

BAB II

LANDASAN TEORI

Pada bab ini akan membahas teori *burnout*, faktor-faktor penyebab *burnout*, *copenhagen burnout inventory*, pustakawan, kerangka berfikir dan hipotesis penelitian untuk lebih jelasnya berikut penjabarannya.

A. Burnout

Burnout adalah perubahan sikap dan perilaku dalam bentuk reaksi menarik diri secara psikologis dari pekerjaan, misalnya menjaga jarak dan bersikap sinis terhadap pemustaka atau pengunjung perpustakaan, membolos dan sering terlambat dan keinginan pindah kerja.³⁰

Sedangkan menurut Kamus Psikologi yang ditulis Andrew. M. Colman “*burnout an acute stress disorder or reaction characterized by exhaustion resulting from overworks, with anxiety, fatigue, insomnia, depression, and impairment in work performance*”.

Maksud dari pengertian di atas, burnout adalah stress atau reaksi yang ditandai dengan kelelahan akibat bekerja, dengan kelelahan, kecemasan, depresi, dan penurunan kinerja.³¹

Menurut Jonathon R.B Halbesleben burnout adalah respon psikologis saat bekerja, stress yang ditandai dengan emosional, depersonalisasi, dan perasaan penurunan prestasi pribadi³²

³⁰Endah Eka Wahyuni, *Tingkat Burnout Pustakawan Pada Perpustakaan Perguruan Tinggi Di Surabaya* : Journal.unair.ac.id, Hal.5 Diakses Pada Tanggal 30 September 2019

³¹Muhammad Zihan Saragih, *Burnout Pada Staf Layanan Sirkulasi di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah* ,*skripsi* (Jakarta : Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah,2014). Diakses pada tanggal 12 Maret 2019.

Sedangkan menurut Yunus burnout adalah hasil dari interaksi yang tidak menguntungkan antara pemberi layanan jasa dengan penerima layanan yang membutuhkan.

Berdasarkan teori di atas dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan burnout adalah suatu keadaan yang dimana seseorang mengalami kelelahan, kecemasan, penurunan kinerja, hingga bersikap sinis terhadap orang-orang yang berada di lingkup pekerjaan.

B. Faktor– faktor Penyebab Burnout

Menurut Leither dan Maslach burnout biasanya terjadi karena adanya ketidaksesuaian antara pekerjaan dengan pekerja. Ketika adanya perbedaan yang sangat besar antara individu yang bekerja dengan pekerjaannya akan mempengaruhi kinerja dalam bekerja. Adapun faktor–faktor yang mempengaruhi munculnya burnout yaitu³³ :

a. kelebihan Kerja (*Work Overload*)

kelebihan kerja kemungkinan terjadi akibat ketidaksesuaian antara pekerja dengan pekerjaannya. Pekerja terlalu banyak melakukan pekerjaan dengan waktu yang sedikit. Kelebihan kerja terjadi karena pekerjaan yang dikerjakan melebihi kapasitas kemampuan manusia yang memiliki keterbatasan. Hal ini dapat menyebabkan menurunnya kualitas pekerja, hubungan yang tidak sehat di lingkungan pekerjaan, menurunkan kreativitas pekerja dan menyebabkan burnout.

³²Muhammad Zihan Saragih, Burnout Pada Staf Layanan Sirkulasi di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, *skripsi* (Jakarta : Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2014). Diakses pada tanggal 12 Maret 2019.

³³ Endah Eka Wahyuni, *Tingkat Burnout Pustakawan Pada Perpustakaan Perguruan Tinggi Di Surabaya* : Journal.unair.ac.id hal.8. Diakses Pada Tanggal 30 September 2019

b. Ketatnya Kontrol Kerja (*Lack Of Work Control*)

Semua orang memiliki keinginan untuk memilih kesempatan dalam membuat pilihan, keputusan, menggunakan kemampuannya untuk berfikir dan menyelesaikan masalah, dan meraih prestasi. Adanya aturan terkadang membuat pekerja memiliki batasan dalam berinovasi, merasa kurang memiliki tanggung jawab dengan hasil yang mereka dapat karena adanya kontrol kerja yang terlalu ketat dari atasan.

c. Penghargaan Kerja (*Rewarded For Work*)

