereka.



Florence Catharina (2001) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa ambiguitas peran berpengaruh negatif terhadap kepuasan dan signifikan terhadap kinerja dengan nilai sebesar -0,169. Hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Florence Catharina (2001) bahwa, variabel ambiguitas peran berpengaruh negatif terhadap kinerja. Kurangnya pengarahannya, kejelasan tujuan, informasi dan tugas yang dirasakan oleh karyawan akan menyebabkan menurunnya kinerja yang

dihasilkan oleh karyawan. Ambiguitas peran terjadi karena deskripsi pekerjaan yang tidak dijelaskan secara rinci serta tidak adanya standar kinerja yang jelas sehingga ukuran tentang kinerja yang baik dipersepsikan secara kabur oleh karyawan.



2.4. Paradigma Penelitian



Keterangan :  diteliti
 tidak diteliti

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Metode Pendekatan Masalah

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yaitu suatu pendekatan penelitian dalam bidang sosial yang mempelajari pengalaman dan perilaku manusia yang dikembangkan dari paradigma fenomenologis. Dengan mendeskripsikan atau menggambarkan serta menjelaskan berbagai keadaan yang terjadi di lapangan dan menyatukan sekelompok perilaku yang mengalami *role ambiguity* (ketidak jelasan peran) yang dialami pegawai di instansi Perwakilan BKKBN Provinsi Sumut. Menggali informasi dari responden apa yang menjadi penyebab ketidak jelasan peran serta menggali lebih dalam dampak ketidak jelasan peran serta penanganan masalah yang di hadapi.

Penelitian dilakukan dengan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif yaitu: strategi dan teknik penelitian yang digunakan untuk memahami masyarakat, masalah atau gejala dalam masyarakat dengan mengumpulkan sebanyak mungkin fakta mendalam, data disajikan dalam bentuk verbal bukan bentuk angka (Muhajir,1996)

Menurut Poerwandari (2007) pendekatan kualitatif dekat dengan cara berpikir kelompok interpretatif/fenomenologis. Penelitian kualitatif umumnya bersifat eksploratif dan atau deskriptif, bukan eksplanatif. Beberapa peneliti menerapkan metode kualitatif dalam mengambil data, tetapi menggunakan prinsip berpikir konstruksionisme dalam mengambil kesimpulan dari penelitiannya.

Penelitian kualitatif menghasilkan dan mengolah data yang sifatnya deskriptif, seperti transkrip, wawancara, catatan lapangan, gambar, foto, rekaman video, dan lain sebagainya.

Pendekatan kualitatif menerjemahkan pandangan-pandangan dasar interpretatif dan fenomenologis, yaitu :

1. Realitas sosial adalah sesuatu yang subjektif dan di interpretasikan, bukan sesuatu yang lepas dari luar individu-individu.
2. Manusia tidak secara sederhana disimpulkan mengikuti hukum-hukum alam di luar diri, melainkan menciptakan rangkaian makna menjalani hidupnya.
3. Ilmu didasarkan pada pengetahuan sehari-hari, bersifat induktif, idiografis dan tidak bebas nilai.
4. Penelitian bertujuan untuk memahami kehidupan sosial (Poerwandari, 2007)

Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan filsafat konstruksionisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimental) di mana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara purposive dan snowball, teknik pengumpulan dengan triangulasi (gabungan) analisis data bersifat induktif/kualitatif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi (Herdiansyah, H. 2015).

Dilihat dari jenisnya penelitian ini lebih menekankan pada jenis *field research* (peneliti kanchah atau lapangan) dan bersifat kualitatif. Adapun pendekatan kualitatif ini dilakukan sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskripsi berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati (Moleong, 2000).

Penelitian kualitatif juga memiliki beragam model. Setiap model tersebut menawarkan hal yang berbeda, kekhasan yang berbeda dan tujuan yang berbeda. Penelitian yang di pilih akan mempengaruhi banyaknya hal seperti sudut pandang terhadap permasalahan yang di angkat, tujuan penelitian, pertanyaan penelitian yang di ajukan, teknik analisis data serta hasil penelitian. Creswell (1998) mengemukakan beberapa model penelitian kualitatif antara lain: *case study*, *phenomenology*, *bography*, *grounded-theory*. Kelima model tersebut merupakan model-model umum yang sering kali di gunakan oleh peneliti kualitatif (Herdiansyah, H. 2015)

