



**UNIVERSITAS INDONESIA**

**STRES KERJA PADA *SOLO LIBRARIAN* DI PERPUSTAKAAN  
*UNITED NATIONS INFORMATION CENTRE* JAKARTA**

**SKRIPSI**

**SHINTA NAWANG SARI  
0606090713**

**FAKULTAS ILMU PENGETAHUAN BUDAYA  
PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN  
DEPOK  
JULI 2010**



**UNIVERSITAS INDONESIA**

**STRES KERJA PADA *SOLO LIBRARIAN* DI PERPUSTAKAAN  
*UNITED NATIONS INFORMATION CENTRE* JAKARTA**

**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana  
Humaniora**

**SHINTA NAWANG SARI  
0606090713**

**FAKULTAS ILMU PENGETAHUAN BUDAYA  
PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN  
DEPOK  
JULI 2010**

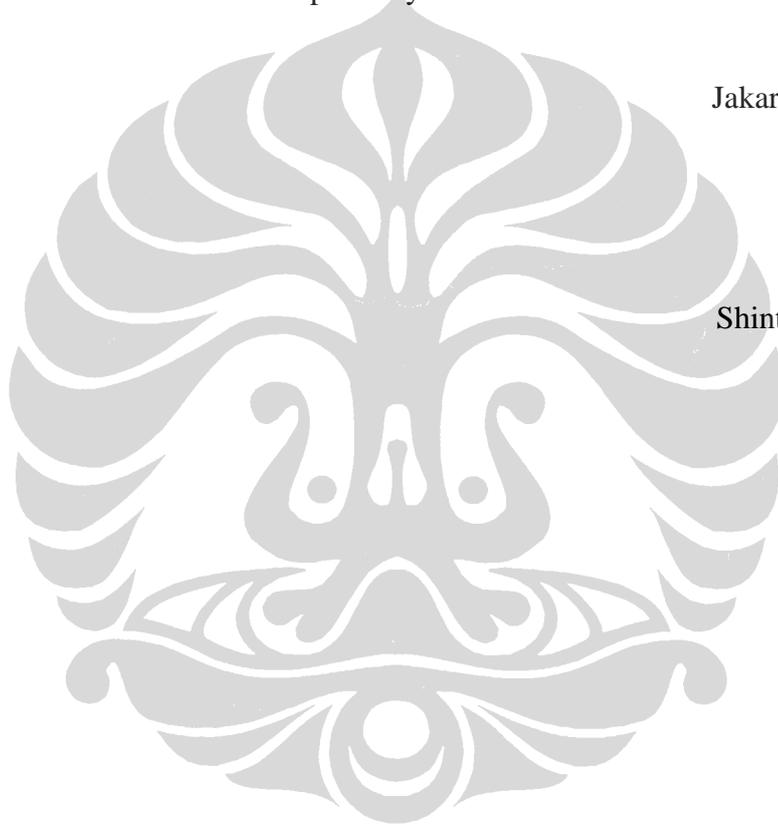
## **SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini dengan sebenarnya menyatakan bahwa skripsi ini saya susun tanpa tindakan plagiarisme sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Indonesia.

Jika di kemudian hari ternyata saya melakukan tindakan Plagiarisme, saya akan bertanggung jawab sepenuhnya dan menerima sanksi yang dijatuhkan oleh Universitas Indonesia kepada saya.

Jakarta, 09 Juli 2010

Shinta Nawang Sari



## **SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS**

**Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri,  
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk  
telah saya nyatakan dengan benar**

**Nama : Shinta Nawang Sari**

**NPM : 0606090713**

**Tanda Tangan :**

**Tanggal : 09 Juli 2010**

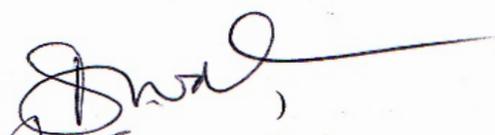


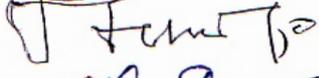
## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh :  
Nama : Shinta Nawang Sari  
NPM : 0606090713  
Program Studi : Ilmu Perpustakaan  
Judul : Stres Kerja Pada *Solo Librarian* di Perpustakaan  
*United Nations Information Centre* Jakarta

ini telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Humaniora pada Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya, Universitas Indonesia

### DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Ike Iswari Lawanda, M, sc (  )

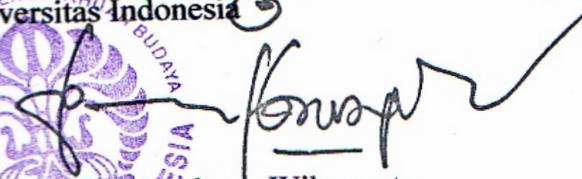
Penguji : Indira Irawati, M. A (  )

Penguji : Utami Haryadi, M. Lib (  )

Ditetapkan di : Depok  
Tanggal : 09 Juli 2010

oleh

Dekan Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya  
Universitas Indonesia

  
Dr. Bambang Wibawarta  
NIR. 196510231990031002

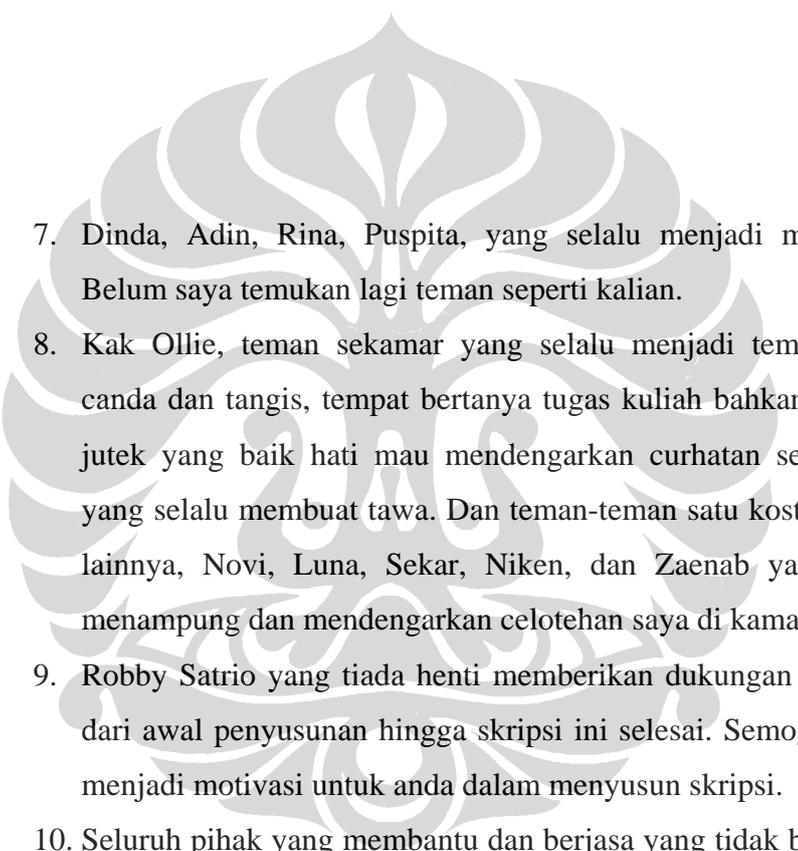
## KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil 'alamin....

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Stres Kerja Pada *Solo librarian* di Perpustakaan *United Nations Information Centre Jakarta*”.

Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat mendapatkan gelar Sarjana Humaniora Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya Universitas Indonesia. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis dibantu oleh berbagai pihak yang telah mendukung hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Pada kesempatan kali ini, saya ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Ike Iswari Lawanda, M, sc., selaku pembimbing yang dengan sabar memberikan masukan dan nasihat kepada saya. Terima kasih atas kesediaan ibu dalam membimbing dan memberikan pencerahan kepada saya.
2. Ibu Indira Irawati, M.A dan Ibu Utami Haryadi, M.Lib., selaku penguji yang dengan baik hati memberikan masukan dan saran yang berguna bagi skripsi ini.
3. Ibu Dahlia Sihombing, selaku pustakawan di Perpustakaan *United Nations Information Centre Jakarta* yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk menjadi informan pada penelitian ini dan atas segala bantuannya.
4. Mama, Bapak, Mas Ageng, Mas Dwi, Mas Enu atas doa dan segala bentuk dukungan serta kasih sayang yang tiada tara.
5. Teman-teman senasib dan seperjuangan JIP angkatan 2006 yang telah bersedia menjadi teman berbagi suka, duka, dan semangat.
6. Para wanita super yang tergabung dalam Begaliyers; Vira, pecinta warna pink yang selalu percaya bahwa saya bisa, terima kasih banyak atas kepercayaan yang telah diberikan. Kitri, dengan tawa yang khas yang telah bersedia menjadi tempat saya untuk berkeluh kesah. Wenda, yang selalu rajin menjadi koordianator untuk berkumpul bersama. Yula, yang rajin bergelut dengan dunia maya dan rajin memberi semangat serta menjadi

- 
7. Dinda, Adin, Rina, Puspita, yang selalu menjadi motivasi bagi saya. Belum saya temukan lagi teman seperti kalian.
  8. Kak Ollie, teman sekamar yang selalu menjadi tempat curhat berbagi canda dan tangis, tempat bertanya tugas kuliah bahkan skripsi. Wulan, si jutek yang baik hati mau mendengarkan curhatan sebelum tidur. Ditra yang selalu membuat tawa. Dan teman-teman satu kost di Wisma Ayunda lainnya, Novi, Luna, Sekar, Niken, dan Zaenab yang selalu bersedia menampung dan mendengarkan celotehan saya di kamarnya.
  9. Robby Satrio yang tiada henti memberikan dukungan kepada saya mulai dari awal penyusunan hingga skripsi ini selesai. Semoga skripsi ini dapat menjadi motivasi untuk anda dalam menyusun skripsi.
  10. Seluruh pihak yang membantu dan berjasa yang tidak bisa disebutkan satu per satu. Terima kasih atas doa dan dukungannya.

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Depok, 07 Juli 2010

Shinta Nawang Sari

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

---

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Shinta Nawang Sari

NPM : 0606090713

Program Studi : Ilmu Perpustakaan

Departemen : Ilmu Perpustakaan dan Informasi

Fakultas : Ilmu Pengetahuan Budaya

Jenis karya : Skripsi

demikian demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Penulisan *Project* Penelitian : Stres Kerja Pada *Solo Librarian* di Perpustakaan *United Nations Information Centre* Jakarta.

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmediakan/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*data base*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 07 Juli 2010

Yang menyatakan

Shinta Nawang Sari

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS .....	iii
HALAMAN PENNGESAHAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH .....	vii
ABSTRAK .....	viii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Permasalahan .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Metode Penelitian .....	5
1.5 Manfaat Penelitian .....	5
1.5.1 Secara Praktis .....	5
1.5.2 Secara Akademis .....	5
<b>BAB 2 TINJAUAN LITERATUR</b>	
2.1 <i>Solo Librarian</i> .....	7
2.2 Stres .....	8
2.2.1 Pengertian Stres .....	8
2.2.2 Penilaian Terhadap Stres .....	9
2.2.3 Sumber Stres.....	10
2.2.4 Stres Kerja .....	11
2.2.4.1 Pengertian Stres Kerja .....	11
2.2.4.2 Gejala-gejala Stres Kerja .....	11
2.2.4.3 Sumber Stres Kerja .....	14
2.2.5 Sumber Stres Kerja di Perpustakaan .....	16

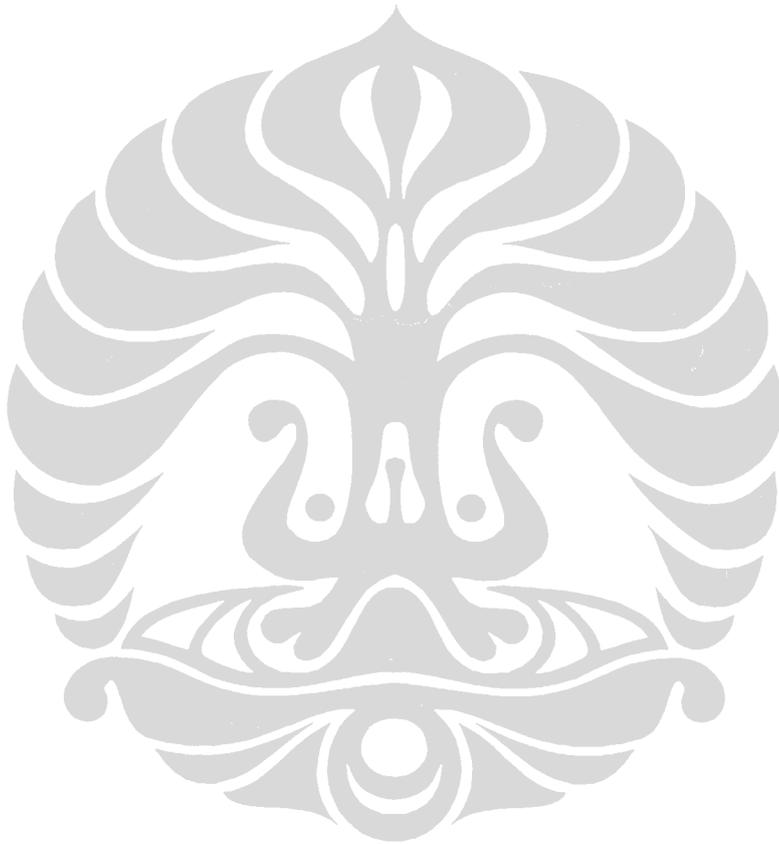
2.2.6 Efek Stres .....	21
2.3 Coping.....	22
2.3.1 Fungsi Coping .....	22
2.3.2 <i>Stress Management</i> .....	23
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Jenis Penelitian .....	27
3.2 Metode Penelitian .....	27
3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	28
3.4 Teknik Pemilihan Informan .....	28
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	29
3.6 Teknik Analisis Data .....	30
<b>BAB 4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Profil UNIC Jakarta .....	32
4.1.1 Visi Misi UNIC .....	32
4.1.2 Tujuan UNIC Jakarta .....	33
4.1.3 Struktur UNIC .....	33
4.1.4 Perpustakaan UNIC Jakarta .....	34
4.2 Profil Informan .....	34
4.3 Jenis dan Bentuk Informasi yang Diberikan .....	36
4.4 Gejala Stres yang Dialami .....	36
4.5 Stresor Kerja di Perpustakaan .....	37
4.5.1 Hubungan Interpersonal .....	38
4.5.1.1 Hubungan dengan Anak Magang .....	38
4.5.1.2 Hubungan dengan Rekan Kerja .....	40
4.5.1.3 Hubungan dengan Atasan.....	41
4.5.2 Beban Kerja .....	42
4.5.3 Rendahnya Remunerasi .....	45
4.5.4 Ketidakpastian Peran .....	45
4.5.5 Lemahnya Pengawasan .....	47
4.5.6 Ketidakpuasan Kerja .....	47
4.5.7 Lingkungan Pekerjaan .....	48
4.5.8 Kebanjiran Informasi .....	49

4.5.9 Pengembangan Karir .....	50
4.5.10 Perkembangan Teknologi .....	50
4.6 Efek dari Stres .....	52
4.7 Coping .....	54
4.7.1 <i>Stress Management</i> .....	56
<b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan .....	58
5.2 Saran .....	59
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	61



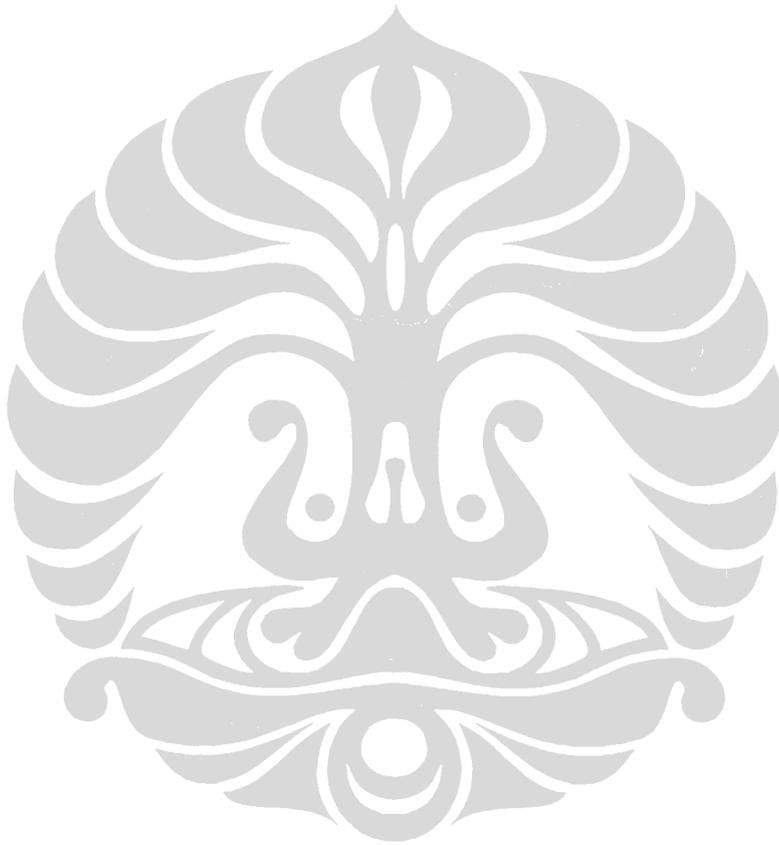
## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Stresor kerja menurut Carry L.Cooper .....	14
Tabel 4.1 Data informan pendukung .....	35
Tabel 4.2 Stresor <i>Solo Librarian</i> Perpustakaan UNIC Jakarta .....	51



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Pedoman Wawancara
- Lampiran 2. Transkrip Wawancara
- Lampiran 3. Hasil Observasi
- Lampiran 4. *Job Description*



## ABSTRAK

Nama : Shinta Nawang Sari  
Program Studi : Ilmu Perpustakaan  
Judul : Stres Kerja Pustakawan Mandiri di *United Nations Information Center* Jakarta

Tulisan ini mengenai stres kerja pada *solo librarian* di *United Nations Information Centre* (UNIC) Jakarta. Stres *solo librarian* sebagai satu-satunya orang yang mengelola semua kegiatan perpustakaan, berupa kelebihan beban kerja, kelebihan peran, karir tidak berkembang, juga remunerasi dan kebanjiran informasi yang tidak dapat dihindari oleh *solo librarian* di UNIC Jakarta, sehingga dapat menimbulkan efek fisik, psikologis, dan tingkah laku. Metode fenomenologi dengan wawancara dan observasi menunjukkan bahwa *solo librarian* di UNIC Jakarta mengalami stres kerja akibat kelebihan beban kerja diluar kerja profesional pustakawan, ditambah lagi dengan rendahnya remunerasi, tidak ada promosi, dan tekanan dari rekan kerja dibagian lain.

Kata kunci:  
Stres, Stres kerja, *Solo Librarian*.

## ABSTRACT

Name : Shinta Nawang Sari  
Study Program : Undergraduate of Library Science  
Title : Work Stress of Solo Librarian at United Nations Information Centre Jakarta

This research is about work stress of a solo librarian in United Nations Information Centre (UNIC) Jakarta. The solo librarian's stress as the only person in managing all the library's activities, such as the work overload; role overload, lack of remuneration and a stagnant career improvement, and overloaded information, can not be avoided, so they caused the physiological, psychological and on her behavioral effect. The phenomenological methods with interview and observation, showed that the UNIC's solo librarian has work stress caused by role overload, the lack and a deviancy of job description, tasks, roles and expectations of a librarian as a professional with no promotion, high pressure from other section colleagues.

Keyword:  
Stress, Work Stress, Solo Librarian

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perpustakaan layaknya organisasi-organisasi lain yang didalamnya terdapat berbagai macam kegiatan organisasi yang dilakukan oleh para pekerjanya. Jika di sebuah perusahaan yang merupakan organisasi terdapat stres kerja yang di alami oleh pekerjanya, maka perpustakaan sebagai sebuah organisasi juga dapat menimbulkan stres bagi pustakawannya.

Pustakawan merupakan seseorang yang menguasai bidang ilmu perpustakaan yang tugas utamanya yaitu mengadakan dan mengolah bahan pustaka, serta melayani pemustaka. Mengadakan bahan pustaka yaitu menentukan bahan pustaka apa saja yang dibutuhkan perpustakaan dan banyak dicari oleh pemustaka. Bahan pustaka yang baru diterima oleh perpustakaan terlebih dahulu harus diolah sebelum disusun di rak dengan melalui proses pengatalogan, *labelling*, dan penyampulan, proses ini dinamakan pengolahan. Sedangkan pelayanan yaitu melayani kebutuhan informasi pemustaka dengan tepat dan baik. Tugas pustakawan dapat dikatakan tak terbatas dalam upaya memenuhi kebutuhan pemustaka. Tidak terbatasnya pekerjaan seorang pustakawan dapat memicu terjadinya stres kerja.

Nining Kurniati (1998) sebelumnya sudah membahas tentang “Sumber Stres Kerja dan Usaha Mengatasinya: Penelitian pada Staf Perpustakaan Pusat UI dan Amanda Ferdina Pattisahusiwa menulis tentang “Penanganan *Technostress* Pustakawan: Studi Kasus di Perusahaan Kosultan’. Nining membahas mengenai hal-hal atau faktor-faktor yang dapat menjadi sumber stres kerja pada staf perpustakaan dan usaha apa yang dilakukan untuk mengatasinya. Faktor yang dapat menjadi sumber stres kerja pada staf perpustakaan dalam penelitian ini meliputi lima aspek yaitu: 1) aspek dasar/isi dari pekerjaan, 2) aspek peran di dalam organisasi, 3) aspek hubungan interpersonal, 4) aspek kebijaksanaan perpustakaan mengenai kesejahteraan dan pengembangan staf, 5) aspek kondisi fisik lingkungan kerja. Nining juga membahas tentang *coping*, yaitu usaha untuk mengatasi tuntutan dari dalam diri atau lingkungan yang menimbulkan beban

individu. Adapun usaha yang dilakukan oleh staf perpustakaan untuk mengatasi stres kerja yang dialami dalam penelitian ini meliputi: 1) *problem focused coping*, yaitu *coping* yang bertujuan mengurangi tuntutan dalam situasi yang menekan atau mengembangkan sumber daya atau kemampuan yang dimiliki untuk mengatasi tuntutan tersebut, 2) *emotion focused coping*, yaitu *coping* yang bertujuan mengontrol respon emosi terhadap situasi yang menekan, 3) gabungan antara *problem focused coping* dan *emotion focused coping*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari lima aspek yang diteliti, tiga aspek menyebabkan timbulnya stres kerja yaitu aspek dasar/isi pekerjaan, aspek hubungan interpersonal, dan aspek kebijakan mengenai kesejahteraan dan pengembangan staf. Aspek peran dalam organisasi dan aspek kondisi fisik lingkungan kerja tidak menimbulkan stres kerja bagi responden. Faktor-faktor yang dianggap menjadi sumber stres kerja oleh responden adalah: pekerjaan rutin yang membosankan, konflik dengan atasan, jumlah gaji yang kurang memadai, pemakai yang membuat masalah yang menjengkelkan, konflik dengan rekan kerja dan mengerjakan tugas dibawah tekanan waktu. Usaha yang dilakukan oleh responden untuk mengurangi atau mengatasi stres yang mereka alami adalah membaca, bermain game, meninggalkan ruangan, menelusur internet, menciptakan kegaitan sendiri, mencari tambahan penghasilan, berdialog dengan diri sendiri, melakukan hobi atau kegiatan yang menyenangkan, diam saja, serta mencari bantuan dan penerimaan orang lain.

Berbeda dengan Nining, Amanda (2006) dengan skripsinya yang berjudul "Penanganan *Technostress* Pustakawan: studi kasus di Perusahaan Kosultan", membahas mengenai dampak perkembangan teknologi terhadap kesiapan pustakawan dalam menggunakan teknologi dalam menjalankan tugas-tugasnya. Adapun *technostress* merupakan suatu fenomena yang terjadi pada seorang individu yang disebabkan ketidakmampuannya menghadapi perkembangan teknologi serta penggunaan teknologi secara terus menerus. Hasil penelitian menunjukkan bahwa setiap pustakawan merasakan komponen *technostress* (kelebihan informasi, perilaku yang menunjukkan kecemasan, dan faktor organisasi). Bentuk fisik *technostress* yang dirasakan adalah sakit kepala, mata, bahu, pergelangan tangan, dan punggung bagian belakang. Sedangkan, bentuk

psikologis *technostress* yang dirasakan adalah merasakan kelebihan informasi, perasaan tidak nyaman dalam bekerja (*bad mood*) dan turunnya motivasi dalam bekerja, perasaan dibawah tekanan kerja, dan merasakan ketidakpastian peran kerja. Selama ini pihak manajemen telah memberikan penanganan *technostress* terhadap pekerjaannya. Namun, penanganan dirasakan belum berjalan efektif, sebab belum menyentuh akar permasalahannya. Penanganan tersebut lebih diwujudkan pada kegiatan (*event*) rileksasi tahunan dan *Work Live Balance* (kegiatan olahraga bulanan penyeimbang kerja) yang memungut biaya kepada anggotanya, sehingga tidak semua pekerja mengikutinya. Untuk mendapatkan penanganan yang efektif, penanganan lebih difokuskan pada pemberian pelatihan teknologi, seperti pelatihan *Hands On*, membuat sistem yang jelas maupun memberikan kemampuan untuk mengorganisasikan dan menyaring informasi yang berlebihan, memberikan penyuluhan kesehatan maupun fasilitas kebugaran, memberikan pengaturan prioritas dan pekerjaan, serta meninjau kembali kebijakan manajemen (terkait dengan gaji, pangkat dan pembagian tugas kerja).

Melengkapi apa yang sudah diteliti oleh Nining dan Amanda, penelitian ini lebih dikhususkan pada stres kerja yang dialami oleh seorang *solo librarian*. Istilah *solo librarian* belum banyak digunakan dalam bahasa Indonesia, oleh karena itu dalam penulisan ini istilah *solo librarian* digunakan sebagaimana adanya. *Solo librarian* yaitu istilah yang digunakan untuk mewakili profesi pustakawan yang mengelola seluruh kegiatan perpustakaan seorang diri. Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, bahwa tugas seorang pustakawan meliputi pengadaan, pengolahan dan pelayanan. Seorang *solo librarian* melakukan semua tugas pustakawan seorang diri karena *solo librarian* tidak memiliki rekan kerja satu profesi yang membantu pekerjaannya, sehingga pustakawan dituntut untuk dapat menyelesaikannya dengan baik. *Solo Librarian* berpeluang untuk mengalami stres kerja lebih besar daripada bukan *solo librarian* mengingat banyaknya pekerjaan dan tuntutan yang menjadi tanggung jawabnya. Hal ini tidak berarti bahwa semua *solo librarian* mengalami stres kerja, karena setiap orang memiliki cara dan ketahanan yang berbeda-beda dalam menghadapi stres.

Pada sebagian orang, stres kerja dapat berakibat menurunnya performa kerja yang akan berdampak pada loyalitas pegawai kepada organisasi. Selain itu stres kerja juga dapat menyebabkan gangguan kesehatan seperti alergi.

## 1.2 Permasalahan

Saat ini pustakawan dituntut sebagai suatu profesi yang memiliki keterampilan untuk dapat memanfaatkan teknologi informasi, mitra intelektual yang memberikan jasanya kepada pemustaka dan memiliki kemampuan komunikasi yang baik untuk menggali informasi yang dibutuhkan pemustaka.

Pada kenyataannya harapan tersebut kadang tidak mengindahkan sisi psikologis yang dialami oleh pustakawan itu sendiri. Tekanan untuk selalu memberikan pelayanan yang optimal yang tidak diimbangi dengan kesiapan psikologis akan menimbulkan stres bagi pustakawan yang pasti akan berdampak pada kegiatan perpustakaan.

Seperti yang terjadi di perpustakaan *United Nations Information Centre* (UNIC) Jakarta yang merupakan perpustakaan dengan *solo librarian*. Maksud dari *solo librarian* disini yaitu pustakawan yang mengurus semua pekerjaan perpustakaan, mulai dari masalah teknis perpustakaan seperti menentukan subjek dengan menggunakan daftar tajuk subjek yang dibuat sendiri dari UNESCO, klasifikasi, input data, dan *shelving* semua jenis bahan pustaka yang dimiliki. Tugas pustakawan ditambah lagi karena UNIC Jakarta merupakan pusat informasi PBB, sehingga pustakawan harus menyebarluaskan informasi dan menyosialisasikan kegiatan dan kebijakan yang dikeluarkan oleh PBB dengan cara membuat seminar atau konferensi atau membuat program untuk disiarkan di televisi. Banyaknya tuntutan pekerjaan yang dibebankan kepada *solo librarian* di perpustakaan UNIC Jakarta ini dapat memicu terjadinya stres kerja.

Sebagai fokus masalah penelitian ini ialah menggali faktor-faktor yang dapat menyebabkan stres kerja, gambaran tentang stres yang dialami oleh *solo librarian* di Perpustakaan *United Nations Information Centre* (UNIC) Jakarta, serta upaya yang dilakukan oleh pustakawan untuk menghadapi stres.

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang diuraikan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi faktor apa saja yang dapat menjadi penyebab stres bagi *solo librarian* serta memberikan gambaran stres yang mungkin dialami agar dapat dilakukan tindakan pencegahan atau penanggulangan stres.

