

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Setiap pekerja memiliki kebutuhan atau dorongan yg bersifat utama yaitu fisik dan psikis, serta bersifat sosial. Kondisi *burnout* dikalangan pekerja sudah banyak ditemui dari bermacam-macam penelitian baik itu pegawai kantor, perawat, guru dan pekerja yang berhubungan dengan individu lainnya. Perpustakaan sendiri merupakan perusahaan non-profit yang dapat dikatakan sebagai penyedia layanan jasa informasi. Perpustakaan tidak hanya sekedar memberikan pelayanan penyediaan buku saja, pada perpustakaan Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Semarang memiliki beraneka ragam pelayanan yaitu pelayanan perpustakaan keliling dan pelayanan *story telling* untuk anak-anak. Demikian, pustakawan semakin banyak berinteraksi dengan masyarakat yang berlatarbelakang berbeda-beda.

Sebagai bidang jasa informasi lembaga pelayanan publik perpustakaan telah membuktikan dengan memberikan pelayanan dengan konsep pelayanan prima. Pustakawan juga memerlukan kinerja yang nantinya akan membantu perpustakaan dalam bersaing di era modern ini. Tuntutan dan harapan masyarakat untuk pustakawan agar membuka jam layanan yang lebih lama, memberikan pelayanan sesuai dengan ekspektasi pemustaka cepat dan tepat dalam memberikan kebutuhan informasi. Dengan begitu tanpa disadari memberikan arti bahwa tuntutan dan harapan

masyarakat terhadap pustakawan, apabila tidak terpenuhi akan mengakibatkan kesenjangan. Kondisi ini dapat dialami oleh pekerja industri maupun pelayanan.

Pekerjaan rutin yang dilakukan berulang-ulang bahkan bertahun-tahun dapat menyebabkan atau berpotensi *stress*. Fenomena pada *burnout* yang terjadi dikalangan pekerja baik pegawai perusahaan maupun pekerja sosial. Terjadinya *stress* dalam bekerja dapat terbentuk pada pekerjaan layanan sosial (*social service* atau *helping profession*) atau pekerjaan yang berdampingan erat dengan masyarakat yang di katakan oleh beberapa dari tokoh psikologi. Pekerjaan sebagai pustakawan dapat dikatakan sebagai pekerjaan sosial. Selain itu, pemicu dari terjadinya stres yaitu pekerjaan yang rutin dilakukan pustakawan. Menurut Fatmawati (2012) pustakawan yang tidak dapat menghindar dari *stress* akan berujung pada *burnout* yang dapat membuahkan kinerja yang dihasilkan, fenomena ini akan menjatuhkan kualitas pelayanan yang jauh dari kata memuaskan sesuai yang diharapkan oleh pemustaka.

Beberapa penyebab *burnout* yang dialami oleh pekerja dimulai dari beban pekerjaan yang melebihi batas, hingga lingkungan kerja yang tidak baik atau mendukung. Adanya tuntutan yang lebih banyak sehingga akan mendorong pustakawan untuk meningkatkan energi yang dikeluarkan lebih berlimpah dan banyak dalam usaha untuk memenuhi kebutuhan pemustaka hal ini yang menyebabkan terjadinya *stress*. *Stress* terjadi apabila adanya kesenjangan antara sumber-sumber yang dimiliki individu dengan tuntutan lingkungan atau dari diri sendiri menurut Sarafino dalam Fatmawati (2012).

Menurut Stephen (1997) *stress* adalah sebuah tanggapan maupun perolehan dari suatu kegiatan yang dijalani. *Stress* yang dialami oleh individu dengan

berkelanjutan akan mengakibatkan kehilangan semangat dan akan menyebabkan *burnout* terhadap orang tersebut. Penyebab dari *burnout* pada pustakawan meliputi dua faktor yaitu faktor eksternal (berasal dari lingkungan) dan faktor internal (berasal dari personal atau kehidupan pribadi) (Caputo, 1991:12). Pekerjaan umum pustakawan apapun jenis perpustakaan, akan selalu banyak mengalami interupsi, baik dari pengguna, teman sejawat maupun dari atasan yang akan menyebabkan *stress* itu terjadi. Staff juga sebaiknya saling memberikan semangat dan saling membantu satu dengan yang lainnya, karena dengan adanya kepedulian akan memberikan suasana yang keterpeduliannya kuat. Pekerja yang mengalami fenomena *burnout* yang tinggi sebagian besarnya cenderung akan menarik diri dari pekerjaannya, hingga pekerjaan yang diiperoleh tidak maksimal.