Pada penelitian ini, peneliti mengambil model *case study*. Merupakan suatu model penelitian kualitatif yang terperinci tentang individu atau suatu unit sosial tertentu selama kurun waktu tertentu. Secara lebih mendalam, case study merupakan suatu model yang bersifat komprehensif, intens, memerinci dan mendalam, serta lebih di arahkan sebagai upaya untuk menelaah masalah-masalah atau fenomena yang bersifat kontemporer (berbatas waktu) dalam (Herdiansyah,H, 2015)

3.2. Unit Analisis

Dalam penelitian kualitatif ini teknik sampling *non probability* dengan tipe *purposive sampling*. Artinya dalam pemilihan subyek penelitian kualitatif, tidak semua orang memiliki probabilitas yang sama, umumnya peneliti mengacu pada tujuan peneliti (*purpose of research*), di mana hanya orang-orang atau kandidat yang sesuai dengan tujuan penelitian saja yang masuk dalam cakupan kandidat subyek penelitian (Herdiansyah, H .2015)

Atas dasar tersebut maka yang perlu di cantumkan pada unit analisis mencakup semua yang terkait dengan responden penelitian, informan penelitian beserta karakteristiknya dan juga teknik sampling yang di gunakan dalam penelitian kualitatif.

3.2.1. Responden dan Informan Penelitian

3.2.1.1. Karakteristik Responden

Pegawai yang mengalami ketidak jelasan peran, yaitu pegawai yang tidak memiliki informasi, arahan dan tujuan yang cukup dan jelas mengenai peran atau tugas yang harus dilaksanakannya. Adapun prosedur pemilihan sample yang dilakukan oleh peneliti adalah dengan terlebih dahulu menemukan kriteria yang akan menjadi responden dalam penelitian ini yaitu:

- a. Sudah bekerja lebih dari 15 tahun.
- b. Menduduki jabatan di Essolon 4
- c. Berdomisili di kota Medan.

3.2.1.2. Jumlah Responden

Menurut Patton (dalam Poerwandari, 2007), desain kualitatif memiliki sifat luwes, oleh sebab itu tidak ada aturan yang pasti dalam jumlah sampel yang harus diambil untuk penelitian kualitatif. Jumlah sampel sangat tergantung pada apa yang dianggap bermanfaat dan dapat dilakukan dengan waktu dan sumber daya yang tersedia.

Dalam penelitian ini, peneliti mendapatkan data tentang ketidak jelasan peran (*Role Ambiguity*) yang dialami pegawai sebanyak 10 orang pegawai yang pernah meminta bantuan peneliti untuk mendapatkan konseling karir. Namun dari 10 responden setelah melalui seleksi berdasarkan kriteria yang sudah ditentukan hanya 5 responden yang di wawancara mengenai *role ambiguity* dan berhubung sesuatu lain hal maka penelitian ini mengambil sampel hanya 3 orang dari 5 orang responden yang berdasarkan kriteria dan analisis ini sendiri terfokus pada pegawai yang mengalami kondisi *role ambiguity* atau ketidak jelasan peran, yang menjadi responden berdasarkan kesesuaian yang memenuhi persyaratan

3.2.1.3. Informan

Informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi penelitian. Jadi, ia harus mempunyai banyak pengalaman tentang tujuan penelitian. Ia berkewajiban secara sukarela menjadi anggota tim penelitian walaupun hanya bersifat informal. Sebagai anggota tim dengan kebaikannya dan dengan kesuka-relaannya ia dapat memberikan

pandangan dari segi orang dalam tentang nilai-nilai, sikap, bangunan, proses, dan kebudayaan yang menjadi latar penelitian tersebut (Moleong, 2005).

Dalam penelitian ini peneliti mengambil sampel 2 orang untuk di jadikan informan. Kegunaan informan bagi peneliti ialah membantu agar secepatnya dan tetap seteliti mungkin dapat membenamkan diri dalam konteks daerah setempat terutama bagi peneliti yang belum mengalami latihan etnografi (penelitian lapangan), Lincoln dan Guba (1985). Disamping itu pemanfaatan informan bagi peneliti ialah agar dalam waktu yang relatif singkat banyak informasi yang terjaring, jadi sebagai sampling internal, karena informan dimanfaatkan untuk berbicara, bertukar pikiran, atau membandingkan suatu kejadian yang ditemukan dari subjek lainnya (Bogdan dan Biklen, 1981).

Herdiansyah Haris,(2015) juga menjelaskan bahwa informan di definisikan sebagai orang yang mengenal dan memahami responden sebagai subyek penelitian dengan baik terkait fenomena yang sedang di teliti. Tujuan dilibatkan informan adalah untuk melakukan *crosscheck* dari apa yang dikatakan informan, maka data dapat di katakan realibel atau memiliki taraf kepercayaan tinggi.