### 1.4 Metode Penelitian

Penelitian kualitatif ini menggunakan metode fenomenologi, bertujuan menggambarkan secara tepat sifat-sifat suatu individu, keadaan, gejala, atau kelompok tertentu (Koentjaraningrat, 1993: 29). Sedangkan kualitatif yaitu pendekatan yang berusaha memahami gejala tingkah laku manusia menurut penghayatan sang pelaku atau melalui sudut pandang subjek penelitian. Pendekatan kualitatif memiliki keuntungan yaitu dapat memahami gejala sebagaimana subjek mengalaminya, sehingga dapat diperoleh gambaran yang sesuai dengan subjek, bukan semata-mata kumpulan sebab akibat yang dipaksakan (Dooley, 1984: 267-268).

### 1.5 Manfaat Penelitian

#### 1.5.1 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi pustakawan tentang sumber-sumber stres kerja dan bagaimana cara pencegahan serta menanggulangnya. Dengan mengetahui sumber-sumber yang dapat menimbulkan stres, pustakawan dapat melakukan tindakan antisipasi sehingga stres dapat ditekan atau dihindari.

#### 1.5.2 Manfaat Akademis

Penelitian ini juga diharapkan bermanfaat dalam memberikan informasi pada perpustakaan mengenai stres kerja *solo librarian*. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat menambah khasanah pengetahuan di Program Studi Ilmu Perpustakaan.

## BAB 2

### TINJAUAN LITERATUR

Sumber daya manusia adalah bagian penting dari setiap organisasi atau instansi, karena dengan adanya sumber daya manusia maka kegiatan organisasi dapat berjalan. Dengan adanya sumber daya manusia (SDM) yang baik, maka tujuan organisasi dapat tercapai. Oleh karena itu organisasi atau perusahaan lebih banyak mempekerjakan pegawai yang memiliki kompetensi yang baik agar dapat memperlancar kegiatan perusahaan untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Pada suatu organisasi terdapat bagian tersendiri yang menangani SDM, biasa disebut personalia, *Human Resource Departement* (HRD) atau berbagai macam sebutan lainnya. Tugas bagian personalia ini mencari dan menyeleksi pegawai yang memiliki kecakapan dan kualitas yang baik sesuai dengan kriteria yang diinginkan perusahaan untuk dipekerjakan atau ditempatkan dibidang yang sesuai dengan kemampuannya. Pemilihan ini bertujuan untuk mengoptimalkan potensi yang dimiliki SDM untuk kepentingan perusahaan karena pegawai akan dituntut untuk dapat menjalankan tugas-tugasnya dengan baik serta menambah wawasan guna menunjang kegiatan dan tujuan perusahaan. Melalui pelatihan-pelatihan dan pendidikan yang diberikan kepada pegawainya, perusahaan mengharapkan input yang optimal dari para karyawannya.

Perpustakaan sebagai sebuah organisasi juga melakukan kegiatan perekrutan pegawai seperti yang disebutkan di atas. Pegawai yang direkrut disesuaikan dengan fungsi perpustakaan sebagai sumber informasi dan sebagai perantara antara pemakai dengan sumberdaya informasi yang tersedia. Kompetensi pegawai yang diminta juga disesuaikan dengan jenis perpustakaan.

Menurut Sulistyono-Basuki dalam Pengantar Ilmu Perpustakaan dan Informasi (2005), ada beberapa jenis perpustakaan diantaranya perpustakaan nasional, perpustakaan umum, perpustakaan khusus, perpustakaan pribadi, dan perpustakaan perguruan tinggi. Berdasarkan Keputusan Badan Standarisasi Nasional (BSN) nomor 1637/BSN-1/HK.74/10/99, Perpustakaan Khusus adalah

salah satu jenis perpustakaan yang dibentuk oleh lembaga (pemerintah/swasta) atau perusahaan atau asosiasi yang menangani atau mempunyai misi bidang tertentu dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan bahan pustaka/informasi di lingkungannya dalam rangka mendukung pengembangan dan peningkatan lembaga maupun kemampuan sumber daya manusia. Dalam perkembangannya, definisi lebih spesifik tercantum dalam UU Perpustakaan No. 43 Tahun 2007, Perpustakaan khusus adalah perpustakaan yang diperuntukkan secara terbatas bagi pemustaka di lingkungan lembaga pemerintah, lembaga masyarakat, lembaga pendidikan keagamaan, rumah ibadah, atau organisasi lain (Perpustakaan Nasional RI 2007 dikutip oleh Vivit, 2009: 8).

Dalam menjalankan kegiatan perpustakaan dibutuhkan seseorang yang menguasai tentang ilmu perpustakaan yang mampu melakukan kegiatan pengadaan, pengelolaan, dan pelayanan sebagai kegiatan utama di perpustakaan. UU Perpustakaan No. 43 Tahun 2007 menyebutkan pustakawan sebagai seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan atau pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan. Definisi tersebut bersifat umum karena tidak mengacu khusus untuk pustakawan di perpustakaan khusus (Vivit, 2009). Murphy (1991) yang juga dikutip oleh Vivit, mendefinisikan pustakawan di perpustakaan khusus lebih spesifik dengan menyatakan bahwa seorang pustakawan di perpustakaan khusus mempunyai kompetensi khusus.

## **2.1 Solo Librarian**

Pada umumnya Perpustakaan khusus di kelola oleh seorang *solo librarian*. Menurut Martha Rhine dalam *The Best of OPL* (1984) *solo librarian* adalah seorang pustakawan yang terisolasi atau informasi kolektor yang tidak memiliki rekan-rekan profesional dalam organisasi. St. Clair dan Williamson, masih dalam *The Best of OPL* (1984) mendefinisikan *solo librarian* yaitu pustakawan yang mengerjakan seluruh pekerjaan perpustakaan karena minimnya staf.

Menurut *Online Dictionary for Library and Information Science* (ODLIS), *solo librarian* adalah seorang pustakawan yang bertanggung jawab untuk mengelola sebuah perpustakaan kecil, tanpa bantuan dari staf lainnya. *Solo*

*librarian* sering mengandalkan bantuan sukarelawan dari masyarakat yang dilayani. Menjalankan sebuah perpustakaan secara sendirian, meskipun perpustakaan kecil, membutuhkan energi, inisiatif, fleksibilitas, dan swasembada. Oleh karena itu, seorang *solo librarian* juga dapat mengalami stres akibat pekerjaannya, apabila kondisi pekerjaan tidak sesuai dengan kemampuan dirinya.

## 2.2 Stres

Stres merupakan fenomena universal yang terjadi dalam kehidupan. Stres dapat menyerang siapa saja, baik pria maupun wanita, baik tua maupun muda dengan berbagai macam profesi. Stres tidak hanya dapat menyerang seorang peneliti yang selalu berkuat dengan objek penelitiannya, atau seorang pemadam kebakaran atau profesi polisi yang mempunyai resiko fisik, mahasiswa yang sedang menyusun skripsi, tetapi juga dapat terjadi pada seorang pegawai yang selalu mendapat tekanan dari atasannya. Begitupula stres dapat terjadi pada pegawai perpustakaan, karena melakukan pekerjaan yang sama selama bertahun-tahun lamanya (Phillip L. Rice, *Stress & Health* (2<sup>nd</sup> ed.), 1992: 198).

### 2.2.1 Pengertian Stres

Stres menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (1988: 860), yaitu gangguan atau kekacauan mental dan emosional, tekanan. Sedangkan dalam literatur ilmu pengetahuan kontemporer, stres setidaknya memiliki tiga pengertian yang berbeda. Pertama, stres merujuk pada banyaknya kejadian atau rangsangan lingkungan yang menyebabkan seseorang merasa tegang atau tertekan. Dalam hal ini stres berasal dari lingkungan luar seseorang (ekstrenal). Kedua, stres berhubungan dengan sebuah respon subjektif. Dalam hal ini stres merupakan keadaan dimana terjadi ketegangan dan tekanan dalam diri seseorang (internal). Ketiga, stres merupakan reaksi fisik tubuh terhadap tuntutan atau gangguan (Rice, 1992).

Hans Selye (1974), seperti yang dikutip oleh Rice (1992) mendefinisikan stres dalam istilah psikologi sebagai respon tubuh yang tidak khusus atau umum. Respon ini dihasilkan ketika setiap permintaan diterima oleh tubuh, baik permintaan tersebut merupakan kondisi lingkungan sehingga kita harus bertahan,

maupun suatu permintaan pada diri kita untuk memenuhi suatu tujuan pribadi. Selye (1974), membagi stres menjadi dua jenis, *distress* dan *eustress*. *Distress* adalah “*damaging and unpleasant*” (Rice, 1992: 5). Maksud dari pernyataan tersebut adalah bahwa kata stres sama dengan kata-kata yang memiliki makna yang hampir sama, seperti tegang, takut, cemas, pengalaman negatif, dan sesuatu yang harus dihindari. Sedangkan *eustress* merupakan pengalaman yang menyenangkan dan memuaskan. Contoh *eustress*, yang merupakan stres positif misalnya partisipasi dalam upacara pernikahan, semangat kompetisi olahraga antar jurusan, penampilan teater, persiapan menghadapi ujian. *Eustress* menambah kesadaran, meningkatkan pengawasan mental (*mental alertness*), mengantarkan pengamatan dan perilaku kebiasaan menjadi lebih baik. Kinerja seseorang akan menjadi lebih baik apabila setidaknya ada beberapa tekanan. Terlalu sedikit stres sama tidak baiknya dengan terlalu banyak stres. Selye (1974) juga mengatakan “*The aim of stress management, then, is not to eliminate stress entirely but to control it, so an optimal level of arousal is present*” (tujuan manajemen stres adalah bukan untuk menghapus keseluruhan stres, tetapi untuk mengatur stres itu sendiri).

Dari pengertian stres di atas dapat dipahami bahwa stres adalah keadaan lingkungan yang membuat seseorang merasa tertekan sehingga menyebabkan reaksi pada tubuh, baik berupa reaksi fisik maupun psikologis yang dapat mengganggu baik kesehatan maupun kehidupan sosial seseorang. Stres seperti ini karena berdampak negatif, maka termasuk *distress*. Sedangkan *eustress* adalah stres pada tingkatan tertentu yang dapat membuat seseorang termotivasi.

### 2.2.2 Penilaian Terhadap Stres

Menurut Lazarus dan Folkman (1984) yang dikutip oleh Perry M Nicassio dan Timothy W Smith dalam bukunya yang berjudul *Managing Chronic Illness: a biopsychosocial perspective* (1996: 287-288), bahwa penilaian terhadap respon stres yang terbagi menjadi dua, yaitu *primary appraisal* dan *secondary appraisal*.

#### 1) *Primary Appraisal* (Penilaian Primer)

Penilaian primer merupakan pertimbangan awal apakah sumber stres berpotensi menimbulkan kerugian. Apabila penilaian primer tidak menunjukkan

potensi yang merugikan, maka rangsangan tidak cocok sebagai kriteria sumber stres dan tidak ada respon terhadap rangsangan. Sebaliknya, apabila penilaian primer menunjukkan kerugian, maka akan muncul penilaian selanjutnya terhadap rangsangan, yaitu penilaian sekunder

## 2) *Secondary Appraisal* (Penilaian Sekunder)

Penilaian sekunder dilengkapi dengan pertanyaan “apa yang dapat dilakukan untuk menyelesaikan stres?”. Menimbang apakah seseorang memiliki cukup sumber daya untuk mengatasi stres. Apabila seseorang merasa bahwa ia memiliki sumberdaya untuk mengatasi stres, maka respon stres dapat diperkecil. Sedangkan apabila seseorang merasa dirinya tidak memiliki sumberdaya yang memadai untuk mengatasi stres, maka respon stres dapat menjadi buruk.

### 2.2.3 Sumber Stres

Hans Selye dalam bukunya yang berjudul *The Stress of Life* (1956: 64) mengatakan “...*the stressor is naturally that which produces stress*”. Maksud dari kalimat tersebut adalah bahwa yang dimaksud dengan stresor yaitu segala hal yang dapat menyebabkan stres. Hampir sama dengan Selye, Rice (1992) menyatakan bahwa sumber dari luar yang dapat menyebabkan stres disebut *stressor*.

Asteria (1985) dalam Dorothy H.G Cotton (1990) menemukan beberapa rangsangan yang dapat menjadi tekanan bagi seseorang. Stresor dapat berupa fisik, psikologis, dan psikososial:

- 1) Stresor fisik meliputi polusi lingkungan, perubahan temperatur, *electric shock*, gerakan tubuh yang terlalu lama, dan kerugian lain yang berhubungan dengan trauma tubuh.
- 2) Stresor psikologis yaitu tekanan yang berakibat pada reaksi internal seseorang, seperti pikiran, perasaan, dan kegelisahan akan tekanan. Stresor psikologis sedikit lebih subjektif terhadap stresor karena hal ini berkaitan dengan interpretasi seseorang terhadap suatu kejadian daripada dampak kejadian itu sendiri.

- 3) Stresor psikososial yaitu dampak dari hubungan timbal balik sosial. Hal tersebut mungkin karena banyaknya interaksi, seperti hubungan dengan anggota keluarga atau dengan isolasi sosial.

Berdasarkan berbagai pengertian di atas, maka stresor dapat dipahami sebagai segala sesuatu yang dapat menyebabkan seseorang menjadi stres. Sumber tersebut dapat berasal dari lingkungan fisik, sosial, maupun psikologis.

## 2.2.4 Stres Kerja

### 2.2.4.1. Pengertian Stres Kerja

Stres kerja dapat diartikan sebagai sumber atau stresor kerja yang menyebabkan reaksi individu berupa reaksi fisiologis, psikologis, dan perilaku. Seperti yang telah diungkapkan di atas, lingkungan pekerjaan berpotensi sebagai stresor kerja. Stresor kerja merupakan segala kondisi pekerjaan yang dipersepsikan karyawan sebagai suatu tuntutan dan dapat menimbulkan stres kerja (Selye, dalam Beehr, et al., 1992 dikutip oleh Engkus Kuswarno, 2010).

Terry Beehr dan John Newman (1978) dalam Rice (1992) menyimpulkan bahwa *“job stress is the interaction of work conditions with worker traits that changes normal psychological or physiological or both”*. Maksud dari kalimat tersebut yaitu stres kerja merupakan interaksi antara kondisi pekerjaan dengan sifat pekerja yang dapat mengubah fungsi normal psikologis atau fisiologis ataupun keduanya.

Berdasarkan definisi di atas, stres kerja merupakan suatu keadaan dimana seorang pekerja merasa tertekan akibat pekerjaannya sehingga dapat berdampak pada psikologis, fisik dan tingkah laku. Stres kerja dapat merugikan baik bagi organisasi maupun pekerja, oleh sebab itu stres kerja perlu ditangani oleh keduanya.

### 2.2.4.2 Gejala-gejala Stres Kerja

Adapun gejala-gejala stres kerja menurut Terry Beehr dan John Newman (1978) dalam Rice (1992: 195-197) *“... that three negative personal outcomes result from work stress: psychological health symptoms, physical health*

*symptoms, and behavioral symptoms*” (Stres kerja dapat menimbulkan tiga efek samping bagi seorang pekerja, yaitu gejala psikologis, gejala fisik, dan gejala perubahan tingkah laku).

#### a. Gejala Psikologis

Kekacauan psikologis berhubungan erat dengan kondisi pekerjaan. Berikut ini adalah ciri-ciri yang ditemukan dari penelitian stres kerja pada berbagai jenis pekerjaan:

- 1) cemas, tegang, bingung, dan mudah tersinggung
- 2) frustrasi dan kebencian
- 3) sangat sensitive (*hypersensitivity*) dan reaksi yang berlebihan (*hyperreactivity*)
- 4) merasa tertindas
- 5) menurunnya keefektifan berkomunikasi
- 6) kemunduran dan depresi
- 7) merasa terisolasi dan asing
- 8) bosan dan tidak puas terhadap pekerjaan
- 9) kelelahan mental dan menurunnya fungsi intelektual
- 10) hilangnya konsentrasi
- 11) hilangnya spontanitas dan kreatifitas
- 12) hilangnya penghargaan terhadap diri sendiri

Cemas, tegang, marah dan kebencian adalah sebagian dari gejala yang ditimbulkan akibat stres kerja. Pada beberapa orang, tekanan pekerjaan berdampak pada meningkatnya gangguan psikologis dan perlahan-lahan berubah menjadi depresi. Hal ini terjadi setelah pekerja berusaha mengatasi stres, namun tidak berhasil.

#### b. Gejala Fisik

Gejala fisik (menurut Cordes & Doughy, 1993; Latack & Kinicki, 1995 dalam Rice, 1992, hal 196) yang sering muncul akibat stres kerja yaitu:

- 1) meningkatnya tekanan jantung (*heart rate*) dan tekanan darah
- 2) meningkatnya sekresi adrenalin dan noradrenalin

- 3) gangguan gastrointestinal, seperti luka bernanah
- 4) luka tubuh atau tubuh lelah
- 5) lelah fisik
- 6) kematian
- 7) gangguan kardiovaskular
- 8) gangguan pernapasan
- 9) keringat berlebih
- 10) gangguan pada kulit
- 11) sakit kepala
- 12) kanker
- 13) tegang otot
- 14) gangguan tidur

c. Gejala Tingkah Laku

Beberapa gejala tingkah laku akibat stres kerja (Rice, 1992: 197), yaitu:

- 1) menunda dan menghindari pekerjaan
- 2) menurunnya performa dan produktifitas
- 3) meningkatnya konsumsi alkohol dan obat-obatan
- 4) kesalahan pada pekerjaan
- 5) meningkatnya rasa ingin bebas
- 6) makan berlebihan sebagai pelarian memicu obesitas
- 7) makan sedikit sebagai kemunduran menunjukkan tanda depresi
- 8) hilangnya nafsu makan dan turunnya berat badan
- 9) meningkatnya perilaku yang beresiko tinggi, seperti berkendara dengan kecepatan tinggi
- 10) penyerangan, perusakan, dan pencurian
- 11) hubungan yang semakin buruk antara teman dan keluarga
- 12) bunuh diri atau mencoba bunuh diri

Stres kerja berdampak besar bagi kesehatan mental dan fisik pekerja. Selain itu berdampak pula pada organisasi. Randall Schuler (1980) dalam Rice (1992 : 198) mengidentifikasi beberapa perilaku yang memiliki dampak terhadap

organisasi. Stres berhubungan dengan menurunnya performa kerja, absensi, kecenderungan kecelakaan. Menurunnya usaha mengatasi pekerjaan sukar dan kehilangan rasa tanggung jawab terhadap pekerjaan, menurunnya perhatian terhadap teman kerja dan organisasi. Hal terburuk yang mungkin terjadi adalah keluar dari pekerjaan. Dan Farrell dan Carol Stamm (1988) dalam Rice (1992 : 198) melakukan 72 studi analisis mengenai absensi. Dari penelitian tersebut ditemukan korelasi yang signifikan dari kehadiran di lingkungan pekerjaan dengan variabel organisasi, termasuk kontrol pengawasan (peringatan, gertakan, dan pemecatan).

#### 2.2.4.3 Sumber Stres Kerja

Usaha mengidentifikasi sumber stres kerja melibatkan banyak hal, pertama stres merupakan sebuah interaksi antara objektif kondisi pekerjaan dengan persepsi bahwa kemampuan menyesuaikan pada tuntutan pekerjaan. Carry L. Cooper (1983) seperti dikutip Rice (1992) meringkas sumber stres kerja menjadi enam bagian.

Tabel 2.1 Stresor Kerja Menurut Cooper (dalam Rice,1992)

<b>Stressor</b>	<b>Faktor yang Mempengaruhi (Hal-hal yang Mungkin Terjadi Di Lapangan)</b>	<b>Konsekuensi Kondisi yang Mungkin Muncul</b>
Kondisi pekerjaan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Beban kerja berlebihan secara kuantitatif</li> <li>- Beban kerja berlebihan secara kualitatif</li> <li>- Kejenuhan kerja</li> <li>- Keputusan yang dibuat oleh seseorang</li> <li>- Bahaya fisik</li> <li>- Jadwal bekerja</li> <li>- <i>Technostress</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kelelahan mental dan/atau fisik</li> <li>- Kelelahan yang amat sangat dalam bekerja (<i>burnout</i>)</li> <li>- Meningkatnya kesensitivitan dan ketegangan</li> </ul>

Lanjutan Tabel 2.1

Stres karena peran	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ketidakjelasan peran</li> <li>- Adanya bias dalam membedakan <i>gender</i> dan <i>stereotype</i> peran gender</li> <li>- Pelecehan seksual</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Meningkatnya kecemasan dan ketegangan</li> <li>- Menurunnya prestasi pekerjaan</li> </ul>
Faktor interpersonal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hasil kerja dan sistem dukungan sosial yang buruk</li> <li>- Persaingan politik, kecemburuan dan kemarahan</li> <li>- Kurangnya perhatian manajemen terhadap karyawan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Meningkatnya ketegangan</li> <li>- Meningkatnya tekanan darah</li> <li>- Ketidakpuasan kerja</li> </ul>
Perkembangan karir	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Promosi ke jabatan yang lebih rendah dari kemampuannya</li> <li>- Promosi ke jabatan yang lebih tinggi dari kemampuannya</li> <li>- Keamanan pekerjaannya</li> <li>- Ambisi yang berlebihan sehingga mengakibatkan frustrasi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Menurunnya produktivitas</li> <li>- Kehilangan rasa percaya diri</li> <li>- Meningkatkan kesensitifan dan ketegangan</li> <li>- Ketidakpuasan kerja</li> </ul>
Struktur Organisasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Struktur yang kaku dan tidak bersahabat</li> <li>- Pertempuran politik</li> <li>- Pengawasan dan pelatihan yang tidak seimbang</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Menurunnya motivasi dan produktivitas</li> <li>- Ketidakpuasan</li> </ul>

Lanjutan Tabel 2.1

	- Ketidakterlibatan dalam membuat keputusan	kerja
Tampilan Rumah Pekerjaan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mencampurkan masalah pekerjaan dengan masalah pribadi</li> <li>- Kurangnya dukungan dari pasangan hidup</li> <li>- Konflik pernikahan</li> <li>- Stres karena memiliki dua pekerjaan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Meningkatnya konflik dan kelelahan mental</li> <li>- Menurunnya motivasi dan produktivitas</li> <li>- Meningkatnya konflik pernikahan</li> </ul>

Sumber : Stress and Health, Phillip L. Rice, hal 99 (1992)

### 2.2.5 Sumber Stres Kerja di Perpustakaan

Selama ini banyak orang beranggapan bahwa profesi pustakawan dianggap sebagai suatu pekerjaan yang santai, tenang, menyenangkan, dan jauh dari keramaian, tetapi pada kenyataannya justru hal ini dapat menimbulkan stres karena pustakawan tidak mendapatkan tantangan dari pekerjaannya.

Elisa F. Topper dalam artikelnya yang berjudul “*What’s New in Libraries: Stress in the library workplace*” (2007: 561) menyebutkan sumber stres bisa terjadi karena terlalu banyaknya pekerjaan sedangkan jumlah pegawai terbatas, pekerjaan yang sama dari tahun ke tahun tanpa adanya tantangan pekerjaan juga dapat menyebabkan stres yang dialami pustakawan (dalam jurnal *New Library World*).

Penelitian yang dilakukan oleh Saqib Saddiq (12 Januari 2006, dalam Topper, 2007) seorang konsultan perusahaan rekrutment, yang melibatkan 300 responden dengan 5 jenis profesi yang berbeda, menyebutkan bahwa lingkungan kerja yang tingkat stres kerjanya paling tinggi yaitu terjadi di perpustakaan. Pustakawan merasa bahwa pekerjaannya tidak bervariasi dan mereka tidak dapat memaksimalkan kemampuan yang dimilikinya (Topper, 2007: 561). Menurut

Zurni dan Iin (2008) yang menjadi faktor stres kerja di perpustakaan adalah remunerasi yang rendah, lemahnya pengawasan, beban kerja dan jenjang karir. Sedangkan menurut Julita Nawe dalam *Work –related Stress Among The Library and Infromation Workforce* (1995), faktor-faktor stres kerja di perpustakaan yaitu: masalah peran; kurangnya partisipasi (disebutkan juga oleh Greenberg, 2002); jam kerja; hubungan interpersonal; lemahnya pengawasan; kurangnya penghargaan; dan lingkungan fisik. Ditambahkan oleh Bunge (1990) dalam Nawe (1995) bahwa ketidakpuasan kerja menjadi salah satu stresor kerja di perpustakaan. Sulistyobasuki (2006) juga menyebutkan bahwa perkembangan teknologi dapat menjadi faktor stres kerja di perpustakaan.

Dari beberapa stresor kerja di perpustakaan yang telah disebutkan di atas, hanya faktor-faktor yang memiliki kaitan paling besar yang akan dijabarkan pada penelitian ini, serta ada satu faktor tambahan, yaitu kelebihan informasi, sebab faktor tersebut menjadi stresor kerja pada penelitian ini. Faktor-faktor tersebut, yaitu sebagai berikut:

a. Kelebihan Beban Kerja

Kelebihan beban kerja (*work overload*) dibagi menjadi *quantitative* dan *qualitative overload*. *Quantitative overload* apabila tuntutan fisik pekerjaan melampaui kapasitas pekerja. Hal ini terjadi apabila pekerja diharuskan mengerjakan pekerjaan yang banyak dengan waktu yang singkat. Beberapa pekerjaan memerlukan kekuatan fisik melebihi kemampuan pekerja. *Qualitative overload* apabila pekerjaan terlalu kompleks atau sulit.

Masalah utama dalam dalam perpustakaan yaitu terlalu banyak pekerjaan sedangkan jumlah pegawai sedikit. Pegawai pelayanan publik hampir tidak memiliki waktu untuk bersantai. Seorang pustakawan yang selama bertahun-tahun mengerjakan beberapa pekerjaan yang sama dapat merasa stres karena tidak ada suatu perubahan atau tantangan baru (Topper, 2007: 561).

b. Kurangnya Partisipasi

Salah satu faktor yang banyak berpengaruh di tempat kerja dan organisasi adalah hubungan antara stres dan tingkat partisipasi. Persepsi pekerja pada

banyaknya partisipasi dalam proses pengambilan keputusan bahwa mereka ikut diajak berbicara mengenai hal yang menyangkut organisasi, dan mereka diikutsertakan dalam membuat aturan-aturan dalam bekerja menjadi kepuasan kerja dan penghargaan diri (Greenberg, 2002: 279). Dalam pengambilan keputusan yang menyangkut masalah organisasi kadang kala pustakawan kurang dilibatkan, kerana pustakawan dianggap sebagai orang yang khusus menangani masalah perpustakaan saja.

c. *Role problem* (masalah peran)

Perasaan yang pasti terhadap peran dalam suatu organisasi dan rasa bahwa anda mampu mengambil bagian, sangat penting dijaga untuk menekan timbulnya stres. Berbagai masalah peran lainnya mungkin timbul pada pekerja yang memiliki perasaan tersebut (Greenberg, 2002: 280).

1) *Role overload* (kelebihan peran)

Saat tuntutan pekerjaan sangat banyak sedangkan pekerja merasa tidak sanggup untuk menyelesaikannya. Hal ini dapat menyebabkan stres.

2) *Role insufficiency* (tidak cukup peran)

Apabila pekerja memiliki sedikit pelatihan, pendidikan, kemampuan atau pengalaman untuk menyelesaikan pekerjaan, mereka akan merasa stres. Rendahnya kecocokan antara talenta pekerja dengan harapan organisasi menciptakan ketidakharmonisan dan ketidakpuasan.

3) *Role ambiguity* (ketidakjelasan peran)

Apabila aspek dan tempat kerja tidak jelas, frustrasi dan stres akan meningkat. Seorang pekerja harus mengetahui kriteria untuk kemajuan karir, prioritas organisasi, dan apa yang diharapkannya secara umum.

4) *Role conflict* (pertentangan peran)

Kadang kala pekerja terperangkap dalam sebuah ikatan. Dua atasan yang berbeda mengharapkan sesuatu yang berbeda pula. Pekerja mungkin berhadapan pada tuntutan yang berlawanan. Hal ini menjadi

sebuah dilema, sulit jika dikerjakan dan sulit jika tidak dikerjakan. Contoh tersebut merupakan faktor penyebab stres kerja.

d. Hubungan Interpersonal

Bunge (1987), seperti yang dikutip Topper (2002: 562) menjelaskan bahwa hubungan interpersonal dapat menyebabkan stres, "*relationships with library patrons are an obvious source of stress for public service staff*". Dari kalimat tersebut dapat disimpulkan bahwa sumber stres yang cukup nyata di perpustakaan adalah hubungan interpersonal dengan pemustaka.

e. Lemahnya Manajemen dan Sistem Pengawasan

Bunge (dalam Topper, 2002: 563) juga menyebutkan persepsi lain yang muncul dari daftar stresor bagi pegawai perpustakaan, "*inadequacies in supervision and management*". Maksud dari kalimat tersebut yaitu bahwa manajemen dan pengawasan yang tidak baik dapat menjadi sumber stres bagi pegawainya.

f. Lingkungan Pekerjaan

Kondisi fisik perpustakaan juga menjadi salah satu faktor. Kurangnya ruang gerak yang memadai dapat menyebabkan stres bagi pegawai perpustakaan, karena biasanya ruangan yang memadai hanya bagi manager saja. Selain itu interior perpustakaan yang kaku dapat juga menjadi faktor penyebab stres.

g. Perkembangan Teknologi Informasi

Teknologi informasi juga merupakan faktor penyebab terjadinya stres. Sulistyio-Basuki (2006) dalam Zurni dan Iin (2008) menyatakan stresor yang menghantui pustakawan dalam satu dekade ini adalah penetrasi teknologi informasi ke berbagai kegiatan perpustakaan yang tidak diimbangi dengan program pelatihan dan peningkatan kemampuan mengelola teknologi informasi sehingga menimbulkan *techostress*.

