



Work Ambiguitas Dan Support Leader Terhadap Kinerja Karyawan Indihome Kota Semarang

Yuyun Ristianawati¹
Anis Turmudhi²

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Totalwin^{1,2}

Info Article

History Article:

Submitted : 10 April 2020

Revised : 2 Mei 2020

Accepted : 1 Agustus
2020

Keywords: work

*ambiguity, support leader,
employee performance*

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of job ambiguity on employee performance in Indihome City of Semarang, to determine the effect of leadership support on employee performance in Indihome City Semarang, and to determine the effect of job ambiguity and leadership support on employee performance in Indihome Semarang City. In this study the population to be studied is 112 Indihome City Semarang customers.

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh ambiguitas pekerjaan terhadap kinerja karyawan di Indihome wilayah Semarang, untuk mengetahui pengaruh support pimpinan terhadap kinerja karyawan di Indihome wilayah Semarang, dan untuk mengetahui pengaruh ambiguitas pekerjaan dan support pimpinan terhadap kinerja karyawan di Indihome wilayah Semarang. Dalam penelitian ini populasi yang akan diteliti ialah Karyawan Indihome wilayah Semarang sebanyak 112 orang

PENDAHULUAN

Kinerja yang dicapai oleh suatu organisasi pada dasarnya adalah prestasi para pegawai itu sendiri, mulai dari pegawai tingkat atas sampai pada tingkat bawah. Konsep kinerja dalam suatu pemerintahan muncul ketika institusi pemerintah mulai mencoba mengenalkan konsep baru dalam pengelolaan urusan publik menjadi *good governance*. Di dalam sebuah pemerintahan bisa dikatakan berhasil apabila memiliki visi dan misi yang jelas serta terukur. Artinya bahwa visi dan misi tidak akan pernah bermakna ketika tidak teraktualisasikan ke dalam sebuah kinerja dalam kerangka menciptakan *good governance*.

Oleh karena itu kinerja merupakan *the ultimate goals* dalam setiap organisasi pemerintahan. Menurut Mangkunegara (2006), kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas, kuantitas dan ketepatan waktu yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan serta menjalankan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya dan tidak hanya dipengaruhi oleh kemampuan dan keahliannya dalam bekerja. Menurut Habibullah dan Apriyani (2009).

Suatu perusahaan yang dimana memiliki karyawan yang kinerjanya baik maka besar kemungkinan kinerja perusahaan tersebut juga baik, sehingga dalam hal ini terdapat hubungan yang sangat erat antara kinerja individu (karyawan) dengan kinerja perusahaan. Untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas kerja karyawan, perusahaan harus mampu bekerja sama dengan para karyawan. Ada banyak faktor yang dapat menghambat kinerja seorang karyawan dalam sebuah perusahaan, salah satunya yakni faktor ambiguitas peran.

Ambiguitas peran muncul ketika karyawan tidak mempunyai informasi atau pengetahuan yang cukup jelas untuk melaksanakan suatu pekerjaan atau tugas. Hal ini akan dapat menghambat kinerja karyawan dalam mencapai tujuan perusahaan. Nimran (2004) ambiguitas peran adalah kurangnya informasi yang jelas mengenai harapan terkait peran, metode untuk memenuhi peran, atau konsekuensi dari peran kinerja.. Kurangnya informasi dan kejelasan peran serta tugas-tugas bagi orang-orang dalam peranan kerja mereka akan dapat menghambat kinerja karyawan.

Menurut Hutami (2011), bahwa ambiguitas peran dapat timbul pada lingkungan kerja saat seseorang kurang mendapat informasi yang cukup mengenai kinerja yang efektif dari sebuah peran. Kahn et al. (dalam Beauchamp et al. 2004) mendefinisikan suatu keadaan dimana informasi yang berkaitan dengan suatu peran tertentu kurang atau tidak jelas. Lapopolo (2002) menyebutkan bahwa ambiguitas peran muncul ketika seorang karyawan atau pegawai merasa bahwa terdapat banyak sekali ketidakpastian dalam aspek-aspek peran atau keanggotaan pegawai tersebut dalam organisasi dan dampak dari ambiguitas peran dari seorang pegawai akan menimbulkan suatu masalah baru yang dihadapi oleh masing- masing individu pegawai berupa stres kerja.