3.3. Instrumen Penggalian Data

Suatu riset kualitatif yang di lakukan sangat dimungkinkan untuk menggunakan beberapa instrumen pengumpulan data dan penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan wawancara, observasi dan *FGD*

3.3.1. Wawancara

Menurut Banister, dkk (dalam Poerwandari, 2007) wawancara adalah percakapan dan tanya jawab yang diarahkan untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Wawancara kualitatif dilakukan bila peneliti bermaksud untuk memperoleh pengetahuan tentang makna-makna subjektif yang dipahami individu berkenaan dengan hal yang diteliti, dan bermaksud melakukan eksplorasi terhadap isu tersebut, suatu hal yang tidak dapat dilakukan melalui pendekatan lain. Variasi dalam wawancara menurut Patton (dalam Poerwandari, 2007), yaitu :

a. Wawancara informal

Proses wawancara didasarkan sepenuhnya pada berkembangnya pertanyaan secara spontan dalam interaksi ilmiah.

b. Wawancara dengan pedoman umum

Peneliti dilengkapi dengan pedoman wawancara yang sangat umum, yang mencantumkan isu-isu yang harus diliput tanpa bentuk pertanyaan eksplisit.

c. Wawancara dengan pedoman terstandar yang terbuka

Wawancara ditulis secara rinci, lengkap dengan set pertanyaan dan penjabarannya dalam kalimat. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan wawancara informal dan wawancara dengan pedoman umum.

3.3.2. Observasi

Menurut Banister, dkk (dalam Poerwandari, 2007), observasi menjadi bagian dalam penelitian psikologis, dapat berlangsung dalam waktu konteks eksperimental dan alamiah.

Poerwandari (2007) menjelaskan bahwa persepsi selektif pada manusia menyebabkan munculnya keragu-raguan terhadap validitas dan reliabilitas observasi sebagai suatu metode pengumpulan data.

Menurut Minauli (2006) terdapat beberapa pembagian jenis-jenis observasi dengan karakteristiknya masing-masing :

a. Observasi Terkendali dan Tidak Terkendali

Para peneliti psikologi dan para ahli psikodiagnostik cenderung untuk menjadi observer yang lebih sistematis dibandingkan orang awam lainnya, namun mereka juga mendapat informasi mengenai orang lain melalui observasi informal, dan tidak dikendalikan (*uncontrolled observation*) mengenai perilaku seseorang mengenai perilaku alami. Sedangkan observasi terkendali (*controlled observation*) terdiri dari observasi-observasi yang dibuat dalam situasi yang telah diatur sebelumnya.

b. Observasi Partisipan dan Non partisipan

Pada observasi partisipan, observer menjadi bagian dari mereka yang diobservasi dan dapat memperoleh pengamatan dari tangan pertama karena dapat merasakan langsung bagaimana situasi tersebut. Sedangkan

observasi non partisipan, observer hanya bertindak sebagai peneliti total yang tidak terlibat dalam peristiwa tersebut.

c. Observasi – diri (*self – Observation*)

Self – observation (pengamatan diri) yang kadang-kadang dilakukan seseorang adalah suatu metode pengumpulan data baik dalam konteks penelitian maupun klinis.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan observasi partisipan (untuk melihat reaksi penerimaan saat ini dan nonpartisipan (tidak melihat secara langsung reaksi dan sikap ketika menerima ketidak jelasan peran.

3.3.3 Fokus Group

Gibbs (dalam Haris Herdiansyah, 2015) mengemukakan ciri-ciri dari *focus groupdiscution* antara lain:

1. Adanya diskusi yang terorganisasi
2. Adanya aktivitas bersama,
3. Adanya kejadian
4. Adanya interaksi.

Berdasarkan ciri yang di kemukakan oleh Gibbs (1997) dalam Herdiansyah, H. (2015) diatas, maka dapat disimpulkan definisi dari *focus group discution* sebagai interaksi yang dilakukan secara kolektif oleh sejumlah responden guna mendiskusikan tema yang terkait dengan situasi/kejadian sosial

untuk mengungkapkan opini, sikap, atau pendapat masing-masing responden berdasarkan sudut pandangnya masing-masing.