#### h. Kelebihan Informasi

Lively (1996: 41) membagi informasi menjadi dua bagian, yaitu informasi yang datang dan pergi (*incoming and outgoing information*). Informasi yang datang berarti mencakup berbagai sumber informasi, baik berbentuk *hard copy* (seperti buku, laporan dan lain-lain), hasil perbincangan (*spoken word*, yaitu telepon, bicara tatap muka, dan lainnya), hingga bentuk elektronik (seperti *email*, internet dan lainnya). Sementara itu informasi yang pergi berarti adalah informasi yang telah dibuat (*create*) dan disebarluaskan kepada yang lainnya. Kelebihan informasi yang berkaitan dengan kuantitasnya, yaitu apabila informasi datang dengan jumlah yang banyak dan menyebabkan seseorang bingung untuk memilihnya. Sedangkan kelebihan informasi yang berkaitan dengan kualitasnya, yaitu apabila seseorang dihadapkan dengan beberapa pilihan informasi, tetapi ia tidak dapat memilih sesuai dengan kebutuhannya karena melebihi kapasitasnya untuk memahaminya.

#### i. Remunerasi Rendah

Menurut Sulistyio-Basuki (1991: 189) seperti yang dikuti Zurni dan Iin (2008: 62), menyatakan karyawan harus diberi insentif atas usaha dan pekerjaannya yang baik. Gaji pustakawan harus sama dengan bidang lain yang memiliki kualifikasi yang sama. Keadaan ini tidak selalu terjadi di negara berkembang seperti Indonesia. Gaji pustakawan yang bekerja pada pemerintah relatif lebih kecil jika dibandingkan dengan rekannya yang bekerja di kantor swasta, walaupun kualifikasinya sama.

#### j. Pengembangan Karir

Gibson (1997: 316) seperti yang dikutip oleh Zurni dan Iin (2008: 63), menyatakan bahwa, “karir adalah ide untuk terus bergerak ke atas dalam garis pekerjaan yang dipilih seseorang. Bergerak ke atas artinya memperoleh gaji yang lebih besar, tanggung jawab yang semakin berat, status, prestis, dan kekuasaan”.

Sobri (2004: 37) dalam Zurni dan Iin (2008: 63) mengatakan ada beberapa masalah yang menghambat pustakawan dalam peningkatan karir pustakawan dalam mencapai jabatan fungsional pustakawan, adapun masalahnya meliputi:

- 1) mutu/kualitas SDM yang merupakan prioritas dalam segala bidang terutama bidang pelayanan publik.
- 2) yang memerlukan perhatian dan kepedulian serius lemahnya disiplin dan etika pustakawan.
- 3) diharapkan pustakawan dapat melaksanakan tugasnya secara profesional, kompeten, dan berkualitas serta dapat memenuhi tuntutan masyarakat.

#### 2.2.6 Efek dari Stres

Menurut Phillip L. Rice dalam bukunya yang berjudul *Stress & Health* (1992), stres yang dialami oleh pegawai atau pustakawan dapat berdampak negatif seperti misalnya dapat menurunkan gairah kerja, kecemasan yang tinggi, frustrasi. Tidak hanya dalam masalah pekerjaan saja, stres akan berdampak pada kegiatan sehari-hari diluar kerja seperti tidur tidak nyaman, konsentrasi dan selera makan berkurang.

Sedangkan Arnold (1986, dalam Engkus Kuswarno, 2010) menyebutkan bahwa ada empat konsekuensi yang dapat terjadi akibat stres kerja yang dialami oleh individu, yaitu terganggunya kesehatan fisik gangguan kulit, sakit kepala, serangan jantung, kesehatan psikologis, *performance* (produktivitas menurun), serta mempengaruhi individu dalam pengambilan keputusan.

Cox (dalam Phillip Dewe, 2000) telah mengidentifikasi lima kategori efek dari stres yang potensial, yaitu:

- 1) Subjektif (seperti kekhawatiran, ketakutan, agresi, apatis, rasa bosan, depresi, kelelahan, frustrasi, kehilangan kendali emosi, penghargaan diri yang rendah, gugup, dan kesepian)
- 2) Perilaku, seperti mudah mendapatkan kecelakaan, kecanduan alkohol, penyalahgunaan obat, makan atau merokok secara berlebihan
- 3) Kognitif, seperti ketidakmampuan untuk membuat keputusan yang masuk akal, daya konsentrasi rendah, kurang perhatian, dan hambatan mental
- 4) Fisiologis, seperti denyut jantung dan tekanan darah meningkat, mulut kering, berkeringat, dan bola mata membesar (hanya dapat dilihat secara medis)

- 5) Organisasi, seperti angka absensi, produktivitas rendah, terasing dari rekan kerja, ketidakpuasan kerja, komitmen organisasi, dan loyalitas berkurang.

## 2.3 Coping

*Coping* menurut Coyne & Holroyd (1982) dalam Rice (1992: 80) adalah usaha tingkah laku untuk berhadapan dengan tuntutan eksternal dan internal atau keduanya.

Sedangkan menurut Folkman & Lazarus (1980) dalam Rice (1992: 289) *coping* merupakan semua usaha baik kognitif maupun tingkah laku untuk mengendalikan, mengurangi dan menghadapi tuntutan.

Esther Greenglass (2001) seperti dikutip oleh Utami Hariyadi dalam artikelnya *Burnout* pada Pustakawan (dalam buku Perpustakaan dan Informasi Dalam Konteks Budaya, 2006: 78), berpendapat bahwa penanganan dan pencegahan stres umumnya dilakukan secara proaktif, artinya melakukan tindakan mengatasi dan mencegah stres setelah stres terjadi. Dari pengertian di atas dapat dikatakan bahwa *coping* adalah usaha baik berupa tingkah laku maupun pemikiran untuk dapat mengatasi atau bahkan untuk dapat keluar dari situasi yang membuat seseorang merasa tertekan.

### 2.3.1 Fungsi Coping

Menurut Lazarus dan Folkman (dalam Greenberg, 2002) fungsi *coping* dibagi menjadi dua, yaitu:

#### a. *Problem-focused coping*

Fungsi *coping* ini merujuk kepada mengurangi tuntutan dari situasi yang menyebabkan stres atau mengembangkan sumber daya untuk menghadapinya. Fungsi *coping* ini melibatkan pengambilan tindakan secara langsung untuk merubah keadaan yang stres atau mengurangi efek dari keadaan yang stres tersebut. Individu biasanya mempergunakan *problem-focused coping* ketika mereka meyakini bahwa perubahan dalam kondisi stres dapat dilaksanakan dan meyakini pula bahwa sumberdaya yang dimiliki dapat memenuhi tuntutan dari stresor.

### *b. Emotion-focused coping*

Fungsi *coping* ini merujuk pada pengontrolan respon emosional terhadap peristiwa yang dianggap dapat menyebabkan stres. Individu cenderung menggunakan pendekatan *emotional-focused coping* ketika individu meyakini bahwa tidak dapat melakukan perubahan dalam kondisi stres yang dihadapi (Lazarus dan Folkman, 1984 dalam Greenberg, 2002) dan meyakini pula bahwa sumberdaya yang mereka miliki tidak dapat memenuhi tuntutan stresor.

### 2.3.2 *Stress Management*

Stres menjadi kerugian bagi pekerja maupun organisasi. Pekerja merasa lelah baik fisik maupun mental. Organisasi menderita kerugian karena ketidakhadiran pegawai, pergantian staf, dan kecelakaan kerja.

Kerugian akibat stres sangat kompleks dan sulit untuk diukur, sebab setiap orang mungkin membawa masalah personalnya kedalam pekerjaan dan karena setiap individu memiliki karakteristik yang berbeda. Setiap individu memiliki cara yang berbeda-beda dalam menghadapi stres dan dalam usahanya untuk mengatasi stres. Oleh karena itu, penting untuk adanya kerja sama antara pekerja dan organisasi untuk menangani stres. Usaha organisasi untuk mengatasi masalah stres kerja yaitu dengan mempunyai *stress management*, yang bertujuan untuk mengurangi stres kerja. Salah satu bentuk *stress management* yaitu dengan program intervensi.

Menurut Rice (1992: 214) untuk dapat menghadapi stres kerja dibutuhkan intervensi baik dari organisasi maupun pekerja. Intervensi merupakan aktivitas untuk menghalangi dampak negatif dari stresor di lingkungan kerja. Sayangnya tidak banyak perhatian yang diberikan organisasi dalam memberikan pengajaran kepada pekerja bagaimana cara mengelola stres. Mengelola stres kerja melibatkan beberapa tingkatan, diantaranya intervensi tingkah laku, persepsi, dan emosioanl.

#### 1) Intervensi tingkah laku

Beberapa hal yang dapat mengurangi stres menurut Greenberg (2002: 292) yaitu:

- tidak membawa pekerjaan ke rumah
- memanfaatkan waktu istirahat siang dengan baik

- tidak membicarakan masalah pekerjaan saat istirahat
- mendiskusikan tentang perasaan stres kerja dengan kepada siapapun yang dianggap dekat.

## 2) Intervensi persepsi

Sugesti berikut juga diberikan oleh Greenberg (2002: 292) untuk dapat membantu dalam mengurangi stres:

- mencari sisi humor pada stresor kerja
- mencoba melihat sesuatu berdasarkan skala prioritas
- membedakan antara kebutuhan dan keinginan
- memisahkan kelayakan diri dari pekerjaan, apabila anda gagal melakukan pekerjaan bukan berarti anda seorang yang gagal
- mengidentifikasi situasi dan gunakan tipe *coping* yang tepat.

## 3) Intervensi emosi

Beberapa program manajemen stres mengajarkan pelatihan relaksasi untuk mengurangi ketegangan dan tekanan psikologis yang berlebihan (Rice, 1992: 215). Teknik relaksasi jika dilakukan secara berkelanjutan dapat mencegah stres kerja yang menyebabkan rasa sakit, hubungan di tempat kerja dan dirumah tidak harmoni, atau mengarah pada konsumsi alkohol dan obat-obatan secara berlebihan (Greenberg, 1992: 293).

## 4) Intervensi fisik

Memanfaatkan fasilitas gymnasium yang dimiliki oleh perusahaan sangat dianjurkan, karena dengan mengolah tubuh dengan berolahraga dapat mengurangi terjadinya stres kerja (Greenberg, 2002: 293). Latihan fisik sering diabaikan sebagai strategi *coping* untuk stres kerja. Latihan fisik adalah cara pintar untuk beralih dari tuntutan pekerjaan. Hal ini dapat melepaskan ketegangan emosi dan mental. Latihan fisik dapat mengurangi frustrasi dan kemarahan, dapat memperkecil terjadinya serangan jantung dan biaya kesehatan (Gebhardt & Crump, 1990 dalam Rice, 1992: 215).

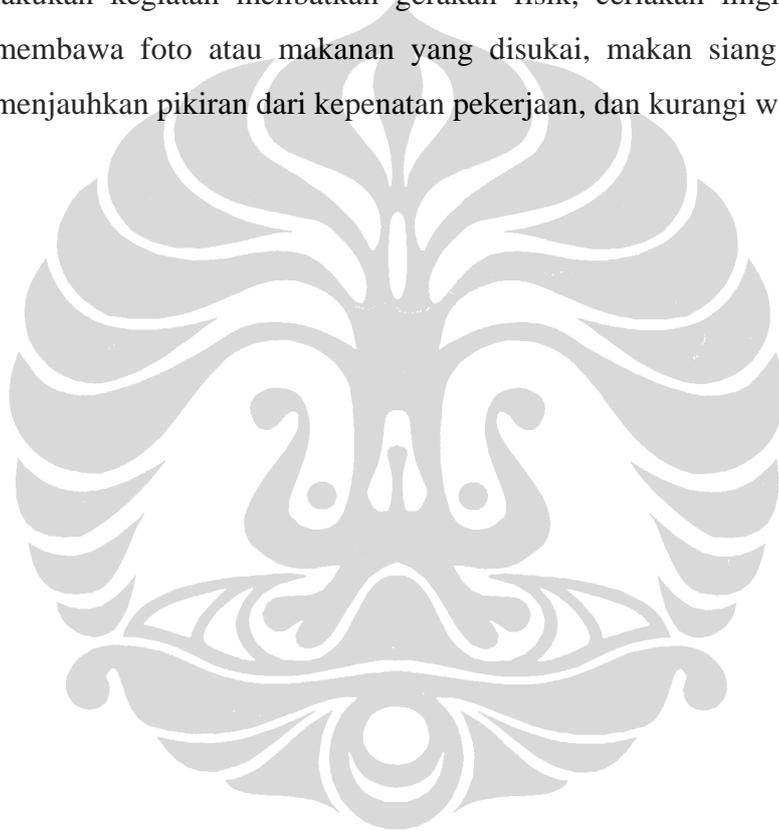
Dari berbagai literatur yang telah digunakan di atas dapat dikatakan bahwa banyaknya tuntutan pekerjaan yang menjadi tanggung jawab seorang *solo librarian* dapat menjadi salah satu faktor penyebab stres. Belum lagi ditambah faktor lain seperti kurangnya partisipasi, masalah peran, perkembangan teknologi, rendahnya remunerasi, lemahnya pengawasan, lingkungan fisik, ketidakpuasan kerja, hubungan interpersonal, dan kelebihan informasi. Seorang *solo librarian* mungkin akan lebih berpeluang mengalami stres kerja di perpustakaan dibandingkan dengan pustakawan lainnya, karena tuntutan pekerjaan harus diselesaikannya sendiri. Mulai dari kegiatan pengadaan, pengolahan, dan pelayanan. Ditambah lagi pekerjaan yang tidak bervariasi dan kurang menantang membuat seorang pustakawan merasa jenuh. Interior perpustakaan yang kaku juga dapat menjadi salah satu faktor penyebab stres yang terjadi di perpustakaan. Belum lagi tuntutan menghasilkan *output* yang memuaskan baik bagi perpustakaan maupun pemustaka perpustakaan.

*Solo librarian* selain dituntut melakukan tugas pengolahan bahan pustaka juga dituntut untuk dapat melayani dan memenuhi kebutuhan informasi pemustaka dengan baik. Dalam menghadapi pemustaka, dibutuhkan penyesuaian diri mengikuti karakteristik pemustaka yang berbeda-beda. *Solo librarian* sebagai orang yang berhadapan langsung dengan pemustaka harus dapat bersikap dengan baik dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka. Oleh karena itu penting bagi pustakawan untuk mengatur emosinya. Namun sebagai seorang individu tentunya pustakawan juga memiliki berbagai masalah, tidak saja masalah beban pekerjaan yang banyak, hubungan dengan rekan kerja, tetapi juga mungkin masalah personal dan atau keluarga ikut terbawa ke dalam pekerjaan. Lambat laun apabila masalah ini dibiarkan menumpuk terus menerus dan tidak segera diatasi, dapat menyebabkan suatu gejala stres. Gejala yang ditimbulkan bisa berupa gejala fisik seperti sakit kepala, gejala psikologis seperti mudah tersinggung, serta gejala tingkah laku seperti menurunnya performa kerja. Stres terjadi akibat tuntutan dari luar yang melebihi kapasitas seseorang sehingga membuatnya tertekan dan tubuh pun akan menimbulkan reaksi tertentu serta dapat mempengaruhi performa kerja. Stres dapat mengakibatkan gangguan kesehatan seperti diantaranya sakit kepala, tegang otot, dan sulit tidur. Selain itu stres juga dapat menyebabkan turunnya

performa kerja, seperti sering menunda pekerjaan, kesalahan dalam pekerjaan, dan meningkatnya rasa ingin bebas dari pekerjaan.

Stres yang dialami pustakawan harus dikelola dengan baik agar tidak menimbulkan kerugian baik bagi diri pustakawan itu sendiri, organisasi, maupun pemustaka sebagai pengguna jasa pustakawan.

Untuk mengurangi stres yang dialami, pustakawan dapat melakukan kegiatan seperti mencari informasi tentang situasi yang sedang dialami, mengurangi stres dengan mengekspresikan perasaan di luar lingkungan pekerjaan, lakukan kegiatan melibatkan gerakan fisik, ceriakan lingkungan kerja dengan membawa foto atau makanan yang disukai, makan siang diluar kantor untuk menjauhkan pikiran dari kepenatan pekerjaan, dan kurangi waktu lembur.



## BAB 3

### METODE PENELITIAN

Pada bab ini akan dijelaskan metode yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data stres kerja *solo librarian* di *United Nations Information Centre* Jakarta.

#### 3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif yang merupakan suatu proses penelitian dan pemahaman yang berdasarkan pada metode yang menyelidiki suatu fenomena sosial dan masalah manusia. Pada jenis penelitian ini, peneliti membuat suatu gambaran kompleks, meneliti kata-kata, laporan terinci dari pandangan responden, dan melakukan studi pada situasi yang alami (Creswell, 1998 dalam Iyan Afriani, 2009). Bogdan dan Taylor (Moleong, 2007) mengemukakan bahwa jenis penelitian kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati (dalam Iyan, 2009).

Adapun tujuan dari penelitian kualitatif menurut Locke, Spirduse, dan Silverman (1987) adalah untuk memahami suatu situasi sosial, peristiwa, peran, kelompok, atau interaksi tertentu (dalam Creswell, 2003: 155). Data-data yang diambil untuk penelitian ini dapat dilakukan dengan mengumpulkan naskah wawancara, catatan lapangan, foto, video tape, dokumen pribadi, catatan atau memo dan dokumen resmi lainnya.

#### 3.2 Metode Penelitian

Penulis menggunakan metode penelitian fenomenologi. Fenomenologi berasal dari bahasa Yunani, *phainomai*, yang berarti 'kasat mata' dan *phainomenon* merujuk 'pada yang tidak kasat mata'. Istilah fenomenologi diperkenalkan oleh Johann Heinrich Lambert (dalam Engkus Kuswarno, 2010). Penelitian fenomenologi mencoba menjelaskan atau mengungkap makna konsep atau fenomena pengalaman yang didasari oleh kesadaran yang terjadi pada

beberapa individu. Penelitian ini dilakukan dalam situasi yang alami, sehingga tidak ada batasan dalam memaknai atau memahami fenomena yang dikaji. Husserl (1999) dalam Moleong (2006: 14) mendefinisikan fenomenologi sebagai pengalaman subjektif atau pengalaman fenomenologis.

Dalam fenomenologi, setiap individu secara sadar mengalami sesuatu yang ada. Sesuatu yang ada yang pada kemudian menjadi pengalaman yang senantiasa akan dikonstruksi menjadi bahan untuk sebuah tindakan yang bermakna dalam kehidupan sosialnya.

### **3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan penelitian di *United Nations Information Centre (UNIC)* yang berlokasi di jalan Ki Mangun Sarkoro no. 21 Menteng Jakarta Pusat. Alasan mengapa UNIC dipilih sebagai lokasi penelitian yaitu karena perpustakaan UNIC ditangani oleh seorang *solo librarian*. Hal ini sesuai dengan tema penelitian yang ingin mengangkat tentang stres kerja pada *solo librarian*.

Sebelum turun ke lapangan, peneliti melakukan pengumpulan data dan kajian pustaka terlebih dahulu mengenai perpustakaan UNIC dan mengenai tema stres kerja pada bulan februari. Kemudian pada bulan maret, peneliti mulai menjalin relasi dengan informan. Selanjutnya pada bulan april, peneliti melakukan observasi langsung.

### **3.5 Teknik Pemilihan Informan**

Pemilihan informan menggunakan teknik *pusposif*. Sampel *purposif* adalah sampel yang secara sengaja dipilih oleh peneliti, karena sampel ini dianggap memiliki ciri-ciri tertentu, yang dapat memperkaya data penelitian (Prasetya Irawan, 2007).

Informan itu sendiri adalah orang dalam latar belakang penelitian yang dapat dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi sesuai latar belakang penelitian. Sehingga dapat dikatakan informan haruslah orang yang mempunyai banyak pengalaman mengenai situasi dan kondisi latar belakang penelitian (Moleong, 2006). Dalam penelitian ini yang dijadikan sebagai

informan ialah yang memiliki karakteristik sebagai *solo librarian* di UNIC serta memiliki pengalaman yang sesuai dengan latar belakang penelitian.

### 3.6 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Lofland (1984, dalam Moleong, 2006) sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan. Selengkapnya adalah data tambahan, seperti dokumen dan lain-lain. Dalam penelitian ini data yang dibutuhkan dikumpulkan dengan menggunakan beberapa metode seperti:

#### a. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu bentuk komunikasi interpersonal yang memiliki tujuan dan karakteristik yang khas, dengan kata lain wawancara merupakan percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan tersebut dilaksanakan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan tersebut (Moleong, 2006).

Jenis wawancara yang digunakan yaitu wawancara terbuka, dimana setiap pertanyaan yang dilontarkan oleh pewawancara memberikan kesempatan kepada *interviewee* untuk mengemukakan pendapatnya dengan jawaban panjang.

Dalam melakukan wawancara, peneliti menggunakan wawancara berstruktur, yaitu dengan pedoman wawancara yang telah disusun sebelumnya. Pedoman ini berisi pokok-pokok pertanyaan yang digunakan oleh pewawancara sebagai pengingat atas apa yang hendak ditanyakan kepada *interviewee* agar pertanyaan-pertanyaan yang dilontarkan sesuai dengan tujuan penelitian. Dalam pelaksanaannya pedoman tersebut tidak secara kaku digunakan, pertanyaan yang telah disusun tidak secara berurutan ditanyakan, disesuaikan dengan alur pembicaraan saat wawancara berlangsung. Dalam wawancara, pewawancara menggunakan catatan dan *recorder* sebagai instrumen.

#### b. Observasi

Observasi atau pengamatan dapat diklasifikasikan atas observasi melalui peran serta dan yang tidak berperan serta (Moleong, 2006). Di dalam observasi

tanpa peran serta hanya terdapat satu fungsi yaitu menjadi pengamat yang melakukan pengamatan, sementara didalam observasi berperan serta terdapat dua peranan sekaligus yaitu sebagai pengamat dan anggota dari kelompok mana informan berada.

Pelaksanaan observasi pada penelitian ini dilaksanakan tanpa peran serta, dimana observasi dilakukan murni sebagai pengamatan dan tidak dengan menjadi anggota kelompok informan berada. Peneliti mengamati kegiatan-kegiatan apa saja yang dilakukan oleh objek penelitian pada saat ia bekerja tanpa diketahui oleh objek bahwa segala tindak tanduknya akan menjadi data bagi peneliti, meskipun ia mengetahui bahwa peneliti sedang melakukan penelitian.

### c. Kajian Literatur (kajian pustaka)

Pemanfaatan sumber tertulis dalam bentuk data atau dokumen yang didapatkan melalui buku, arsip, dan lain-lain yang dipergunakan untuk mendapatkan data-data sekunder yang berhubungan dengan topik dan konsep-konsep yang dipergunakan dalam penelitian jika tidak dipergunakan di lapangan (Moleong, 2006). Konsep-konsep yang dicari adalah konsep yang terkait dengan stres kerja dan pustakawan.

Dalam penelitian ini digunakan berbagai sumber data sekunder, berupa buku dan artikel Psikologi dan Ilmu Perpustakaan mengenai stres kerja. Selain itu juga digunakan karya akademis seperti skripsi, tesis maupun jurnal yang bersumber dari Ilmu Perpustakaan yang peneliti dapatkan di perpustakaan maupun melalui pencarian internet. Selain itu data-data mengenai UNIC didapatkan melalui internet, dokumen dan buku.

## 3.7 Teknik Analisis Data

Analisis data menurut Patton (1980) dalam Moleong (2006: 27) adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kategori, dan satu uraian dasar Adapun langkah-langkah analisis data menurut Prasetya Irawan (2007) adalah sebagai berikut:

- Pengumpulan data mentah

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi lapangan, dan kajian pustaka. Pada tahap ini digunakan alat-alat seperti *recorder*.

- Transkrip data

Pada tahap ini peneliti merubah catatan dalam bentuk tertulis (misalnya dari *recorder* disalin kedalam tulisan) dan yang diketik adalah verbatim (apa adanya).

- Pembuatan koding

Pada tahap ini penulis membuat ulang seluruh data yang telah ditranskrip. Pada bagian-bagian tertentu, penulis akan menemukan hal-hal penting yang perlu dicatat untuk proses berikutnya. Dari hal-hal penting itulah akan diambil kata kunci yang kelak akan diberikan kode.

- Kategorisasi data

Pada tahap ini penulis mulai menyederhanakan data dengan “mengikat” kata-kata kunci (konsep) dalam besaran yang disebut “kategori”.

- Penyimpulan sementara

Pada tahap ini peneliti dapat melakukan kesimpulan sementara, namun berdasarkan data bukan campuran penafsiran dan pikiran penulis.

- Triangulasi

Triangulasi adalah proses cek dan re-cek antara satu sumber data dengan sumber lain.

- Penyimpulan akhir

## **BAB 4**

### **PEMBAHASAAN**

#### **4.1 Profil *United Nations Information Centre (UNIC) Jakarta***

Kantor Penerangan PBB (UNIC) di Jakarta adalah kantor Sekretariat Perserikatan Bangsa-Bangsa di lapangan yang pemimpin eksekutifnya adalah Sekretaris-Jendral. Kantor Penerangan Jakarta mewakili *Departement of Public Information (DPI)* Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) yang didirikan pada tahun 1946 "untuk mempromosikan pengertian PBB yang sesungguhnya kepada masyarakat dunia."

UNIC Jakarta didirikan pada tahun 1955, lima tahun setelah Indonesia menjadi anggota Perserikatan Bangsa-Bangsa. UNIC Jakarta adalah kantor UNIC ke-23 yang dibentuk oleh PBB. Kantor Penerangan PBB di Jakarta di tutup pada tahun 1965 setelah Indonesia mengundurkan diri dari keanggotaan PBB, tetapi kemudian dibuka kembali pada tahun 1985.

Kegiatan utama yang sekaligus merupakan fungsi dari UNIC terbagi dalam dua kategori. Pertama, menyebarkan informasi mengenai perkembangan terkini yang terjadi di PBB, dengan terus memberikan informasi terkini kepada media, menanggapi permintaan, mengorganisir konferensi pers, memproduksi buletin berita, memberikan wawancara dan memantau serta menanggapi media. Kedua, UNIC terlibat erat dalam berbagai kegiatan yang berkaitan dengan mempromosikan pengertian yang lebih baik serta prinsip-prinsip dari Perserikatan Bangsa-Bangsa.

##### **4.1.1 Visi dan Misi UNIC Jakarta**

###### **Visi**

Menjadi sumber informasi utama mengenai jajaran Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) dan kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh PBB, baik pada tingkat nasional maupun internasional.

## Misi

Sebagai penghubung yang aktif antara PBB dengan media cetak maupun elektronik, lembaga pendidikan, dan Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM), serta memberikan bahan-bahan penerangan umum yang terbaru mengenai tujuan dan kegiatan PBB di bidang politik, ekonomi, sosial, kemanusiaan, pembangunan, dan perdamaian dunia.

### 4.1.2 Tujuan UNIC Jakarta

Menjamin seluruh rakyat Indonesia menerima informasi selengkap dan seakurat mungkin mengenai perkembangan, kegiatan, dan permasalahan PBB.

### 4.1.3 Struktur Organisasi UNIC

UNIC di seluruh dunia rata-rata hanya memiliki empat sumber daya manusia. UNIC Jakarta dipimpin oleh satu orang direktur yang diangkat oleh markas besar (*Headquarter*) PBB. Maka, tidak mengherankan bila direktur UNIC Jakarta adalah orang non-Indonesia. Dalam menjalankan kegiatannya UNIC Jakarta, direktur dibantu oleh seorang *administrative assistant* merangkap sebagai sekretaris direktur yang mengurus administrasi dan arsip, seorang *information assistant* yang mengurus publikasi kegiatan PBB, dan seorang pustakawan yang menangani perpustakaan. Penjelasan lebih lanjut adalah sebagai berikut. Direktur membawahi tiga divisi, yaitu:

#### 1) Divisi Administrasi

Divisi ini bertugas membuat korespondensi, pengarsipan rekod-rekod, sekaligus bertugas sebagai sekretaris direktur. Divisi ini dipegang oleh seorang asisten administrasi (*administration assistant*).

#### 2) Divisi Informasi

Divisi ini bertugas membuat *press release*, seminar, publikasi, sekaligus bertugas sebagai *public relations*. Bila direktur sedang berhalangan hadir atau sedang dalam masa peralihan pergantian direktur, maka divisi inilah yang berwenang terhadap UNIC (*officer-in-charge*). Divisi ini dipegang oleh seorang asisten informasi (*information assistant*).

### 3) Divisi Referens

Divisi ini bertugas mengolah, mengelola, dan melayani kebutuhan referensi bagi direktur UNIC dan masyarakat. Divisi inilah yang memegang perpustakaan UNIC Jakarta. Divisi ini dipegang oleh seorang asisten referensi (*reference assistant*). Staf UNIC memang sedikit walaupun pekerjaan yang dilakukan cukup banyak dan berat. Justru disinilah letak keunikan dari UNIC, khususnya UNIC Jakarta.

#### 4.1.4. Perpustakaan UNIC Jakarta

Perpustakaan Referensi UNIC Jakarta pertama kali diresmikan pada tahun 1985. Menyediakan berbagai koleksi referensi mengenai Perserikatan Bangsa-Bangsa antara lain laporan bulanan dan tahunan, buku tahunan, kronikal, buku pedoman, statistik tahunan, berbagai resolusi, konvensi, traktat, buku seri, serial, periodikal, berbagai dokumen, film dokumenter, foto dan poster. Perpustakaan UNIC terbuka untuk umum dari hari Senin sampai Jumat mulai pukul 08.00 sampai dengan pukul 16.30. Saat ini UNIC terletak di Jalan Ki Mangun Sarkoro no. 21 Menteng Jakarta Pusat setelah sebelumnya terletak di jalan MH Thamrin kav. 9, Menara Eksklusif lantai 14 yang akibat gempa di Jakarta tahun 2009 dipindahkan ke lokasi yang sekarang.