Upaya untuk mencegah kinerja menurun karena ambiguitas peran adalah dengan adanya *support* dari pemimpin atau perusahaan. Menurut Robbins (2001) Dukungan organisasi adalah dimana organisasi menghadapi suatu lingkungan yang dinamis dan berubah agar organisasi menyesuaikan diri. Menurut Mathis dan Jackson (2001) dukungan organisasi adalah dukungan yang diterima dari organisasinya berupa pelatihan, peralatan, harapan-harapan dan tim kerja yang produktif. Beberapa dukungan organisasi yang mempengaruhi kinerja, antara lain; (1) pelatihan; (2) standar kerja; (3) peralatan dan (4) teknologi.

Indonesia Digital Home atau indiHOME merupakan salah satu produk layanan dari PT. Telekomunikasi Indonesia berupa paket layanan komunikasi dan data

seperti telepon rumah (voice), internet (Internet on Fiber atau High Speed Internet), dan layanan televisi interaktif (Use TV Cable, IP TV) karena penawaran inilah Telkom memberi label IndiHOME sebagai tiga layanan dalam satu paket (3-in-1) karena selain internet, pelanggan juga mendapatkan tayangan TV berbayar dan saluran telepon.

Faktor kekuatan yang dimiliki PT. Telkom Indonesia yang berkaitan dengan pemasaran adalah pilihan produk dan cakupan serta beragam jenis layanan yang ditawarkan merupakan keunggulan strategis yang dimiliki Telkom. Kapasitas dan infrastruktur Telkom juga menyediakan landasan yang kokoh dalam memenuhi kebutuhan di masa mendatang untuk kecepatan, konektivitas dan pilihan yang lebih baik. Telkom memiliki perkembangan teknologi internet yang sangat pesat di Indonesia.

Faktor kelemahannya yaitu **pengelolaan sumber daya manusia yang masih kurang** sehingga berdampak pada pemasaran produk yang akan mereka tawarkan pada calon konsumen serta masih bertahapnya pembangunan jaringan fiber optic sehingga berpengaruh terhadap kinerja jaringan indihome sendiri. Faktor ancumannya adalah kondisi persaingan akan menjadi semakin ketat, para operator bertarung untuk mendapatkan pelanggan yang jumlahnya makin kecil. Adanya ambiguitas pekerjaan pada karyawan, adanya *support* pimpinan sangat mempengaruhi kinerja karyawan di Indihome wilayah Semarang.

Berdasarkan uraian tersebut, peneliti tertarik untuk membahasnya lebih lanjut dalam konseptual framework yang berjudul: “ **WORK AMBIGUITAS DAN SUPPORT LEADER TERHADAP KINERJA KARYAWAN INDIHOME WILAYAH SEMARANG**”.

Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh work ambiguitas terhadap kinerja karyawan di Indihome wilayah Semarang?
2. Bagaimana pengaruh support leader terhadap kinerja karyawan di Indihome wilayah Semarang?
3. Bagaimana pengaruh work ambiguitas dan support leader terhadap kinerja karyawan di Indihome wilayah Semarang ?.

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh work ambiguitas pekerjaan terhadap kinerja karyawan di Indihome wilayah Semarang.
2. Untuk mengetahui pengaruh support leader terhadap kinerja karyawan di Indihome wilayah Semarang.
3. Untuk mengetahui pengaruh work ambiguitas dan support leader terhadap kinerja karyawan di Indihome wilayah Semarang.

Literature review

Work ambiguity

Ambiguitas peran adalah persepsi bahwa salah satu kekurangan informasi yang diperlukan untuk melakukan pekerjaan atau tugas, yang mengarah pada perasaan perseptor yang merasa tak berdaya. Ini adalah perasaan ketidakpastian karyawan tentang harapan anggota yang berbeda di dalamnya atau sekelompok peran yang harus dijalankannya (Onyemah, 2008). Setiap posisi formal dalam struktur harus memiliki persyaratan tugas yang jelas untuk meminimalkan kebingungan dan meningkatkan produktivitas, tetapi dalam beberapa struktur persyaratan tugas bisa bersifat ambigu.

Support/Dukungan Leader

Menurut Robbins (2008) Dukungan organisasi adalah dimana organisasi menghadapi suatu lingkungan yang dinamis dan berubah agar organisasi menyesuaikan diri. Selanjutnya Siagian dalam Waridin (2002) berpendapat bahwa peranan para pimpinan dalam organisasi sangat sentral dalam pencapaian tujuan dari berbagai sasaran yang ditetapkan sebelumnya. Kepemimpinannya mempunyai fungsi sebagai penentu arah dalam pencapaian tujuan, wakil dan juru bicara organisasi, komunikator, mediator, dan integrator.

