

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Penelitian Sejenis Sebelumnya**

Penelitian *burnout* sendiri telah banyak diteleti dan dilakukan. Beberapa penelitian mengatakan bahwa *burnout* terjadi pada pekerja layanan sosial. Dalam penelitian– penelitian yang telah dilakukan memiliki sudut pandang yang berbeda-beda dalam pengkajiannya. Penyebab burnout dikalangan pustakawan memiliki berbagai faktor yang mempengaruhinya. Dalam penelitian Riya Fatmawati pada September 2019 meneliti burnout dengan judul Burnout Staff Perpustakaan Bagian Layanan di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Provinsni DKI Jakarta. Penelitian ini dilakukan karena pekerjaan rutin yang dilakukan oleh pustakawan yang sebagaimana dapat berpotensi menjadi penyebab *stress*. Tujuan dari penelitian yang dilakukan ini untuk mengidentifikasi tingkat *burnout* yang dialami oleh staff perpustakaan pada layanan pengguna dan teknis agar tingkat burnout dapat dicegah sehingga tidak menurunkan kinerja pustakaawan.

Hasil dari penelitian ini adalah berbagai macam faktor yang berpengaruh terhadap terjadinya *burnout*, yaitu individu dan lingkungan. Faktor individu yang mempengaruhi yaitu jenis kelamin, usia, status perkawinan, pendidikan, pada umumnya tingkat *burnout* yang dimiliki oleh pustakawan pada layanan Perpustakaan

BPAD DKI Jakarta tidak pada kejenuhan emosi, melainkan pada tingkat kejenuhan fisik. Tingkat kejenuhan gender ditemukan gender laki – laki menunjukkan tingkat yang tinggi. Pada penelitian ini mengatakan bahwa kemampuan mengendalikan emosi yang rendah adalah salah satu karakteristik kepribadian yang dapat mengakibatkan *burnout*. Penelitian yang dilakukan oleh Ria Fatmawati dengan penelitian ini persamaannya yaitu objek kajian yang mengkaji *burnout* pustakawan dengan kinerja pustakawan. Namun, pada penelitian sebelumnya yang pertama ini burnout yang terjadi pada pustakawan Perpustakaan BPAD DKI Jakarta sedangkan perpustakaan yang peneliti kaji berada di Perpustakaan Umum. Penelitian yang pertama berfokus kepada bagian layanan pengguna dan layanan teknis, sedangkan penelitian ini berfokus kepada seluruh pustakawan yang ada.

Penelitian sejenis yang kedua oleh Lalu Ciptadi Romadhoni, Thatok Asmony, dan Mukmin Suryatni dengan judul Pengaruh Beban Kerja, Lingkungan kerja, dan Dukungan Sosial Terhadap Burnout Pustakawan di Kota Mataram pada desember 2015. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui efek dari beban kerja yang berlebih, lingkungan pekerjaan, dan semangat dari sekitar terhadap seluruh kegiatan layanan pustakawan di Kota Mataram. Penelitian ini menggunakan 76 pustakawan sebagai responden yang bekerja di Perpustakaan Umum Kota Mataram. Analisis data dengan menggunakan teknik multiple regression.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa beban kerja memberikan dampak yang sangat signifikan dapat memberikan efek perasaan stres kepada semua responden. Namun, lingkungan kerja dan dukungan sosial tidak begitu memberikan dampak stres terhadap pustakawan. Dari tiga variabel yang digunakan peneliti, variabel beban kerja

merupakan yang paling dominan mempengaruhi *burnout* pustakawan di Kota Mataram.

Persamaan penelitian ke-2 dengan penelitian ini yaitu kesamaan tujuan penelitian untuk mengetahui pengaruh terhadap kinerja. Perbedaan dari penelitian ini dengan penelitian sejenis sebelumnya pada penelitian sejenis sebelumnya ini tidak menggunakan objek kinerja pustakawan, sedangkan objek dari penelitian ini pengaruh dari *burnout* terhadap kinerja pustakawan. Perbedaan yang lainnya yaitu indikator atau faktor *burnout*, penelitian milik Said Almaududi menggunakan 4 indikator kejenuhan bekerja (*burnout*) sedangkan peneliti menggunakan 3 indikator.