Kurangnya apresiasi dari lingkungan kerja membuat pekerja merasa tidak bernilai. Apresiasi bukan hanya dilihat dari pemberian bonus (uang), tetapi hubungan yang terjalin baik antara pekerja, pekerja dengan atasan, turut memberikan dampak pada pekerja. Adanya apresiasi yang diberikan akan meningkatkan afeksi positif dari pekerja yang juga merupakan nilai penting dalam menunjukkan bahwa seseorang sudah bekerja dengan baik.

d. Menutup Diri (*Breakdown in Community*)³⁴

Pekerja yang kurang memiliki rasa *belongingness* terhadap lingkungan kerjanya akan menyebabkan kurangnya rasa keterkaitan positif di tempat kerja. Seseorang akan bekerja dengan maksimal ketika memiliki kenyamanan, kebahagiaan yang terjalin dengan rasa saling menghargai, tetapi terkadang lingkungan kerja melakukan sebaliknya.

³⁴Endah Eka Wahyuni, *Tingkat Burnout Pustakawan Pada Perpustakaan Perguruan Tinggi Di Surabaya* : Journal.unair.ac.id, hal 8. Diakses Pada Tanggal 30 September 2019.

e. Merasa Tidak Adil (*Treated Fairly*)

Perasaan tidak diperlakukan tidak adil juga merupakan faktor terjadinya burnout. Adil berarti saling menghargai dan menerima perbedaan. Adanya rasa salign menghargai akan menimbulkan rasa keterikatan dengan rekan kerja di lingkungan kerja. Pekerja merasa tidak percaya dengan lingkungan kerjanya ketika tidak ada keadilan. Rasa ketidakadilan biasa dirasakan pada saat masa promosi kerja, atau ketika pekerja disalahkan ketika mereka tidak melakukan kesalahan.

f. Berurusan Nilai yang Saling Bertentangan (*Dealing with Conflicting Values*)

Konflik ini terjadi ketika ada ketidakcocokan antara persyaratan pekerjaan dan prinsip-prinsip pribadi seseorang. Dalam beberapa kasus pekerjaan dapat membuat orang-orang melakukan hal-hal yang tidak etis dan bertentangan dengan nilai pribadi.³⁵

Selain itu menurut Caputo, penyebab burnout pada pustakawan meliputi dua faktor eksternal (faktor yang berasal dari lingkungan) dan faktor internal (faktor yang berasal dari kehidupan pribadi/personal). Berikut penjelasan dari faktor-faktor tersebut.³⁶

a. Faktor Lingkungan Perpustakaan

ada tiga faktor yang mempengaruhi burnout di perpustakaan , di antaranya adalah :

³⁵Endah Eka Wahyuni, *Tingkat Burnout Pustakawan Pada Perpustakaan Perguruan Tinggi Di Surabaya* : Journal.unair.ac.id. hal.8-9.Diakses Pada Tanggal 30 September 2019.

³⁶Riya Fatmawati, *Pengukuran Tingkat Burnout Pada Pustakawan*, Repository.unp.ac.id hal.5, Diakses Pada Tanggal 1 Oktober 2019.

1. Interaksi dengan Pengguna

Pustakawan diharapkan bersikap tenang ketika berhadapan dengan pengguna yang marah, pustakawan dituntut untuk tetap bersikap sabar, serta tetap tenang dan efektif ketika dihadapkan pada permintaan informasi yang sulit tetapi harus segera disajikan kepada pengguna. Pekerjaan yang melibatkan interaksi sosial dengan publik bersifat sangat melelahkan.

Pekerjaan tersebut membutuhkan banyak waktu untuk bersabar dalam menghadapi berbagai masalah yang muncul. Pustakawan cenderung dituntut untuk menanggapi semua permintaan pengguna dengan cara yang sopan, pustakawan diminta untuk menunjukkan kebaikan, kesabaran, kepedulian, rasa hormat, serta harus mampu menahan kemarahan dan rasa lelah.

2. Konflik Peran

Dua faktor penting dari konflik peran merupakan pemicu terhadap burnout. Pertama adalah karena pustakawan merasa kurang cocok dengan pekerjaannya dan yang kedua adalah konflik antara nilai-nilai individu dan tuntutan pekerjaan. Konflik peran bisa menjadi penyebab burnout yang mempengaruhi di tempat kerja. Pembagian kerja dapat juga menghasilkan konflik peran jika individu yang berbagi pekerjaan tersebut memiliki tujuan, filosofi, atau harapan yang berbeda.³⁷

³⁷Riya Fatmawati, *Pengukuran Tingkat Burnout Pada Pustakawan*, Repository.unp.ac.id hal.5-6, Diakses Pada Tanggal 1 Oktober 2019.