Lengua dkk (1992) dalam Herdiansyah, H (2015), mendefinisikan fokus group sebagai sebuah instrumen penggalan data dengan rancangan seperti wawancara untuk kelompok kecil di mana dengan instrumen ini peneliti dapat menggali karakteristik koleompok secara psikologis, sosial, maupun budaya. Dalam definisi tersebut, Lengua secara implisit menyatakan bahwa fokus group menggunakan rancangan seperti wawancara. Hal ini mengindikasikan bahwa fokus group bukanlah wawancara, tetapi mirip wawancara.

Peserta diskusi kelompok ini minimal telah bekerja di instansi ini lebih dari 5 tahun, memiliki latar belakang pendidikan yang sama strata I (S1) namun memiliki pengalaman berbeda dalam menghadapi ketidakjelasan peran dan sudah melakukan upaya-upaya untuk memperkecil dampak yang di akibatkan oleh ketidakjelasan peran terhadap kinerja yang dihasilkan.

3.3.4. Prosedur Penelitian

1. Persiapan

Dalam tahap persiapan penelitian dilakukan hal-hal sebagai berikut yaitu mempersiapkan judul masalah yang akan diteliti, menentukan rumusan masalah yang akan diteliti, memilih responden, membuat pedoman wawancara yang akan ditanyakan kepada responden dan melengkapi semua alat bantu yang akan digunakan.

2. Pelaksanaan

Dalam pelaksanaan penelitian akan dilakukan dengan cara berikut :

- a. Melakukan wawancara dengan responden yang sebelumnya didahului dengan *rapport*.
- b. Melakukan observasi secara langsung kepada responden dan ditambah dengan wawancara informan sebagai salah satu rekan kerja responden.
- c. Penelitian dilaksanakan di tempat yang telah disepakati bersama sebelumnya dengan responden.

3.4. Variabel dan Definisi Operasional

Penelitian ini menetapkan tiga variabel yang ingin digali dari permasalahan pegawai yang mengalami ketidak jelasan peran sehingga mengakibatkan penurunan kepuasan kerja. Tiga variabel tersebut adalah:

1. Tanggapan pegawai akan penyebab ketidak jelasan peran.
2. Pengetahuan dan informasi yang di butuhkan.
3. Kebutuhan akan Dukungan

Definisi operasional dari variabel yang diteliti pada penelitian analisis *role ambiquity* pada pegawai adalah sebagai berikut:

Tabel 1: Definisi Operasional

NO	Variabel	Materi
1.	Tanggapan Penyebab	Bagaimana responden/informan mengetahui penyebab,sikap dan reaksi emosional ketika mengalami ketidak jelasan peran, apakah yang di lakukan responden/informan sebagai upaya untuk mengurangi ketidak jelasan perannya.

- | | |
|--|---|
| 2. Pengetahuan dan Informasi | Bagaimana responden mencari bantuan dukungan untuk mengatasi ketidak jelasan peran serta apakah pengetahuan yang dibutuhkan responden untuk mengatasi ketidak jelasan peran (<i>role ambiguity</i>). |
| 3. Kebutuhan akan Dukungan sosial (rekan kerja dan pemimpin) | Hal-hal yang diharapkan oleh responden akan dukungan rekan kerja dan pemimpin dalam menyelesaikan ketidak jelasan peran bagaimanakah tanggapan responden akan tanggapan dari penilaian masyarakat akan kinerja pegawai. |

3.5. Metode Analisis Data

Data penelitian kualitatif tidak berbentuk angka tetapi lebih banyak berupa narasi, cerita, ataupun bentuk-bentuk non angka lainnya. Penelitian kualitatif tidak memiliki rumusan atau aturan absolute untuk mengolah dan menganalisis data (Poerwandari, 2007).

Analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain (Bogdan dan Biklen).

Sedangkan teknik analisis data model interaktif menurut Miles dan Huberman (dalam Haris Herdiyansyah 2015) terdiri atas empat tahapan yang harus dilakukan:

3.5.1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data sekunder dengan mengumpulkan informasi untuk lokasi dan telaah dokumen peneliti mendapatkan dari Perwakilan BKKBN Provinsi Sumut, sedangkan pengumpulan data primer peneliti menghubungi responden dan informan untuk meminta kesediaan waktu dan membuat kesepakatan tempat untuk melakukan wawancara mendalam tentang topik penelitian berdasarkan pedoman wawancara yang sudah di susun peneliti.

Pada proses pengumpulan data di lakukan sebelum penelitian, pada saat penelitian dan bahkan di akhir penelitian. Proses pengumpulan data sudah dilakukan ketika penelitian masih berupa konsep atau draf. Intinya proses pengumpulan data pada penelitian kualitatif tidak memiliki segmen atau waktu tersendiri melainkan sepanjang penelitian yang dilakukan proses pengumpulan data dapat dilakukan.