Saat ini perpustakaan UNIC sedang dalam masa peralihan dari koleksi buku menjadi koleksi elektronik atau digital. Semua koleksi dapat dilihat dan diunduh dari *website* United Nations secara *full text* atau dokumen lengkap. Koleksi-koleksi yang dimiliki oleh perpustakaan UNIC yang berbentuk buku hampir sebagian besar telah disumbangkan ke deposit UNIC yang ada di perpustakaan FISIP UI dan Perpustakaan Nasional RI.

## 4.2 Profil Informan

Sebagai informan utama pada penelitian ini yaitu DS berusia 54 tahun, berprofesi sebagai *solo librarian* di perpustakaan UNIC, ia telah bekerja selama 7 tahun di UNIC. DS memiliki latar belakang pendidikan S1 Ilmu Perpustakaan di Universitas Sumatera Utara dan menyelesaikan S2 dibidang yang sama di

Loughborough University of Technology, Inggris. Sebelum bekerja sebagai *solo librarian* di UNIC, ia bekerja selama 17 tahun di Perpustakaan Pusat Universitas Sumatera Utara dibagian manajemen perpustakaan.

Selain informan utama, ada juga informan pendukung sebanyak 5 orang yang merupakan mahasiswa yang pernah dan atau sedang magang di perpustakaan UNIC. Informan ini dipilih karena UNIC sendiri merupakan organisasi yang hanya terdiri dari 4 orang, satu orang menjabat sebagai direktur yang dibantu oleh seorang *administrative assistant*, seorang *information assistant*, dan seorang *reference assistant*. Informan pendukung dianggap dapat memberikan data yang dapat mendukung dan sebagai verifikasi data dari informan utama, karena selama magang di UNIC mereka berhubungan langsung dengan DS. Berikut ini identitas kelima informan pendukung dijelaskan dalam bentuk tabel.

Tabel 4.1 Data Informan Pendukung

No	Nama Informan	Jenis Kelamin	Usia	Lama Magang	Asal Universitas
1	RFK	perempuan	21 tahun	1 bulan	UI
2	ARZ	perempuan	21 tahun	1 bulan	UI
3	NKS	perempuan	23 tahun	1 bulan	UI
4	STO	perempuan	26 tahun	7 bulan	UNPAD
5	AT	perempuan	21 tahun	1 bulan	UI

RFK, ARZ, dan AT adalah mahasiswi Program Studi Ilmu Perpustakaan Universitas Indonesia angkatan 2007. Mereka magang di UNIC dalam rangka memenuhi mata kuliah Praktek Kerja Lapangan yang diharuskan oleh Program Studi mereka. Sedangkan NKS mahasiswi Ilmu Perpustakaan Universitas Indonesia angkatan 2006 magang di UNIC dalam rangka mencari pengalaman. Sama seperti NKS, STO mahasiswi UNPAD jurusan Biotechnology magang di UNIC karena ingin mencari pengalaman sebagai bekal pengetahuan tentang PBB serta negara-negara anggotanya, karena ia ingin meneruskan studinya ke

Australia. Selain itu juga ia memiliki cita-cita ingin bisa bekerja di FAO (*Food Agriculture Organization*) yang merupakan organisasi bawahan PBB.

#### 4.3 Jenis dan Bentuk Informasi yang Diberikan

Koleksi yang ada di perpustakaan UNIC Jakarta merupakan jenis koleksi referensi, baik berupa buku maupun audio visual. Menurut DS, dahulu bentuk informasi yang paling banyak dicari yaitu buku, karena biasanya yang datang ke UNIC adalah seseorang yang sedang melakukan penelitian. Kebanyakan dari dosen mereka cenderung lebih percaya pada informasi dalam buku, namun seiring perkembangan teknologi, informasi dalam bentuk elektronik sudah dapat diterima. Ditambah lagi dengan peralihan sistem UNIC dari bentuk tercetak ke bentuk elektronik, semua informasi tentang koleksi UN akan tersedia dalam bentuk elektronik, pemustaka bisa langsung mengunduh *e-book* di website UN atau *website* lain yang terkait. Berdasarkan wawancara dengan STO, diketahui bahwa saat ini koleksi-koleksi UN telah dapat diakses melalui Google, sebuah mesin pencarian informasi, untuk mempublikasikan semua koleksi referensinya melalui internet. Dengan demikian saat ini informasi yang banyak dicari yaitu informasi dalam bentuk elektronik.

#### 4.4. Gejala Stres yang Dialami

Salah satu gejala stres yaitu gejala fisik, psikologis, dan gejala tingkah laku. Berdasarkan catatan medis, DS memiliki penyakit kista, yang menurut dokter DS kemungkinan salah faktor penyebabnya adalah debu, polusi dan stres. Selain itu ia juga sudah sejak lama memiliki alergi atau gatal-gatal akibat kondisi fisik pekerjaan. Gejala fisik lain yang dialami DS yaitu gangguan tidur dan tegang otot. Selain itu, menurut ARZ, DS sering mengeluh sakit pinggang setiap kali harus mengangkat buku-buku atau dokumen-dokumen, hal ini juga didukung dengan pernyataan RFK: “*gw tuh tau banget dia punya penyakit encok, iya jadi dia ga bisa ngangkat-ngangkat berat, dia bisa sakit pinggang langsung*”. Hal ini juga dipertegas oleh AT dan NKS bahwa DS suka mengeluh sakit pinggang.

Sedangkan gejala tingkah laku yang dialami DS yaitu menurunnya performa kerja dan rasa tanggung jawab terhadap pekerjaan: “*kalo udah begitu*

*akhirnya kaya ga mau tau, bodo amatlah, semampunya saya aja nyelesaiinnya”*. Hal ini dirasakan DS saat ia merasakan pekerjaannya terlalu banyak sehingga ia harus membawa pulang pekerjaannya ke rumah agar bisa diselesaikan di rumah. Namun saat dirasanya pekerjaan tersebut tidak habis-habis, akhirnya muncul rasa masa bodoh atau menurunnya rasa tanggung jawab terhadap pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya.

Dari data yang didapat terakhir, diketahui bahwa DS sedang terkilir akibat jatuh saat akan menerima telepon dari koleganya. DS juga belum lama menderita herpes, yang menyebabkan tubuhnya selalu berkeringat. Menurut pengakuan DS, penyakit herpesnya itu dideritanya setelah ia melakukan penelitian yang berkaitan dengan pekerjaannya ke sebuah desa terpencil. Gangguan kesehatan yang dialami DS akibat kegiatan yang berhubungan dengan pekerjaannya dapat mengganggu kelancaran pekerjaan itu sendiri. Tubuh yang sedang dalam kondisi tidak prima akan mempengaruhi otak untuk berfikir seperti saat tubuh dalam kondisi prima. Selain itu juga kondisi kesehatan yang sedang tidak prima dapat mengganggu kerja otot, biasanya orang yang sedang sakit menjadi lebih lemas daripada biasanya, sehingga ketahanan tubuh menjadi berkurang. Dari gejala fisik, psikologis dan tingkah laku yang dialami oleh DS tersebut, sesuai dengan gejala-gejala stres menurut Terry Beehr dan John Newman (1978) dalam Rice (1992: 195-197).

#### **4.5 Stresor Kerja di Perpustakaan**

Ada banyak faktor yang menjadi penyebab timbulnya stres kerja pustakawan. Hal ini sesuai dengan pernyataan Caputto (1991) yang dikutip oleh Sulityo-Basuki (2006) yang mengidentifikasikan bahwa: Pemicu stress (stresor) di dunia perpustakaan antara lain adalah remunerasi yang rendah, beban kerja yang berat, lemahnya manajemen dan sistem pengawasan, rendahnya apresiasi masyarakat terhadap profesi pustakawan, serta kurang jelasnya jenjang karir pustakawan (dalam Zurni dan In, 2008).

#### 4.5.1 Hubungan Interpersonal

Hubungan interpersonal merupakan hubungan yang luas dengan orang lain, termasuk juga hubungan dengan keluarga, teman dan rekan kerja. Selain dengan keluarga, biasanya tempat untuk seseorang berbagi tentang kisahnya baik suka maupun duka dalam hal apapun adalah teman atau orang yang dianggap dekat dan atau rekan kerja.

##### 4.5.1.1 Hubungan dengan Anak Magang

Perpustakaan UNIC selalu membuka lowongan bagi orang lain (biasanya targetnya ialah mahasiswa) yang ingin magang di perpustakaan UNIC. Hal ini sengaja dilakukan anak magang dapat membantu pekerjaan pustakawan, mengingat terbatasnya SDM yang ada di UNIC itu sendiri. Seperti yang disebutkan pada bab II bahwa umumnya *solo librarian* sering mengandalkan bantuan sukarelawan dari masyarakat yang dilayani. Hal ini juga dilakukan oleh perpustakaan UNIC yang meminta bantuan anak magang untuk membantu DS sebagai *solo librarian*.

DS yang berprofesi sebagai *solo librarian* di suatu organisasi kecil yang hanya terdiri dari satu orang manajer dan tiga orang staf termasuk dirinya, merasa senang dengan kehadiran anak magang di UNIC. Selain dapat membantu meringankan pekerjaannya, DS juga merasa senang karena ada yang menemaninya, seperti ungapannya: “*seneng banget, pertama ada temen ngobrolnya yang kedua ya dibantu lah*”. Rasa senangnya dengan keberadaan anak magang berkaitan dengan lingkungan kerja yang jumlah SDM-nya terbatas, sehingga akan terasa sepi tanpa kehadiran anak magang. Hal ini sesuai dengan pendapat AT yang menyatakan bahwa sebenarnya DS merasa kesepian, oleh karena itu ia merasa senang dengan kehadiran anak magang. Begitu pula pendapat RFK: “*Dia juga kalo ada anak magang dia seneng jadi kaya ada temennya, iya kalo gw pikir-pikir kalo ga ada anak magang dia kesepian juga, dia tuh temennya emang anak-anak magang itu*”.

Dari hasil wawancara dengan para informan pendukung yang merupakan anak magang yang pernah dan sedang magang di UNIC, diketahui bahwa DS merupakan orang yang asik diajak berbincang sehingga mereka kerap kali saling

bercerita dan berbagi satu sama lain. Walau usia DS sudah mulai lanjut, namun diakui oleh para informan pendukung, bahwa ia berjiwa muda dan terbuka dengan hal baru, tidak kaku walaupun harus berinteraksi dengan orang yang usianya jauh dibawahnya. Hal ini sesuai dengan pernyataan STO: *“DS tuh orangnya open minded banget dan enjoyable, contohnya kaya gini, kita ada pengetahuan baru, dia sangat terbuka sekali dengan pengetahuan baru dan dia menerima pengetahuan kita yang istilahnya lebih muda dari dia, mendengar apapun yang kita omongkan, dia ga tutup telinga untuk hal seperti informasi baru atau pengetahuan baru.”*

Berdasarkan wawanacara dengan DS, dirinya merasa senang dengan keberadaan anak-anak magang, karena dengan adanya mereka, DS mempunyai teman berbincang, bercanda dan tertawa disela-sela pekerjaannya. Hal ini menjadi hiburan tersendiri bagi DS, sehingga menimbulkan rasa senang dengan keberadaan anak magang, ditambah lagi pekerjaan DS juga menjadi ringan karena bantuan mereka.

Dari hasil observasi yang didapat peneliti, rupanya hubungan DS dengan anak magang juga melibatkan rasa perhatian, peduli dan kasih sayang. DS dapat mencurahkan perhatian kepada anak magang dan mendapatkan perhatian dari mereka. Pengalaman yang didapat dilapangan, STO menyiapkan makan siang untuk DS, dari mulai membelikan makanannya sampai menyediakannya hingga DS siap menyantapnya. Hal tersebut dilakukan bukan sebagai perintah namun sebagai bentuk kasih sayang dan perhatian yang diberikan STO kepada DS. Begitupun sebaliknya DS, menanyakan apakah STO sudah makan atau belum. Demikian juga dalam hal pekerjaan, STO begitu sabar menerima tugas dari DS, bak orang tuanya sendiri, dan apabila tidak sesuai dengan pendapatnya atau DS salah, STO menegurnya dengan cara halus, walaupun kadang kala DS mengotot dan tidak mau kalah. Mereka menghormati DS sebagai figur ibu dan rekan kerja. DS juga membagi ilmu yang dimilikinya kepada mereka dengan cara yang mudah diterima. Sebagai contoh DS memberitahu kepada salah satu anak magang bahwa bahasa PBB itu ada 6, Spanyol, Arab, Inggris, Mandarin, Rusia, dan Prancis. Pengalaman lain yang diceritakan RFK dan ARZ saat mereka diberi uang oleh DS untuk menonton bioskop beramai-ramai. *“Udah yu bu kita nonton bareng”*,

*“udah udah kalian nonton aja”kata DS. Gw dikasih duitnya,”kamu nonton sendiri”kata DS. Dia ga mau diajakin nonton, tapi dia ngasih, trus waktu itu juga pernah suatu hari kita nonton bareng-bareng di Pizza Hut dibayarin di Sarinah kita makan-makan bareng”*. Hubungan yang terjalin bagaikan hubungan keluarga, ibu dan anak. DS menjadikan anak magang sebagai tempat mencurahkan perhatiannya. Menurut penturan NKS, DS adalah tipe orang yang penyayang: *“Klo yang deket dengan dia, akan disayang banget bahkan kelewatan rasa sayangnya”*. Oleh karena itu tidak heran jika hubungan antara DS dengan anak magang seperti keluarga.

Ditambahkan pula oleh NKS : *“Kemudian karena dia orangnya kurang organized, terkadang dia sering lupa sama hal-hal yang seharusnya dia kerjakan. Bahkan sering kali gw udah kyak sekretaris pribadinya aja untuk mengingatkan dia untuk mengerjakan ini itu. Padahal ngga’ perlu sampe segitunya. Masalahnya klo ngga’ diingetin, dia sering lupa”*. Dari informasi yang diberikan oleh NKS dan berdasarkan hasil observasi peneliti, anak magang selain membantu pekerjaan perpustakaan yang seharusnya dikerjakan oleh DS, mereka juga seperti menjadi pengingat bagi DS, karena DS merupakan tipe orang cepat lupa. Hal ini dapat disebabkan karena terlalu banyak hal yang harus diurus oleh DS sehingga DS menjadi tidak fokus dan cepat lupa.

#### 4.5.1.2 Hubungan dengan Rekan Kerja

Orang yang sedang stres akan lebih sensitif dibandingkan orang yang tidak dalam kondisi stres. Oleh karena itulah, sering terjadi salah persepsi dalam membaca dan mengartikan suatu keadaan, pendapat atau penilaian, kritik, nasihat, bahkan perilaku orang lain. Obyek yang sama bisa diartikan dan dinilai secara berbeda oleh orang yang sedang stres. Selain itu, orang stres cenderung mengaitkan segala sesuatu dengan dirinya. Pada tingkat stres yang berat, orang bisa menjadi depresi, kehilangan rasa percaya diri dan harga diri. Akibatnya, ia lebih banyak menarik diri dari lingkungan, tidak lagi mengikuti kegiatan yang biasa dilakukan, jarang berkumpul dengan sesamanya, lebih suka menyendiri, mudah tersinggung, mudah marah, mudah emosi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan RFK diketahui bahwa DS kurang memiliki hubungan yang baik dengan salah satu rekan kerjanya dibagian *information assistant* yang berinisial ADL. RFK menyatakan: “*Biasanya sih DS ngomel-ngomel tentang pekerjaannya si ADL, jadi kayanya sih kalo menurut gw, gw sih ngeliatnya kaya ga sepaham gitu ya, apa yang dikerjain Pak ADL tuh kayanya ngaco aja*”. Kurang harmonisnya hubungan DS dengan rekan kerjanya juga didukung dengan pernyataan ARZ: “*Dia kurang koordinasi juga, dia tuh kaya ga komunikasi sama staf-staf UNIC yang lain gitu, dia agak-agak ga suka sama Pak LXY...pak LXY kan salah satu staf juga, gw menyimpulkan dari gerutu-gerutuannya dia tentang pak LXY, kalo dia ga suka sama Pak LXY*”. Menurut DS, banyaknya beban kerja bidang lain yang dilimpahkan kepadanya menjadi faktor mengapa hubungan personalnya dengan rekan kerjanya kurang baik. Karena ia tidak dapat melampiaskan kekesalannya terhadap organisasi yang memberikan beban kerja yang bukan *job description*-nya sebagai pustakawan, sehingga pelampiasan kekesalannya adalah kepada rekan kerjanya.

Dari hasil wawancara dengan RFK, ARZ dan AT, diketahui bahwa dalam pekerja, DS dan rekan kerja lainnya cenderung individualis. Hal ini disebabkan karena dilokasi UNIC yang lama yang ditempati selama bertahun-tahun, mereka memiliki ruang kerja masing-masing. Interaksi diantara mereka hanya sekedar interaksi perihal pekerjaan saja, sehingga hubungan personal mereka tidak akrab.

#### 4.5.1.3 Hubungan dengan Atasan

Hubungan DS dengan atasan sama seperti hubungan DS dengan rekan kerja lainnya yaitu hanya sebatas hubungan pekerjaan saja dan tidak melibatkan hubungan personal mereka. DS juga mengakui bahwa iklim di UNIC kaku: “*Suasana kaku, hanya dekat soal pekerjaan saja yang lainnya tidak dekat dia*”.

Dari data di atas dapat dianalisis bahwa hubungan interpersonal DS dengan atasan dan rekan kerjanya hanya sebatas pekerjaan, dan kadang kala hubungan dengan rekan kerjanya menjadi tidak baik saat pekerjaan DS sedang menumpuk.

#### 4.5.2 Beban Kerja

Kelebihan beban kerja (*work overload*) dibagi menjadi *quantitative* dan *qualitative overload*. *Quantitative overload* apabila tuntutan fisik pekerjaan melampaui kapasitas pekerja. Hal ini terjadi apabila pekerja diharuskan mengerjakan pekerjaan yang banyak dengan waktu yang singkat. Beberapa pekerjaan memerlukan kekuatan fisik melebihi kemampuan pekerja. *Qualitative overload* apabila pekerjaan terlalu kompleks atau sulit.

Pekerjaan utama DS sebagai *solo librarian*, meliputi pengolahan termasuk input *database* dan *labelling*, pelayanan kepada *user*, dan juga *shelving*, semua dikerjakannya sendiri. Beban kerja secara kuantitatif diakui oleh DS berkaitan dengan terbatasnya jumlah SDM yang tersedia, ia mengatakan: “*Pekerjaan saya sesuai dengan job desc tapi pekerjaan sampingannya butuh di handle orang lain. Jadi terabaikan kalau bebannya terlalu banyak. Dari pertama kali masuk, saya lagi ngerjain suatu pekerjaan, disuruh sama atasan ngerjain pekerjaan lainnya. Sebenarnya hal ini karna kurang orang sementara beban kerja tinggi. Kita disini kan cuma bertiga, administrasi, informasi, perpustakaan, pegawainya kurang*”. Berdasarkan pernyataan DS tersebut beban kerja sampingan, yaitu pekerjaan organisasi selain pekerjaan perpustakaan, yang dibebankan kepadanya, menyebabkan pekerjaan utamanya sebagai pustakawan terabaikan. Hal ini didukung oleh pernyataan ARZ yang berpendapat bahwa perpustakaan UNIC kurang begitu terurus dikarenakan koleksinya banyak sedangkan yang menanganinya hanya satu orang. “*Segitu banyak koleksinya dia tuh kaya kurang bantuan gitu, [kadang gw sering mikir] ntar kalo gw selesai PKL, DS gimana ya,,sendirian..kerjaannya banyak gini, ya makanya UNIC tuh ga terlalu keurus karna SDM nya kurang, DS cuma satu orang.*” NKS juga menambahkan: “*Kadang saking sibuknya mengurus pekerjaan lain yang ngga’ ada kaitannya dengan perpustakaan, jobdesc utamanya jadi ngga’ terurus, terkadang dia harus mengerjakan sesuatu yang bukan jobdescnya.*”

Belum lagi pekerjaan tambahan DS yang harus mengajari anak magang tentang pekerjaan pustakawan yang akan mereka kerjakan, karena anak magang tidak hanya dari Jurusan Ilmu Perpustakaan saja, tetapi juga dari berbagai jurusan yang belum tentu mengerti tentang pekerjaan perpustakaan. Setiap ada anak

magang yang baru masuk, DS selalu menjelaskan apa-apa saja yang menjadi *job desc* mereka dan DS pula yang mengarahkan serta membimbing mereka untuk melakukan tugas mereka. Seperti yang diungkapkan NKS : “*DS membimbing gw dengan sabar untuk menggunakan thesaurus tersebut*“. Dari ungkapan yang diberikan oleh NKS diketahui bahwa, kelihatannya tugas DS menjadi ringan karena kehadiran anak magang, padahal tugas DS menjadi bertambah karena harus mengajari tentang bagaimana cara mengolah perpustakaan UNIC Jakarta kepada anak magang. Hal ini tentu menambah beban kerja DS sebagai seorang *solo librarian* yang sudah cukup disibukkan dengan pekerjaan perpustakaan. Walaupun di UNIC Jakarta, DS tidak melakukan kegiatan pengadaan, hanya menerima bahan pustaka dari pusat, namun diakuinya kegiatan perpustakaan lainnya seperti pengolahan dokumen-dokumen laporan cukup memakan waktu dan menghabiskan energi.

Dengan adanya peralihan sistem dari manual ke sistem digital, membuat beban kerja DS menjadi bertambah. Dengan sistem yang baru ini rencananya di perpustakaan UNIC Jakarta hanya akan disisakan satu rak saja untuk menyimpan koleksi-koleksi yang masih memiliki nilai pakai yang tinggi, seperti *Year Book United Nations*. Sebagian besar koleksi disumbangkan ke deposit UNIC yang ada di Perpustakaan Nasional dan Perpustakaan FISIP UI. Pemilihan koleksi-koleksi yang akan disumbangkan cukup memakan waktu dan energi. Ditambah lagi Perpustakaan Nasional RI yang menerima sumbangan koleksi UNIC Jakarta kurang memiliki sumberdaya manusia yang kompeten untuk mengolah koleksi tersebut, sehingga DS perlu memberikan pengarahan kepada pustakawan Perpustakaan Nasional RI agar dapat menempatkan koleksi-koleksi UNIC Jakarta di rak dan dapat memenuhi kebutuhan informasi pemustaka mengenai koleksi-koleksi United Nations.

ARZ dan RFK berpendapat bahwa apabila tidak ada mahasiswa yang magang di UNIC, DS akan kerepotan dalam mengerjakan pekerjaan perpustakaan, sebab ia lebih sering disibukkan dengan pekerjaan sampingannya, yaitu mengorganisir seminar atau konferensi sebagai promosi kegiatan PBB. Seperti pernyataan RFK: “*..nah kalo menurut gw kalo misalnya ga ada gw sama AT, DS pasti kerepotan banget,..*” Pendapat serupa diungkapkan

oleh STO: “Wah sangat kerepotan sekali ya kalo ga ada anak magang, karna mengingat juga umur dan fisik beliau yang tidak bisa dilakukan sendiri, memang sangat membutuhkan anak magang”.

Selain itu juga DS sering disibukkan dengan membantu pekerjaan mantan kolega UNIC Jakarta yang merupakan sebuah NGO (*Non Government Organization*) atau LSM (Lembaga Swadaya Masyarakat). Alasan DS bersedia memberikan bantuan yaitu karena memiliki hubungan yang baik dengan mantan kolega UNIC Jakarta itu dan karena DS juga merupakan salah satu anggota aktif di NGO *Global Peace Festival* tersebut.

Berdasarkan pengamatan penulis, yang juga ditawari oleh DS menjadi sukarelawan pada sebuah acara seminar yang diadakan oleh NGO tersebut, DS cukup kerepotan dalam mencari beberapa sukarelawan yang bersedia membantu acara tersebut. Ditambah lagi ternyata setelah acara berlangsung DS masih dipusingkan dengan masalah uang pembayaran para sukarelawan yang ternyata tidak sesuai seperti perjanjian awalnya. Hal ini membuat DS kecewa kepada panitia seminar dan merasa tidak enak kepada para sukarelawan. Karena merasa harus memperjuangkan hak para sukarelawan, DS berusaha menelepon dan mengirim SMS (*Short Message Service*) kepada panitia yang bersangkutan. Untuk mengurus hal seperti ini cukup menyita waktu dan melibatkan emosi DS.

Dari beberapa paparan di atas, dapat dikatakan bahwa selain pekerjaan utamanya sebagai pustakawan yang mengurus pekerjaan perpustakaan, DS juga mengerjakan pekerjaan sampingan lainnya, yang semakin menambah beban kerjanya. Namun sebisa mungkin DS berusaha mengerjakan pekerjaannya dengan sebaik-baiknya karena DS merupakan tipe orang yang *perfectionist*, DS juga merupakan tipe orang yang rajin dan bertanggung jawab dengan sebisa mungkin tidak menyia-nyiaikan pekerjaan yang diberikan kepadanya: “...karna biasanya saya bertanggung jawab sama pekerjaan saya. Saya ga peran menyia-nyiaikan tugas saya dengan target biasanya saya penuhi goal misalnya, ga pernah saya abaikan atau buang”. Hal ini berkaitan dengan pernyataannya bahwa dirinya sebenarnya agak *workaholic* atau gila kerja: “Sebenarnya saya agak *workaholic*... tapi kadang-kadang jadi turun”. Perilaku DS yang *workaholic* ini berdasarkan analisis peneliti disebabkan karena DS yang memutuskan untuk hidup sendiri,

menjadikan pekerjaan sebagai fokus utamanya. Idealnya seorang yang *workaholic* akan senang dengan banyak pekerjaan karena sesuai dengan keinginannya untuk bekerja terus menerus. Namun sesuai dengan pernyataan DS bahwa dirinya tidak sepenuhnya *workaholic*, jadi beban pekerjaan yang terlalu banyak melebihi kapasitasnya dapat menyebabkan dirinya stres.

#### 4.5.3 Rendahnya Remunerasi

Salah satu faktor yang dapat menyebabkan stres pustakawan yaitu rendahnya remunerasi. Sulisty-Basuki (1991) dalam Zurni dan Iin (2008) menyatakan bahwa gaji pustakawan harus sama dengan bidang lain yang memiliki kualifikasi yang sama.

Menurut beberapa informan pendukung, gaji yang diterima oleh DS sudah lebih dari cukup, namun berdasarkan hasil wawancara, DS menjawab bahwa bayaran yang diterimanya kurang sesuai jika dibandingkan dengan beban kerja yang harus ditanggungnya. Walaupun menurut kebanyakan orang, gaji DS sudah lebih dari cukup, tetapi tidak demikian menurut DS. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa meskipun DS bekerja pada organisasi swasta dimana bayaran yang diterimanya sebagai pustakawan lebih besar dibandingkan dengan bayaran pustakawan yang bekerja pada instansi pemerintah, seperti yang telah dijelaskan Sulisty-Basuki (2006, dalam Zurni dan Iin, 2008), namun ternyata besarnya bayaran yang diterima DS, tidak sebanding dengan beban pekerjaannya sebagai *solo librarian*.

#### 4.5.4 Kelebihan Peran (*Role overload*)

Perasaan yang pasti terhadap peran dalam suatu organisasi dan rasa bahwa anda mampu mengambil bagian, sangat penting dijaga untuk menekan timbulnya stres. Berbagai masalah peran lainnya mungkin timbul pada pekerja yang memiliki perasaan tersebut. *Role overload* (kelebihan peran) yaitu keadaan dimana tuntutan pekerjaan sangat banyak sedangkan pekerja merasa tidak sanggup untuk menyelesaikannya. Hal ini dapat menyebabkan stres. DS menyatakan bahwa pekerjaan sebagai *solo librarian* di UNIC bercampur dengan tugas *information assistant*. Seperti yang dikatakan DS: “*Saya berfungsi sebagai*

*information assistant dan librarian*". Maksudnya yaitu bahwa DS selain mengerjakan pekerjaan utamanya sebagai pustakawan, DS juga ikut mengerjakan pekerjaan rekan kerjanya dibagian *information assistant*.

Salah satu kegiatan promosi kegiatan PBB yang dilakukan UNIC yaitu seminar. Menurut ARZ seminar biasanya diadakan sebulan sekali. DS diberi tanggung jawab untuk mengorganisir seminar, DS pula yang menghubungi pembicara, mengatur tempat pelaksanaan, promosi ke media, sedangkan mengorganisir seminar tidak termasuk kedalam *job description* tertulis DS. "Bertahun-tahun saya ikut promosi, bikin seminar, seperti ntar mau ada launching buku, mulai dari nyiapin acara, nelponin pembicara, nelpon ke radio-radio..seperti yang baru-baru ini ada seminar tentang hari wanita, pembicara, tempat, saya yang ngurusin. Saya berfungsi sebagai *information assistant dan librarian*. Semuanya karna ketidackukupan staf", curahan hati DS saat menceritakan dengan menggebu-gebu kelebihan peran yang dialaminya.

Hasil wawancara dengan NKS menyebutkan bahwa mendekati hari pelaksanaan seminar DS akan semakin sibik sehingga pekerjaan perpustakaan terbengkalai: "Gw aja yang seharusnya bantu dia untuk mengelola perpustakaan, akhirnya malah ditarik untuk bantu dia mengerjakan seminar".

