

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Pengertian Ambiguitas

Whitman dan Yeager menyatakan ambiguitas ialah suatu hal atau kalimat yang memiliki interpretasi normal lebih dari satu. Ambiguitas ini bersifat mudah diragukan dan sulit dipahami orang lain karena memiliki arti ganda. Penyebab munculnya ambiguitas ini ialah intonasi yang tidak tepat, struktur kalimat yang salah dan pemakaian kata yang memiliki sifat polisemi.¹

Fromkin dan Rodman mengungkapkan bahwa “ *A word or a sentences is ambiguous if it can be understand or interpreted in more than one way*”. Yaitu sebuah kata atau kalimat yang bersifat ambigu jika dapat dipahami atau ditafsirkan dalam lebih dari satu makna.²

Ambiguitas menyebabkan seseorang menjadi salah mengerti atau salah paham dengan bahasa yang dibacanya atau didengarnya. Ambiguitas merupakan hal yang bermakna ganda dan kemungkinan mempunyai dua pengertian atau lebih. Suwandi mengatakan ambiguitas ialah sesuatu yang bermakna ganda. Karena bermakna ganda, kalimat, kata atau frasa ambigu dapat membingungkan orang yang membacanya atau mendengarnya. Penyebab ambiguitas kalimat pada umumnya adanya keterangan atau atribut yang lebih dari satu.³

¹L. Ben Crane, Edward Yeager, and Randal L. Whitman, *An Introduction to Linguistic* (USA: Harcourt Brace College, 1981), hlm.164.

²Victoria Fromkin and Robert Rodman, *An Introduction to Language* (USA: Harcourt Brace College, 1998), hlm. 145.

³Sarwiji Suwandi, *Semantik: Pengantar Kajian Makna* (Yogyakarta: Media Perkasa, 2011), hlm. 117.

Istilah ambiguitas secara umum dapat dipahami sebagai suatu kondisi yang tidak pasti atau tidak jelas. Pada kamus besar bahasa Indonesia, istilah ambiguitas dapat diartikan dengan suatu jenis kata sifat yang memiliki makna lebih dari satu atau bermakna ganda. Hal ini menyebabkan munculnya ketidakjelasan, keraguan dan kekaburan dalam memahami suatu makna atau kalimat.⁴

Dari beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa ambiguitas ialah suatu kata yang dapat bermakna lebih dari satu sehingga menimbulkan ketidakjelasan dalam memahami suatu hal.

B. Pengertian Ambiguitas Peran

Ambiguitas peran merupakan suatu kondisi dimana karyawan atau dalam penelitian ini ialah pustakawanya yang mana tidak mendapatkan informasi yang cukup mengenai arahan dan tujuan yang jelas peran yang dialami karyawan dapat mempengaruhi emosi, proses berfikir dan kondisi seseorang. Keambiguitasan peran dapat mempengaruhi kemampuan seseorang untuk menghadapi pekerjaan yang nantinya dapat menghambat pencapaian kinerja yang diharapkan dan tentunya akan merugikan organisasi atau perpustakaan. Munandar menyatakan bahwa ambiguitas peran dirasakan jika seorang karyawan tidak memiliki cukup informasi untuk dapat melaksanakan tugasnya, atau tidak mengerti atau merealisasi harapan-harapan yang berkaitan dengan peran tertentu.⁵

⁴*Kamus Besar Bahasa Indonesia*, 4th ed. (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2008).

⁵A.S Munandar, *Psikologi Industri Dan Organisasi* (Jakarta: UI Press, 2001), hlm. 392.

Ambiguitas yang di alami oleh pustakawan tentunya akan merugikan organisasi yang bersangkutan karena ketidakjelasan sasaran atau tujuan bekerja dan kesamaran tentang tanggung jawab akan menyebabkan kinerja yang dihasilkan menurun.