Kinerja Karyawan

Kinerja adalah kesediaan seseorang atau kelompok orang untuk melakukan sesuatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan (Rivai dan Basri, 2005). Mangkunegara (2000), mendefinisikan bahwa kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

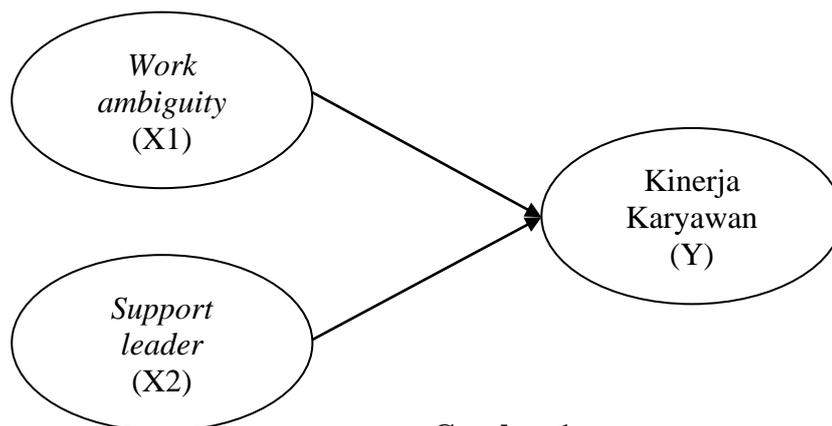
Dalam kerangka pengukuran kinerja terdapat strategi pemerintahan mengenai penetapan, pengumpulan data kinerja, evaluasi dan cara pengukuran kinerja.

Model Penelitian

Berdasarkan pada kajian literature, maka dapat dilihat dari skema dan hipotesis sebagai berikut :

1. H1 : semakin tinggi work ambiguity maka akan semakin tinggi berdampak pada Kinerja Karyawan
2. H2: semakin tinggi supporting leader maka akan semakin tinggi berdampak pada Kinerja Karyawan
3. H3 : semakin tinggi work ambiguity dan supporting leader maka akan semakin tinggi berdampak pada Kinerja Karyawan.

Kerangka Pemikiran



Gambar 1
Kerangka Pemikiran

Metode Penelitian

3.1. Pengukuran Variabel

Studi empiriknya adalah work ambiguity, supporting leader, Kinerja Karyawan.

Indikator variabel yang menjadi ukuran lihat Tabel 3.1

Tabel 3.1.

No	Variabel	Pengukuran Variabel Indikator	Sumber
1	Work ambiguity adalah persepsi bahwa salah satu kekurangan informasi yang diperlukan untuk melakukan pekerjaan atau tugas, yang mengarah pada perasaan perseptor yang merasa tak berdaya. Ini adalah perasaan ketidakpastian karyawan tentang harapan anggota yang berbeda di dalamnya atau sekelompok	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak jelas benar apa tujuan peran yang dia mainkan. 2. Tidak jelas kepada siapa dia bertanggung jawab. 3. Tidak cukup wewenang untuk melaksanakan tanggung jawabnya. 4. Tidak sepenuhnya mengerti apa yang diharapkan. 5. Tidak memahami benar peranan dari pekerjaannya dalam rangka mencapai tujuan secara keseluruhan. 	Nirman (2004)
2	Supporting Leader adalah Peranan para pimpinan dalam organisasi sangat sentral dalam pencapaian tujuan dari berbagai sasaran yang ditetapkan sebelumnya. Kepemimpinan mempunyai fungsi sebagai penentu arah dalam pencapaian tujuan, wakil dan juru bicara organisasi, komunikator, mediator, dan integrator.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepribadian (<i>Personality</i>) <i>Personality</i> maksudnya kepribadian dari pemimpin, salah satu subdimensinya yang terpenting adalah sifat keterbukaan dari seorang pemimpin. 2. Kemampuan (<i>Ability</i>) <i>Ability</i> maksudnya kemampuan dari seorang pemimpin dalam memimpin. 3. Kesanggupan (<i>Capability</i>) <i>Capability</i> maksudnya komitmen yang kuat dari seorang pemimpin dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. 4. Toleransi (<i>Tolerance</i>) <i>Tolerance</i> maksudnya sikap toleransi seorang pimpinan terhadap masyarakat maupun sumber daya manusia yang menjadi bawahannya. 	(Istianto, 2011)
3	Kinerja Karyawan	1. Kualitas Kerja (<i>Quality of</i>	Sedarmayanti

adalah kesediaan *work* (2011)
seseorang atau 2. Ketetapan Waktu
kelompok orang untuk (*Pomptnees*)
melakukan sesuatu 3. Inisiatif (*Initiative*)
kegiatan dan 4. Kemampuan (*Capability*)
menyempurnakannya 5. Komunikasi
sesuai dengan (*Communication*)
tanggung jawabnya
dengan hasil seperti
yang diharapkan

1.3. Responden

Dalam penelitian ini populasi yang akan diteliti ialah Karyawan Indihome wilayah Semarang. Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik sampel sampling jenuh. Jadi sampel penelitian ini berjumlah 112 responden.