Penelitian sejenis yang ke 3 dengan judul Pengaruh Burnout Terhadap Kinerja Karyawan Pada BMT El-Munawar Medan yang ditulis oleh Isra Hayati, dan Suci Fitria. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh dari burnout terhadap kinerja karyawan pada BMT El-Munawar Medan. Permasalahan pada penelitian adalah kinerja karyawan yang kurang optimal yang disebabkan oleh kemampuan kerja karyawan dan motivasi kerja kurang optimal. Metode yang digunakan adalah metode teknik analisis data menggunakan uji kualitas data, uji validitas, uji heterokedastisitas, uji autokorelasi, uji regresi sederhana, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji hipotesis, uji parsial hitung, uji determinasi, uji normalitas, dengan jumlah sampel sebanyak 15 responden. Metode pengumpulan data menggunakan angket. Hasil dari penelitian sejenis ketiga ini menunjukkan bahwa *burnout* berpengaruh terhadap kinerja karyawan, *burnout* memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada BMT El-Munawar.

Persamaan dalam penelitian ini dengan penelitian sejenis sebelumnya adalah sama-sama ingin mengetahui pengaruh dari *burnout* pada kinerja pada pustakawan.

Persamaan lainnya yaitu sama-sama ingin mengetahui variabel manakah yang berpengaruh terhadap kinerja pustakawan. Perbedaan dari penelitian sejenis ini dengan penelitian ini adalah objek yang diteliti. penelitian sejenis meneliti mengenai kinerja karyawan dari BMT El-Munawar, sedangkan penelitian ini menggunakan objek pegawai perpustakaan umum.

Penelitian sejenis sebelumnya yang ke 4 ditulis pada tahun 2011 oleh Mizmir dengan judul “Hubungan *Burnout* Dengan Kepuasan Kerja Pustakawan di Pusat Jasa dan Informasi perpustakaan Nasional Republik Indonesia. Penelitian yang ditulis oleh Mizmir ini memiliki berbagai tujuan, yaitu mengetahui kondisi burnout pustakawab, mengetahui tingkat kepuasan kerja pustakawan dan mengetahui hubungan dan mengetahui hubungan dan gambaran hubungan antara kondisi *burnout* dengan kepuasan kerja pustakawan. Metode yang digunakan pendekatan kuantitatif dengan responden sebanyak 50 orang pustakwan. Alat ukur yang digunakan yaitu *Maslach Burnout Inventory* (MBI) dan kuisioner. Hasil yang didapat dari penelitian ini adalah hubungan yang erat terhadap *burnout* dengan kepuasan kerja pustakawan di Pusat Jasa dan Informasi Perpustakaan Nasional Republik Indonesia .

Persamaan penelitian yaitu topik yang dibahas sama mengenai burnout dan pustakawan. Namun, perbedaannya penelitian sejenis sebelumnya mencari hubungan antara burnout dengan kepuasan kerja pustakawan, sedangkan penelitian yang akan saya tulis mengenai pengaruh *burnout* terhadap kinerja pustakawan.

Selanjutnya penelitian sejenis sebelumnya yang kelima ditulis pada tahun 2028 oleh Okky Rizkyantha dengan judul penelitian “ Pengaruh *Role Ambiguity* Dan Motivasi Kerja Terhadap Kecenderungan *Burnout* Oleh Tenaga Perpustakaan”. Pada

penelitian ini menggunakan metode penelitian kepada 51 responden dengan menggunakan teknik pengambilan data melalui kuisioner, observasi, dan dokumentasi serta wawancara. Menggunakan analisis data reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Ada enam tujuan dari penelitian yang dilakukan oleh Okky Rizkyantha yang pertama adalah untuk mengetahui tingkat *Role Ambiguity* tenaga perpustakaan, kedua untuk mengetahui tingkat motivasi pustakawan, ketiga untuk mengetahui tingkat kecenderungan *burnout* pustakawan, keempat untuk mengetahui pengaruh *role ambiguity*, kelima untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap kecenderungan *burnout*, dan yang terakhir untuk mengetahui *role ambiguity* dan motivasi kerja terhadap kecenderungan *burnout* pustakawan.

Hasil yang didapat dari penelitian tidak menunjukkan semua memiliki hubungan atau nilai tingkatan yang tinggi. Persamaan penelitian ini yaitu pada topik penelitian yaitu *burnout* pustakawan, namun memiliki fokus yang berbeda. Karena penelitian sejenis sebelumnya menggunakan 3 variabel yaitu *role ambiguity*, *burnout*, dan motivasi kerja. Sedangkan penelitian yang akan saya lakukan *burnout* dan kinerja pustakawan saja.

