



**PENGARUH AMBIGUITAS PERAN TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA
DINAS KOPERASI USAHA KECIL DAN MENENGAH (UKM)
KABUPATEN BIMA**

Etí Kurniati¹, Firmansyah Kusumayadi²

Program Studi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Bima^{1,2}
Jln. Wolter Monginsidi Komplek Tolobali, Kota Bima

Email: etykurniati02@gmail.com¹⁾ firmansyah90.stiebima@gmail.com²⁾

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya Pengaruh Signifikan dari Ambiguitas Peran Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Koperasi Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Bima. Instrumen dalam penelitian menggunakan kuesioner dengan skala Likert. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai pada kantor Dinas Koperasi Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Bima yang berjumlah 51 orang terdiri dari 30 orang Pegawai Negeri Sipil dan 21 orang Pegawai Honor. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik purposive sampling. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, kuesioner, dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan uji validitas, uji realibilitas, uji regresi linear sederhana, uji koefisien korelasi sederhana, uji koefisien determinasi dan uji t dengan bantuan spss versi 22 for windows. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Ambiguitas peran berpengaruh signifikan terhadap Kinerja pegawai Pada Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Bima.

Kata kunci : *Ambiguitas Peran, Kinerja*

Abstract

This study aims to determine the significant effect of role ambiguity on employee performance at the Department of Small and Medium Enterprises Cooperatives, Bima Regency. The instrument in this study used a questionnaire with a Likert scale. The population in this study were all employees at the Office of Cooperatives for Small and Medium Enterprises, Bima Regency, totaling 51 people consisting of 30 Civil Servants and 21 Honorary Employees. The sampling technique in this study was done by purposive sampling technique. Data collection techniques using observation, interviews, questionnaires, documentation. The data analysis technique used validity test, reliability test, simple linear regression test, simple correlation coefficient test, coefficient of determination test and t test with the help of SPSS version 22 for windows. The results showed that role ambiguity had a significant effect on employee performance at the Department of Cooperatives, Small and Medium Enterprises, Bima Regency.

Keywords: *Role Ambiguity, Performance.*

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia merupakan salah satu aset terpenting dalam suatu organisasi. Oleh karena itu perlu adanya pemeliharaan hubungan yang serasi dengan pegawainya. Teori manajemen sumber daya manusia memberi petunjuk hal-hal yang penting untuk diperhatikan dalam pemeliharaan hubungan. Selain itu juga perlu adanya perhatian terhadap kinerja pegawai, kinerja merupakan hal yang sangat penting dalam setiap usaha kerja sama kelompok dalam suatu organisasi atau perusahaan, kinerja yang tinggi akan menghasilkan produktifitas kerja yang tinggi dan akan mempermudah organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan, agar mencapai kinerja yang optimal dibutuhkan peran serta pemimpin dalam mengarahkan kinerja pegawainya melalui pemberian informasi yang jelas, kejelasan tugas dan wewenang yang kurang, serta bagaimana mengerjakan jenis pekerjaan yang beragam sehingga beberapa pegawai merasa ambigu terhadap perannya sebagai pekerja.

Ambiguitas peran merupakan suatu kondisi dimana karyawan tidak mendapatkan informasi yang cukup mengenai arahan dan tujuan yang jelas, peran yang dialami karyawan dapat mempengaruhi emosi, proses berfikir dan kondisi seseorang (Kreitner & Kinicki, 2020). Kurangnya informasi atau karena tidak adanya informasi sama sekali atau informasinya tidak disampaikan akan muncul ambiguitas peran (Cahyono, 2018). Keambiguitasan peran dapat mempengaruhi kemampuan seseorang untuk menghadapi pekerjaan yang nantinya dapat menghambat pencapaian kinerja yang diharapkan dan tentunya akan merugikan organisasi atau Instansi. Ambigu Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), ambigu berarti mempunyai makna lebih dari satu, keambiguan ini dapat menimbulkan keraguan atau ketidakjelasan dalam kalimat yang diucapkan atau ditulis, para karyawan dituntut untuk berperan dalam segala posisi yang ada di dalam perusahaan. Sementara kemampuan dan keahlian karyawan terbatas, mengingat bahwa mereka diterima sesuai dengan posisi yang mereka pilih.