Pada awal penelitian kualitatif, umumnya peneliti melakukan studi *preliminary* yang berfungsi untuk verifikasi dan pembuktian awal bahwa fenomena yang diteliti itu benar-benar ada, dan peneliti sudah melakukan wawancara, observasi dan lain sebagainya yang hasil aktivitas tersebut adalah data. Ketika peneliti sudah mendapatkan data yang cukup untuk diproses dan di analisis, maka tahap selanjutnya adalah melakukan reduksi data.

3.5.2. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses penggabungan dan penyeragaman segala bentuk data yang diperoleh menjadi suatu bentuk tulisan (*script*) yang akan

dianalisis. Hasil wawancara, hasil observasi, ataupun hasil dari *FGD* di ubah menjadi bentuk tulisan sesuai formatnya masing-masing.

Hasil rekaman wawancara akan di format menjadi bentuk verbatim wawancara. Hasil observasi di format menjadi tabel hasil observasi dan hasil *FGD* di format menjadi verbatim hasil *FGD*.

3.5.3. Display Data

Mengolah data setengah jadi yang sudah seragam dalam bentuk tulisan dan sudah memiliki alur tema yang jelas kedalam matrik kategori sesuai tema-tema yang sudah dikelompokkan dan di kategorikan, serta akan memecah tema-tema tersebut kedalam bentuk yang lebih kongkret dan sederhana yang di sebut dengan sub-tema, yang diakhiri dengan pemberian kode (*coding*) dari sub-tema tersebut sesuai dengan verbatim wawancara yang sebelumnya telah dilakukan.

3.5.4. Kesimpulan dan verifikasi

Kesimpulan/verifikasi merupakan tahap terakhir dalam rangkaian analisis data kualitatif yang di kemukakan Miles dan Huberman (dalam Herdiansyah, H. 2015), secara esensial berisi tentang uraian dari seluruh sub –katagori tema yang tercantum pada tabel kategorisasi dan koding yang terselesaikan, di sertai dengan quote verbatim wawancaranya.

3.6. Keabsahan dan Keajegan Penelitian

Menurut Poerwandari (2007) penelitian adalah suatu kegiatan ilmiah dan konsep-konsep yang dikembangkan sering didiskusikan untuk mengukur ilmiah

suatu penelitian seperti validitas, reliabilitas, replikasi, dan objektivitas. Konsep-konsep tersebut selanjutnya disebut dengan keabsahan dan keajegan penelitian. Konsep-konsep tersebut juga sering digunakan untuk mengevaluasi penelitian dengan pendekatan kualitatif. Hal penting yang dapat meningkatkan keabsahan dan keajegan penelitian adalah dengan melakukan triangulasi.

Menurut Poerwandari, (2007) membedakan konsep triangulasi menjadi 4, yaitu:

1. Triangulasi data yaitu digunakannya variasi sumber-sumber data yang berbeda.
2. Triangulasi peneliti yaitu disertakannya beberapa peneliti atau evaluator yang berbeda.
3. Triangulasi teori yaitu digunakannya beberapa perspektif yang berbeda untuk menginterpretasikan data yang sama.
4. Triangulasi metode yaitu dipakainya beberapa metode yang berbeda untuk meneliti suatu hal yang sama.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan triangulasi data (untuk memperoleh sumber-sumber data yang berbeda) dan triangulasi metode (menggunakan beberapa metode yang berbeda untuk meneliti suatu tujuan yang sama).

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian kualitatif dengan teknik observasi, wawancara dan *FGD* yang dilaksanakan di instansi perwakilan BKKBN Prov Sumut tentang Analisis dampak *Role Ambiguity* terhadap kinerja pada pegawai dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Penyebab munculnya ketidakjelasan peran, karena kurangnya komunikasi yang jelas dan rinci dari atasan akan wewenang dan peranan dan ketika responden maupun informan mengalami ketidakjelasan peran, reaksi emosional berupa panik, cemas, bingung, marah dan tidak puas terhadap masalah yang sedang dihadapi.
2. Pemahaman dan pengetahuan yang kurang akan kejelasan peran, wewenang dan tugas sehingga responden berusaha untuk mengkomunikasikan ke atasan sebagai upaya untuk mengatasi ketidakjelasan peran mereka, namun ketika tidak berhasil responden dan informan kemudian mencari bantuan dukungan untuk mengatasi masalahnya.
3. Pada umumnya responden membutuhkan akan dukungan dari keluarga, teman dan masyarakat untuk menyelesaikan masalah ketidakjelasan peran, pandangan negatif masyarakat tentang kinerja pegawai pemerintah, namun demikian ada juga keinginan responden dalam penelitian ini agar