Kinerja merupakan sebuah aspek yang menjadi atensi bagi suatu instansi. Menurut Simanjuntak (2005) kinerja merupakan tahap perolehan dari hasil atas penerapan tanggung jawab tertentu. Kerja tiap individu menjadi sebuah unsur paling esensial dalam mendukung kinerja instansi. Amstrong dan Baron dalam Wibowo (2012) mengatakan bahwa kinerja merupakan hasil dari pekerjaan yang memiliki hubungan yang kuat dengan diplomatis instansi maupun kepuasan konsumen. Karena, pekerja yang melakukan pekerjaan rutin dengan jangka waktu yang lama akan menyebabkan *burnout*. *Burnout* tidak akan terjadi apabila setiap individu memiliki tujuan dalam pekerjaan dan memberikan sedikit jeda maupun istirahat, tidak terlalu memaksakan diri untuk menjadi orang yang perfeksionis. Ketika dirasa lingkungan kerja yang tidak kondusif ataupun mulai merasa bosan, seharusnya pekerja memiliki motivasi atau inovasi yang dapat merubah keadaan yang membosankan misalnya

dengan berdiskusi dengan rekan kerja, memberikan suasana yang tenang ataupun ceria.

Dengan hal ini, motivasi yang dimiliki setiap individu sangat berperan penting terhadap kualitas kerja yang dituju. Pustakawan diminta untuk memberikan jasa yang baik guna menciptakan pelayanan yang menguntungkan bagi pemustaka. Pustakawan yang tidak dapat menghindari stres akan berujung pada *burnout* yang berpengaruh kepada kinerja, dalam hal ini akan mempengaruhi produktivitas bekerjanya dalam melayani pemustaka sehingga untuk menciptakan layanan yang memuaskan akan jauh dari yang diharapkan pemustaka. Motivasi kerja amat berpengaruh pada perkembangan perpustakaan, yang dasarnya motivasi tersebut berasal dari diri sendiri yang dipengaruhi oleh lingkungan kerja atau meningkat melalui proses korelasinya dengan lingkungan. Prestasi pustakawan dapat diperlihatkan oleh kinerja dan kontribusi pustakawan dalam meningkatkan layanan di perpustakaan, (Wahid, 2015).

Burnout dapat didefinisikan sebagai kelelahan mental dan emosional. Pustakawan dituntut memberikan pelayanan yang maksimal, akan tetapi memperoleh hasil atau apresiasi minimal, pada akhirnya keadaan yang dilakukan terus menerus akan mengalami kelelahan. Adanya dukungan sosial dapat menciptakan bahwasannya dirinya diorbankan sehingga dapat mengurangi gejala *burnout* yang sedang dialami. Keksi Girindra Swasti dan Kawan-kawan dalam penelitiannya yang berjudul “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Burnout Pada Wanita Bekerja di Kabupaten Banyumas” mengatakan bahwa hasil riset di Jerman menunjukkan bahwa 8% pekerja mengalami *stress* pekerjaan dirasakan selama 30 hari. Dukungan sosial terfokus pada kenyamanan,

interest, harga diri, maupun segala bentuk dukungan yang diterima orang lain. Dari adanya permasalahan diatas peneliti memiliki rumusan masalah sebagai berikut.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas dapat diketahui bahwa terdapat berbagai macam faktor penyebab *burnout* yang akan menurunkan kualitas kinerja. Demikian penulis ingin melakukan penelitian mengenai seberapa berpengaruh *burnout* pada kinerja di Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Semarang.

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui apakah pustakawan di Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Semarang mengalami *burnout* yang akan berdampak pada kinerja pustakawan.

1.4 Manfaat Penelitian

Harapannya penelitian ini dapat memberikan manfaat secara teoritis maupun praktis sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi untuk mengetahui kondisi *burnout* pustakawan di Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Semarang.

1.4.2 Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan bahan evaluasi pustakawan untuk memberikan lingkungan kerja yang nyaman bagi diri sendiri, teman sejawat sebagai lembaga informasi masyarakat umum.

1.5 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Semarang yang berlokasi di Gedung Pandanaran, Jalan Pemuda No. 175, Kota Semarang, Jawa Tengah. Telp. (024) 3584074, (024) 3584077. Waktu penelitian dilakukan selama lima bulan, berawal dari 10 Juni 2020 hingga 24 November 2020.