## **2.2 Landasan Teori**

### **2.2.1 *Burnout* Pada Pustakawan**

*Burnout* merupakan kelelahan dalam bekerja. Teori yang dikemukakan oleh Kristensen (2005) mengemukakan bahwa *burnout* merupakan fenomena kelelahan. Kelelahan tersebut diartikan sebagai keletihan atau kelelahan. Kelelahan didefinisikan sebagai sebuah kondisi kelelahan fisik, emosi bahkan psikis yang

muncul dari keterkaitan jangka panjang dalam kondisi pekerjaan yang menuntut secara emosional. Istilah dari *burnout* awalnya diperkenalkan oleh psikologi bernama Freudenberger, yang awalnya mengamati perubahan sikap dari relawan yang telah bekerja dalam jangka waktu yang lama. Relawan tersebut mengalami fenomena *burnout* atau kelelahan psikis, kehilangan kewajiban, dan penyusutan motivasi dengan seiring berjalannya waktu.

Bekerja pada suatu instansi atau organisasi tertentu tidak sedikit akan melibatkan tenaga maupun pikiran saat bekerja. Beban pekerjaan yang berlebih yang akan dialami oleh pekerja dapat menimbulkan dorongan *burnout* pada tiap individu. Hal tersebut juga dikatakan oleh (Maslach & Cicilia, 1982) jam kerja yang berlebih, individu yang dilayani berlebih, tanggung jawab yang harus dipenuhi, tidak sesuainya pekerjaan yang dilakukan bahkan kapasitasnya berlebihan yang dimiliki oleh individu dan akan menimbulkan fenomena *burnout*. Dalam keberlangsungan organisasi akan sangat bergantung kepada individu yang ada didalam lingkup organisasi, yang artinya maju atau mundurnya akan terlihat dari kinerja dari tiap individu yang ada dalam organisasi terkait. Suasana dalam bekerja disetiap organisasi, terlepas dari jabatan yang dipegang tiap individu memiliki masalah.

*Burnout* adalah sebuah sindrom kelelahan, baik secara psikis maupun fisik seseorang yang berkembang konsep diri yang kurang baik, kurangnya konsentrasi serta sikap pekerjaan yang kurang baik (Pines dan Maslach, 1993). Menurut Chavalitsakulchai dan Shahvanaz (1991) mengemukakan bahwa *burnout* atau kelelahan kerja adalah sebuah gejala yang terikat ataupun bertautan yang disebabkan oleh faktor biologis pada mekanisme yang diakibatkan oleh faktor dari dalam maupun

luar. *Burnout* adalah komponen dari sebuah masalah motivasi. *Stress* yang berlarut-larut dapat menimbulkan *burnout*, tetapi *burnout* yang terjadi pada pustakawan belum pasti akibat dari *stress*.

Leiter & Maslach (2005) mengungkapkan bahwa *burnout* terjadi oleh individu yang mengalami *stress* berkepanjangan dan pekerjaannya secara langsung berhadapan dengan individu lainnya sebagai penerima pelayanan. *Burnout* merupakan sebuah keadaan dimana seseorang yang kehilangan seluruh energi psikis maupun fisik. *Burnout* yang biasanya dialami dalam keadaan kelelahan fisik, psikis, dan emosi yang secara terus-menerus (Fatmawati, 2012). *Burnout* memperlihatkan proses dimana pustakawan merasakan kekesalan dan tidak kreatif karena tingkat stres yang dialami tinggi pada lingkup pekerjaan. Hal ini disebabkan oleh diri sendiri, masalah kerja, masalah kehidupan pribadi yang berpotensi terhadap produktivitas ditempat kerja. Sarafino (2006) mengemukakan bahwa stres dapat terjadi apabila terdapat perbedaan antara sumber-sumber yang dimiliki tiap orang dengan ketentuan yang berawal dari lingkup maupun pribadi. Pendapat ini juga dituliskan oleh Lazarus & Folkman (1984) apabila tuntutan yang telah melampaui kapasitas dan sumber daya manusia, maka dapat menyebabkan perselisihan dan menimbulkan *stress* pada kerja. Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa, *Burnout* merupakan gangguan yang menyebabkan *stress* dan ketidakpuasan emosional yang sering terjadi pada orang yang bekerja pada bidang pekerjaan kemanusiaan, ditandai dengan melakukan kesalahan dan mengurangi efektifitas profesional.