masyarakat bisa memahami dan merasakan bahwa ketidak jelasan peran bukanlah hal yang mudah dan menginginkan kepada pemimpin akan adanya kebijakan yang jelas baik itu aturan tugas, wewenang dan komunikasi yang terjalin dengan baik.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan sesuai dengan manfaat penelitian, maka ada beberapa hal yang di sarankan yaitu:

1. Bagi Instansi:

Untuk mengurangi penyebab ketidak jelasan peran pada pegawai di instansi Perwakilan BKKBN provinsi Sumut, akibat job description yang tidak dijelaskan dengan rinci serta kurang adanya standart kerja yang jelas, sehingga ukuran kinerja karyawan yang baik dipersepsikan secara kabur oleh karyawan, maka perlu kiranya agar pegawai mengetahui tujuan dari pekerjaan, apa yang diharapkan untuk dikerjakan serta skope dan tanggung jawab dari pekerjaan mereka.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya:

Menyadari akan keterbatasan peneliti maka di sarankan untuk peneliti selanjutnya yang ingin melanjutkan penelitian ini agar sampel dapat diambil dari sektor publik yang lain ataupun sektor swasta dan yang ingin melanjutkan agar lebih menganalisis secara mendalam dengan menggunakan variabel-variabel lain yang secara teoritis mungkin dapat

menjelaskan penanganan analisis dampak *role ambiguity* terhadap kinerja pada pegawai instansi perwakilan BKKBN provinsi Sumut.



DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto dan Suharsimi. 1997. *Prosedur Penelitian*. Rineka Cipta: Jakarta.
- Ashford, Lee & Bobko. 1989 *Content, Causes and Consequences of Job Insecurity : a Theory-Based Measure and Substantive Test. Academy of Management Journal, 1989.*
- Baron, Robert Jerald A, Greenberg. 1990. *Behavior in Organizations: Understanding and Managing the Human Side of Work*. Third Editions. USA: Allyn and Bacon 1990.
- Cherrington, D.J. 1994 *Organisasi behavior : The Management of Individual and organizational Performance* New York: Allyn & Bacon Inc.
- Fried, Y. Et.al. 2008. *The mediating effect of job statification and propensity to leave on roll stress-job performance relationship: combining meta-analysis struktural equalition modeling. International journal of stress management 15 (4).*
- Dwiyanto dan Agus. 2005 *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Gibson, Ivancevich. 1999. *Organisasi Perilaku Struktur Proses*. Erlangga: Jakarta.
- Hadi, Sutrisno. 1993. *Metodologi Research*. Yogyakarta : Fakultas Psikologi UGM.
- Herdiansyah, Haris. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta. Salemba Humanika, 2015.
- John B Minner, 1992. *Industrial Organizational Psychology*, New York: McGraw-Hill, Inc.
- Kerlinger, Fred N. 2002. *Asas-asas Penelitian Behavioral*, Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.

- Kreitner, R., A Kinicki. 2004. *Organizational Behavior. Sixth Edition. USA: Mc. Graw Hill Companies.*
- Lapopolo, R. B. 2002. *The Relationship of Role related Variables to Job Satisfaction and Commitment to The Organization in Restructured Hospital Environment. Physical Therapy, Vol. 82, No. 10, pp.984-999.*
- Luthans, Fred. 2001. *Organizational Behavior. Ninth edition. New York: McGraw Hill*
- Michie, S. 2002. *Causes & Management of Stress at Work*, Royal Univ., London, Occupational & Environmental Journal.
- Muhajir, Noeng. 1996. *Metodologi Penelitian Kualitatif, edisi III, Yogyakarta: Raka Sarasin.*
- Munandar, Ashar Suyoto. 2008. *Psikologi Industri dan Organisasi Jakarta : UI Press Sadik.*
- Moeleong, Lexy J. 2000. *Metodologi Penelitian Kualitatif, Bandung: P.T. Remaja Rosdakarya.*
- Mondy, R.W, A.Sharplin, Shane. R. Premeaux. 1990. *Management and Organizational Behavior. USA: Allyn and Bacon.*
- Nimran, Umar. 1997. *Perilaku Organisasi. Surabaya: CV Citra Media.*
- Poerwandari, E.K. 2007. *Pendekatan Kualitatif Untuk Penelitian Perilaku Manusia. Jakarta : Lembaga Pengembangan Sarana Pengukuran dan Pendidikan Psikologi Fakultas Psikologi Universitas Indonesia*
- Robbins, Stephen P. 2001. *Perilaku Organisasi. Jilid 1 dan 2. Terjemahan oleh Tim Indeks. 2003. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramaidia.*