Menurut DS kelebihan peran yang dialaminya karena yang menjadi prioritas utama UNIC Jakarta bukan perpustakaan melainkan bagian *information assistant*. Hal ini sesuai dengan tujuan UNIC, yaitu menyebarkan informasi mengenai perkembangan terkini yang terjadi di Perserikatan Bangsa-Bangsa, dengan terus memberikan informasi terkini kepada media, menanggapi permintaan, mengorganisir konferensi pers, memproduksi buletin berita, memberikan wawancara dan memantau serta menanggapi media. Kegiatan-kegiatan tersebut menjadi tanggung jawab bagian *information assistant*, namun pekerjaan sebanyak itu tidak mungkin dikerjakan oleh satu orang, apalagi kegiatan promosi menjadi tujuan utama organisasi, oleh sebab itu sebagian pekerjaan *information assistant* diberikan juga kepada DS.

#### 4.5.5 Lemahnya Pengawasan

Seperti yang dikatakan oleh Bunge (1987, dalam Topper, 2002: 563) bahwa manajemen dan pengawasan yang tidak baik dapat menjadi sumber stres bagi pegawainya. Menurut DS kurangnya pengawasan yang didapatnya dari atasannya mungkin disebabkan oleh biaya yang kurang mendukung. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan pendukung, sempat terjadi kekosongan jabatan direktur UNIC Jakarta selama kurang lebih dua tahun, kemudian pada awal tahun 2010 digantikan dengan direktur yang baru. Menurut ARZ dan RFK yang magang di UNIC Jakarta, pada saat terjadinya kekosongan jabatan tersebut, DS datang lebih siang daripada biasanya.

Dari hasil pengamatan peneliti, meskipun atasan DS berada di kantor, tidak menjadikan DS merasa diawasi, sebab hubungan keduanya kaku, perbincangan hanya seputar pekerjaan saja, dan ruangan kerja yang berbeda menyebabkan SDM di UNIC Jakarta menjadi individualis.

Berdasarkan data di atas dapat dianalisis bahwa teori Bunge (1987, dalam Topper, 2002: 563) bahwa lemahnya pengawasan dapat menjadi stres bagi pustakawan, tidak berlaku pada DS. Kurangnya pengawasan yang diberikan atasan kepada DS tidak menjadi gangguan atau tekanan yang dapat menyebabkan stres bagi DS.

#### 4.5.6 Ketidakpuasan Kerja

Ketidakpuasan kerja menjadi salah satu faktor yang dapat menyebabkan stres kerja. Salah satu ciri ketidakpuasan kerja terjadi apabila pekerja merasa memiliki sedikit motivasi untuk: pergi bekerja, melakukan pekerjaan dengan baik, dan setia pada pekerjaannya.

Hal yang menyebabkan ketidakpuasan DS dengan pekerjaannya yaitu peran kerja pustakawan yang bercampur dengan *information assistant* sehingga berpengaruh pada motivasinya: “*Saya sebenarnya suka sama job desc saya, karna dicampur dengan kerjaan lainnya jadi tidak termotivasi. Saya enjoy, tapi pekerjaan lainnya menyita waktu*”. Menurut DS, pekerjaannya saat ini belum sesuai dengan keinginannya, ia berharap pekerjaan sampingannya (meliputi mengorganisir seminar, menghubungi pembicara, dan promosi ke media)

ditangani orang lain, karena akan membuat pekerjaan utamanya (pekerjaan perpustakaan) terabaikan. DS sebagai lulusan S1 dan S2 ilmu perpustakaan, berharap pekerjaan yang didapatnya sesuai dengan latar belakang pendidikannya, karena ia sangat menyukai pekerjaan perpustakaan. Bercampurnya tugas dan peran DS sebagai seorang pustakawan dengan seorang *information assistant* membuatnya merasa tidak nyaman dengan pekerjaannya.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja yaitu hubungan dengan rekan kerja. Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa DS kurang memiliki hubungan yang kurang akrab dengan rekan kerja dan atasannya. Kurang harmonis karena beda pendapat yang tidak diimbangi dengan hubungan personal yang baik mendorong seseorang cenderung individualis, sehingga apabila suatu keadaan tidak sesuai dengan keinginannya akan menimbulkan ketidakpuasan.

Selain itu faktor gaji menurut Greenberg (2002: 281) dapat menyebabkan ketidakpuasan kerja. Walaupun pekerja digaji dengan baik dan kondisi lingkungan pekerjaan bersih, pekerja mungkin masih merasa tidak puas. Seperti yang telah disebutkan dalam sub bab rendahnya remunerasi, DS menyatakan ketidakpuasan terhadap gaji yang diterimanya, karena tidak sesuai dengan beban kerja yang diterimanya.

Dibalik ketidakpuasan yang dialami DS, tersimpan harapan terhadap sistem baru yang akan diterapkan di UNIC, yaitu sistem *online database*, yang memungkinkan pemustaka mencari dan mendapatkan informasi koleksi UN melalui internet. Menurut DS mungkin setelah sistem baru berjalan ia akan merasa puas, karena pekerjaannya akan menjadi lebih ringan, tugasnya yaitu mengenalkan koleksi United Nations kepada *user* dan memandu *user* bagaimana menelusuri informasi dari *website* United Nations, termasuk juga menggunakan *keyword* yang sesuai.

#### 4.5.7 Lingkungan Pekerjaan

Lingkungan pekerjaan yang tidak nyaman dapat menjadi stresor bagi pekerjanya. Seperti misalnya perpustakaan yang identik dengan buku dan debu, ruangan yang pengap, kurang pencahayaan dapat menimbulkan penyakit bagi pustakawan.

Seperti yang dialami DS merasa gatal-gatal yang menurutnya disebabkan karena debu ditempat kerjanya. Menurut DS, lokasi UNIC Jakarta yang lama lebih nyaman daripada lokasi yang sekarang, karena lingkungannya sesuai dengan pekerjaan. Lokasi yang baru bagi DS lebih strategis karena lebih dekat dengan rumahnya dibandingkan dengan lokasi yang lama, namun tidak strategis bagi *user*, karena lokasinya berada didaerah pemukiman elit yang tidak dilalui kendaraan umum. Lokasi UNIC Jakarta yang lama tidak saja nyaman bagi pekerja tetapi juga nyaman bagi pemustaka, hal ini diperkuat dengan pernyataan ARZ, *nyaman..nyaman banget*. sedangkan menurut DS tempat sementara UNIC tersebut gaduh dan lebih berisik karena digunakan juga untuk pertemuan dan rapat *user*, tetapi hal tersebut tidak menjadi gangguan bagi dirinya, karena sifatnya hanya sementara, tidak menahun.

#### 4.5.8 Kelebihan Informasi

Hasil wawancara menunjukkan bahwa DS mengalami kedatangan informasi yang begitu banyak, hal ini sesuai dengan teori Lively (1996) yang menyebutkan bahwa kelebihan informasi yang berkaitan dengan kuantitasnya, yaitu apabila informasi datang dengan jumlah yang banyak dan menyebabkan seseorang bingung untuk memilihnya. Selain itu UNIC Jakarta mendapat banyak sekali informasi, baik berupa buku, dokumen maupun bentuk audio visual dari United Nations langsung. Hal ini sesuai dengan teori Lively mengenai informasi yang datang (*incoming information*) yang mencakup berbagai sumber informasi, baik berbentuk *hard copy* (seperti buku, laporan dan lain-lain), hasil perbincangan (*spoken word*, yaitu telepon, bicara tatap muka, dan lainnya), hingga bentuk elektronik (seperti *email*, internet dan lainnya). Buku-buku yang diterima biasanya sudah diolah dan dilabelli, hanya tinggal disusun di rak saja, namun untuk dokumen-dokumen seperti *report*, diterima dalam bentuk tumpukan kertas yang masih harus diolah terlebih dahulu. Dokumen-dokumen seperti ini dalam seminggu sudah menumpuk berkadus-kardus banyaknya, sehingga DS kerepotan dalam mengolahnya. Akibatnya jika DS disibukkan dengan pekerjaan lainnya, dokumen tersebut dibiarkan menumpuk disudut ruangnya. Berbeda dengan informasi yang diterima dalam bentuk buku, dokumen ini harus diolah dahulu

sebelum disusun di rak, dokumen ini dipisahkan berdasarkan subjek-subjeknya, kemudian pada kurun waktu tertentu dibawa ke percetakan untuk dijilid, misalnya berdasarkan bulan atau tahun. Dokumen ini menjadi informasi yang pergi yaitu informasi yang telah dibuat (*create*) dan disebarluaskan kepada yang lainnya. Terdapat kendala dalam menyebarluaskan informasi yang telah dibuat (*create*) karena terbatasnya biaya, informasi tersebut terkadang tidak dapat disebarluaskan secara luas. DS mengaku bahwa dengan terbatasnya biaya, perpustakaan UNIC Jakarta menunggu pemustaka yang datang ke UNIC Jakarta untuk mencari informasi, baru kemudian informasi tersebut dapat disebarluaskan.

#### 4.5.9 Pengembangan Karir

Selama 17 tahun bekerja di UNIC Jakarta menjadi *solo librarian* yang telah banyak menyelesaikan tugas-tugasnya dengan baik, tidak hanya tugas pustakawan saja, tetapi juga tugas *information assistant*, DS tidak mengalami kenaikan pangkat.

Menurut DS jenjang karir di UNIC Jakarta kurang diperhatikan oleh atasan. Lebih jauh lagi DS menjelaskan bahwa yang menentukan promosi jabatan dan kenaikan gaji adalah kantor UN yang berada di New York, karena UNIC Jakarta merupakan kantor penerangan PBB di Jakarta, sehingga direktur UNIC Jakarta tidak memiliki kewenangan untuk menaikkan jabatan stafnya. Menurut DS juga, mungkin sebenarnya atasannya telah mempromosikan dirinya, namun keputusannya tetap berada di pusat. DS mengaku dirinya tidak mengetahui kriteria-kriteria yang harus dipenuhi agar bisa naik jabatan.

#### 4.5.10 Perkembangan Teknologi

Teknologi selalu berkembang dari masa kemasa. Perpustakaan harus mampu mengikuti perkembangan teknologi agar dapat menyebarkan informasi kepada pemustaka dengan cepat sesuai tuntutan zaman. Begitupun halnya dengan pustakawan dituntut untuk dapat mengikuti perkembangan teknologi, setidaknya mengerti bagaimana mengoperasikan peralatan teknologi yang dapat membantu dan mempermudah pekerjaannya sebagai seorang pustakawan yang bertugas melayani kebutuhan informasi pemustaka.

DS sebagai seorang yang memiliki latar belakang pendidikan S2 Ilmu Perpustakaan dapat mengikuti perkembangan teknologi dan menerapkannya pada pekerjaannya. Hal ini sesuai dengan pernyataan DS yang diucapkannya dengan penuh percaya diri: “*kalau saya udah bisa duluan internet, ga ada masalah kalau ini saya karna saya udah bisa sebelumnya*”.

Dengan demikian teori Sulisty-Basuki (2006, dalam Zurni dan Iin, 2008) yang menyatakan bahwa stresor yang menghantui pustakawan dalam satu dekade ini adalah penetrasi teknologi informasi ke berbagai kegiatan perpustakaan yang tidak diimbangi dengan program pelatihan dan peningkatan kemampuan mengelola teknologi informasi sehingga menimbulkan *techostress*, tidak berlaku bagi DS.

Sebagai ringkasan stresor yang dialami oleh DS sebagai *solo librarian* di perpustakaan UNIC Jakarta, penulis menjelaskannya dalam bentuk tabel.

Tabel 4.2 Stresor *Solo librarian* Perpustakaan UNIC Jakarta

No	Stresor	Berpengaruh	Tidak Berpengaruh
1	Kondisi pekerjaan		
	- Beban kerja secara kuantitatif	✓	
	- Beban kerja secara kualitatif		✓
	-Lingkungan pekerjaan		✓
	-Perkembangan teknologi/ <i>technostress</i>		✓
2	Stres peran		
	-Ketidakjelasan peran (Role Problem)		
	<i>Role overload</i> (kelebihan peran)	✓	
	<i>Role insufficiency</i> (tidak cukup peran)		✓
	<i>Role ambiguity</i> (ketidakjelasan peran)		✓
	<i>Role conflict</i> (pertentangan peran)		✓

Lanjutan tabel 4.2

3	Faktor Interpersonal		
	- Hubungan dengan atasan		✓
	-Hubungan dengan rekan kerja	✓	
4	Struktur Organisasi		
	- Lemahnya pengawasan		✓
5	Jenjang Karir	✓	
6	Ketidakpuasan kerja	✓	
7	Rendahnya remunerasi	✓	
8	Kelebihan informasi	✓	

#### 4.6 Efek dari Stres

Ada lima efek stres menurut Cox (dalam Phillip Dewe, 2000), yaitu subjektif, perilaku, kognitif, fisiologis, dan organisasi. Beberapa efek stres secara subjektif yaitu kekhawatiran, ketakutan, agresi, apatis, rasa bosan, depresi, kelelahan, frustrasi, kehilangan kendali emosi, penghargaan diri yang rendah, gugup, dan kesepian. Dari beberapa efek yang disebutkan di atas, yang dialami DS yaitu kesepian. Salah satu yang menjadi faktor mengapa DS merasa kesepian, karena DS hidup seorang diri tanpa pendamping hidup. Meskipun hal tersebut tidak menjadi satu-satunya faktor yang menyebabkan DS merasa kesepian.

Selain itu efek perilaku, seperti mudah mendapatkan kecelakaan, kecanduan alkohol, penyalahgunaan obat, makan atau merokok secara berlebihan, menurunnya performa dan produktifitas. Efek yang disebutkan terakhir menjadi efek yang dialami DS. Turunnya performa dan produktifitas kerja yang dialami DS disebabkan karena banyaknya beban kerja yang diterimanya. Hal ini karena kelebihan peran yang dialaminya, yaitu sebagai pustakawan dan *information assistant*. Kurangnya SDM menjadi alasan mengapa DS memiliki peran ganda, karena bagian *information assitant* yang menjadi prioritas utama organisasi dengan pekerjaan yang banyak, hanya ditangani oleh satu orang, sehingga demi

kelancaran tujuan organisasi dalam mempromosikan kegiatan PBB, DS ikut dilibatkan dalam menjalankan pekerjaan *information assistant*.

Sedangkan efek kognitif, seperti ketidakmampuan untuk membuat keputusan yang masuk akal, daya konsentrasi rendah, kurang perhatian, dan hambatan mental, tidak dialami oleh DS. Namun efek fisiologis, seperti denyut jantung dan tekanan darah meningkat, mulut kering, berkeringat, dan bola mata membesar (hanya dapat dilihat secara medis) dialami oleh DS dalam gejala yang berbeda, seperti gangguan tidur, alergi, tegang otot dan sakit pinggang.

Efek organisasi, seperti angka absensi, produktivitas rendah, terasing dari rekan kerja, ketidakpuasan kerja, komitmen organisasi, dan loyalitas berkurang juga dialami oleh DS sebagai efek stres. DS merasakan ketidakpuasan kerja yang disebabkan beberapa faktor, diantaranya hubungan interpersonal dengan rekan kerja yang kurang baik secara personal, dan hubungan kerja yang sering kali beda pandangan. Menurunnya produktivitas juga menjadi efek bagi organisasi. Diakui oleh DS, dirinya cenderung masa bodoh apabila merasa tertekan dengan pekerjaan yang menumpuk. Seperti disebutkan sebelumnya bahwa DS dibebankan juga pekerjaan lain diluar tugas pustakawan. Motivasi untuk menghadapi pekerjaan sulit juga menurun sehingga tidak ada target untuk menyelesaikan pekerjaan dan hanya dikerjakan semampunya saja. Apabila hal ini terjadi terus menerus, tentunya pekerjaan akan semakin lama terselesaikan yang berujung akan menghambat kelancaran kegiatan organisasi. Apabila tidak ada gairah pada diri DS untuk menyelesaikan misalnya dokumen-dokumen dari pusat berupa *report* yang dalam waktu seminggu saja sudah berkarung-karung banyaknya, maka dokumen tersebut akan menumpuk lama sehingga informasi yang terkandung didalamnya tidak dapat segera disebarluaskan. Hal ini tentunya bertentangan dengan fungsi UNIC Jakarta yaitu menyebarkan informasi mengenai perkembangan terkini yang terjadi di PBB serta juga tidak sesuai dengan tujuan UNIC Jakarta, yaitu menjamin seluruh rakyat Indonesia menerima informasi selengkap dan seakurat mungkin mengenai perkembangan, kegiatan, dan permasalahan PBB.

#### 4.7 Coping

Pada saat seseorang berhadapan dengan suatu kondisi atau keadaan, ia melakukan beberapa penilaian terhadap peristiwa yang ia alami. Penilaian tersebut berupa penilaian primer dan sekunder. Penilaian primer, ia menimbang apakah keadaan tersebut berdampak positif atau *stressfull*. Kemudian ia melakukan penilaian sekunder, jika keadaan tersebut berupa *stressfull* (sesuatu yang berbahaya atau mengancam) ia akan menggali sumberdaya yang dimilikinya untuk melakukan *coping*.

Melalui hasil penelitian dapat terlihat bahwa DS menganggap bahwa kondisi pekerjaannya merupakan stresor, dimana DS menilai kondisi ini sebagai suatu tantangan dan tekanan. Setelah itu DS melakukan penilaian sekunder, dimana DS melihat atau menggali sumberdaya yang dimilikinya dan memikirkan cara-cara apa saja yang dapat dilakukan untuk menghadapi situasi tersebut. Penilaian primer DS terhadap kelebihan beban kerja secara kuantitatif, dinilai sebagai stres berupa tantangan yang harus diselesaikan secara profesional. Pada penilaian sekunder, DS percaya bahwa ia mampu menyelesaikan pekerjaannya tersebut dengan bekal ilmu dan pengalaman yang dimilikinya setelah bertahun-tahun bergelut dengan hal yang sama.

Berdasarkan wawancara langsung dengan DS tidak diketahui secara jelas cara apa yang dijadikan DS sebagai *coping* stres. Namun berdasarkan pengamatan dan wawancara yang dilakukan penulis, DS telah melakukan tindakan-tindakan *coping*, baik *problem focused coping* maupun *emotion focused coping*.

Kegiatan yang merupakan *problem focused coping* yang dilakukan oleh DS yaitu dengan meminta bantuan anak magang, apabila ia merasa tidak dapat melakukan pekerjaan tertentu, seperti naik ke lantai dua untuk mengirim fax yang dilakukan secara bolak-balik, karena mesin fax berada di lantai dua. Selain itu juga DS sering menjadi panik saat pekerjaannya sudah mendekati batas waktunya, sehingga pekerjaannya menjadi tidak terkontrol dan ia pun meminta bantuan anak magang untuk menyelesaikan pekerjaannya yang tidak dapat diselesaikannya.

Berdasarkan pengamatan penulis saat DS berada pada situasi mendekati batas waktu sedangkan pekerjaan yang harus diselesaikan masih banyak. Berkali-kali DS melakukan kesalahan dalam mengirim *email*, padahal ia sudah biasa

melakukan kegiatan tersebut. Ia terus menerus memanggil STO untuk membantunya dalam menyelesaikan masalah mengirim *email* tersebut. Selain dibutuhkan tenaganya, anak magang juga dapat dijadikan DS sebagai peliru lara dengan mengajaknya berbincang masalah apa saja, atau pun mengajak anak magang bercanda dan tertawa untuk menghilangkan kepenatan. Selain itu, DS juga mengakui bahwa saat dirinya merasa stres, yang dilakukannya adalah meningkatkan kerohaniannya. Hal ini dikarenakan agama dianggap dapat mengatasi masalah stres. Kegiatan yang dilakukan yaitu dengan rutin datang ke gereja setiap akhir pekan sebagai penyejuk jiwa.

Sedangkan *emotion focused coping* yang dilakukan oleh DS yaitu dengan menerima pekerjaan yang diberikan kepadanya dan mengerjakan semampunya tanpa menyia-nyiakannya, dikerjakannya sedikit demi sedikit. Selain itu DS juga sering membawa makanan cemilan di meja kerjanya, saat DS sedang santai, makanan yang dibawanya menjadi temannya. Selain makanan cemilan DS juga menyediakan permen di meja kerjanya. Dengan memakan cemilan atau permen disaat bekerja dapat membuat seseorang merasa rileks atau santai. Kegiatan lain yang dilakukan DS untuk mengatasi kejenuhannya yaitu sesekali benyanyi-nyanyi saat sedang bekerja. Hal ini dapat menjadi hiburan tersendiri bagi DS ditengah-tengah kesibukannya mengerjakan pekerjaan terus menerus.

Sebagai bentuk *emotion focud coping* untuk menghadapi masalah hubungan interpersonal dengan rekan kerja yang kurang baik, DS melakukan kontrol diri. DS mencoba berfikir bahwa kelebihan beban dan peran yang dialaminya saat ini, bukan kesalahan rekan kerjanya, melainkan karena terbatasnya sumberdaya yang tersedia. Begitupun halnya *emotion focused coping* yang dilakukan DS untuk menghadapi masalah jenjang karir. Meskipun belum puas dengan posisinya saat ini, namun DS menyadari bahwa UNIC Jakarta hanyalah merupakan cabang dari UNIC pusat di New York, sehingga UNIC Jakarta tidak dapat menaikkan jabatan stafnya tanpa persetujuan dari pusat. Oleh karena itu DS mau tidak mau harus bisa menerima keadaan seperti ini.

#### 4.7.1 *Stress Management*

UNIC Jakarta belum memiliki *stress management* untuk mengatasi stres kerja yang dialami oleh karyawannya. Maka tidak heran jika karyawan tidak sadar sedang mengalami stres ataupun sedang dan telah melakukan tindakan pencegahan terhadap stres, karena kurangnya pemahaman akan stres itu sendiri. Seperti yang dilakukan DS, meskipun UNIC Jakarta belum memiliki *stress management* namun DS melakukan kegiatan yang merupakan bagian dari kegiatan intervensi untuk mengurangi stres.

DS merupakan seorang yang *perfectionist* dimana selalu menginginkan hal yang terbaik dalam setiap pekerjaannya dimana sebisa mungkin DS selalu berusaha yang terbaik agar pekerjaannya berjalan lancar, bahkan ia rela membawa pulang pekerjaannya dan mengerjakan pekerjaan diwaktu luang. Hal ini dimungkinkan saja karena DS merupakan seorang wanita yang belum berkeluarga. Jadi sebagian besar waktunya dicurahkan untuk pekerjaan. Selain itu DS juga merupakan seorang yang bertanggung jawab terhadap pekerjaannya. Dari kedua sifat DS tersebut didukung lagi dengan minat DS yang tinggi terhadap perpustakaan yang menurut peneliti menjadi faktor yang membuat DS tetap bertahan pada pekerjaan yang membuatnya stres. Ditambah lagi DS mengaku tidak pernah mencampuradukkan masalah pribadinya dengan masalah pekerjaan, ia dapat memisahkan antara masalah pekerjaan dengan masalah pribadi. Dengan kata lain DS merupakan seseorang yang memiliki manajemen diri yang cukup baik.

Meskipun demikian tindakan DS membawa pulang pekerjaannya kerumah dan mengerjakannya diwaktu libur, dapat semakin mendorong terjadinya stres. Bahkan menurut NKS, DS juga sering pulang terlambat: “*DS itu sering bekerja sampe UNIC tutup, jadi sering lembur, padahal menurut gw, seharusnya dia ngga’ perlu melakukan hal itu, klo aja dia bisa bekerja lebih cerdas dengan mengelola waktunya sebaik mungkin ketika jam kantor.*”

Hal ini seperti yang dijelaskan oleh Jerrold S. Greenberg (2002) yang memberikan model *stress management* yang disebut intervensi yang dianggap dapat menghalangi konsekuensi negatif yang ditimbulkan oleh stres kerja. Salah satu modelnya yaitu, “Intervensi tingkah laku” yang menyarankan agar jangan

membawa pekerjaan ke rumah dan memanfaatkan waktu istirahat siang dengan baik. Hal ini juga diungkapkan oleh NKS: *“DS itu jarang makan siang, karena ketika sering kali gw ajak makan siang bareng, dia lebih sering menolak dan memilih untuk terus mengerjakan kerjanya”*. Selain tidak menggunakan waktu istirahat dirumahnya dengan baik, DS juga sering tidak menggunakan waktu istirahat makan siangnya. Berdasarkan hasil pengamatan penulis, DS melakukan kegiatan makan siangnya ditengah-tengah ia bekerja, ia tidak mempergunakan waktu istirahatnya untuk makan siang, dan tetap meneruskan pekerjaannya. Hal ini juga diungkapkan oleh NKS: *“DS itu jarang makan siang, karena ketika sering kali gw ajak makan siang bareng, dia lebih sering menolak dan memilih untuk terus mengerjakan kerjanya”*.

Model lainnya yaitu “Intervensi fisik” yang menyarankan untuk berolahraga. Saat masih muda DS mengaku rajin berolahraga, namun saat ini dirinya jarang berolahraga, tidak sesering saat masih muda. Dengan berolahraga dapat mengalihkan perasaan stres yang dirasakan sehingga dapat menguranginya dengan aktivitas fisik.

## BAB 5

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Kesimpulan dari penelitian di lapangan setelah dipadukan dengan teori-teori yang digunakan mengenai stres kerja yang dialami oleh *solo librarian*, yaitu bahwa pustakawan perpustakaan UNIC Jakarta yang merupakan *solo librarian* mengalami stres kerja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor utama yang menyebabkan stres kerja pada *solo librarian* di Perpustakaan UNIC Jakarta adalah bukan pekerjaan utama pustakawan melainkan pekerjaan tambahan yang diberikan kepadanya sehingga merasakan kelebihan beban pekerjaan secara kuantitatif dimana pekerja harus mengerjakan pekerjaan yang banyak dalam waktu singkat. Hal ini disebabkan karena terbatasnya sumberdaya manusia yang ada di UNIC Jakarta.

Selain itu masalah peran juga menjadi salah satu stresor kerja *solo librarian*. Kelebihan peran yang dialami pustakawan mandiri juga disebabkan karena terbatasnya sumberdaya manusia. UNIC Jakarta sebagai sebuah organisasi yang tujuan utamanya adalah menyebarkan informasi kepada masyarakat luas mengenai kegiatan dan program PBB, lebih memprioritaskan bagian *information assistant* yang bertugas menyebarkan informasi, sedangkan perpustakaan kurang diprioritaskan. Pekerjaan *information assistant* cukup banyak, sedangkan yang menangani bagian ini hanya satu orang, oleh sebab itu pustakawan ikut dilibatkan dalam mengerjakan pekerjaan *information assistant* agar prioritas utama UNIC dapat berjalan sesuai dengan tujuan organisasi. Akibatnya pustakawan memiliki kelebihan peran, yaitu sebagai pustakawan dan sebagai *information assistant*.

Hubungan interpersonal dengan rekan kerja yang kurang baik juga merupakan stresor pada pustakawan. Banyaknya pekerjaan atas kelebihan peran yang dialami oleh pustakawan menyebabkan hubungan interpersonalnya dengan rekan kerjanya kurang baik, karena rekan kerja menjadi sasaran kemarahan pustakawan atas keadaan yang dialaminya. Pustakawan tidak dapat marah pada

organisasi, karena UNIC Jakarta merupakan kantor cabang dari UNIC pusat di New York dimana segala kebijakan berada.

Jenjang karir yang menjadi salah satu stresor, berlaku dalam penelitian ini, karena UNIC Jakarta tidak memiliki kewenangan sendiri dalam hal kenaikan jabatan, segala sesuatunya harus meminta persetujuan dari pusat. Hal ini menyebabkan ketidakpuasan kerja, karena tidak ada penghargaan atas kinerja yang telah dilakukan selama bertahun-tahun dan mempengaruhi stresor lainnya yaitu faktor remunerasi. Ketidaksesuaian bayaran yang diterima pustakawan dengan beban kerja yang diberikan kepadanya membuat pustakawan kurang puas. Beban kerja yang diberikan tidak sebanding dengan bayaran yang diterima pustakawan.

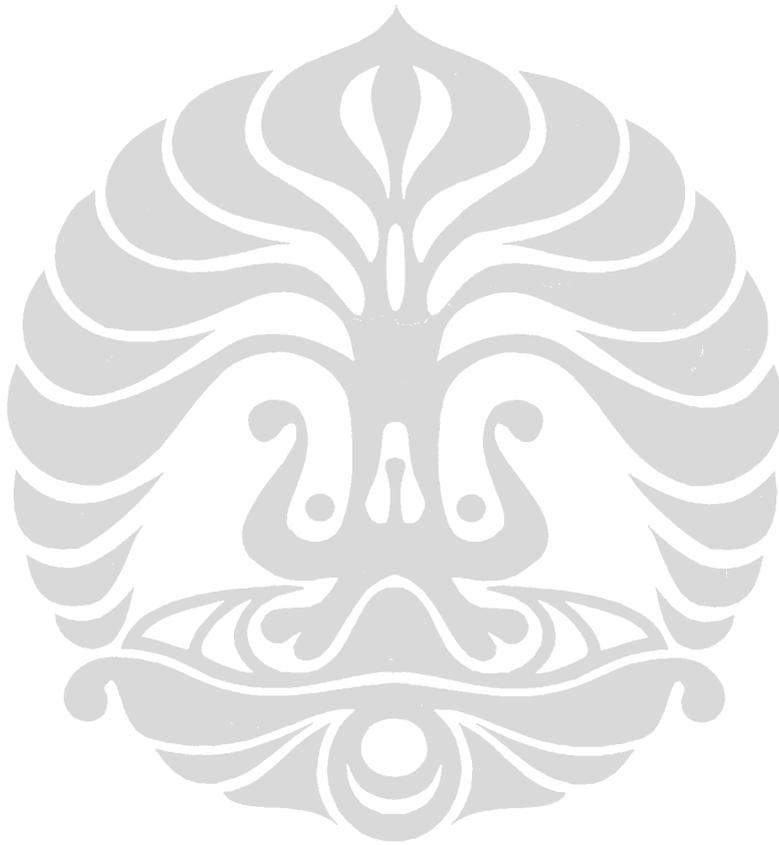
Faktor terakhir yang menjadi stresor pustakawan dalam penelitian ini yaitu merasa kelebihan informasi dan mengalami kendala biaya dalam menyebarluaskan informasi tersebut.