Terjadinya ambiguitas peran dan konflik peran di dalam perusahaan, akan mengakibatkan stress bagi pegawai sehingga menurunkan kinerja pegawai, Kinerja pegawai sendiri merupakan hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya. Menurut Sutrisno (2019:172), karena mereka bekerja dengan kurangnya informasi tentang pekerjaan mereka, apa posisi mereka di dalam perusahaan, siapa yang akan bertanggung jawab jika terjadi kesalahan dan harus melaporkan segala yang terjadi kepada siapa. Mereka juga harus menyesuaikan peran mereka di dalam keluarga yang membuat pegawai kurang fokus dengan pekerjaan mereka sehingga kinerjanya pun menurun. Hal ini tentu saja akan menghasilkan sesuatu yang tidak diinginkan, baik untuk dirinya sendiri maupun instansi yang menaunginya, dalam hal ini instansi yang di amati oleh peneliti adalah pada Dinas Koperasi Usaha Kecil dan Menengah (UKM) Kab. Bima.

Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah mempunyai tugas pokok melaksanakan urusan pemerintahan daerah bidang koperasi dan usaha kecil dan menengah berdasarkan asas otonomi daerah dan tugas pembantuan. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara awal yang dilakukan oleh peneliti pada Dinas Koperasi Usaha Kecil dan Menengah (UKM) Kabupaten Bima ditemukan beberapa masalah terkait ambiguitas peran seperti pemberian informasi dari atasan kepada para pegawai, kemudian beberapa pegawai ada yang belum paham akan tupoksi dan peran pekerjaannya, serta mereka terkadang kurang memahami cara mengerjakan jenis pekerjaan yang beragam, kurangnya beberapa pegawai merespon permintaan kebutuhan data, selain itu masalah kinerja belum sepenuhnya optimal dimana masih ada beberapa pegawai yang kurang bersemangat dikarenakan adanya anggaran yang kurang selama masa pandemi covid 19, beberapa pegawai terkadang menunda pekerjaan serta hubungan kerja antar sesama yang dirasakan masih kurang bertukar informasi dalam pekerjaan sehingga berdampak pada menurunnya kinerja pegawai.

Received Juni 20, 2022; Revised Juli 05, 2022; Accepted Juli 18, 2022

TINJAUAN PUSTAKA

1. Ambiguitas Peran

Ambiguitas peran adalah keadaan ketika informasi yang berkaitan dengan suatu peran tertentu kurang atau tidak jelas (Kahn et al. dalam Beauchamp et al. 2004), Ambiguitas Peran Menurut Kreitner & Kinicki (2019), ambiguitas peran adalah pengharapan orang lain yang tidak diketahui. Kurangnya informasi atau karena tidak adanya informasi sama sekali atau informasinya tidak disampaikan akan muncul ambiguitas peran (Cahyono, 2018). Ketika tidak ada kepastian tentang definisi kerja dan apa yang diharapkan dari pekerjaannya maka akan timbul ambiguitas peran (Rivai dan Mulyadi, 2011).

Ambiguitas peran atau ketidakjelasan peran Menurut Rizzo, House dan Lirtzman dalam Pratina (2013), ketidakjelasan peran diukur menggunakan indikator-indikator sebagai berikut:

- a. Wewenang, Merasa pasti dengan seberapa besar wewenang yang dimiliki dan mempunyai rencana yang jelas untuk pekerjaan.
- b. Tanggung jawab, mempunyai tujuan yang jelas untuk pekerjaan dan mengetahui bahwa perlunya membagi waktu dengan tepat.
- c. Kejelasan Tujuan, Mengetahui apa yang menjadi tanggung jawab dan penjelasan tentang apa yang harus dikerjakan adalah jelas.
- d. Cakupan Pekerjaan, Mengetahui cakupan dari pekerjaan dan bagaimana kinerjanya dievaluasi.
- e. Pengetahuan rencana dan tujuan pekerjaan di perusahaan.

2. Kinerja

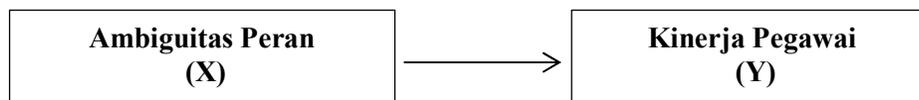
Kinerja adalah hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya. Menurut Sutrisno (2019:172) “Kinerja adalah hasil kerja karyawan dilihat dari aspek kualitas, kuantitas, waktu kerja, dan kerja sama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi.” Menurut Mangkunegara (2017:67) “Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Menurut Fahmi (2019:188) kinerja adalah hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya.” Menurut Torang (2020:74) “Kinerja adalah kuantitas atau kualitas hasil kerja individu atau sekelompok di dalam organisasi dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi yang berpedoman pada norma, standard operasional prosedur, kriteria dan ukuran yang telah ditetapkan atau yang berlaku dalam organisasi.