Ambiguitas peran muncul ketika seseorang berharap memegang peran tertentu tetapi tidak secara jelas dimengerti dan tidak yakin pada apa yang di lakukannya. Dalam pengertian lain menjelaskan ambiguitas peran muncul ketika karyawan merasa bahwa terdapat banyak sekali ketidakpastian dalam aspek-aspek peran atau keanggotaan karyawan tersebut dalam kelompok.

Ambiguitas peran muncul ketika seseorang berharap memegang peran tertentu tetapi tidak secara jelas dimengerti dan tidak yakin pada apa yang di lakukannya. Dalam pengertian lain menjelaskan ambiguitas peran muncul ketika karyawan merasa bahwa terdapat banyak sekali ketidakpastian dalam aspek-aspek peran atau keanggotaan karyawan tersebut dalam kelompok. Ambiguitas peran dapat terjadi ketika individu mengalami ketidakpastian 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 sering pula tidak dihindarkan.

Ambiguitas peran telah didefinisikan oleh beberapa ahli dengan kalimat yang berbeda-beda namun dengan persamaan arti dan pokoknya. Para ahli mendefinisikan ambiguitas peran dimana karyawan mendapatkan kurangnya informasi yang jelas mengenai tanggung jawab dan harapan dari jabatan atau posisi

yang ia tempati. Menurut Anshar Sunyoto Munandar, Ambiguitas peran dirasakan jika karyawan tidak memiliki cukup informasi untuk dapat melaksanakan tugasnya, atau tidak mengerti atau merealisasi harapan-harapan yang berkaitan dengan peran tertentu.⁶

Sedangkan Robbins menyatakan bahwa ambiguitas peran muncul ketika peran yang diharapkan (role expectation) tidak secara jelas dimengerti dan seseorang tidak yakin pada apa yang dia lakukan.⁷ Ambiguitas Peran adalah tingkatan dimana informasi yang kurang jelas tentang harapan terkait dengan peran, metode untuk memenuhi harapan peran, atau konsekuensi kinerja peran. Dengan kata lain, ketidakjelasan peran adalah perbedaan antara jumlah orang dan jumlah informasi yang mereka butuhkan untuk menjalankan peran mereka secara memadai. Nimran mengatakan seseorang dapat dikatakan berada dalam Ambiguitas Peran apabila ia menunjukkan ciri-ciri antara lain sebagai berikut :

1. Tidak jelas benar apa tujuan peran yang dia mainkan
2. Tidak jelas kepada siapa ia bertanggung jawab dan siapa yang melapor kepadanya.
3. Tidak cukup wewenang untuk melaksanakan tanggung jawabnya.
4. Tidak sepenuhnya mengerti apa yang diharapkan dari padanya.
5. Tidak memahami benar peranan dari pada pekerjaannya dalam rangka mencapai tujuan secara keseluruhan.⁸

⁶Ibid.,A.S Munandar, *Psikologi Industri Dan Organisasi* (Jakarta: UI Press, 2001), hlm. 35.

⁷Stephen P Robbins and Timothy A Judge, *Perilaku Organisasi*, 12th ed. (Jakarta: Salemba Empat, 2008), hlm. 372.

⁸Nimran Umar, *Perilaku Organisasi*, (Surabaya: Citra Media, 2004). hlm. 24.

Siguaw mengatakan bahwa ambiguitas peran terjadi akibat *job description* yang tidak ditulis atau dijelaskan dengan rinci serta tidak adanya standar kerja yang jelas, sehingga ukuran kinerja karyawan yang baik dipersepsikan secara kabur oleh karyawan. Menurut Sumrall & Sebastianelli 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.⁹ Singh menjelaskan ambiguitas peran muncul ketika ada harapan dari pihak lain (misal, rekan kerja, atasan, pelanggan) yang dipersepsikan tidak jelas).¹⁰

Ambiguitas peran menurut Luthan terjadi ketika individu tidak memperoleh kejelasan mengenai tugas-tugas dari pekerjaannya atau lebih umum dikatakan “tidak tahu apa yang seharusnya dilakukan”.¹¹ Job description yang tidak jelas, perintah-perintah yang tidak lengkap dari atasan dan tidak adanya pengalaman memberikan kontribusi terhadap ambiguitas peran.