Adapun yang tidak termasuk stresor bagi *solo librarian* di Perpustakaan UNIC Jakarta yaitu, lingkungan pekerjaan yang nyaman, perkembangan teknologi yang dapat diikuti, hubungan dengan atasan, dan lemahnya pengawasan dan perhatian organisasi.

## 5.2 Saran

- 1) Melihat banyaknya peran yang harus dijalankan *solo librarian* di UNIC Jakarta, yaitu sebagai pustakawan merangkap pekerjaan yang menjadi bagian *information assistant*, diperlukan sumberdaya manusia yang lebih banyak untuk mengurus pekerjaan *information assistant*, agar tidak mengganggu *job description* pustakawan. Penambahan pegawai juga akan berpengaruh pada beban kerja, karena dengan bertambahnya pegawai, beban kerja *information assistant* yang diberikan kepada pustakawan dapat diambil alih.
- 2) UNIC sebagai pusat informasi diharapkan dapat lebih memprioritaskan dan memperhatikan perpustakaan sebagai salah satu media penyebaran informasi serta juga lebih menghargai profesi pustakawan sebagai ahli dibidang perpustakaan.

- 3) Mengadakan *family gathering* atau piknik keluarga seluruh pegawai, mengingat bahwa hubungan interpersonal antara pegawai secara personal kurang baik. Diharapkan dengan kegiatan ini dapat mempererat hubungan personal diantara para pegawai dan atasan.
- 4) Hendaknya pustakawan melakukan olahraga secara teratur untuk menghindari dampak negatif dari stres. Selain olahraga dapat pustakawan dapat juga melakukan kegiatan olah tubuh lainnya seperti yoga ataupun relaksasi.



## DAFTAR PUSTAKA

- Berner, Andrew & Guy St.Clair (editor). (1990). *The best of OPL: five years of the one-person library*. Washington: Soecial Library Association.
- Crasswell, John W. (2003). *Research design: qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. California: Sage.
- Cooper, L. Carry & Roy Payne. (1991). *Personality and stress: individual differences in the stress process*. New York: John Wiley & Sons.
- Cotton, Dorothy H. G. (1990). *Stress management: an integrated approach to therapy*. New York: Brunner/ Mazel.
- Dewe, Phillip, et all. (2000). *Coping, health and organizations*. London: Routledge.
- Dooley, David. (1984). *Social research methods*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Engkus Kuswarno. (2010). Fenomenologi: metode penelitian kualitatif. 14 April 2010. [www.id.shvoong.com/authors/prof.-dr.-engkus-kuswarno/](http://www.id.shvoong.com/authors/prof.-dr.-engkus-kuswarno/)
- Greenberg, Jerrold S. ( 2002). *Comprehensive stress management*. New York: McGraw-Hill Higher Education.
- Hudson, Mary Pelzer. (1999). *Conflict and stress in times of change*. Vol. 20, Iss. 1; pg. 35 (Proquest) database.
- Iyan Afriani. (2009). Metode penelitian kualitatif. 14 April 2010. [www.penalaran-unm.org/index.php/artikel-nalar/penelitian/116-metode-penelitian-kualitatif.htm](http://www.penalaran-unm.org/index.php/artikel-nalar/penelitian/116-metode-penelitian-kualitatif.htm)
- Koentjaraningrat. (1993). *Metode-metode penelitian masyarakat (edisi ke-3)*. Jakarta: Gramedia.
- Lively, Lynn. (1996). *Managing information overload*. New York: AMACOM.
- Moleong, Lexy J. (1996). *Metode penelitian kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nawe, Julita. (1995). *Work-related stress among the library and information workforce*. Vol. 44, Iss. 6; pg. 30. 2 Februari 2010. (Proquest) database.
- Nicassio, Perry M. & Timothy W. Smith. (1996). *Managing chronic illness: a biopsychosocial perspective*. Washington: American Psychological Association.

- Parteous, Murray. (1997). *Occupational psychology*. London: Prentice Hall.
- Prasetya Irawan. (2007). *Penelitian kualitatif & kuantitatif untuk ilmu-ilmu sosial*. Jakarta: UI-Press.
- Purwono Sarwono. (2006). Hubungan masa kerja dengan stres kerja pada pustakawan Perpustakaan Universitas Gadjah Mada Jogjakarta. *Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi* vol.3 no.1. <http://i-lib.ugm.ac.id/jurnal/download.php?dataId=9132>
- Rice, Phillip L. (1992). *Stress & health* (2nd ed.). USA: Brooks/ Cole Publishing Company.
- United Nations Information Centre-Jakarta. (s.a). Latar belakang UNIC Jakarta. 12 April 2010. [www.unic-jakarta/Latar belakang UNIC Jakarta.html](http://www.unic-jakarta/Latar%20belakang%20UNIC%20Jakarta.html)
- United Nations Information Centre-Jakarta. (s.a). Perpustakaan UNIC Jakarta. 13 April 2010. [www.unic-jakarta/UNIC Jakarta Library.html](http://www.unic-jakarta/UNIC%20Jakarta%20Library.html)
- Universitas Indonesia. (2009). *Pedoman Penulisan TA FIB UI*. 23 April 2010. [www.fib.ui.ac.id/perpus](http://www.fib.ui.ac.id/perpus)
- Samosir, Zurni Zahara dan Iin Syahfitri. (2008). Faktor penyebab stres kerja pustakawan pada Perpustakaan Universitas Sumatera Utara. *Pustaka: Jurnal Sudi Pustaka & Informasi*. Vol 4 no. 2, Desember. [www.usupress.usu.ac.id](http://www.usupress.usu.ac.id)
- Selye, Hans. (1956). *The Stress of Life*. USA: McGraw-Hill Book Company.
- Sulistyo-Basuki. (2005). *Pengenatar ilmu perpustakaan dan informasi*.
- Sulistyo-Basuki, et al. (editor). (2006). *Perpustakaan dan informasi dalam konteks budaya*. Depok: Departemen Ilmu Perpustakaan dan Informasi FIB UI
- Topper, Elisa F. ( 2007). *What's new in libraries: stress in the library workplace*. *New Library World* Vol. 108 No. 11/12, pp. 561-564. [www.emeraldinsight.com/0307-4803.htm](http://www.emeraldinsight.com/0307-4803.htm)
- Vivit Wardah Rufaidah. (2009). Kompetensi pustakawan perpustakaan khusus (studi kasus pusat perpustakaan dan penyebaran teknologi pertanian Bogor). *Jurnal Perpustakaan Pertanian* Vol. 18, Nomor 1. [www.pustaka-deptan.go.id](http://www.pustaka-deptan.go.id)

## Pedoman wawancara

### 1. identitas informan

- nama
- jenis kelamin
- usia
- pekerjaan informan
- lama bekerja

### 2. latar belakang pribadi

- ceritakan tentang diri dan keluarga
- latar belakang pendidikan
- catatan medis tentang penyakit yang dimiliki
- gaya hidup (menghabiskan waktu luang, sehari-hari, apakah berolah raga, apakah merokok)

### 3. pekerjaan

- daftar riwayat pekerjaan
- bagaimana bisa menempati pekerjaan sekarang
- sudah berapa lama bekerja
- apa yang membedakan organisasi ini dengan yang lain

### 4. faktor terkait dengan stresor

#### pribadi

- ceritakan apakah selama bekerja pernah mengalami sakit yang disebabkan oleh pekerjaan

#### hubungan

- dengan atasan, rekan kerja dan sekitarnya, serta user

#### pekerjaan

- ceritakan tentang kondisi pekerjaan saat ini, apakah sudah sesuai dengan keinginan
- job desc

- bagaimana dengan beban, tugas, tekanan dan dampak dari pekerjaan tersebut
- tuntutan yang melebihi job desc
- pengembangan karir
- struktur iklim organisasi
  - a. apakah iklim kaku
  - b. apakah pengawasan & pelatihan seimbang
  - c. apakah dilibatkan dalam pengambilan keputusan
  - d. visi, misi, program-program, jumlah karyawan
- jam kerja, waktu libur, pelatihan
- apakah pustakawan ikut terlibat dalam promosi program unik
- lebih banyak pekerjaan perpustakaan atau promosi keluar
- electric shock
- merasa kerjanya jelas atau tidak
- puas tidak dengan pekerjaannya
- apakah termotivasi atau tidak

#### lingkungan

- lingkungan kantor apakah aman dan nyaman, letaknya strategis atau tidak
- kegaduhan, polusi, macet

#### 5. faktor terkait stres

##### gambaran stres secara fisik

- keadaan stres menurut anda

##### gambaran stres secara psikologis

- ceritakan apa penyebab/dalam situasi seperti apa, serta bagaimana bentuk gambaran (berdasarkan kejadian yang pernah atau bahkan sering dialami)

#### 6. efek stres

- secara subjektif, perilaku, psikologis, organisasi

## Transkrip Wawancara

### 1. DS, 54 tahun, 6 & 13 April 2010

No	Topik	Pertanyaan	Jawaban
1	Latar belakang pribadi	Tentang diri dan keluarga	Kenapa kamu tanya masalah keluarga segala? Ini kan pribadi sekali, apa hubungannya ? (setelah diberi penjelasan) oo...iya iya ada hubungannya stres kerja dengan keluarga. Saya rasa setiap orang pasti masalah pekerjaannya akan dibawa ke rumah, bukan cuma pustakawan aja, cuma beda-beda. Perbedaannya, terbawanya seperti tidak yakin, seperti ga bisa menyelesaikannya, sama bagaimana menyelesaikannya.
		Pendidikan	Saya S1 Ilmu Perpustakaan di Universitas Sumatera Utara, S2 nya di Loughbrough University of Technology, di Inggris, England, UK.
		Catatan medis	Kenapa kamu juga tanyakan tentang penyakit segala? Memangnya kamu dokter? (setelah diberi penjelasan bahwa hanya gejala fisik yang tampak saja dan tidak sampai penyakit dalam) ooohhhh....iya iya ada hubungannya, tapi tidak perlu bukti kan?. Saya punya catatan penyakit kista, menurut dokter saya kemungkinan disebabkan karena debu, polusi atau stres, tapi ini kemungkinan lho ya, bukan faktor penyebabnya.
		Gaya hidup	Saya tidak merokok, dulu saya rajin olah raga, sekarang sudah tidak pernah lagi. Apa hubungannya olah raga dengan stres? (setelah dijelaskan) oiya..iya..biar ga stres yah..
2	Pekerjaan	Daftar riwayat pekerjaan	Saya sudah 17 tahun disini, sebelum disini saya di perpustakaan pusat universitas, Universitas Sumatera Utara. Saya sejak semester dua sudah bekerja. Hmm..sekarang tahun berapa? 2010 -1985 (sambil menghitung di kertas) saya 7 tahun di perpustakaan UNSU, sebelumnya saya di manajemen perpustakaan. Di sana saya tidak stres, karna banyak stafnya. Pekerjaan yang lama sesuai dengan <i>job desc</i> kalau yang sekarang bercampur dengan kerjaan <i>information assistant</i> . Saya pindah ke Jakarta karna keluarga disini semua. Bekerja di UNIC karna saya pengen aja, <i>apply</i> sendiri, karna keluarga juga di Jakarta.

3	Faktor terkait dengan stresor	Kondisi pekerjaan saat ini	<p>Belum sesuai dengan keinginan. Pekerjaannya sesuai dengan <i>job desc</i> tapi pekerjaan sampingannya butuh di <i>handle</i> orang lain. Jadi terabaikan kalau bebannya terlalu banyak.</p> <p>Dari pertama kali masuk, saya lagi ngerjain suatu pekerjaan, disuruh sama atasan ngerjain pekerjaan lainnya.</p> <p>Sebenarnya hal ini karna kurang orang sementara beban kerja tinggi. Kita disini kan cuma bertiga, administrasi, informasi, perpustakaan. Pegawainya kurang.</p> <p>Bertahun-tahun saya ikut promosi, bikin seminar, seperti ntar mau ada <i>launching</i> buku, mulai dari nyiapin acara, nelponin pembicara, nelpon ke radio-radio..seperti yang baru-baru ini ada seminar tentang hari wanita, pembicara, tempat, saya yang ngurusin. Saya berfungsi sebagai <i>information assitant</i> dan <i>librarian</i>. Semuanya karna ketidakcukupan staf.</p> <p>Klo sekarang di <i>handle</i> sama anak-anak magang, kan yang magang dari banyak jurusan bukan hanya bidang kita aja, ada yang dari komunikasi... Kerjaan saya mulai dari akuisisi, tapi disini ga ada pembelian (pengadaan) hanya menerima saja (dari pusat PBB), pengolahan seperti memasukkan ke <i>database</i>, pelayanan, <i>shelving</i> juga saya. Pengolahan kan juga prosesnya panjang tuh, kita pake UNBIS tesaurus, berisi subjek-subjek yang sudah ditentukan dari sana (New York), jadi kita tinggal masukin subjek-subjek yang sudah ada aja di dalam buku yang mereka (PBB) buat. Kemudian <i>labelling</i>, sampai menyusun di rak, prosesnya panjang kan itu, bisa sehari 7 buku aja udah hebat banget.</p> <p>Di sistem yang baru nanti, tugas saya lebih kaya memberikan pengarahan ke universitas-universitas, masuk ke kelas-kelas. Kemaren itu saya udah pernah sekali ke UNPAR (mengadakan kelas literasi tentang <i>online database</i>).</p>
		Koleksi	<p>Sekarang koleksi kita cuma tinggal segini aja (sambil menuju dan menunjukkan rak) kemarin abis disumbang-sumbangin ke UI, ke perpustnas,..ini juga masih dalam proses mau disumbangin lagi, nantinya hanya akan ada satu rak. Karna kita akan online semua. Semuanya bisa</p>

		<p>diliat <i>by</i> teks di <i>website</i>, kaya <i>e-book</i> gitu.</p> <p>Baru tiga bulan yang lalu kita sumbang-sumbangan jadi sekarang tinggal segitu (sambil menunjuk ke rak). Nanti tanggal 20 mau disumbangkan lagi ke UI, ke FISIP, disana perpustakaan yang paling gede FISIP kan?, koleksi kita paling masuknya ke hukum sama fisip aja. Nanti tanggal 28 mau ada sekjen datang jadi ini (koleksi) harus udah kosong, hanya tinggal satu rak aja. Sekjen selain mau ngecek juga mau ketemu kita (para pekerja UINC-jakarta). Minggu depan kamu dating lagi kesini, ini udah kosong. Sekarang tanggal berapa? Tanggal 20 saya harus menghubungi orang sana (FISIP) untuk ngomongin ini, coba-coba tolong ambilin itu shin (menunjuk tumpukan kertas). Untung kamu ingetin, saya lupa (sambil menulis dikertas, sebagai pengingat).</p>
	Pengguna	<p>Pengguna bisa <i>online</i>, <i>download</i> teks. Pengunjung bisa aja <i>by phone</i>, telepon saya nanti saya tanya, “kamu bisa internet ga disitu?” nanti saya suruh dia buka alamat <i>websitenya</i>. Sebenarnya pengunjungnya udah lama berkurang sejak bisa <i>online</i>, kecuali dia (<i>user</i>) ga tau kalo ada <i>online database</i> atau dia ga tau cara mencarinya.</p>
	Pengembangan karir	<p>(Saat ditanya mengenai pengembangan karir, informan dadah-dadah dengan tangan kanannya) kurang diperhatikan, karna <i>librarian</i> kurang dianggap penting juga.</p>
	Hubungan dengan atasan dan user	<p>Dengan atasan baik, dengan <i>user</i> juga baik, ga ada tuh <i>user</i> yang rewel, mereka semua baik.</p>
	Pengambilan keputusan	<p>Kadang-kadang diajak.</p> <p>Sebenarnya <i>problem</i> nya adalah biaya menyebabkan kebijakan tertunda karna prioritas biaya bukan diprioritaskan untuk perpustakaan, lebih ke promosi.</p> <p>(berjalan menuju OPAC) seperti ini misalnya, komputer seperti ini kan sudah tidak layak lagi jaman sekarang, tapi setiap kita minta dana kesana kadang ga dikasih, mereka yang disana ga ngerti kita butuh apa.</p>
	Pelatihan dan pengawasan	<p>Saya pernah pelatihan di LIPI selama dua bulan.</p> <p>Setiap dua tahun sekali kita mendapat pelatihan dari LIPI, lima orang dari</p>

			LIPI nya dating kesini. Tapi sekarang yaaa... sekarang tiga tahun sekali lah. Pengawasan kurang, mungkin karena biaya juga kurang mendukung. Ngapain diawasin orang duitnya juga ga ada, mungkin gitu.
		Iklm organisasi	Suasana kaku, hanya dekat soal pekerjaan saja yang lainnya tidak dekat dia (atasannya maksudnya).
		Jam kerja, waktu libur	Sekarang jam yang baru saya bekerja mulai pukul 08.30 sampai dengan 16.30. Klo saya cuti ga ada yang <i>handle</i> , digantikan sama <i>security</i> . Karna ini kan <i>open access</i> , jadi pengunjung langsung diarahkan ke rak aja. Sabtu minggu saya istirahat dirumah, ngenet, menghabiskan waktu buat keluarga, ke geraja.
		Ikut dilibatkan dalam promosi program UNIC	Lebih banyak dilibatkan dalam hal pekerjaannya daripada pengambilan kebijakannya.
		Electric shock	Klo saya udah bisa duluan internet, ga ada masalah klo ini saya karna saya udah bisa sebelumnya.
		Puas dengan pekerjaan	Kurang puas. Tapi kayanya yang baru ini (sambil menunjuk ke jajaran rak) akan puas saya, karna bebannya berkurang banyak, dari buku ke <i>direct user</i> ke <i>online</i> .
		Motivasi	Saya sebenarnya suka sama <i>job desc</i> saya, karna dicampur dengan kerjaan lainnya jadi tidak termotivasi. Saya <i>enjoy</i> , tapi pekerjaan lainnya menyita waktu.
		Lingkungan pekerjaan	Lebih strategis yang lama lah. Buat siapa nih? Buat <i>user</i> atau saya? Kalau saya lebih dekat yang sekarang daripada yang lama, tapi kalo buat user lebih strategis lokasi yang lama. Lingkungannya lebih nyaman yang lama karna sesuai dengan pekerjaan kita. Klo tempat yang sekarang gaduh, eh tapi ini kan hanya sementara aja cuma

			<p>sampai kira-kira bulan juni, jadi ga begitu pengaruh lah kalo tempat yang sekarang ini.</p> <p>Kalo soal macet di Jakarta macet dimana-mana. (kemudian ia bertanya kepada anak magang yang ada di sampingnya: kamu stres ga karna macet di Jakarta?, laki-laki itu pun menjawab: kalo bawa mobil iya, tapi kalo naek angkutan umum tidur saya, hahahaha...)</p> <p>oiya tidur ya kalo naik angkutan umum, tapi kalo bawa mobil seperti saya, saya kan bawa mobil.</p>
4	Faktor terkait dengan stres	Gambaran stres	<p>Kita sering merasa pekerjaan ga selesai-selesai, kita terbebani sama pekerjaan, seperti terikat, kepikiran, kaya ga ada waktu, susah juga dikerjakan. Tapi kayanya sekarang udah mau berakhir, dengan sistem yang baru sekarang tugas saya jadi lebih mudah, tugasnya lebih ke <i>mendirect user</i> ke online.</p> <p>Suka emosi, sebel saya. Lebih emosional, merasa tertekan, produktivitasnya rendah.</p> <p>Dulu saya sering bawa dokumen seperti ini (sambil menunjuk tumpukan dokumen di atas lemari) berkarung-karung saya bawa kerumah. Saya masukin ke mobil setiap saya mau pulang, dirumah saya suruh ade saya, kadang saya kasih dia uang, tapi kan ga setiap hari dia bantu saya.</p> <p>Besoknya saya turunin lagi dari mobil yang udah dikerjain, saya masukin lagi ke mobil yang belum dikerjain. Itu kan pekerjaan yang rumit harus dipisahkan ke dalam enam kategori PBB ada <i>Security Council, international Court of Justice, General Assembly, Trusteeship Council</i>.</p> <p>Terus kita masukkan kedalam folder, kita jepit, kalo sudah banyak kita bawa kepercetakan, kita jilid.</p> <p>Perpustakaan memang perlu, tapi lebih stres promosi keluar karna untuk mempromosikan program-program PBB dan badan bawahan PBB.</p> <p>Kerjanya meliputi masukin iklan dikoran kaya Jakarta post, saya yang nelponin. Lebih stres ke promosi karna pekerjaanya cuma tiga orang. Perpus bukan hal yang utama, walaupun ada keinginan untuk performa kerja kita bagus, walaupun bos ga nyuruh, tapi ada keinginan perpustakaan tuh baik,</p>

		tapi ga tercapai karna banyak pekerjaan sampingan (promosi).
	Efek stres	<p>Susah tidur, sama gatel-gatel, udah lama lho itu saya gatel-gatel, tegang otot, pegel-pegel disini nih (sambil memegang lengannya), kalo udah begitu akhirnya kaya ga mau tau, bodo amatlah, semampunya saya aja nyelesaiinnya.</p> <p>Saya bertahan karna saya buka tipe orang yang suka pindah-pindah walaupun stres, sepanjang hidup saya, saya baru bekerja di dua tempat sama ini. Cara saya mengatasi stres dengan kerohanian.</p>

2. DS, 26 April 2010

Pertanyaan	Jawaban
Bosen ga sama pekerjaan ibu yang gabung sama information assistant?	Sebenarnya bosan tidaknya itu karna kita ga ada <i>rewardnya</i> , kalau misalkan ada <i>rewardnya</i> ga akan bosan kan? Apa namanya, <i>rewardnya</i> itu kurang diperhatiin gitu,
Reward yang ibu dapet kalo abis nyeselaiin pekerjaan?	Kaya jabatan naek gitu? Dibilangnya berhasil... bukan ga ada jenjang, ada cuma ga pernah diperhatiin, yang menentukan sana, mungkin ada kriteria-kriteria yang harus dipenuhi tapi kita ga tau kan, tapi dia sudah mengusulkan.
Nyaman ga sih bu dengan pekerjaan yang bercampur dengan information assistant ?	Engga, ga nyaman, nyaman itu kan kalo kerjaan kita. Cuma disini ga cukup orang, karna yang diprioritas kan tuh sana, atas (bagian informasi) yang diprioritaskan bukan <i>library</i> , karna kantor penerangan yah. Kalo biasa dikantor presiden misalnya, ada itu prioritas utama, ya kan, kalo ga cukup orangnya kita harus membantu yang itu karna itu yang jadi <i>priority</i> . Nah gitu kira-kira. Prioritas suatu kantor itu ada biasanya, goal inti yang akan dicapai, jadi departemen-departemen lain kalo ga cukup pegawainya, biasanya dia ikut menyelesaikan program yang akan dicapai goal. Diatas tuh cuma satu orang, gimana jadinya kalo ga dibantu Prioriti tuh bukan disini ( <i>library</i> ) tapi diatas sana, kira-kira gitu lah. Jadi lebih pekerjaan itu sendiri yang membuat kita begitu, karna orangnya dikit sementara pekerjaan membludak, jadi siapa yang disalahkan? Organisasinya, tapi kita minta pegawai ga dikasihnya, jadi gimana ? kan ga mungkin kita ditanggapi kita ngomel-ngomel gitu kan.
Jadi sebenarnya ibu puas ga sih bu dengan pekerjaan ibu ?	Engga, udah pasti engga kan. Karna apalagi jurusan saya kan jurusan ilmu perpustakaan.

Perhatian manajemen gimana terhadap ibu?	Kurang yah, heuh, kurang diperhatikan
Hubungan dengan rekan kerja?	Rekan kerja? Biasa aja ya, sebatas pekerjaan aja, ga ada hubungan yang terlalu erat, sebatas pekerjaan kita langsung dibagi, (halo..halo) jadi kita kalau ngerjakan kerjaan dia ( <i>information</i> ) kita langsung ditunjuk aja, saya ngerjain yang <i>university</i> dia ngerjain medianya, langsung dibagi kita sama Michelle atau direktur lainnya, langsung ditunjuk, kamu ini kamu itu.
Kan ibu bilang suka dapet pelatihan ya bu?	Ga sering paling 2 tahun sekali, keluar negri memang, ga ke New York ya, ke negara terdekat, misalnya Asia, Asia semua, UNIC-UNIC Asia semua.
Kalo abis pelatihan gimana perasaan ibu?	Kita kan meeting juga disana, sama mereka juga gitu, mempunyai <i>problem</i> yang sama. Semua kaya komplain juga gitu tapi ga bisa. Sama mereka tuh satu-satu orang juga sama seperti kita. Sebel juga, bercampur, jadi semua kesebalan, jadi lucu, gini, kesebalan itu jadi dilemparkan ke dia ( <i>information assistant</i> ) padahal sebenarnya ke organisasinya. Kan gitu jadinya jadi ke pribadi pelemparan itu. Itulah <i>problem</i> .
Suka kecampur ga sih bu masalah pribadi dan pekerjaan?	Saya ga pernah mencampurkan pribadi saya keluar, (geleng-geleng kepala dan memberi isyarat bibir) saya bisa memisahkan.
Ibu termasuk yang workaholic ga?	Sebenarnya saya agak <i>workaholic</i> , tapi kadang-kadang kalo (sambil memakan permen) untuk kedepan gitu kan, kadang-kadang jadi turun. Karna biasanya saya bertanggung jawab sama pekerjaan saya. Saya ga peran menyia-nyiakan tugas saya dengan target biasanya saya penuh <i>goal</i> misalnya kan. Ga pernah saya abaikan atau buang, kan ada orang yang tak peduli, kalo saya mau malem kek mau saya bawa pulang kek kerumah, saya telpon dekannya. Kan ada <i>handphonenya</i> .
Kalo abis nyelasin tugas, atasan ibu gimana?	Dia cuma bilang trimakasih ya, <i>thank you..thank you...</i> Tapi kan bukan dia yang menentukan (jabatan), dia hanya merekomendasikan yang menentukan sana (New York). Ada kriteria-kriteria kenaikan pangkat, mereka yang tau.
Selain bekerja kesibukan apa sih bu?	Olahraga, sebelum sakit herpes, terus kemarin terkilir pas di NGO saya juga aktif di NGO, pas saya jalan ada jalan yang sedikit tidak rata, terus saya jatuh, trus kemarin pas terima telpon disini (di mejanya), kan disini ga ada sinyal, saya buru-buru keluar, trus saya jatuh lagi disitu, udah dibawa ketukang urut, tapi masih agak sakit dikit. Herpes itu kata dokter saya itu virus, bisa dari mulut atau bersentuhan badan. Kemarin pas saya ke desa terpencil untuk penelitian, ujan saya naek ojek, trus saya pakai jaketnya (jaket

	tukang ojek), dia cerita katanya lagi gondongan, eh besoknya saya juga gondongan. Iya herpes panas, saya masih keringetan sampai tadi pagi.
Profil UNIC gimana sih bu ?	Kerja kami kan hanya menyebarkan informasi ke NGO, ke <i>university</i> , ke <i>government</i> , dengan UN <i>agency</i> yang ada disini dengan ditambah penyebaran buku yang ada diperpustakaan ini dalam bentuk <i>audio visual</i> atupun non, selain itu kegiatan sekjen PBB apa, kegiatan UN secara umum, dan aktivitas sekjen secara umum. Itu saja yang disebarkan dari hari kehari. Kalo buku dan dokumen itu hasil dari meeting tiap tahunnya. Setiap bulan september minggu kedua hari selasa, itu ada <i>meetingnya</i> dari 192 negara di New York. Wakil setiap Negara akan mewakili negaranya, biasanya dari departemen luar negri. Ini kan koleksi referensi saja ga ada buku teks.
Pernah merasa kebanjiran informasi ga?	Dari UN? oiya banyak..banyak sekali
Mengalami kesulitan dalam menyebarkannya ?	Kesulitan ga, problem kami adalah kami ga ada dana untuk menyebarkannya, karna fungsi daripada UNIC <i>library</i> ini meyebarkan informasi media, university terutama yang <i>researcher</i> , kesulitannya ga ada dana, jadi kami menunggu orang yang datang dari <i>university</i> .
Bentuk informasi yang banyak dicari ?	Kalo dulu buku,karna dulu kalo penelitian dosennya tuh cenderung ga percaya sama bentuk elektronik, tapi sekarang sudah mulai percaya (mengangkat telpon)
	Emang ga ada ditempat lain selain disini. Kalo diperpustakaan nasional kurang pintar, bukan kurang pintar sebenarnya, mungkin karna ga <i>detraining</i> . <i>Depository</i> daripada UN jadi buku yang disini sama dengan yang disana. Jadi nasional <i>library</i> dari setiap Negara anggota yang ada UNIC nya ada juga deposit <i>library</i> nya, mendepositkan buku-bukunya UN. Masalahnya kalau mereka <i>ditraining</i> , bukan pustakawan bagian <i>reference</i> nya yang <i>ditraining</i> tapi kepala perpustakaan nya dan dia tidak <i>mentraining</i> kembali ke staf nya, mungkin karna dia ga punya waktu atau segala macam. Sering kali eu... <i>user</i> yang datang kesana, misalnya gini ga ada disini, karna koleksi-koleksi lama sering kita <i>weeding</i> kan, trus kita suruh kesana, aduh bu mereka ga ngerti, apalagi mereka disana <i>close access</i> kan, <i>close access</i> kan si pustakawannya kan yang melayani, nanti dibilang ga ada padahal mungkin ada dan saya rasa ada. Jadi sebenarnya mereka harus <i>ditraining</i> kalao saya bilang.
Suka dilibatkan dalam pengambilan keputusan ga?	Oh dia mendengarkan apa ga gitu? Ya kadang mendengarkan kadang ga. Karna kadang kendalanya adalah dana kan. Tapi lebih ke dana ya. Karna dana jadi kurang dengar ya.