### 2.2.1.1 Perbedaan Burnout dan Stress

*Stress* dan *burnout* memiliki perbedaan menurut (Smith, Gill & Segal, 2008) yakni :

Tabel. 2.2 Perbedaan Stres dan Burnout

<i>Stress</i>	<i>Burnout</i>
1. Emosi yang berlebih	1. Emosi yang tumpul
2. Keadaan yang mendesak dan sikap yang berlebih	2. Menghasilkan ketidakberdayaan dan keputusasaan
3. Kehilangan energi	3. Kehilangan semangat, cita-cita, dan pencapaian
4. Mengakibatkan gangguan kekhawatiran	4. Ketakutan, sikap yang tidak peduli dan depresi
5. Kerusakan fisik	5. Emosional tidak stabil

Dari tabel 2.2 dapat ditarik kesimpulan bahwa *stress* dan *burnout* memiliki perbedaan. Pustakawan yang ada pada kondisi *stress* dapat menyeimbangkan emosi dari pada pustakawan yang ada pada kondisi *burnout*. Pustakawan yang ada pada tingkat *burnout* akan mengalami keputusasaan, karena hilangnya motivasi dan semangat bekerja. Pekerjaan yang rutin dilakukan oleh seseorang staff pustakawan yang kemungkinan akan menyebabkan *stress*. Hari-hari pekerjaan pustakawan yang normal, dan apapun jenis perpustakaan, akan selalu komprehensif dengan penyebab *stress*. *Burnout* akan dialami dalam keadaan kelelahan fisik, emosi, dan psikis, dikarenakan terus menerus terjadi dan sifat dari *burnout* yaitu psikobiologis maka beban mental akan turun menjadi fisik, misalnya tidak dapat berkonsentrasi.

### 2.2.1.2 Faktor – faktor yang mempengaruhi *burnout*

Terdapat beberapa faktor pada pustakawan yang menyebabkan *burnout* antara lain adalah kurangnya anggaran, beban pekerjaan yang berlebih, perubahan teknologi dan

kurangnya pendapatan serta jenjang karir pada pustakawan. Smith, Gill & Segal (2008) mengaakan *burnout* dari gejala yang umum yaitu :

1. Gejala fisik,
  - a. Selalu merasa kelelahan
  - b. Turunnya kekebalan tubuh, sering mengalami sakit kepala, nyeri punggung, otot, dan flu,
  - c. Berubahnya nafsu makan dan jam tidur
2. Gejala Emosi
  - a. Selalu merasa kegagalan, dan ragu terhadap kemampuan
  - b. Menurunnya semangat
  - c. Hilangnya motivasi
  - d. Selalu berfikiran negatif
  - e. Menurunnya kepuasan pekerjaan
3. Sikap
  - a. Tidak bertanggungjawab
  - b. Mengulur waktu untuk menyelesaikan pekerjaan
  - c. Frustrasi

Dengan adanya standart yang telah ditetapkan oleh setiap organisasi yang berkaitan dengan peraturan, financial, lingkup kerja, dan selalu dituntut memiliki kondisi fisik yang prima dan hal tersebut akan memberikan dampak positif dan negatif pada pekerja. Dampak yang positif akan meningkatkan semangat pekerja yang akan mempengaruhi kinerja dari karyawan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi dengan harapan dapat memperoleh penghargaan dari atasan.

Sedangkan, dampak negatif dapat terlihat dari kinerja yang menurun karena mengalami stresor yang terus – menerus akan berimbas untuk melakukan kegiatan yang melanggar peraturan di instansi induk. Apabila stres tidak terselesaikan maka akan memicu timbulnya *burnout* (Isra dan Suci, 2018).

Menurut Schaufeli, Leiter, & Maslach (2008) mengatakan bahwa dalam suasana bekerja pada suatu instansi, setiap individu tidak dipungkiri pasti memiliki masalah terlepas dari jabatannya. Apabila dalam bekerja setiap individu mengalami banyak *stress* kerja pada karyawan maka dengan hal itu karyawan semakin mengalami *burnout* dan kinerja yang dimiliki tidak maksimal. *Stress* yang berkepanjangan akan berujung pada kondisi *burnout*, tetapi *burnout* tidak selalu disebabkan oleh *stress*. *Burnout* sendiri tidak memandang usia, jenis kelamin, pendidikan, dan secara tidak sadar kondisi ini dapat mempengaruhi kehidupan seseorang. Menurut Yeni dan Idah (2012) mengemukakan bahwa *burnout* seringkali terjadi dengan menghambat laju dari kinerja karyawan yang akan berimbas kepada instansi induk. Salah satu faktor yang mempengaruhi kemampuan seseorang staff adalah tingkat dalam pendidikan dan lama kerja yang telah dilakukan (Notoatmodjo, 2009).