3. Kurangnya Imbalan

Beban kerja yang berlebihan dan imbalan yang tidak seimbang akan membuat pustakawan bekerja tidak dengan sepenuh hati, upah yang rendah dan kurangnya sistem imbalan dapat memberi tekanan tersendiri dalam hari-hari kerja pustakawan.

b. Faktor Personal

Ada tiga penyebab dalam individu yang dapat menyebabkan burnout di antaranya adalah :

1. Jenis Kelamin

Perbedaan jenis kelamin dapat mempengaruhi cara seseorang dalam menyikapi masalah pekerjaan. Hal ini terjadi karena pria dan wanita dibesarkan dengan cara yang berbeda. Pria lebih dituntut untuk bersikap tegas dan tegar tanpa emosional, sedangkan wanita diajarkan berperilaku lemah lembut serta bersifat membimbing.

2. Status Perkawinan

Status perkawinan juga berpengaruh terhadap timbulnya burnout. Pustakawan yang berstatus lajang lebih banyak mengalami burnout dari pada yang telah menikah, jika dibandingkan antara seseorang yang memiliki anak dan yang tidak memiliki anak, maka seseorang yang memiliki anak cenderung mengalami tingkat burnout yang lebih rendah. Alasannya adalah :³⁸

³⁸ Riya Fatmawati, *Pengukuran Tingkat Burnout Pada Pustakawan*, Repository.unp.ac.id hal.6-8, Diakses Pada Tanggal 1 Oktober 2019.

- a. Seseorang yang telah berkeluarga pada umumnya cenderung berusia lebih stabil dan matang dalam berfikir.
 - b. Keterlibatan dengan keluarga dan anak dapat mempersiapkan mental seseorang dalam menghadapi masalah pribadi dan konflik emosional.
3. Usia

Orang yang berusia muda memiliki kemungkinan mengalami burnout lebih besar dari pada orang yang berusia lebih tua. Lamanya seseorang bekerja di tempat kerja juga merupakan faktor yang menentukan kerentanan terhadap burnout. Orang-orang dengan pengalaman kerja yang lebih sedikit rentan terhadap burnout, tetapi usia seseorang menjadi faktor yang lebih penting dari pada senioritas di tempat kerja tersebut.³⁹

C. Copenhagen Burnout Inventory (CBI)

Menurut *Copenhagen Burnout Inventory (CBI)* Kondisi-kondisi yang memadai burnout terdiri dari tiga aspek, yaitu :

1. Kelelahan Pribadi (*Personal Burnout*)

Merupakan tingkat kelelahan fisik dan kelelahan psikologis yang dialami oleh individu. Kelelahan ini dialami oleh individu terlepas dari status pekerjaannya.

- a. Tingkat Kelelahan Fisik

³⁹Riya Fatmawati, *Pengukuran Tingkat Burnout Pada Pustakawan*, Repository.unp.ac.id hal.8, Diakses Pada Tanggal 1 Oktober 2019.

Tingkat kelelahan fisik adalah kelelahan yang timbul karena adanya perubahan fisiologis dalam tubuh pribadi seseorang sebelum adanya campur tangan dengan masalah pekerjaan dari segi fisik, tubuh manusia dapat dianggap sebagai mesin yang dapat membuat bahan bakar dan memberikan keluaran berupa tenaga yang berguna untuk melakukan pekerjaan.

b. Kelelahan Emosional

Tingkat kelelahan emosional dapat dikatakan kelelahan palsu, yang timbul dalam perasaan orang yang bersangkutan dan terlihat dalam tingkah lakunya atau pendapat-pendapatnya tidak konsekuen lagi, serta jiwanya yang labil. Kondisi ini terjadi ketika masalah pekerjaan belum dikerjakan.⁴⁰

2. Kelelahan Dalam Bekerja (*Work Related Burnout*)

Merupakan tingkat kelelahan fisik dan fisiologis dan kelelahan yang dirasakan oleh orang yang melakukan pekerjaan.

a. Jenuh terhadap Pekerjaan

Merupakan suatu kondisi perasaan (afektif) yang tidak menyenangkan dan bersifat sementara, yang seseorang merasakan suatu kehilangan minat dan sulit konsentrasi terhadap aktivitas yang sedang dilakukannya, terlebih lagi pada pekerjaannya. Otak seseorang yang sedang mengalami kejenuhan tidak dapat bekerja secara optimum karena tidak adanya stimulus atau rangsangan dari