	Dipending biasanya. Kan <i>budget</i> itu kan setahun sekali biasanya.
Menurut ibu fasilitas disini sebaiknya ditambah atau ga?	Saya sih pengennya nambah komputer, lebih ke sistemnya.
Perbedaan gender?	Kalo di UN ga. Karna gini kita kalo menerima pegawai lebih diperhatikan <i>skill</i> nya, dan lebih dianjurkan perempuan daripada laki-laki disemua bagian, karna sudah kelebihan laki-laki, dan karna lebih banyak cowo di UN, jadi kan ga boleh karna sekarang ini isu gender kan sensitif, cewe sama cowo itu harus seimbang.
Kalo lagi merasa tertekan biasanya apa yang ibu lakukan ?	Saya pasif, saya ga mau memaksakan yang ini, karna kan masalahnya kan dana. Dulu awal-awal saya berat banget, lama-lama saya bersikap pasif. Apa yang jadi pekerjaan ya kita kerjakan gitu jadinya.
Bayaran yang diterima sudah sesuai dengan beban kerja yang ibu terima?	Saya sih ga cukup ya, mungkin kalo orang liat waahh, tapi kalo buat saya ga.
Seneng ga sih bu ada anak magang ?	Seneng banget, pertama ada temen ngobrolnya yang kedua ya dibantu lah.



3. ARZ, 21 tahun, 20 April 2010

Pertanyaan	Jawaban
Lo kapan magang di UNIC?	Bulan juli-agustus tahun lalu juga sama kaya RFK.
Menurut lo DS tuh gmn sih?	DS itu...apanya nih kepribadiannya?,
Yaa maksudnya sosoknya, eu..kepribadiannya, personalitinya..	DS itu...dia tuh...hmm...kalo misalnya ngomongin dari pekerjaan ya..suka plin plan, misalnya hari ini, misalnya gw kerja kaya gini nih, ngerjainnya ngerjain misalnya ngatalog kaya gini, bener, hari ini bener, besok lagi salaah gitu...makanya kalo ama DS tuh sering ada plin plan ntah kenapa ya dia tuh plin plan terus jadi tuh jadi malah sering kerja dua kali gitu,.heuh, makanya gw kadang-kadang, aduuh ni bener ga ni bener ga, nanti besok salah lagi, gitu..udah gitu dia tuh orangnya baik banget, ngajarin kita kalo kita misalnya dia... kita kesulitan, misalnya ini subjeknya apa, dia liat, dia betulin kalo misalkan kita salah, terus dia juga menurut gw dengan perpustakaan yang se...segitu banyak koleksinya dia tuh kaya kurang bantuan gitu, makanya dia..menurut gw kalo ga kita-kita kadang sering..ntar kalo gw selesai PKL, DS gimanaa ya,,sendirian..kerjaannya banyak gini, ya makanya UNIC tuh ga terlalu keurus karna SDM nya kurang, DS cuma satu orang.
Kalo yang lo liat keseharian DS gimana sama kerjaannya?	Gimana ya..dia tuh kalo misalnya dateng, dateng kalo ada direkturnya tepat waktu, kalo ga ada direkturnya dateng jam 10..tapi dia kadang emang sampe sore, karna dia berangkatnya..datengnya siang pulangnye sampe sore, terakhir setengah 6 sampe tutup. Kurang koordinasi juga, dia tuh kaya ga komunikasi sama staf-staf UNIC yang lain gitu,dia agak-agak ga suka sama Pak LXY...pak LXY kan salah satu staf juga.
Pak Lexy tuh bagian apa ya?	Bagian kaya buat nerima-nerima telepon, terus nerima koran, bukan OB juga bukan satpam juga, disitu ga ada satpam cuma satpam gedung.., mislanya ada keperluan misalnya eu..nganterin tamu sampe kebawah misalnya, kan dulu di lantai 14 tuh, kadang nganterin sampe lantai satu. Kalo misalnya ada pengguna yang minjem poster gitu terus dii...dibawain posternya.
Pernah ga sih dalam sehari DS nunjukin banget ga sukanya?	Ga, ga juga sih, ngomongin dibelakang aj.
Ngomongin sama lo nya atau	Sama gw tapi ga terlalu detail gitu cuma kaya ngegerutu, dan gw menyimpulkan dari gerutu-gerutuanne dia tentang pak LXY, gw menyimpulkan kalo dia ga suka sama Pak LXY.

Selain sama Pak Lexy, hubungan dengan rekan kerjanya yang lain gimana ?	Kurang ya soalnya staf-staf UNIC kaya kerja sendiri-sendiri karna kan UNIC itu pada dasarnya UNIC itu cuma ada tiga, satu direktur, administrasi mba LT,sekertaris direktur sekaligus, dia yang ngurusin administrasi, surat menyurat. Terus ada <i>information assistant</i> , dia yang nge-update berita di <i>website</i> UNIC, dia yang bikin pressliris, dia yang nulis artikel dikoran tentang kegiatan-kegiatan PBB, diinformasikan melalui multimedia. Satu lagi DS ini, nah mungkin karna punya pekerjaan masing-masing yang mungkin..satu orang dan pekerjaannya itu lumayan banyak.
Kalo yang lo tau soal keluarganya DS	Hmm..yang gw tau DS tidak menikah dan dia hmm...dia ga terlalu sering sih nyeritain tentang keluarganya, paling sering cerita kalo keponakannya maen kerumah..kalo kerumah keponakan saya tuh, kalo nonton TV senengnya nonton MTV, cerita-cerita biasa aj, terus ada tuh sodara saya di Australi, ngapain gitu, belajar, dia juga cerita-cerita dia tuh dulu kuliahnya dimana, waktu S2 di Inggris, bareng bu Tamara kan, di Loughbourough, terus dia juga suka crita-crita beasiswa, dia nyeriain dia pernah dapet beasiswa dari British Council, jadi keluarganya ga terlalu diceritakan dan itu ga yang terlalu penting-penting banget.
Dia suka ngeluh sakit ga sih?	Sakit pinggang (tertawa), kalo misalnya ngangkat barang atau poster keatas atau nunduk dikit, "aduh pinggang sakit"
Kalo gaya hidupnya dia gimana sih?	Dia ga ngerokok, dia tuh orangnya sehat banget, dia tuh hmm...sering minum-minum jus, buah-buahan, cemilan-cemilan kaya wafer gitu aja tuh dia ga suka makan kaya gitu..
Pernah ngeluh ga sih soal pekerjaannya?	Ngeluuuh...mungkin ngga ya...dia menjalankan apa adanya. Ngeluh sih ga cuma gw ngeliat emang berat ngerjainnya.
Pengalaman yang lo dapet dari dia, dia gimana dengan pekerjaannya?	Hmm..gimana ya..dia tuh orangnya aa....yang pasti lebih cenderung menikmati apa yang dikerjakan, dia jalankan apa yang menjadi kewajiban dia (ngobrol sama temennya), <i>sorry</i> yah.
Pernah ga sih DS kelihatan penat bgt?	Orangnya ga kaku, dia <i>flexible</i> ..
Giman sih keseharian dia?	Kalo dibilang dia kelihatan stres banget ga ya.., soalnya yah dia tuh, kalo ada kita anak magang dia agak nyantai cuma gw ga tau nih kalo ga ada kita- kita, dia ngarahin kita.
Menurut lo kerjaan anak magang itu seharusnya kerjaan yang dikerjakan sama dia atau ga?	Ya memang seharusnya dikerjakan sama dia. Iya jadi kerjaan utama dia, ya kerjaan perpustakaan itu, terus dia juga sering bikin organisir seminar tiap bulan biasanya sih, dan biasanya dari UNIC nya sendiri yang organisir, biasanya ibunya tuh yang ngurusin. Jadi selaen kerjaan perpustakaan dia juga ngurusin seminar-seminar itu. Pas gw magang ngerjain

	kegiatan utama perpustakaan gitu, kebelutulan waktu itu kita ber-enem magangnya, dia yang nyantai aja gitu.
Dia suka sibuk ga sih kalo ngurusin seminar?	Karna kalo menurut gw, dia itu, kan dari bulan ke bulan selalu ada seminar, dan dia selalu hmm..menghubungi..sama aj yang dihubungi, NGO yang dihubungi terus press terus pihak UN yang berkepentingan, misalnya World Food Day, yang diundang delegasi badan UN dari... <i>World Food Day</i> itu apa ya? FAO gitu, itu jadi sebenarnya promosinya, keliatannya ya, dia cuma nelpon-nelpon doank dan mengundang orang, jadi ya intinya ga berat-berat banget.
Ga pernah keliatan bolak-balik?	Ga, tetep stay di kantor, jadi cuma nelpon
Pernah ga keliatan kebingungan ngurusin sesuatu?	Kebingungan....hmmm.....kayanya ga..kayanya ga..mungkin dia bingung tapi dia ga ungkapkan ke kita mungkin, ga keliatan karna dia emang orangnya santai, humoris
Pernah marah-maraha ga sih?	Marah-maraha sama kita?
Ya maksudnya..marah-maraha sama kerjanya atau sama anak magang?	Marah-marahnya sambil cengar-cengir gitu, ga terlalu serius lah kalo marah-maraha gitu, paling kalo cuma hal-hal yang sepele. Jadi menurut gw marah-maraha sama pekerjanya pun ga pernah...
Lingkungan kerjanya nyaman ga?	Maksudnya nyaman bagi pengguna apa bagi...
Bagi pekerja dan pengguna	Nyaman..nyaman banget
Jadi menurut lo kerjanya DS ga berpengaruh banyak gitu bagi dia?	Gw melihat dia kan karna gw lagi magang dan itu orangnya ada enam dan menurut gw itu cukup membantu, gw ga tau kerjaan dia kalo ga anak-anak ini, gw ga tau, mungkin kalo ga ada anak-anak magang ini ada kerjaan yang ga keurus, karna ngurus ini itu, karna gw ga tau.
Anak magang pernah putus ga?	Kayanya ga pernah putus deh, pernah sih mungkin, soalnya sebelum gw ada yang magang juga, sebelum gw brenti ada yang masuk lagi gitu.
Kalo hubungannya sama atasannya?	Wah gw ga tau, kebetulan bulan juli-agustus itu lagi pergantian direktur, nah aa..jadi direktur yang sebelumnya itu orang mana ya..orang Jepang apa orang mana gitu, brubah jadi orang Itali, nah selama pergantian itu ada jeda sebulan kalo ga salah. Tadinya mau masuk agustus ternyata bom yang dikuningan itu, langsung hmm orang Itali yang mau jadi direktur itu ga bisa dateng karna kaya ada <i>travel warning</i> . Jadi gw belum pernah ngeliat hubungan DS sama atasan, yang gw liat cuma sama staf aj.
Pernah ngeluh soal kerjaan?	Mengeluhkan paling cuma sedikit doang, gimana ya maksudnya...ngeluh sih pernah sekali kali pun tapi bukan sesuatu yang beraatt..kayanya cuma ini aa..ini..itu lagi banyak kerjaan,

	lagi banyak dokumen yang dikirim bulan ini dia kan sendirian, ya gitu-gitu aja, ga kaya kita curhat ke temen gitu, sampe kesel, sampe gimana gitu.
Pernah mengungkapkan seneng dibantu anak magang?	Iya heuh, saya seneng kalo ada anak magang, kata dia gitu, karna pekerjaan saya jadi kebantu, jadi ada temennya juga. Ga kaku sih cuma ibu-ibu tetep rempong gitu deh, lumayan bawel. Salah dikit ngomel. Ngatur sih engga, cuma mungkin karna dia tuh <i>perfectionist</i> yah, jadi apapun kerjaan kita harus sempurna, salah dikit kasih tau-salah dikit kasih tau, bagus juga sih.

4. RFK, 21 tahun, 20 April 2010

Pertanyaan	Jawaban
Pertama kali ketemu, bagaimana kesannya?	<p>Pertama kali kan gw kesono duluan, jadi <i>survey</i> tempat sama ngasih surat, waktu pas pertama kali ketemu sih kesannya galak gitu kan, mukanya kaya galak-galak gitu kan DS, wah nih kayanya orangnya galak trus disiplin kaya tukang marah-marah, pas pertama kali kerja disana dia ngejelesin juga masih serius gitu kan, masih serius, masih tegas gitu kan, eh lama-lama ternyata dia orangnya caur juga, ternyata dia juga kalo kerja dibawa santai, ga terlalu ngotot, ini harus sekarang juga selesai, ga gitu, kalo waktunya makan siang dia juga ngingetin, ayo kalian makan dulu sana, trus surus,,ya enak lah sama dia, kalo misalkan bercanda-bercanda gitu dia enak buat bercanda, ga serius lah orangnya, trus kalo mau cerita-cerita sama dia juga nyambung, enak sih.</p> <p>Gw udah takut aja waktu pertama kali ngelamar kayanya galak gitu, muka nya tegas gitu DS, eh ternyata pas lama-lama kenal yah gini juga orangnya.</p> <p>Anak D3 tuh kadang suka kurang ajar juga, misalkan” nih kamu angkatin ini”, ah ga mau ah ibu aja, dua cewe satu cowo kan, nah mereka tuh nyolot-nyolot gitu, kalo disuruh suka males-malesan gitu, jadi DS suka teriak-teriak gitu.</p>
Kalo dateng ontime?	Nah, kalo masalah dating, hmmm...dia ngaret banget, jadi mislanya..waktu awal-awal kan kita rajin dateng jam 10 kurang, jam 10 aja udah siangan, jam 10 kita disana udah <i>ontime</i> ,

	<p>trus dia dating jam setengah 11, jam 11, jadi kita kerja nungguin dia dateng dulu, kita disuruh ngapain baru ngerjain, sebenarnya kita udah ada kerjaan pastinya, kita santai-santai dulu lah, baru kalo ada dia, paling hari ini ngerjain ini ini ini, biasanya sih nungguin dia dateng dulu.</p>
Dia dikantor aja?	<p>Ga kemana-mana, dia kalo kerja dari dateng sampe sore.</p>
Kerjanya dia apa aja sih?	<p>Waktu gw magang itu,...dia ga ngapa-ngapain gw juga bingung, biasanya dia dateng juga awal-awal biasanya dia baca koran dulu, tapi kalo misalkan gw liat dari koleksi-koleksinya kan banyak banget tuh disitu, memang dia sekalinya ada kerjaan memang banyak. Dan waktu itu kita ngerjain <i>weeding</i> dokumen-dokumennya UN, ternyata dokumen-dokumennya UN tahun 90-an masih ada, nah terus kita nge-<i>weeding</i>-in itu. Karna waktu itu gw magang ada dua orang, nah kita nge-<i>weeding</i> itu kan, nah kalo menurut gw kalo misalnya ga ada gw sama anggi, DS pasti kerepotan banget, apalagi kan itu musti ngangkat-ngangkat, dan DS tuh gw tau banget dia punya penyakit encok, iya jadi dia ga bisa ngangkat-ngangkat berat, dia bisa sakit pinggang langsung.</p> <p>Iya sih emang paling berat sih itu, jadi tiap bulan ada koleksi dating, aaa,,mungkin kerja dia tiap bulan kaya ngedata buku-buku apa aja yang masuk, abis itu dia yang naroin.</p> <p>Waktu itu kita magang bertiga, juga ada anak D3, jadi kita berenam.</p>
Kalo pengunjungnya?	<p>Jadi kata DS pengunjung UNIC itu dari berbagai daerah, waktu itu ada dari..hmm..Purwokerto ato apa gitu, nyari data gitu. Katanya bule-bule juga suka nyari-nyari bahan disitu. Oh waktu out juga pernah ada orang dari India nyari bahan tentang apa gitu, dia nelfon dulu, aa...”disana ada ga koleksi tentang ini?” Kalo misalkan DS kasih tau jadi biar dateng ato gimana, tapi kalo misalkan ga ada dan misalkan ada di perpustakaan mana gitu biasanya dirujuk buat kesana. Kalo buat pengunjungnya jarang, kadang-kadang dalam sehari ga ada. Tapi menurut gw UNIC...orang ga terlalu tau. Tapi katanya kalo UNIC di India malah rame lho, ia katanya Bu Ike kalo ga salah, makanya aneh juga kalo disini sepi.</p>
Pernah ga sih DS marah-marah?	<p>Kalo misalkan marah-marah...gw lupa sih, tapi kayanya dia ga pernah marah-marah menyangkut pekerjaan, apa ya gw juga lupa.. paling dia marah-marah...jadi gini kalo di UNIC itu ada <i>library reference</i>, sama Pak ADL lo tau ga? Jadi ada ruangnya Pak ADL, yang informasi-informasi gitu deh, humasnya. Trus ada lagi satu lagi kaya sekertarisnya, sama direktornya, jadi ada empat gitu didalem satu gedunng itu. Biasanya sih DS ngomel-ngomel tentang kerjaannya si ADL, jadi kayanya sih kalo menurut gw, gw sih ngeliatnya</p>

	kaya ga sepaham gitu ya, apa yang dikerjain Pak ADL tuh kayanya ngaco aja, ngomel-ngomelnya kaya gitu biasanya. Sebenarnya kan kerjaannya sama informasi gitu, tapi kayanya kurang koordinasi deh mereka. Jadi kadang DS suka kompali mengenai anak-anak magangnya. Biasanya kalo anak-anak yang magang sama dia itu ngurusin pressliris, kaya komunikasi gitu deh.
Pernah dijutekin ?	Pernah ga ya gw lupa, kadang dia misalkan lagi bete mukanya judes, tapi kalo misalkan diajakin bercanda lagi biasa aja.
Menurut lo orangnya kaku ato humoris ?	Humoris sih orangnya, enak deh kalo ngobrol sama dia, kaya misalnya gw kan waktu itu lagi jadi calon anggotanya mapala, trus gw cerita-cerita, “bu nanti saya mau ijin ya bu tanggal segini, saya ada kegiatan, mau ada perjalanan bu ke tebing ini”, gw bilang gitu, “oh kamu ikutan kaya gini yah?”, iya bu saya ikutan kaya gini, “jangan, kamu hati-hati yah, ibu juga dulu ikutan gitu-gitu naek gunung-naek gunung, ibu juga suka tuh kaya gitu”, jadi dia cerita-cerita juga, sharing-sharing juga. Dia juga kalo ada anak magang dia seneng jadi kaya ada temennya, iya kalo gw pikir-pikir kalo ga ada anak magang dia kesepian juga, dia tuh temennya emang anak-anak magang itu
Yang lo tau soal keluarganya?	Setau gw DS sih belum merit, iya ga sih?
Pernah diajak makan bareng ga sih?	Ah..pernah..seru banget (tertawa senang) DS tuh emang orangnya royal, jadi waktu itu kita dikasih duit buat nonton, tadinya kita mau nonton bareng-bareng, “udah yu bu kita nonton bareng”, “udah udah kalian nonton aja”, gw dikasih duitnya,”kamu nonton sendiri”, dia ga mau diajakin nonton, tapi dia ngasih, trus waktu itu juga pernah suatu hari kita nonton bareng-bareng di Pizza Hut dibayarin di sarinah kita makan-makan bareng. Malahan tadinya kita sama anak D3 mau kesana lagi minta traktir, hahaha..kalo misalnya dia lagi punya duit sih mau traktir, waktu itu aja dia nraktir pas abis gajian, dia juga udah janji, “jangan sekarang, ibu lagi ga punya duit, nanti aja awal bulan ibu traktir, kamu mau makan dimana?”
Kalo menurut lo dia terbebani ga sih sama kerjaannya dia?	Kalo misalnya beban kayanya engga yah, kalo pas gw magang disana dia <i>enjoy</i> , maksudnya mungkin karna udah terbiasa juga kali ya..
Kalo sama atasannya?	Kalo waktu gw magang disana, kebetulan direktornya lagi ga ada, jadi yang Italia ini kan baru dateng oktober ya, jadi baru juga, jadi waktu gw disana direktornya ga ada juga. Sempet berapa bulan tuh kosong, makanya dia dating seenaknya karna itu kali ya..karna ga ada atasannya juga, santai-santailah istilahnya.

Lo disana ngerasa dipekerjakan banget ga sih?	Ga sih nyantai, jadi disana ada kaya ruangan rapat, nah disitu ada tv nya, nah biasanya kita tuh disitu nge-label-in sambil nonton tv, nonton gosip, gw sambil ngegosip, kita juga sambil ngegosip bareng, cerita-cerita bareng.
Pernah ga sih dia sibuk dengan urusan lainnya?	(ngobrol dengan temannya) iya keliatannya sih santai, kalo misalkan sibuk, sibuk apa..ya, waktu itu kayanya dia sibuk mau beli mobil baru, waktu itu mobilnya mobil baru apa lagi dibengkel gitu, telpon-telponan gitu sama orang bengkel.
Pernah ngeluh sakit selaen sakit pinggang?	Paling waktu gw awal-awal, jadi kaya dia ngangkat-ngangkat sendiri kan, ngangkat buku sendiri, trus dia tuh punya punya kelemahan dipinggang, disininya (sambil memegang pinggangnya) jadi dia kalo ngangkat-ngangkat berat-berat pinggangnya langsung sakit, waktunya malah dia pernah ga masuk sehari gara-gara sakit. Kalo yang laen penyakitnya apa ya, gat au sih gw, cuma tau yang itu doank. Yang paling sering dia keluhkan biasanya gitu, pinggang gitu.
Kalo gaya hidupnya dia gitu yang lo liat?	Dia sih orangnya energik, tapi gw gat au sekarang dia masih olah raga ato ga, waktu dia masih muda katanya sih dia suka naek gunung juga, dia juga suka cerita-cerita naek gunung, gini-gini-gini-gini, oh ibu juga dulu kaya gini nih, kamu hati-hati. Iya sih katanya gitu, dia suka ikut-ikutan kegiatan, pecinta alam kali ya gw juga gat au namanya apa. Pokonya manjat-manjat jugalah, gat au manjat apa.
Kesehariannya dengan staf yang lain?	Gw juga ga ngerti beda pendaapat apa ga, tapi kalo kesehariannya DS itu diruangnya dia aja, jadi kan ada ruangan-ruangan gitu kan, jadi kerjanya diruangan-ruangan aja, ga nyatu gitu, gw sih ngeliatnya sih sendiri-sendiri, pak ADL ya sendir sama tugasnya, DS sama tugasnya. Kaya misalkan Pak ADL sula maen ketempatnya DS paling kalo ada..”bu ada telpon dari ibu ini”, paling soal kerjaan juga, tapi kalo misalkan ngobrol bareng ga sih, cuma nanyanya gitu doank, “ada ini ga bu?”, Pak Adila nya juga kalo nanya sama DS. Untuk diluarnya sih gw ga tau.

5. STO, 26 tahun, 26 April 2010

Pertanyaan	Jawaban
Menurut kamu, DS tuh gimana sih?	Hmm.. <i>straight</i>
Bisa tolong jelasin ga DS tuh gimana?	Strict tapi humoris juga, jadi kalo misalkan kita lagi ada acara besar, contohnya buat nanti ini aj ya, buat 4 mei kita ad acara on rich besar di UKI, itu kalo pada saat bekerja itu dia langsung harus <i>perfect</i> , tanggalnya, tempatnya, waktunya, orangnya siapa, konfirmasi, itu harus bener-bener dilakukan secara <i>perfective</i> , kalo pada saat acara kita bener-bener <i>straight</i> , tapi kalo pada saat kita lagi tidak ada acara atau lagi renggang, kita santai jadi ga sibuk kasuk-kusuk. Paling kalo ada kesibukan juga kita sibuk milah-milah buku, milah buku untuk..karna kan buku-buku ini akan disumbangkan, kita kan ga bisa nyumbangin gitu aja, kita juga perlu memberikan laporan buku-buku apa aja yang kita sumbangkan, buku apa yang kita pisahkan harus ada laporannya. Yang di UKI nanti kita bareng-bareng sama anak magangnya Pak ADL. Itu acara <i>out rich</i> , program <i>educational out rich</i> , jadi dari direktur memberikan <i>lecture</i> atau memberikan kuliah selama 2 jam, tanggal 4 mei.
DS suka ngeluh sakit ga sih?	Sakit kepala engga, dia termasuk orang yang jarang ngeluh ya, paling eu..kalo mengganggu juga paling hanya “wah...” gitu aja, lagi banyak kerjaan, apalagi kalo ngangkat-ngangkat buku kan berat ya, kita juga tau umurnya DS ya brp..beliau untuk sendiri bekerja seperti itu ga mungkin.
Menurut kamu kalo ga ada anak magang, DS akan kerepotan ga?	Wah sangat kerepotan sekali ya, karna mengingat juga umur dan fisik beliau yang tidak bisa dilakukan sendiri, memang sangat membutuhkan anak magang, anak magang selalu ada, untuk DS itu biasanya maksimal 3 orang, karna kan kalo lebih banyak orang, kerepotan buat beliau, jadi maksimal 3 orang untuk yang magang buat beliau. Jadi dibutuhkan sekali baik yang magang denga DS ataupun Pak ADL, kita bisa liat di <i>websitenya uniczakarta.org</i> itu <i>open recruitment untuk intern</i>
Kalo keseharian DS menurut kamu gimana?	Kesehariannya..hmm... <i>open minded</i> banget dan hmm... <i>enjoyable</i> , contohnya kaya gini, kita ada pengetahuan baru, pangetahuan kan selalu baru, dia sangat terbuka sekali dengan pengetahuan baru dan dia menerima pengetahuan kita yang istilahnya lebih muda dari dia mendengar apapun yang kita omongkan, dia ga tutup telinga untuk hal seperti hmm informasi baru atau pengetahuan baru (DS dating menyuruh STO meng-fax surat) dia <i>open minded</i> banget jadi kalo ada informasi baru, misalnya mahasiswa magang maupun

	mahasiswa yang datang kesini, beliau sangat <i>open minded</i> banget.
Kalo hubungan DS dengan staf yang lain?	Hmm...baik-baik aja sih. Hmm sekedar hubungan pekerjaan aj, kalo personal..hmm...ga dekat
Pernah terjadi konflik?	Hmm...konflik pasti ada, dalam setiap eu..kantor maupun hubungan pasti ada konflik, tapi dalam arti kita bisa mengatasi konflik itu dengan baik atau tidak, sejauh ini baik.
Pernah cerita soal keluarganya?	Cumin hmm...sometimes cerita-cerita, tapi ga terlalu personal banget, <i>sometimes</i> aja, kadang kita suka cerita, aku juga suka cerita dia juga cerita. Kalo kita ga mau cerita ya ga kita ga cerita
Pernah ga keliatan penat ?	Biasanya sih hal itu kalo lagi ada acara besar ya, setiap orang juga pasti penat, kita-kita yang mempersiapkan kan acara besar tersebut, apalagi kalo ikut terlibat, kayanya semua juga penat juga deh, hahaha....cuma karna kita anak magang jadi kita ga merasa bertanggung jawab juga paling kita membantu aj gitu, ya pada saat tertentu aja, kalo lagi ada kerjaan banyak dan kalo lagi diberi tanggung jawab oleh bos, itu lumayan penat juuga.
Kalo gaya hidupnya, ngerokok apa ga ?	Oh ga sama sekali tidak, beliau sangat menjaga kesehatan sekali..(tertawa kecil), karna mengingat dari umur dan juga beliau ada juga penyakit, eu...beliau menghindari hal-hal tersebut, karna dia bener-bener sangat suka sekali dengan pekerjaan ini.
Menurut kamu, DS bisa <i>handle</i> semua pekrjaannya ga?	Nah ini, DS itu eu..selama berapa belas tahun ya, itu sebenarnya dia banyak sekali <i>handle</i> pekerjaan orang dan walhasil semua pekerjaan yang dilakukan memuaskan. Dulu sebelum jaman ini dia sering mendapatkan <i>reward</i> ya dalam arti walaupun <i>reward</i> nya kecil dan bukan dalam bentuk uang ya, mendapatkan juga <i>reward</i> dari bos dari atasan sebelum pindah. Ya memang eu..pekerjaan itu banyak sekali sebenarnya bukan pekerjaannya dia. Karna dalam arti begini, bukannya dia yang meminta tapi melihat orang lain itu tidak mungkin <i>handle</i> pekerjaannya, jadi diserahkan ke DS, ya itu lah kadang...sebenarnya hal itu kurang baik ya karna tidak sesuai dengan <i>job desc</i> . Sering saya tekankan juga karna mengingat umurnya dan juga kesehatannya penting sekali jangan terlalu lelah, kadang-kadang suka <i>over</i> . Tapi untuk saat ini sih dia sudah dapat membagi tugasnya dengan baik.
Pernah ga ngungkapin perasaannya tentang anak magang?	Sering, karna memang, eu..contohnya seperti beberapa orang yang magang sebelum saya mereka istilahnya DS itu <i>open minded</i> banget, kalo tanpa anak magang beliau juga ga bisa bekerja semaksimal mungkin, gitu. Istilahnya beliau berhasil juga karna <i>manage</i> anak-anak magang ini. Sehingga kita semua dapat mengerjakan pekerjaan yang diberikan bos

	baik dalam ukuran besar maupun kecil dengan baik.
Suka ngeluh soal kerjaan ga?	Kalo mengeluh soal kerjaannya banyak sih...jarang ya, paling hanya sekali, sekali aj itu juga jarang, karna itu semua tanggung jawab dari bos, dan dia <i>manage</i> nya dengan bagus, dia memang bagus banget dalam hal ini, menej <i>manage</i> sesuatu.
Pernah keliatan kerepotan sama pekerjaannya?	Keliatan kerepotan sih mungkin kalo sebelum acara itu wajarnya sebelum acara kerepotan, tapi karna kita semua sudah <i>manage</i> nya dengan baik ya pada saat pas acara jadinya kita ga kerepotan.
Kalo lingkungan pekerjaannya?	Hmm..kalo soal lingkungan sih ga ada masalah ya,contohnya kaya yang di menara eksekutif mungkin tempatnya lebih luas kita punya ruangan sendiri, tertutup jadi privasinya lebih daripada yang disini.
Kalo pengunjungnya?	Jadi begini, kenapa disini pengunjungnya sedikit, satu kita disini hanya sementara, dua mengingat UN juga sekarang sudah bekerja sama dengan google untuk mempublikasikan semua referensi bukunya melalui internet melalui <i>online</i> , karna mengingat NDG nomor 8, nomor terakhir, di nomor terakhir itu adalah meningkatkan <i>information</i> semua orang, menyebarkan ke semua orang melalui internet, sesuai denga program NDG bahwa buku-bukunya mudah didapat melalui internet. Paling untuk DS, bagaimana sih cara mencarinya, karna banyak orang kurang begitu tau, <i>key point-key pointnya</i> beliau yang mengajarkan, gitu.
Sistem yang baru mulai kapan?	Sebenarnya itu udah termasuk program NDG, cuma mulai pengurangannya itu pada saat perpindahan dari sana kesini, itu mulai berkurang, dan dari UN sendiri sudah mulai merombak seluruh sistemnya, dan kita juga udah ga dikirimin UN radio, karna semua sudah bisa didapat <i>online</i> .