Semakin tinggi tinggi tingkat pendidikan akan semakin berbanding lurus dengan tanggung jawab. Sedangkan menurut Nurmiyanto dikutip dalam Kurniawati & Solikhah (2014) mengatakan kelelahan pekerjaan adalah sebuah faktor turunya kinerja yang dapat menimbulkan kesalahan baru dalam bekerja. *Stress* akan muncul ketika pekerja merasa bahwa tidak bisa melewati tuntutan yang di berikan kepada pekerjaan dan dapat mengancam keselamatan mereka. Lingkungan pekerjaan yang

baik akan membawa pengaruh baik juga terhadap para staff, pimpinan dan hasil pekerjaannya.

### **2.2.1.3 Dampak *Burnout***

Maslach Schaufeli mengatakan bahwa kelelahan dapat menyebabkan penurunan kualitas pekerjaan dalam hal ketenagakerjaan yang ditandai dengan penarikan diri dari pekerjaan, terlambat ataupun absensi serta penurunan kinerja dan kualitas pekerjaan. Menurut McShane dan Glinow dalam Cahyani (2019) *Burnout* dapat mempengaruhi individu dilihat dari adanya gangguan fisik, psikologis dan perilaku, sebagai berikut :

1. Gangguan fisik, dimana stres mempengaruhi tubuh seseorang. Kebanyakan orang juga mengalami sakit kepala saat sedang stres. Penyakit jantung juga merupakan salah satu gejala yang paling mengganggu bagi penderita stres. Selain itu, stroke dan darah tinggi akan mungkin terjadi.
2. Gangguan psikologis, meliputi ketidakpuasan terhadap pekerjaan, kehilangan kesadaran dan dapat menyebabkan depresi
3. Gangguan perilaku, khususnya individu yang mengalami *burnout* dapat menyebabkan sakit pada karyawan. Selain itu juga mengakibatkan terjadinya agresi/atau berperasaan negatif (sinis, jengkel, atau berperilaku diluar kendali) bagi pekerja lain, baik secara verbal maupun non verbal atau dapat diartikan sebagai usaha individu untuk melukai rekan kerjanya. Pekerja yang mengalami agresi terjadi akibat adanya pekerja yang mengalami ketidakadilan, frustrasi dalam mengontrol diri yang sulit, dan lingkungan kerja yang adanya tekanan.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa dampak dari *burnout* bagi pekerja adalah dapat menyebabkan gangguan fisik, psikologis dan perilaku sehingga pekerja dapat menarik diri dari pekerjaan.

## **2.2.2 Kinerja Pustakawan**

### **2.2.2.1 Kinerja**

Kinerja merupakan sebuah alat ukur kerja didalam instansi maupun organisasi. Kinerja karyawan merupakan salah satu hasil dari kerja secara kualitas dan kuantitas yang telah diperoleh karyawan dengan tanggung jawab yang telah diberikan dalam melaksanakan tugasnya. Handoko (2006) memiliki pendapat bahwa karyawan yang memiliki kinerja yang meningkat jelas akan mempengaruhi pendapatan, dengan begitu pendapat yang diperoleh oleh perusahaan akan meningkat, kinerja dapat diartikan sebagai serangkaian dari tiga bagian yang saling berkaitan antara lain sesuatu pencapaian yaitu ketrampilan, kemampuan, dan prestasi kerja. Sedangkan Gibson dalam Srimulyo (1999) mengatakan bahwa terdapat dua faktor yang dapat mempengaruhi kinerja, yaitu : 1) Individu, seperti keterampilan dan kapasitas, serta psikis dan fisik tiap individu, 2) demografi, seperti latar belakang, *gender*, dan umur.