⁴⁰Endah Eka Wahyuni, *Tingkat Burnout Pustakawan Pada Perpustakaan Perguruan Tinggi Di Surabaya* : Journal.unair.ac.id. hal 6-7..Diakses Pada Tanggal 30 September 2019.

luar. Malah yang terjadi adalah kegelisahan emosional yang terus-menerus.

b. Kinerja Menurun

Ketika seorang tenaga kerja merasa bosan dengan pekerjaan yang rutin dan sederhana akan berakibat fatal, contohnya melakukan kesalahan lamban dalam bekerja dan cenderung bercakap-cakap saat bekerja. Seorang tenaga kerja yang merasa bosan atau jenuh akan mengalami suatu ketegangan, rasa lemah, cepat marah, sulit berkonsentrasi maupun sulit bekerja secara efektif.⁴¹

c. Motivasi dalam Bekerja Menurun

Masalah kelelahan dapat menyebabkan kemampuan dalam bekerja menurun. Kemampuan bekerja menurun secara otomatis menyebabkan motivasi dalam bekerja menurun sehingga prestasi menurun dan tanpa disadari menimbulkan stress. Konsekuensi yang timbul bersifat tidak langsung adalah menurunnya tingkat produktivitas, absensi, dan secara psikologis dapat menurunkan komitmen organisasi.

3. Kelelahan Terhadap Klien (*Client Burnout*)

Merupakan tingkat kelelahan fisik dan psikologis dan kelelahan yang dirasakan oleh individu yang pekerjaannya yang berhubungan dengan klien. Klien adalah sebuah konsep yang luas yang mencakup

⁴¹Endah Eka Wahyuni, *Tingkat Burnout Pustakawan Pada Perpustakaan Perguruan Tinggi Di Surabaya* : Journal.unair.ac.id. hal.7.Diakses Pada Tanggal 30 September 2019.

istilah-istilah seperti pelajar, mahasiswa, pemustaka, pengunjung, dosen, dan sebagainya.

a. Pelayanan Kurang Maksimal

Layanan pengguna merupakan suatu aktifitas perpustakaan dalam memberikan jasa layanan kepada pengguna perpustakaan, khususnya kepada anggota perpustakaannya, banyaknya layanan yang diberikan serta banyaknya pemustaka, terkadang menjadi faktor terjadinya kelelahan dalam bekerja. Hal ini yang menyebabkan pelayanan yang diberikan menjadi kurang maksimal.⁴²

b. Tingkat Perhatian Terhadap Klien Menurun

Kelelahan akan berakibat pada menurunnya perhatian pegawai terhadap klien (pemustaka). Kelelahan akan menyebabkan timbulnya sikap acuh dan sikap tidak peduli dengan apa yang terjadi pada klien (pemustaka).

c. Kontak atau Komunikasi dengan Klien Kurang Tetjalin

Kelelahan juga menyebabkan kontak atau komunikasi dengan klien (pemustaka) kurang terjalin. Misalnya saja tidak bisa menciptakan suasana santai dan relaks ketika bersama klien. Bahkan terjadi kontak satu arah saja dengan klien (pemustaka).⁴³

⁴²Endah Eka Wahyuni, *Tingkat Burnout Pustakawan Pada Perpustakaan Perguruan Tinggi Di Surabaya* : Journal.unair.ac.id. hal.7-8.Diakses Pada Tanggal 30 September 2019.

⁴³Endah Eka Wahyuni, *Tingkat Burnout Pustakawan Pada Perpustakaan Perguruan Tinggi Di Surabaya* : Journal.unair.ac.id. hal.8 Diakses Pada Tanggal 30 September 2019.

D. PUSTAKAWAN

Menurut Undang–Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan, bahwa pustakawan adalah seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan, pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan. Seorang pustakawan yang profesional tidak hanya dituntut untuk menguasai teknik perpustakaan saja, tetapi juga harus mempunyai kematangan etika, harus merasa terpanggil untuk menjadi pustakawan karena pustakawan adalah pelayan masyarakat yang selalu berhadapan dengan berbagai kalangan masyarakat. Sehingga dengan demikian pustakawan akan disenangi oleh masyarakat pengguna perpustakaan.⁴⁴