Kesimpulan & Penelitian Lebih Lanjut

Konsep pengaruh work ambiguity terhadap kinerja karyawan dan supporting leader terhadap kinerja karyawan, menjadi topik yang menarik untuk dibahas lebih lanjut. Tujuan dari artikel ini adalah melakukan analisis model supporting Leader berperan dalam mensupport work ambiguity terhadap Kinerja Karyawan.

Penelitian Lebih Lanjut

Future research penulis akan melakukan validasi sebagai bentuk tindak lanjut atas model research yang diusulkan, dengan beberapa langkahnya sebagai berikut :

1. Melakukan pengembangan mengenai model work ambiguity, supporting leader, Kinerja karyawan
2. Menambahkan Variabel dan mengembangkan pengukuran untuk setiap variabel penelitian yang digunakan dalam model ini.
3. Melakukan survey kepada responden untuk menguji validitas masing-masing instrument yang dikembangkan
4. Melakukan uji statistic atas model yang diusulkan

DAFTAR PUSTAKA

- A.A. Anwar Prabu Mangkunegara, 2006. *Perencanaan dan Pengembangan Manajemen Sumber Daya Manusia*, PT Refika Aditama.
- A.A. Anwar Prabu Mangkunegara. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung. Penerbit Remaja Rosdakarya.
- Bambang Guritno dan Waridin. 2005. *Pengaruh Persepsi Karyawan Mengenai Perilaku Kepemimpinan, Kepuasan Kerja Dan Motivasi Terhadap Kinerja*. JRBI. Vol 1. No 1. Hal: 63-74
- Beauchamp, L, T, Childress, F, J, 2004, *Principles of Biomedical Ethics*, Oxford University Press.

- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Habibullah Jimad dan Iin Apriyani, 2009, *Pengaruh Stress Kerja terhadap Kinerja Pegawai Bagian Pelayanan pada Dinas Kependudukan Kota Bandar Lampung*, Jurnal Bisnis dan Manajemen, Vol. 5 No.3 Mei. 2009.
- Hutami, Gartiria dan Anis Chariri. 2011, *Pengaruh Konflik Peran Dan Ambiguitas Peran Terhadap Komitmen Independensi Auditor Internal Pemerintah Daerah (Studi Empiris Pada Inspektorat Kota Semarang)*. Jurnal Tesis Faculty of Economics and Business. (<http://eprints.indip.ac.id/30903/1/JurnalGartiriaHutami.pdf>, diunduh 13 Oktober 2012)
- Istianto, Bambang. 2011. *Manajemen Pemerintah Dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Lapopolo, R. B. 2002 *The Relationship of Role Related Variables to Job Satisfaction and Commitment to The Organization in Restructured Hospital Environment*. Journal Physical Therapy, Vol. 82, No. 10, pp.984-999.
- Luthans, F. 2005. *Organizational Behavior*. New York: McGraw Hill.
- Nimran, U. 2004. *Perilaku Organisasi*. Surabaya: CV. Citra Media.
- Onyemah, Vincent. 2008. *Role Ambiguity, Role Conflict, and Performance: Empirical Evidence of an Inverted-U Relationship*. Journal of Personal Selling & Sales Management, Vol. 28, No. 3, 299–313.
- Rivai, Veithzal dan Sagala, Ella Jauvani. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik*. Jakarta: PT Raja Grafindo.
- Rivai, Veithzal, 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan, dari Teori ke Praktik*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Robbins, S. P, Stephen P. dan Thimoty A. Judge, 2008. *Perilaku Organisasi Edisi kedua belas*, Jakarta: Salemba Empat.
- Saifuddin Azwar. 2014. *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sedarmayanti, 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*, cetakan kelima. Bandung: PT Refika Aditama.
- Suharyadi & Purwanto, S. K. 2004. *Statistika Dasar*. Jakarta: Salemba Empat.