Dalam suatu organisasi terdapat indikator kinerja yang dapat menjadi sumber acuan dari kinerja pegawai. Menurut Sedarmayanti (2014:198) indikator kinerja adalah ukuran kuantitatif atau kualitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan seperti Profesionalisme, Proporsional, Akuntabel, Efektif dan Efesien.

3. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah. Karena sifatnya masih sementara, maka perlu dibuktikan kebenarannya melalui data empirik yang terkumpul (Sugiyono, 2017). Hipotesis dalam penelitian ini antara lain:

- Ha : $\beta \neq 0$: Di duga ambiguitas peran berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada Dinas koperasi usaha kecil dan menengah (UKM) kabupaten Bima.
- Ho : $\beta = 0$: Di duga ambiguitas peran tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada Dinas Koperasi usaha kecil dan menengah (UKM) kabupaten Bima.



Gambar 1. Kerangka Pikir

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan pada Dinas Koperasi Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Bima yang beralamat di Jl. Soekarno Hatta, Penatoi Mpunda Kota Bima NTB. Adapun jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian Asosiatif. Penelitian Asosiatif adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan kuesioner dengan skala likert. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai pada kantor Dinas Koperasi Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Bima yang berjumlah 51 orang terdiri dari 30 orang Pegawai Negeri Sipil dan 21 orang Pegawai Honor. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik purposive sampling. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, kuesioner, dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan uji validitas, uji realibilitas, uji regresi linear sederhana, uji koefisien korelasi sederhana, uji koefisien determinasi dan uji t dengan bantuan spss versi 22 for windows.

PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

1. Uji Validitas

Tabel 1
Uji validitas

Variabel dengan indikatornya	Indikator	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Ambiguitas Peran (X)	X1.1	0,785	0,361	Valid
	X1.2	0,760	0,361	Valid
	X1.3	0,530	0,361	Valid
	X1.4	0,521	0,361	Valid
	X1.5	0,708	0,361	Valid
	X1.6	0,785	0,361	Valid
	X1.7	0,561	0,361	Valid
	X1.8	0,708	0,361	Valid
	X1.9	0,475	0,361	Valid
	X1.10	0,561	0,361	Valid
Kinerja Pegawai (Y)	Y1.1	0,621	0,361	Valid
	Y1.2	0,738	0,361	Valid
	Y1.3	0,774	0,361	Valid
	Y1.4	0,714	0,361	Valid
	Y1.5	0,693	0,361	Valid
	Y1.6	0,731	0,361	Valid
	Y1.7	0,715	0,361	Valid
	Y1.8	0,796	0,361	Valid
	Y1.9	0,710	0,361	Valid

Received Juni 20, 2022; Revised Juli 05, 2022; Accepted Juli 18, 2022

Sumber: Data primer diolah dengan Spss 22 (2022)

Dari tabel 1 di atas, dapat dilihat nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel yaitu 0,300. Dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini dikatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Tabel 2 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Standar Reliabilitas	Keterangan
Ambiguitas Peran	0,839	> 0,60	Reliabel
Kinerja	0,839	> 0,60	Reliabel

Sumber: Data primer diolah dengan Spss 22 (2022)

Dari tabel 2 di atas dapat diketahui bahwa nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari nilai standar reliabilitas yaitu sebesar 0,600. Dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini dikatakan reliabel.

3. Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi Linier sederhana di pilih untuk menganalisis pengajuan hipotesis dalam penelitian ini.

Tabel 3 Hasil Uji Regresi Linear sederhana

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-3.229	2.423		-1.333	.193
	Ambiguitas Peran	.971	.055	.957	17.509	<.001

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Sumber: Data primer diolah dengan Spss 22 (2022)

Dari hasil analisis regresi dapat di ketahui persamaan regresi sederhana sebagai berikut :

$$Y = -3,229 + 0,971 X$$

Bedasarkan persamaan tersebut maka dapat di jelaskan sebagai berikut :

- Nilai kostanta sebesar -3,229 dapat diartikan apabila variabel Ambiguitas Peran di anggap nol, maka variabel Kinerja pegawai adalah sebesar 0,971.
- Nilai koefisien beta pada variabel Ambiguitas peran sebesar 0,971, artinya setiap perubahan variabel Ambiguitas peran (X) sebesar satu satuan maka akan mengakibatkan perubahan Kinerja pegawai (Y) sebesar -3,229 satuan, dengan asumsi- asumsi yang lain adalah tetap. Peningkatan satu satuan pada variabel Ambiguitas peran akan menurunkan Kinerja pegawai sebesar 0,971 satuan.