Pustakawan Menurut Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara, di dalam buku Mulyadi, pustakawan adalah pejabat fungsional yang berkedudukan sebagai pelaksana penyelenggara tugas utama kepustakawanan pada unit–unit perpustakaan, dokumentasi, dan informasi pada instansi pemerintah.⁴⁵

Menurut keputusan Menpan N0.132/KEP/M.PAN/12/2002. Persyaratan–persyaratan untuk diangkat dalam Jabatan Pustakawan tingkat terampil adalah sebagai berikut :

1. Serendah–rendahnya Diploma II perpustakaan dokumentasi dan informasi atau Diploma dalam bidang lain.

⁴⁴Muhammad Riady Arsin Siregar, *Kompetensi Yang Harus Dimiliki Seseorang Pustakawan (Pengelola Pustakawan)*, *Jurnal Iqra* Vol.09 No.02 Oktober, 2015 hal:211–212. <http://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/iqra/article/view/118226> Diakses Pada Tanggal 29 September 2019.

⁴⁵Mulyadi, *Profesi Kepustakawanan: Bekal Calon Pustakawan Tingkat Ahli*, (Palembang: Rafah Press,2011), hal.35.

2. Bagi Diploma II bidang lain harus mengikuti terlebih dahulu Diklat calon pustakawan tingkat terampil.
3. Serendah–rendahnya menduduki pangkat Pengatur Muda Tingkat I, golongan ruang II B.
4. Bertugas pada unit perpustakaan dokumentasi dan informasi sekurang–kurangnya 2 tahun berturut–turut.
5. Setiap unsur penilaian pelaksanaan pekerjaan (DP–3), sekurang–kurangnya baik dalam 1 tahun terakhir.
6. Berdasarkan pada formasi jabatan pustakawan yang ditetapkan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara.
7. Memenuhi jumlah angka kredit minimal yang ditentang oleh jenjang jabatan/pangkatnya.
8. Usia maksimal 5 tahun sebelum mencapai usia pension berdasarkan jabatan akhir.⁴⁶

Dari uraian di atas dapat dipahami bahwa pustakawan adalah seseorang yang ahli di dalam bidang perpustakaan yang dimana memiliki ilmu perpustakaan yang ditempuh dalam pendidikan ataupun diklat. Pustakawan juga dituntut memberikan pelayanan dengan baik terhadap pemustaka ataupun pengunjung perpustakaan.

⁴⁶<http://lib.kemenperin.go.id/neo/adminweb/public/default/file/130814144135.pdf>.

Diakses pada tanggal 10 oktober 2019.

E. Peranan Pustakawan

Dalam banyak hal pustakawan memainkan berbagai peran (berperan ganda) yang dapat disingkat dengan akronim EMAS dengan rincian sebagai berikut.⁴⁷

- a. *Edukator*, sebagai *edukator* (pendidik), pustakawan dalam melaksanakan tugasnya harus berfungsi dan berjiwa sebagai pendidik
- b. *Manager*, sebagai *manajer* pustakawan harus mempunyai jiwa kepemimpinan, kemampuan memimpin dan menggerakkan, serta mampu bertindak sebagai koordinator dan integrator dalam melakukan tugasnya sehari-hari.
- c. *Administrator*, sebagai *administrator* pustakawan harus mampu menyusun, melaksanakan dan mengevaluasi program perpustakaan serta dapat melakukan analisis atas hasil yang telah dicapai.
- d. *Supervisor*, sebagai *supervisor* pustakawan harus dapat melaksanakan pembinaan profesional, dapat meningkatkan prestasi, pengetahuan dan keterampilan dalam melayani masyarakat, mampu berkoordinasi baik dengan sesama pustakawan maupun sesama pembinaanya.