Sedangkan Robbins menyatakan bahwa ambiguitas peran tercipta manakala ekspektasi peran tidak dipahami secara jelas dan karyawan tidak yakin apa yang harus ia lakukan.¹² Ambiguitas peran dirasakan seseorang jika ia tidak memiliki cukup informasi untuk dapat melaksanakan tugasnya, atau tidak mengerti atau merealisasikan harapan-harapan yang berkaitan dengan peran tertentu.

⁹Florence, “Pengaruh Konflik Dan Ambiguitas Peran Terhadap Kinerja Karyawan Studi Kasus Pada Departemen Call Center PT. Excelcomindo Pratama Jakarta.”

¹⁰Ibid., Florence, “Pengaruh Konflik Dan Ambiguitas Peran Terhadap Kinerja Karyawan Studi Kasus Pada Departemen Call Center PT. Excelcomindo Pratama Jakarta.”

¹¹ Fred Luthans, *Perilaku Organisasi*, 10th ed. (Yogyakarta: ANDI, 2006), hlm. 473.

¹²Stephen P Robbins and Timothy A Judge, *Perilaku Organisasi*, 12th ed. (Jakarta: Salemba Empat, 2008), hlm. 372.

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

1. Faktor-Faktor Timbulnya Ambiguitas Peran

Faktor-faktor yang menyebabkan timbulnya ambiguitas peran menurut Everly dan Giordano:

- a. Ketidakjelasan dari sasaran-sasaran kerja, pada dasarnya orang yang bekerja perlu kejelasan tentang apa yang mereka kerjakan, hasil yang diharapkan dari apa yang mereka kerjakan dan mengapa pekerjaan itu harus dikerjakan.
- b. Kesamaran tentang tanggung jawab, keharusan seseorang untuk melakukan semua kewajiban atau tugas-tugas yang dibebankan kepada dirinya sebagai akibat dari wewenang yang diterima atau dimiliki.
- c. Ketidakjelasan tentang prosedur kerja, tahapan dalam bekerja tentang bagaimana mengelola sebuah pekerjaan, yang mengandung pengertian tentang apa, untuk apa dan bagaimana pekerjaan harus diselesaikan.
- d. Hubungan antara pimpinan dengan rekan kerja, terjadi saat pemberian tugas atau perintah, melalui komunikasi yang baik guna mencari dan mendapatkan informasi tentang aktifitas dan keputusan seperti pendapat serta keluhan dalam bekerja.

- e. Penghargaan dari unjuk kerja pekerjaan, dengan adanya pemberian penghargaan atau reward bagi pekerja yang berprestasi atau memiliki dedikasi yang tinggi terhadap pekerjaannya.¹³

2. Indikator Ambiguitas Peran

Rizzo dalam Fanani telah mengembangkan enam indikator untuk mengukur ambiguitas peran, yaitu:

- a. Pengetahuan rencana dan tujuan pekerjaan di perusahaan
- b. Pengetahuan cara membagi waktu untuk perusahaan
- c. Pengetahuan tanggung jawab di perusahaan
- d. Pengetahuan terhadap apa yang diharapkan perusahaan
- e. Pemahaman terhadap wewenang
- f. Pengetahuan terhadap Deskripsi pekerjaan (job description)¹⁴

C. Pengertian Pustakawan

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

¹³Everly dan Giordano, *The Stress Mess Solution*, (Maryland: Prentice Hall, 19..) hlm. 392.

¹⁴J.R.Rizzo, R.J House, S Lirtzman "Role conflict and ambiguity in complex organizations." *Administrative science quarterly*, Vol. 15 pp. 150-63 (1970).

pustakawan merujuk pada kelompok atau perorangan dengan karya atau profesi di bidang dokumentasi, informasi dan perpustakaan.¹⁵

¹⁵Sudarsono, *Antologi Kepustakawanan Indonesia* (Jakarta: Ikatan Pustakawan Indonesia, 2006).