1.6 Hipotesis

Hipotesis merupakan suatu kemungkinan jawaban dari masalah yang diajukan. Hipotesis timbul sebagai dugaan yang bijaksana dari peneliti atau diturunkan dari teori yang telah ada. Margono (2004: 80) mengemukakan bahwa hipotesis berasal dari kata hipo (*hypo*) dan tesis (*thesis*). Hipo berarti kurang dari, sedangkan tesis berarti pendapat. Dengan demikian hipotesis adalah suatu pendapat atau kesimpulan yang sifatnya masih sementara. Hipotesis dalam penelitian ini yaitu:

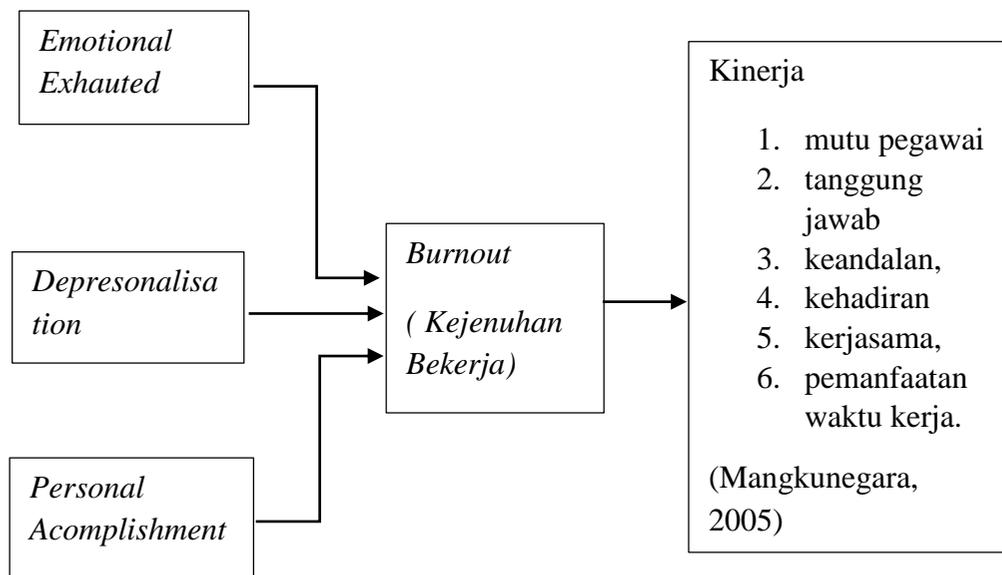
Ho : *Burnout* tidak dapat memengaruhi kinerja pustakawan di Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Semarang

H1 : *Burnout* dapat memengaruhi kinerja pustakawan di Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Semarang

1.7 Kerangka Pikir

Pada penelitian ini mengkaji mengenai *burnout* terhadap pekerja atau pustakawan Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Semarang dalam memberikan lingkungan pekerjaan yang baik dan mencapai target yang telah ditentukan. Berikut adalah kerangka pikir dalam bentuk bagan :

Bagan 1.1 Kerangka Pikir



Pada kerangka pikir diatas dapat diketahui skema penelitian yang menjelaskan faktor yang mempengaruhi kinerja pustakawan. Kinerja sendiri dapat diartikan sebagai salah satu nilai yang didapat atas usaha maupun tindakan dari seseorang untuk mencapai tujuan dari sebuah organisasi. indikator untuk mengukur kinerja adalah mutu pegawai, tanggung jawab, keandalan, kerjasama, pemanfaatan waktu kerja. Pada penelitian ini *burnout* sebagai variabel bebas, dalam pengukuran *burnout* dalam *Maslach Burnout Inventory* memiliki tiga indikator yaitu *Emotional Exhausted*, *Depersonalisation*,

Personal Accomplishment yang dapat mempengaruhi kinerja pustakawan, maka kerangka berpikir dalam penelitian digambarkan seperti di atas.

1.8 Batasan Istilah

Dalam penelitian ini, peneliti membatasi istilah yang digunakan dalam penelitian sebagai berikut :

1. Mengetahui Tingkat *Burnout* di Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Semarang
Mengetahui tingkat *burnout* yang dialami oleh pustakawan di Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Semarang, dalam fenomena tersebut mempengaruhi kinerja dari pustakawan dalam pekerja layanan sosial.
2. Kinerja Pustakawan Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Semarang
Kinerja Pustakawan Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Semarang dalam penelitian yang dimaksud adalah sebagai objek yang akan dikaji oleh peneliti, sebagaimana kinerja pustakawan yang baik akan memiliki motivasi kerja yang optimal guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam visi dan misi Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Semarang