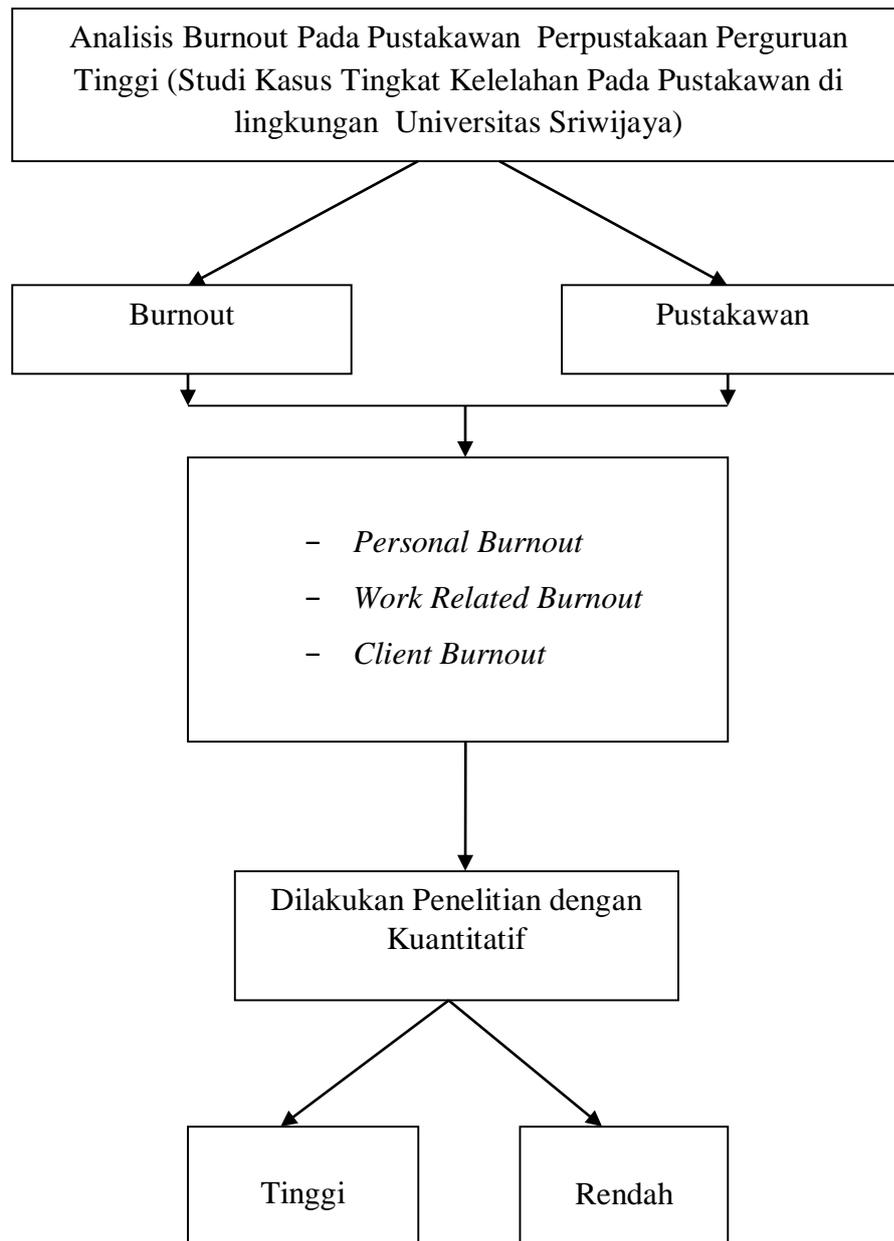
Dari uraian di atas dapat dipahami bahwa peranan pustakawan sangatlah penting, karena mereka dapat mengatur sumber daya bagi perkembangan perpustakaan, mampu menyampaikan pelayanan kepada pemustaka dengan baik. Mampu memenuhi sarana dan prasarana yang diperlukan dan dapat mengembangkan perpustakaan agar lebih berkembang dimasa yang akan datang.

⁴⁷Rachman Hermawan & Zulfikar Zen, *Etika Kepustakawanan : Suatu Pendekatan Terhadap Profesi Dan Kode Etik Pustakawan Indonesia*, hal:57-59.

F. Kerangka Berfikir

Kerangka Teori yang ada dalam penelitian ini ialah, sebagai berikut :

Bagan 1
Kerangka Berfikir



Berdasarkan kerangka berfikir yang telah penulis buat diatas menjelaskan bahwa, dalam penelitian ini berjudul Analisis *Burnout* Pada Pustakawan

Perpustakaan Perguruan Tinggi (Studi Kasus Tingkat Kelelahan Pada Pustakawan di Lingkungan Universitas Sriwijaya). Pada Penelitian ini hanya terdapat satu variabel, yaitu variabel *burnout* pada Pustakawan di Universitas Sriwijaya. Adapun indikator yang digunakan dalam penelitian ini ialah teori dari *Copenhagen Burnout Inventory*. Terdapat tiga dimensi dalam pengukuran burnout menurut *Copenhagen Burnout Inventory* yaitu, *Personal Burnout*, *Work Related Burnout*, *Client Burnout*. Metode Penelitian ialah metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif.