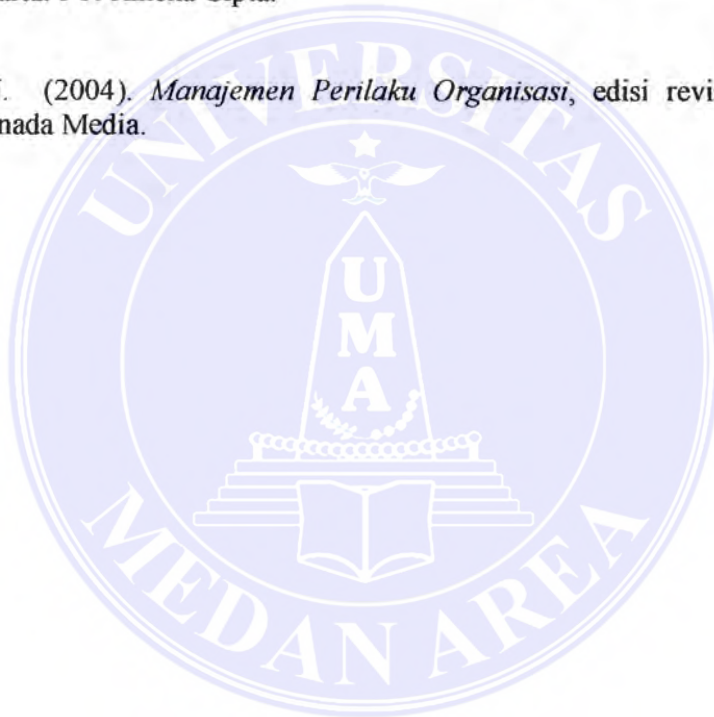
Schermerhorn, Jhon R., James G.Hunt, & Richard N. Osborn. 1987. *Managing Organizational Behavior*, New York : John Wiley & Sons Inc.

Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*, Bandung: Alfabeta.

Umar, Husein. 1999, *Riset Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi*, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.

Wexley, Kenneth N dan Gary A. Yukl, 1992, *Perilaku Organisasi Dan Psikologis Personalia*, Penerjemah: Muh. Shobaruddin, Jakarta: P.T. Rineka Cipta Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Winardi, J. (2004). *Manajemen Perilaku Organisasi*, edisi revisi, Jakarta : Prenada Media.



Tabel Verbatim Wawancara

Wawancara ke : 1
 Nama subyek : Z A
 Pekerjaan : PNS
 Waktu : 23 Februari 2015 jam 10.00-11.30 wib
 Lokasi : PPKS

Baris	Pelaku	Uraian Wawancara	Tema
1	Peneliti	<i>Selamat siang bapak? Saya boleh merekam ya....menurut bapak apa penyebab ketidak jelasan peran yang bapak maksud?</i>	Penyebab ketidak jelasan peran
	Responden	Semenjak otonomi daerah wah....banyak sekali terjadi perubahan kebijakan apalagi berubah kepemimpinan maka berubah juga kebijakan maupun iklim kerja yang berubah dan sering kali terjadi perubahan dadakan dilapangan saat sosialisai, saya merasa <u>kurang informasi yang jelas serta bagaimana cara memenuhi sasaran ataupun target yang harus di lakukan yang sesuai standart kalau minimnya koordinasi dan dukungan serta komunikasi dari para atasan saya,..... program di bidang saya sering terjadi kurangnya koordinasi di lapangan yang sering membingungkan.</u>	
5	Peneliti	<i>Apa yang bapak rasakan ketika bapak bekerja tidak sesuai peranan yang di berikan?</i>	Perasaan ketika mengalami ketidak jelasan peran
	Responsen	Kalaulah waktu itu saya bisa memilih untuk tetap di devisi dulu aja ya , tapi apa bisa ya hehehehe..... <u>kadang binggung dan sepertinya saya merasa bekerja kurang optimal, kurang komunikasi dan koordinasi di lapangan, maaf bu...saya sering merasa kurang puas dengan kerja saya dan</u>	