Menurut Wibowo (2012) kinerja memiliki makna yang lebih matang tidak hanya hasil dan kerja, melainkan juga bagaimana proses pekerjaan itu berlangsung. Kinerja sebuah catatan mengenai hasil yang telah diperoleh dari pekerjaan yang dilakukan maupun aktivitas selama kurun waktu tertentu. Dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah prestasi kerja seseorang baik kuantitas maupun kualitas yang digunakan untuk peranggungjawaban dalam suatu organisasi untuk pencapaian tujuan yang telah

di harapkan. Kinerja dapat diukur dengan tiga dimensi, yaitu *quality, quantity, timeliness, cost-effectiveness, need for supervision, interpersonal impact* (Bernardin, 1983). Penilaian kinerja dapat bermanfaat bagi suatu organisasi.

Hariandja (2002) memiliki pendapat bahwa penilaian dalam pekerjaan tidak hanya sebuah nilai, namun lebih daripada nilai, yaitu memberikan bantuan terhadap pekerja untuk mencapai tujuan yang telah diharapkan instansi dan berorientasi terhadap pengembangan perorangan maupun perkembangan instansi. Kinerja dapat dilihat dari manajemen yang dikelola sebuah instansi terkait. Menurut G.R Terry (2014) Manajemen adalah sebuah proses yang membedakan atas perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, pelaksanaan dan pengawasan dengan memanfaatkan baik ilmu maupun seni agar dapat menyelesaikan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

#### **2.2.2.2 Karakteristik Kinerja**

Beberapa karakteristik seseorang yang memiliki kinerja tinggi menurut (Mangkunegara, 2002) yaitu sebagai berikut :

1. Bertanggung jawab pada diri sendiri yang tinggi
2. Mengambil dan menanggung resiko dengan berani
3. Tujuan yang diharapkan realistis
4. Rencana kerja yang menyeluruh dan berkeinginan untuk mewujudkan tujuan
5. Memanfaatkan *feed back* dalam seluruh kegiatan yang dikerjakan dengan konkret

6. Memiliki celah untuk merealisasikan rencana yang telah direncanakan.

Karyawan memiliki kinerja yang secara umum meliputi bermacam – macam indikator yaitu kuantitas dan hasil, kualitas dan hasil, ketepatan waktu dari hasil, kehadiran, dan kemampuan bekerja sama (Mathis dan Jackson, 2009). Sedangkan menurut Wibowo (2012) indikator kinerja meliputi:

1. Tujuan sebuah kondisi yang lebih baik,
2. Standar suatu tolak ukur yang bertujuan untuk sesuatu yang ingin dicapai,
3. *Feedback* yang digunakan sebagai pengukuran tingkat dan standar kinerja,
4. Alat maupun saran untuk pencapaian tujuan.
5. Kompetensi yang dimiliki untuk membimbing pekerjaan yang akan diberikan
6. Motivasi untuk mendorong seseorang melakukan kegiatan
7. Peluang untuk menunjukkan prestasi yang dimiliki.

Keberhasilan sebuah perpustakaan akan ditentukan oleh kualitas kinerja pustakawan yang diberikan, sedangkan kinerja yang berkualitas dapat diidentifikasi dengan cara yang berpengaruh pada tingkah kerja pustakawan. Kinerja pustakawan dalam Kode Etik Pustakawan Indonesia dijabarkan mengenai kode etik yang harus dimengerti oleh setiap pustakawan. Kinerja dapat disebut hasil kerja yang diperoleh karyawan atau sikap nyata yang diperlihatkan sesuai dengan peran dalam berorganisasi ( Hariandja, 2002). Selain itu adapula profesional yang berkaitan dengan profesi yang dapat diartikan sebagai pekerjaan yaitu pekerjaan yang membutuhkan pendidikan dan pelatihan. Kinerja yang menurun membuat pekerjaan menjadi lebih terasa berat, menyakitkan dan kurang menguntungkan, absensi juga akan semakin meningkat, hanya menunggu menunggu waktu hingga kualitas kinerja yang turun cukup besar.

Martin dalam Fatmawati (2012) mengemukakan menuliskan bahwa *burnout* dapat dikenali dengan gejala yang misalnya meningkatnya absensi, datang terlambat dan pulang lebih awal, malas melakukan pekerjaan dan menunjukkan sikap yang mudah marah serta berlaku kasar terhadap pemustaka dan rekan kerja. Kinerja pustakawan dapat diukur dengan cara dilihat dari baik maupun tidaknya pustakawan memberikan kuantitas dan kualitas yang dihasilkan dan pustakawan dalam menyelesaikan masalah.