4. Uji Koefisien Korelasi Sederhana

Tabel 4 Hasil Uji Koefisien Korelasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.957 ^a	.916	.913	1.375

Sumber: Data primer diolah dengan Spss 22 (2022)

Nilai koefisien korelasi yaitu sebesar 0,957 artinya tingkat keeratan hubungan antara Ambiguitas peran dengan Kinerja pegawai pada Dinas Koperasi Usaha Kecil dan Menengah (UKM) Kabupaten Bima sangat kuat yaitu sebesar 0,957 (95,7%).

Tabel 5 Interval Koefisien Korelasi

Internal Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

5. Uji Koefisien Determinasi

Tabel 6 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.957 ^a	.916	.913	1.375

a. Predictors: (Constant), Ambiguitas Peran

Sumber: Data primer diolah dengan Spss 22 (2022)

Nilai koefisien determinasi yaitu sebesar 0,916 atau (91,6%). Artinya pengaruh Ambiguitas peran terhadap Kinerja pegawai Pada Dinas Koperasi Usaha Kecil Menengah (UKM) Kabupaten Bima sebesar 91,6% sedangkan sisanya 8,4% di pengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

6. Uji t

Tabel 7 Hasil Uji t

Model	Unstandardized Coefficients		Coefficients ^a	t	Sig.	
	B	Std. Error	Standardized Coefficients Beta			
(Constant)		-3.229	2.423		-1.333	.193

Received Juni 20, 2022; Revised Juli 05, 2022; Accepted Juli 18, 2022

Ambiguitas Peran	.971	.055	.957	17.509	<.001
------------------	------	------	------	--------	-------

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Sumber: Data primer diolah dengan Spss 22 (2022)

Hasil statistik uji t untuk variabel Ambiguitas peran di Peroleh Nilai t hitung sebesar 17,509 dengan nilai t tabel sebesar 1,697 ($17,509 > 1,697$) dengan nilai signifikan sebesar 0,001 lebih kecil dari 0,05 ($0,001 < 0,05$) artinya ada pengaruh yang signifikan antara Ambiguitas peran terhadap kinerja pegawai pada Dinas Koperasi Usaha Kecil dan Menengah (UKM) Kabupaten Bima. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin rendah Ambiguitas peran yang terjadi dalam suatu instansi khususnya dalam penelitian ini pada Dinas Koperasi Usaha Kecil dan Menengah (UKM) Kabupaten Bima, maka akan semakin bagus kinerja pegawai dalam instansi tersebut.

PENUTUP

Kesimpulan

Bedasarkan hasil penelitian dapat di simpulkan bahwa Ambiguitas peran berpengaruh signifikan terhadap Kinerja pegawai Pada Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah (UKM) Kabupaten Bima.

Saran

Diharapkan Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah (UKM) Kabupaten Bima hendaknya selalu memperhatikan kinerja karyawannya dengan meminimalisir pemberian informasi dan komunikasi yang kurang jelas, struktur pekerjaan yang kurang sesuai dan sebagainya sehingga kinerja pegawai dapat efektif dan efisien serta akan memberikan dampak positif bagi organisasi itu sendiri. Bagi peneliti selanjutnya di sarankan agar menambahkan variabel penelitian lain seperti kepemimpinan, motivasi dan budaya organisasi dan dapat menjelaskan hal – hal apa saja yang mempengaruhi kinerja pegawai dengan lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Yasa, MWI. (2017). *Pengaruh Konflik Peran Dan Ambiguitas Peran Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Stress Kerja Pada Dinas Kesehatan Kota Denpasar Bali,4 (1)*
- Augusty, Ferdinand. (2006). *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen*. Semarang:Universitas Diponegoro.
- Triyono, AJ & Prayitno A. (2017). *Pengaruh Konflik ambiguitas Peran Terhadap Stres Kerja dan Kinerja Pegawai Dinas Penerangan Jalan dan Pengelolaan Reklame Kota Semarang. 2 (2)*.
- Wahyudi, S & Setiawati, N (2019). *Pengaruh Ambiguitas Peran dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank 9 Jambi Cabang Muara Bulian. 10 (2)*.
- Sugiyono, (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Wirawan, (2016). *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia dan teori aplikasi*. Jakarta.Salemba Empat.
- Ghozali, I. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Diakses pada 19 januari 2020.
- Hamali, A. Y. (2018). *Pemahaman Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Buku seru.
- Sugiyono. (2010). *Metode penelitian bisnis (pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif,dan R&D*. Bandung : Alfabeta,CV.

Received Juni 20, 2022; Revised Juli 05, 2022; Accepted Juli 18, 2022

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabeta.
Diakses pada 19 januari 2020.