		<u>kadang susah, mau marah</u> gimana jugasaya pergi aja keluar ruangan supaya meredakan emosi saya bila sudah tak terkontrol lagi ya.....	
10	<i>Peneliti</i>	<i>Upaya-upaya apa saja yang telah bapak lakukan untuk membuat bapak bisa bekerja secara optimal?</i>	Upaya yang di lakukan
	Responden	Wah ..banyak bu, saya sudah mencoba semua saran dari teman untuk mengkomunikasikan dengan atasan saya akan kinerja saya selama ini tapi <u>bukannya mendapatkan jalan keluar malah membingungkan bujadi mau bagaimana lagi bu.....</u>	
15	<i>Peneliti</i>	<i>Selanjutnya hal- hal apa saja yang mendorong informan untuk mencari bantuan?</i>	Dorongan mencari bantuan
	Responden	Saya berusaha <u>mencari informasi dari rekan kerja saya...bahkan saya coba browsing di google yang terkait dengan instansi saya...alhamdulillah mereka mau membantu dan support saya bu ...kalau nggak saya bingung juga.</u>	
20	<i>Peneliti</i>	<i>Agar bapak tidak mengalami ketidakjelasan peran yang tidak diinginkan sehingga berpengaruh pada produktifitas kerja, pengetahuan seperti apa saja yang harus dimiliki oleh bapak dalam meningkatkan produktifitas kerja tersebut?</i>	Pengetahuan yang di butuhkan
	Responden	Saya berfikir sekarang ini mestinya <u>pegawai memiliki pengetahuan yang jelas terutama yang berhubungan akan peran dan wewenangnya, terus terang saya merasa pemahaman saya akan peran dan wewenang sangat minim, makanya ketika menghadapi masalah dalam pekerjaan ini saya bingung dan bertindak sendiri menurut pemikiran saya.</u>	

Tabel Verbatim Wawancara

Wawancara ke : 2
 Nama subyek : Z A
 Pekerjaan : PNS
 Waktu : 24 Februari 2015 jam 11.00-12.30 wib
 Lokasi : PPKS

Baris	Pelaku	Uraian Wawancara	Tema
25	Peneliti	<i>Selamat siang bapak ini yang kedua kali kita ketemuan ya.....Kepada siapa saja bapak menceritakan tentang masalah ketidakjelasan peran?</i>	Dukungan keluarga/rekan kerja
	Responden	Pada awalnya saya nggak cerita kesiapa-siapa bu,tapi saya berfikir kalaupun dibiarkan lama-lama nanti saya juga yang susah. Ya...akhirnya saya ceritakan dengan teman saya yang juga pernah mengalami hal yang sama dengan saya, selain itu mereka merekomendasikan ke ibu untuk berdiskusi bagaimana jalan keluarnya. Saya tidak mau berlarut dalam masalah kinerja saya yang terkadang membingungkan dengan perubahan perubahan-perubahan mendadak ibu.	
30	Peneliti	<i>Sebagian dari masyarakat kita memberikan penilaian yang kurang baik terhadap produktivitas kerja pegawai yang bekerja di instansi pemerintah, apa pendapat bapak akan hal itu?</i>	Penilaian negatif masyarakat
	Responden	Gimana ya.... sebetulnya banyak juga para pegawai berkeinginan untuk bekerja sebaik mungkin..... tapi terkadang suasana kerja kurang mendukung ibu, lagian pendapat orang bisa aja berbeda-beda bu, makanya jikalau para pegawai	

		<u>merasa perlu bantuan</u> untuk menyelesaikan masalah jadi peran pemimpin sangat penting.	
35	Peneliti	<i>Dukungan seperti apa yang dibutuhkan dari masyarakat dalam memberikan dukungan agar kerja dari pegawai lebih baik?</i>	Dukungan Masyarakat
	Responden	Maunya masyarakat itu kalau tidak bisa membantu ya... <u>janganlah memberi komentar yang tidak-tidak, sebetulnya kami para pegawai juga butuh dukungan dalam menghadapi masalah seperti ini...</u>	
40	Peneliti	<i>Dukungan seperti apa yang bapak butuhkan dari pemimpin untuk membantu pegawai yang ingin bekerja lebih baik agar mampu mengurangi dampak dari ketidakjelasan peran itu?</i>	Dukungan pemimpin
	Responden	Ya.....adanya <u>aturan dan kejelasan yang dibuat oleh pemimpin, dan kebijakan yang jelas</u> untuk membantu para pegawai agar mampu bekerja lebih baik	