6. AT, 21 tahun, 29 April 2010

Pertanyaan	Jawaban
Bisa tolong certain ga menurut kamu, DS itu gimana orangnya?	Dia itu penyayang sih orangnya. Sebenarnya sih dia kaya kesepian gitu, seneng gitu kalo ada anak PKL. Trus juga suka merhatiin gitu pagi-pagi, kamu kok rapih terus sih bajunya pagi-pagi. Keibuan sih sebenarnya DS itu kalo dateng suka telat. Kita kan disuruh dateng jam 9, dateng tuh jam 9, DS jam 10.
Suka marah-marah ga sih?	Suka teriak-teriak. Iya ngomel-ngomel gitu, Cuma kita jadiin lucu-lucu gitu. Jawabnya juga ga serius kita kalo dia lagi marah-marah
Kalo yang kamu tau, waktu kamu PKL disana, pengunjungnya banyak ga sih ? banyak yang dateng untuk minta informasi gitu ?	Sepi sih. Pengunjungnya datengnya tuh satu-satu. Ntar dateng satu...satu...
Suka kerepotan ga sih kalo jawab pertanyaan dari pemustaka ?	Iya sih. Paling kalo misalkan ada yang tanya-tanya buat skripsi, DS cuma bilang ini ada disini, cari aja disini, disuruh nyari sendiri gitu.
Kalo sikapnya sama pemustaka gimana ?	Kalo waktu dia melayani sih ya seadnyanya aj, Cuma ya ga yang ramah ditanyain detail gitu.
Kalo hubungan sama atasan gimana ?	Waktu pas kita PKL lagi ga ada atasannya
Kalo sesama staf ?	Ga deket, ngomong kalo ada perlu aja
Suka terjadi konflik ga?	Ga sih, konflik-konflik gitu ga, paling suka ngomongin sama kita aja gitu.
Kalo yang diomongin itu lebih kepekerjaan atau apa?	Pekerjaan sih
Suka keliatan cape atau stres gitu ga sih DS?	Iya sih. Dia orangnya suka aduh pusing, aduh cape, Cuma gat au sebnernya dia mikirin apa gitu.
Waktu kerja suka keliatan sibuk atau repot ga?	Ga sih, sebenarnya kalo PKL kan kita aja yang disuruh-suruh, kalo ada anak mgang DS duduk-duduk aja
Kalo lingkungan kerjanya gimana?	Kalo di tempat yang lama sih, enak sih sebenarnya, Cuma mungkin jadi individualis gitu sama staf lainnya, ga pernah ngobrol.
Menurut kamu DS tuh sebenarnya bisa <i>handle</i> semua pekerjaannya ga sih?	Karna itu...eu...penggunanya dikit jadi lebih banyak nyantai. Sekali dateng kana ga banyak gitu. Sebenarnya sih bisa <i>handle</i> , cuma ya itu mungkin repot karna sendirian.

Jaadi menurut kamu pekerjaannya DS itu banyak atau gimana ?	ya kalo untuk sendiri sih agak berat
Jadi sebenarnya anak magang itu membantu pekerjaannya DS? Anak magang itu ga pernah putus yah?	Iya. Kayanya sih gitu deh, ntar ada lagi-ada lagi.
DS tuh gaptek ga sih menurut kamu ?	Gaptek..... ??? ya gaptek ibu-ibu gitu. Tapi dia bisa pake <i>email</i> kan, <i>handphone</i> juga bisa.
Kalo menurut kamu DS itu <i>workaholic</i> ga?	Ga sih
Kamu tau ga besarnya gaji yang di terima DS?	Berapa ya, waktu itu pernah tau, lumayan gede

7. NKS, 23 tahun, 29 April 2010

Lo kapan magang di UNIC?	gw mulai kerja magang di UNIC sejak 9 Juli hingga 16 Agustus 2007.
Menurut lo DS tuh gmn sih?	<p>DS menurut gw secara keseluruhan sikapnya baik. Maksud gw baik yaa.. ia bersikap baik ke mahasiswa yang kerja magang di sana, lalu ke pegawai yang bekerja di UNIC dan ke pengunjung perpustakaan. Klo bertemu dengan pemustaka, sikap DS sangat <i>welcome</i> dan <i>helpful</i> banget. Sebisa mungkin apa yang dibutuhkan oleh si pemustaka akan disiapkan. Gw pribadi salut sama kinerja DS, yang juga mau menghandle <i>jobdesc</i> yang sebenarnya bukan bagiannya. Seperti misalnya jika UNIC akan mengadakan sebuah seminar, klo dilihat dari <i>jobdesc</i> seorang pustakawan, itu khan jauh banget. Kadang saking sibuknya mengurus pekerjaan lain yang ngga' ada kaitannya dengan perpustakaan, <i>jobdesc</i> utamanya jadi ngga' terurus.</p> <p>Lalu gw juga merasa bersyukur, karena DS dari background ilmu perpustakaan juga, jadi nyambung ketika kerja sama gw. Ketika masih kerja magang di sana, gw pun diberikan <i>jobdesc</i> yang jelas, walaupun utamanya untuk mengolah bahan pustaka tercetak yaa.. Bayangin waktu itu gw belum terlalu paham sama yang namanya menggunakan <i>thesaurus</i>, and suddenly gw langsung aja gitu disodorin <i>thesaurus</i> yang udah dibuat oleh UN (<i>United Nations</i>.red) pusat, padahal tahu cara menggunakannya juga ngga'. (Tertawa). Karena</p>

waktu itu kan gw masih semester dua kuliah mau ke semester tiga jadi waktu itu belum dapet mata kuliah KKI (Kosakata Indeks.red). Tapi untungnya DS membimbing gw dengan sabar untuk menggunakan thesaurus tersebut. Sejak awal gw mulai bekerja di sana, gw udah menekankan ke DS supaya ngga' berharap terlalu banyak ke gw, karena gw masih terhitung mahasiswa semester dua yang baru mau masuk ke semester tiga, jadi ilmunya belum begitu mumpuni, karena gw takut diharuskan untuk mengerjakan sesuatu yang ilmunya pun belum gw peroleh pas kuliah. Nah, gara-gara gw sering berkomunikasi dengan dia, gw jadi lumayan deket dengan DS. Hal itu juga disebabkan karena kita dari latar belakang ilmu yang sama kali yaa.. sehingga klo mau ngobrolin hal lain juga mudah. Bahkan saking percayanya sama gw, waktu itu dia sampe minta rekomendasi SMU swasta bagus di Jakarta untuk menyekolahkan keponakannya yang ia biayai sekolahnya. Kacau ngga' sih? (Tertawa).

Nah, DS emang bersikap seperti itu. Klo yang deket dengan dia, akan disayang banget bahkan kelewatan rasa sayangnya. Jadi ngga' objektif lagi, bahkan untuk yang menyangkut soal kerjaan. Contoh, waktu itu pernah juga ada mahasiswa magang di sana. Cewek yaa.. Dia dari FE, Progdil Akuntansi. Gw kurang yakin, tapi sepertinya mahasiswa magang ini punya relasi keluarga atau bagaimana, yang pasti ia deket dengan DS. Padahal klo dalam hal kerjaan, ampun deh. Dia sering banget dateng siang. Gw udah mau makan siang, eh tuh orang baru dateng. Dan itu setiap hari. Anehnya, ngga' ditegur pula. Karena dia punya ilmu di bidang akuntansi seharusnya dia kan bisa membantu Mba LT (salah satu pegawai UNIC.red), tapi Mba LT ngga' membutuhkan tenaga anak magang, sehingga jadilah cewek ini di bawah supervisi DS. Padahal dia ngga' ngerti apa pun di bidang ilmu perpustakaan. Jadi gw sering ngeliat dia dateng kantor siang lalu pulang kerja bareng DS, tapi ngga' ngapa-ngapain pas di kantor alias magabut., (Tertawa). *And still, she just let her acted that way.* Gw juga kadang bingung sama DS untuk kasus itu, kenapa cewek itu ngga' ditegur dan dibiarkan seperti itu.

Terus ada satu lagi temen kerja magang gw selama di sana. Dia anak ilmu komunikasi sebuah universitas swasta dari Bandung. Cewek juga. Nah, dia ini sebenarnya memang masih ada hubungan keluarga dengan DS, karena DS masih terhitung kerabat jauh klo gw ngga' salah. Seharusnya sebagai anak ilmu komunikasi, dia bisa bantu Pak ADL (salah satu pegawai UNIC.red) untuk bantu kerjaan dia. Tapi sayangnya dia kurang begitu

	<p>paham cara menggunakan komputer, seperti untuk membuat desain web, atau cara mengelola content web atau membuat PSA (<i>Public Service Announcement</i>). Alhasil, temen gw ini yang juga tidak mengerti apa pun mengenai perpustakaan, diminta untuk membantu DS mengelola perpustakaan. Kasihan deh. Pernah satu waktu ketika gw sedang sibuk untuk membuat TOR sebuah seminar yang akan diadakan di UNIC, temen gw ini malah diminta oleh DS untuk merapihkan rak buku yang ada di perpustakaan. Ya, ampun. Padahal itu rak buku emang udah ngga' teratur jauh sebelum dia kerja magang di sana. Nah, bisa ditebak, emang relasi temen gw ini dengan DS kurang deket, walaupun punya hubungan keluarga. Tapi DS tetep bersikap baik ke temen gw ini. Cuma yaa itu <i>for some cases</i>, sikap keberpihakan DS cukup terlihat.</p>
<p>Kalo yang lo liat keseharian DS gimana sama kerjanya?</p>	<p>Gw agak-agak lupa deh. Sebentar gw coba mengingat. Oke, klo diliat dari jam kerja yaa.. biasanya sih DS dateng pagi. Waktu itu khan direktornya masih almarhum Mr. DV yang asal orang Malaysia itu. Nah, Mr. DV itu selalu dateng <i>ontime</i> klo ngantor. Pokoknya jam 9, dia udah ada di kantor. Nah, gw kurang tahu klo kinerjanya setelah berganti direktur yaa.. Tapi yang pasti ketika tiba di kantor, DS biasanya akan selalu mengecek apa aja yang harus dia lakukan hari itu. Nah, jeleknya dia itu mudah teralihkan perhatiannya. Klo hari itu dia udah punya <i>schedule</i> mau ngerjain sesuatu, lalu dia ngeliat anak kerja magang yang akrab sama dia, lagi duduk di ruangnya, maka perhatian DS langsung teralihkan dan malah jadi ngobrol dengan anak magang tersebut. Sedangkan Mr. Dave kurang suka ngeliat beberapa anak magang berkumpul di ruangnya DS, karena takutnya yaa... itu malah jadi ngobrol bukannya kerja. Waktu kerja jadi ngga' efisien.</p> <p>Kemudian karena dia orangnya kurang <i>organized</i>, terkadang dia sering lupa sama hal-hal yang seharusnya dia kerjakan. Bahkan sering kali gw udah kyak sekretaris pribadinya aja untuk mengingatkan dia untuk mengerjakan ini itu. Padahal ngga' perlu sampe segitunya. Masalahnya klo ngga' diingetin, dia sering lupa. Lalu mengenai jam kerja, Bu Dahlia itu sering bekerja sampe UNIC tutup. Jadi sering lembur. Padahal menurut gw, seharusnya dia ngga' perlu melakukan hal itu, klo aja dia bisa bekerja lebih cerdas dengan mengelola waktunya sebaik mungkin ketika jam kantor.</p>
<p>Selain sama Pak LXY, hubungan dengan rekan kerjanya yang lain gimana ?</p>	<p>Mm.. gw melihat hubungan antara rekan kerja di UNIC kurang begitu komunikatif. Jadi bener-bener berkomunikasi yaa.. yang terkait soal kerjaan aja. Lain dari itu jarang dibahas. Udah gitu, gw sering ngerasa klo antara staf UNIC kurang kompak dan ngga' mau <i>share</i></p>

	<p>informasi. Seolah-olah berjalan sendiri-sendiri. Padahal kan mereka bekerja untuk UNIC. Dan itu juga turut berdampak ke anak magang di bawah supervisi mereka. Anak magang ini juga jadi ikutan kerja dengan jobdesc masing-masing. Padahal terkadang ada beberapa pekerjaan yang mengharuskan mereka untuk saling bersinggungan dan berkomunikasi. Contoh ketika gw harus handle sebuah seminar. Sebenarnya untuk publikasi via web mengenai rencana kegiatan itu kan bisa dilaksanakan, sehingga informasinya bisa dibaca. Nah, untuk berkomunikasi dengan Pak ADL pun jadi ngerasa segan, karena ngerasa dia bukan supervisor kita. Udah gitu, gw jadi suka pusing sendiri, karena DS sering dibicarakan oleh staf UNIC yang lain. Yaa.. gw sebagai anak magang yang berada langsung di bawah supervisinya dia, kurang nyaman aja mendengar hal-hal seperti itu.</p>
Kalo yang lo tau soal keluarganya DS?	<p>Yang gw tahu mengenai keluarganya, yang pasti DS belum memiliki anak. Nah, perkara dia sudah menikah atau mungkin pernah menikah, itu masih simpang siur. Dan gw pun ngga' berani untuk menanyakan hal yang sifatnya privacy, karena takut ia tersinggung. Tapi pernah ada kabar dari salah satu anak magang supervisinya Pak Adilah yang mengatakan bahwa DS sebenarnya sudah pernah menikah, lalu bercerai dan sampe sekarang belum menikah lagi. Dia lebih sering menceritakan tentang keponakannya yang ia biayai sekolahnya, karena DS memiliki gaji yang cukup besar. Untuk keperluan bulanannya pun lebih dari cukup jika mengandalkan gaji saja.</p>
Dia suka ngeluh sakit ga sih?	<p>Iya, DS sering mengeluhkan sakit pinggang, karena usianya udah ngga' lagi muda kali yaa.. (Tertawa)</p>
Kalo gaya hidupnya dia gimana sih?	<p>Gaya hidup? Mm.. seinget gw, DS itu jarang makan siang, karena ketika sering kali gw ajak makan siang bareng, dia lebih sering menolak dan memilih untuk terus mengerjakan pekerjaannya. Lalu dia juga sering minum air putih dan jarang mengonsumsi teh atau kopi gitu selama di kantor.</p>
Pernah ngeluh ga sih soal pekerjaannya?	<p>Sering. Hal yang sering DS keluhkan yaitu karena terkadang dia harus mengerjakan sesuatu yang bukan <i>jobdesc</i>-nya. DS menduga hal itu terjadi karena masih banyak yang menganggap jika di perpustakaan itu ngga' ada kegiatan yang dilakukan. Padahal DS memiliki misi untuk mempromosikan perpustakaan UNIC sehingga perpustakaannya lebih ramai dikunjungi oleh pemustaka.</p>
Pengalaman yang lo dapet dari dia, dia gimana dengan pekerjaannya?	<p>Pengalaman yang gw dapet dari dia sebenarnya lumayan lama. Dalam hal pengolahan vahan pustaka tercetak dan video misalnya, dia mengajari gw untuk menggunakan CDS/ISIS dan</p>

	thesaurus. Beberapa ilmu yang belum gw peroleh di bangku kuliah kala itu. Lalu hal lain yang gw pelajari dari DS, karena dia sering lupa dengan schedulanya, itu jadi masukan buat gw rajin menulis di jurnal untuk mengingatkan gw apa saja yang udah dilakukan dan apa yang perlu dilakukan di waktu mendatang.
Pernah ga sih DS keliatan penat bgt?	Klo penat dalam taraf yang wajar, pernah. Itu disebabkan karena kerjaan yang menumpuk sedangkang deadline sudah di depan mata. Tapi ngga' pernah ia bawa stress karena ia orangnya mudah teralihkan perhatiannya, sehingga jika ada deadline, dia masih bisa tertawa untuk mengejanya.
Gimana kesehariannya dia?	Wah, klo itu gw hanya melihat selama gw kerja magang di sana yaa.. Sering kali gw ngeliat DS agak hectic, tapi kadang juga sering melihat dia duduk santai di ruang kerjanya. Tapi tergantung deadline kerjaan biasanya. Orangnya asyik untuk diajak ngobrol dan tukar pikiran. Dia akan sering memberikan kita masukan bahkan tanpa diminta.
Menurut lo kerjaan anak magang itu seharusnya kerjaan yang dikerjakan sama dia atau ga?	Ya, iyalah. Karena konsepnya kan anak magang membantu kerjaannya yang memang sudah ngga' bisa dihandle seorang diri lagi.
Dia suka sibuk ga sih kalo ngurusin seminar?	Sering banget. Terutama jika menjelang hari H, wuih DS bisa semakin sibuk. Gw aja yang seharusnya bantu dia untuk mengelola perpustakaan, akhirnya malah ditarik untuk bantu dia mengerjakan seminar yang akan diadakan di UNIC
Ga pernah keliatan bolak-balik?	Ga. DS lebih banyak menghabiskan waktunya di kantor. Tapi menerima kungkungan orang baik pemustaka ataupun dari kedutaan besar juga sering.
Pernah mengungkapkan seneng dibantu anak magang?	Pernah. DSpunya kesan sendiri terhadap gw, karena tiap kali klo bertemu gw, dia akan selalu mengatakan bahwa gw dulu adalah anak magang yang rajin dan pekerja keras. Jadi jawabannya iya dia sangat senang bisa dibantu oleh anak magang, terutama oleh anak-anak yang mempunyai latar belakang ilmu perpustakaan.

## Hasil Observasi

Lokasi observasi : UNIC, Jl. Ki Mangun Sarkoro No.21 Menteng Jakarta Pusat  
Waktu : 6 April 2010 mulai pukul 14.30 WIB

Lokasi UNIC yang baru berada diantara deretan rumah-rumah di jalan Ki Mangun Sarkoro Jakarta Utara, setelah sebelumnya berada di daerah Thamrin, namun akibat gempa yang belum lama menimpa Jakarta menyebabkan lokasi yang lama yang berada di lantai 14 turun beberapa sentimeter yang menyebabkan trauma bagi karyawan UNIC, maka UNIC untuk sementara dipindahkan ke lokasi yang sekarang. Saya sempat kebingungan mencari lokasi UNIC yang baru ini. Lokasinya tidak seperti perpustakaan pada umumnya, hanya rumah biasa saja dengan pagar warna hijau yang dibuka lebar-lebar. Di halaman rumah terdapat beberapa motor yang diparkir dan ada juga mobil, informan saya kebetulan sedang berdiri di halaman, kemudian saya pun diperkenalkan dengan informan saya DS oleh teman saya yang pernah magang disana, Santi. DS terlihat santai dengan pakaian yang dikenakannya, tidak seperti pakaian kerja. Saat disapa oleh Santi DS terlihat senang sekali. Kami pun masuk kedalam dan mulai bercakap-cakap serta melakukan wawancara. Setelah saya menjelaskan tentang penelitian saya, reaksinya positif, dengan berkata “ Bagus lho dia ngangkat tema ini, jeli juga dia”. Sesekali ia malah menanyakan kepada saya apa yang harus dilakukan agar tidak stres.

Perbincangan dengan kami sesekali terganggu karena ada pengunjung dari UNPAD, Bandung yang datang. Ia terlihat ramah dengan *user*, setelah berkenalan dengan user ia pun menanyakan kebutuhan informasi pengguna lalu kemudian diarahkan ke komputer untuk menelusur secara *online*, ia memberitahu alamat *website* yang sebaiknya dibuka oleh user tersebut dengan mengetikkan *keyword* dengan *Boolean logic*. Kemudian ia pun memberikan panduan menelusur koleksi United Nation yang sudah *diprint out*, disitu terdapat alamat-alamat *website* yang berhubungan dengan UN. Setelah itu ia kembali meneruskan obrolan dengan

kami, sambil sesekali mengecek ke *user* apakah sudah mendapatkan informasi yang dicari.

Setelah setelah pengenalan koleksi dan wawancara, kami membicarakan hal lain. Ia menawari kami (saya dan santi) menjadi *volunteer* pada acara seminar Leadership Global Peace Festival di hotel Grand Sahid pada tanggal 10 April 2010 dan seminar untuk *youth* di Perpustakaan Nasional pada Minggu, 11 April 2010. Selain kami, ia juga menawari beberapa mantan anak magang lainnya dengan mengirimkan email pada mereka tentang acara ini. Ia menuturkan bahwa sebenarnya acara ini diadakan oleh NGO yang sudah bukan rekan kerja UNIC lagi, memang sebelumnya pernah bekerja sama, tetapi sekarang sedang tidak bekerja sama karena program UNIC sendiri sudah cukup banyak. Karena memiliki hubungan yang baik, pihak panitia meminta bantuan DS untuk mencarikan sejumlah *volunteer* untuk membantu acara tersebut. Menurut DS *volunteer* akan diberikan bayaran, kaos, dan sertifikat. Informasi ini didapatnya dari panitia inti acara tersebut dan disampaikannya kepada calon *volunteer*. Ia menyuruh kami datang keesokan harinya, rabu, 7 April 2010 untuk briefing di hotel Grand Sahid dengan panitia yang bersangkutan.

Sebelum kami pulang, DS meminta memastikan nama-nama yang akan menjadi *volunteer* untuk didaftarkan pada panitia intinya. Kami pun pamit pulang dan di antar sampai halaman, sambil memuji santi sebagai seorang yang pintar. Ia memang terlihat akrab dengan santi.

Lokasi observasi : UNIC, Jl. Ki Mangun Sarkoro No.21 Menteng Jakarta  
Pusat  
Waktu : 13 April 2010 mulai pukul 14.30 WIB

Saat saya tiba diruang kerja DS, ada dua orang yang rupanya anak magang sedang bercakap-cakap dengan DS. Begitu melihat saya, yang diingat DS malah masalah saya jadi *volunteer* pada acara GPF minggu kemarin. Ternyata ada masalah dalam pembayaran *fee* nya, memang tidak sesuai dengan yang dijanjikan oleh DS, dan hal ini rupanya membuat berang DS terhadap panitia inti yang memang bukan warga negara Indonesia. DS menjelaskan bahwa saat ia diminta mencari *volunteer*, ia juga menanyakan bayaran yang akan diterima oleh para *volunteer*, dari balik telepon DS mendengar sejumlah nominal disebutkan, ia kecewa karena panitia tidak menepati omongannya. Ia juga meminta saya untuk menceritakan kronologis saat saya berpartisipasi dalam acara tersebut. Kemudian menyuruh saya untuk mengirim SMS (*Short Message Service*) kepada panitia untuk menanyakan bayaran. Dua anak magang STO dan AR juga ikut membicarakan masalah ini karena mereka juga ikut *briefing* di hotel Grand Sahid. Mereka sependapat dengan saya bahwa acara tersebut kurang koordinasi sehingga kami sebagai *volunteer* tidak mempunyai pekerjaan yang jelas saat acara berlangsung karena cenderung diabaikan oleh panitia. Setelah ia menyuruh saya mengirim sms kepada salah satu panitia bernama Nadia, hampir semenit sekali ia menanyakan balasan, “ sudah dibalas belom sama Nadia? Ga nyangkut kali jaringannya kalo didalam sini, no kamu apa? Ga nyangkut kali ya?”. Ia terlihat seperti tidak sabar menunggu jawaban dari Nadia tentang bayaran. Akhirnya ia pun mengirim sms kepada Nadia dan langsung dibalas dan dibacakan balasannya di depan kami.

Ia bersikukuh agar para *volunteer* mendapatkan haknya, walaupun sudah coba saya jelaskan bahwa kemarin itu biaya transport ditanggung panitia dan kami pun diberi makan. Namun ia tetap tidak terima, karena merasa pihak panitia tidak menepati omongannya. Saat saya ceritakan bahwa Linda, koordinator acara tersebut menawari kami untuk ikut acara serupa bulan oktober nanti, dan apabila berminat kami disuruh menghubungi DS, DS pun langsung menolak dengan

sinisnya, “ah enak aj, jangan mau! Ngapain mau ikut lagi kalo kaya gini, enak aja maen bilang begitu”. Saya juga bercerita kalau Linda akan menitipkan sertifikat bagi *volunteer* kepada DS. DS terkejut mendengar ucapan saya, “ ga dia ga ngomong sama saya, saya ga trima apa-apa”.

Obrolan kami diselingi dengan candaan DS dengan A, dan sesekali mereka pun memakan cemilan sambil melanjutkan obrolan kami tentang *volunteer*.

Kemudian saat ada kesempatan saya untuk menyela wawancara pun saya pergunakan dengan cepat, karena saya sudah pesimis melakukan wawancara karena raut wajah DS sudah terlihat lelah dan sedang emosi, saya khawatir jika saya memaksa wawancara, ia akan marah atau tidak respek terhadap saya. Namun saat saya sodorkan surat penelitian untuk mengingatkan dia bahwa tujuan saya kesini adalah untuk penelitian bukan untuk mengurus bayaran menjadi *volunteer*. Ternyata responnya positif, ia pun menjawab pertanyaan demi pertanyaan walaupun dengan raut wajah yang terlihat lelah dan matanya pun terlihat layu.

Berhubung hari sudah sore saya pun berkemas. Anak magang pun juga berkemas karena sudah waktunya pulang. Mereka membantu merapihkan meja DS dari kabel-kabel dan kertas-kertas, sesekali jika mereka melakukan kesalahan DS pun mengomel, tapi dengan bercanda. Saya pun ditawari pulang bareng namun karena beda jurusan kami pun tidak jadi bareng.

JOB DESCRIPTION

Attn. Shinta  
From: Dahlia

Post Title: Reference Assistant (Reference Librarian)

Post Level:

Organizational Location: United Nations Information Centre

1. Duties and Responsibilities:

Under the direction and supervision of the Director of the Centre assumes

complete charge of the library and carries out the following specific functions:

- 1) Maintains library catalogues, registers, classifies, files and controls all library material (documents, publications, press releases, films, photographs, posters, etc.) on a daily basis; supervises loans of appropriate material; conducts periodic inventory and evaluates need to retain or dispose of information material; understakes binding programmes whenever possible. Uses Electronic Mail System with a view to having access to UNBIS database.
- 2) Provides visitors with information on the United Nations and the specialized agencies; responds to telephone and mail inquiries on and requests for United Nations documentation and its proceedings; conducts briefings on these subjects, as appropriate, to individuals and groups. Maintains liaison and co-ordination with local libraries and libraries of the UN system offices in the field. Provides and maintains collections of UN system information where no other UN agency provides that service.
- 3) Prepares for the Director bibliographies of UN documents and undertakes research relating to questions on the work and concerns of the UN system.
- 4) Advises individuals and non-governmental organizations on United Nations documentation to be used in connection with seminars and meetings, and in co-ordination with them helps organize exhibits of books and pamphlets relating to special UN events and observances.
- 5) Maintains liaison with depository libraries and sales agents and with school libraries. Develops materials for younger audiences, does film screenings and reports to the Director on distribution and usage of library materials.
- 6) Keeps statistical records of visitors. Maintains adequate stocks of documents and publications for distribution, and prepares periodic press releases on new acquisitions to stimulate the public's interest in the library collection.
- 7) Performs other duties assigned by the Director, including assumption of duties of Information Assistant during the latter's absence. Provides training on UN documentation when requested.

2. Qualification Requirements:

**Knowledge and Skills:** A degree in library science, education or related field; experience in library or registry work; word processing and computer skills; familiarity with the UN documentation system; ability to translate into local languages relevant UN information materials.

**Languages:** Fluent knowledge of local language and English and/or French.

3. Work Relationships:

4. Application of Guidelines:

5. Supervision Exercised and Guidance Received:

