



UNIVERSITAS INDONESIA



**HUBUNGAN BURNOUT DENGAN KEPUASAN KERJA
PUSTAKAWAN
DI PUSAT JASA PERPUSTAKAAN DAN INFORMASI
PERPUSTAKAAN NASIONAL REPUBLIK INDONESIA**

SKRIPSI

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

**MIZMIR
0606090562**

**FAKULTAS ILMU PENGETAHUAN BUDAYA
PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN
DEPOK
JANUARI 2011**

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.

Depok, 21 Desember 2010



Mizmir



HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Mizmir

NPM : 0606090562

Tanda Tangan : 

Tanggal : 21 Desember 2010

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh :

nama : Mizmir

NPM : 0606090562

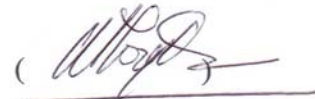
Program Studi : Ilmu Perpustakaan

Judul : Hubungan Burnout dengan Kepuasan Kerja Pustakawan di Pusat
Jasa Perpustakaan dan Informasi Perpustakaan Nasional Republik Indonesia

**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 dan Informasi
Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya, Universitas Indonesia**

DEWAN PENGUJI

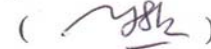
Pembimbing : Utami Hariyadi S.S., M.Lib., M.Si.

()

Penguji : Ir. Anon Mirmani SIP., MIM-Arc/Rec

()

Penguji : Yeni Budi S.Hum

()


Ditetapkan di : Depok

tanggal : 4 Januari 2011

oleh

Dekan

Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya
Universitas Indonesia


Dr. Bambang Wjbawarta, M.A.
NIP. 196510231990031002

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, karena atas rahmat dan ridho-Nya skripsi ini dapat diselesaikan tepat waktunya. Skripsi yang berjudul Hubungan *Burnout* dengan Kepuasan Kerja Pustakawan di Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi Perpustakaan Nasional Republik Indonesia merupakan syarat kelulusan Sarjana Strata Satu (S1) Humaniora. Pengumpulan data penelitian skripsi ini dilakukan mulai tanggal 4 Oktober sampai dengan 12 Oktober 2010. Dalam kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

- (1). Ibu Utami Hariyadi S.S., M.Lib., M.Si. selaku pembimbing yang telah banyak memberikan masukan dan kritik yang membangun sampai akhirnya selesai skripsi ini.
- (2). Ibu Dra. Indira Irawati M.A., M.Lib selaku Koordinator Program Studi Ilmu Perpustakaan Sarjana Strata Satu (S1).
- (3). Bapak Fuad Gani S.S., M.A selaku Ketua Departemen Ilmu Perpustakaan dan Informasi
- (4). Ibu Ir. Anon Mirmani SIP., MIM-Arc/Rec selaku pembaca yang memberikan masukan terhadap skripsi ini.
- (5). Ibu Yeni Budi S.Hum selaku pembaca yang memberikan masukan terhadap skripsi ini.
- (6). Seluruh dosen PSIP yang memberikan ilmu yang sangat berharga untuk bekal di masa depan.
- (7). Orang tua dan adik-adiku yang selalu memberikan semangat dan doa.
- (8). Liya Arista dan Auldytiawan Putra Perdana merupakan orang yang paling berjasa dalam proses pengerjaan skripsi ini.
- (9). Pihak-pihak lainnya yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu.

Peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini memberikan manfaat untuk ilmu perpustakaan dan masyarakat. Terima kasih.

Depok, 30 Desember 2010

Peneliti

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

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

Nama : Mizmir
NPM : 0606090562
Program Studi : Ilmu Perpustakaan
Departemen : Ilmu Perpustakaan
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 :

Hubungan *burnout* dengan kepuasan kerja pustakawan di Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi Perpustakaan Nasional Republik Indonesia


beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), 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 : Depok

Pada tanggal : 4 Januari 2011

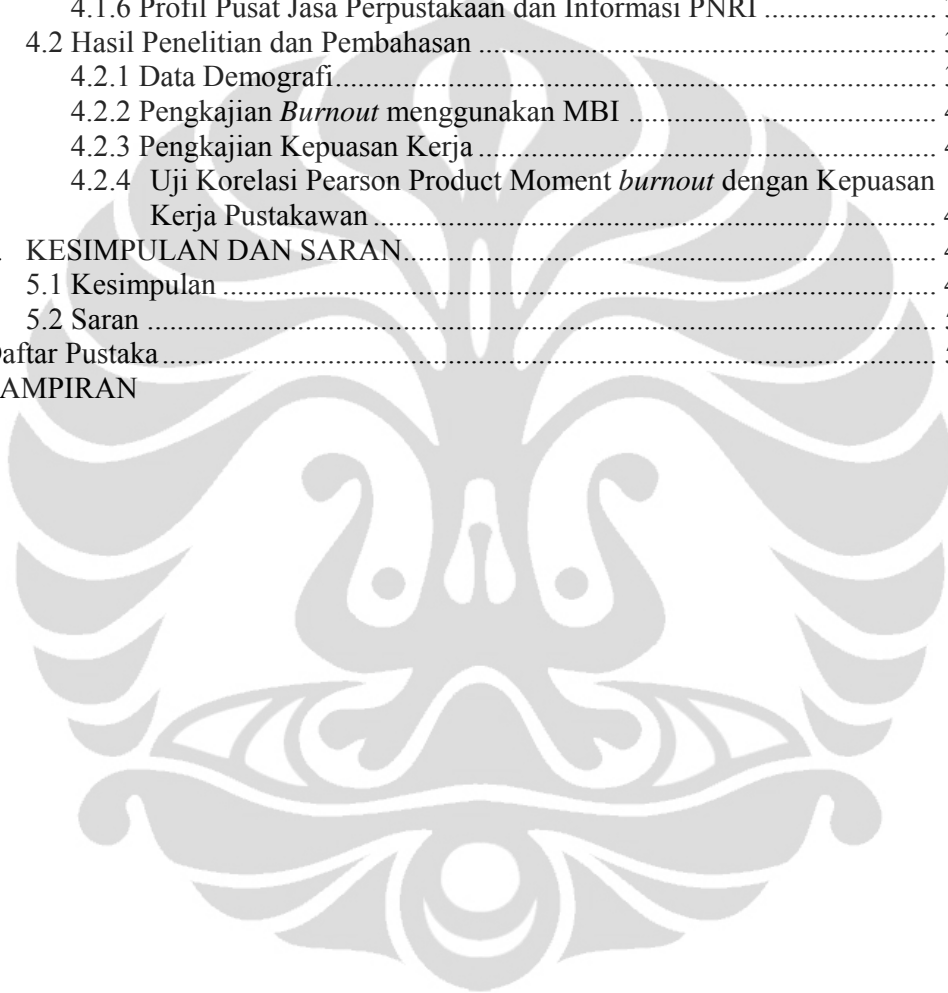
Yang menyatakan


(Mizmir)

DAFTAR ISI

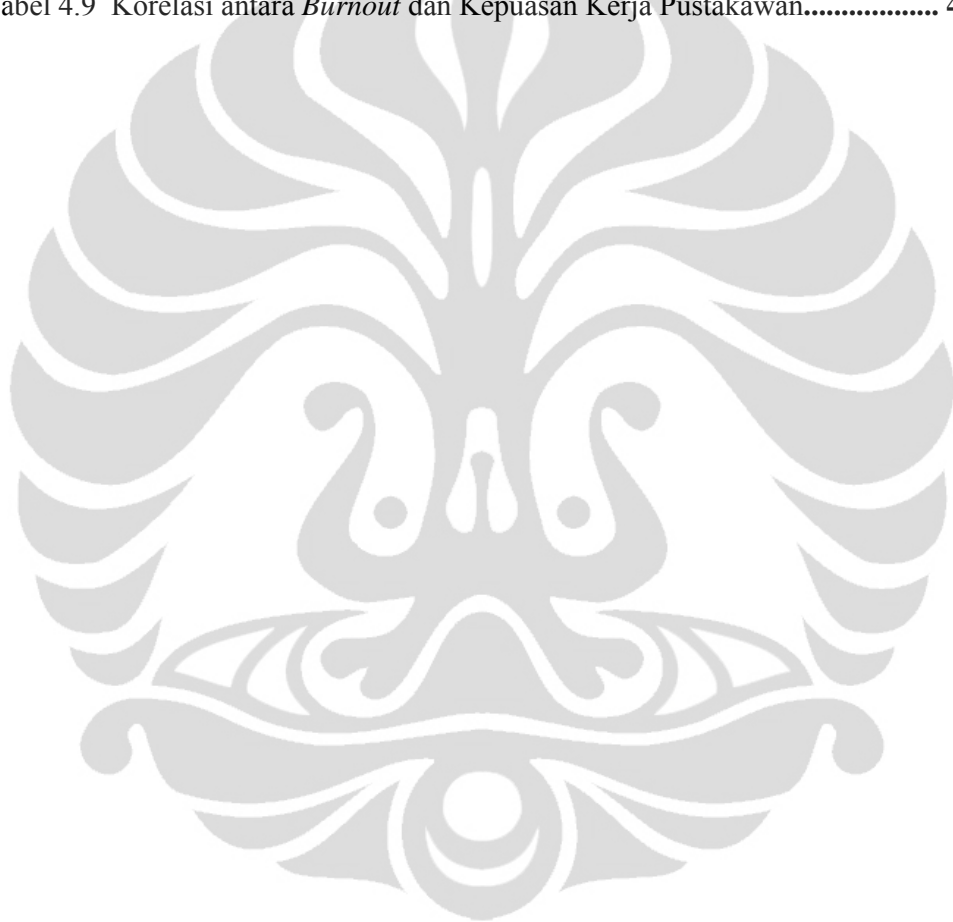
HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Permasalahan	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Metode Penelitian	5
2. TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Burnout	6
2.1.1 Definisi <i>Burnout</i>	6
2.1.2 Penyebab <i>Burnout</i> pada Pustakawan	7
2.1.2.1 Penyebab di Lingkungan Kerja.....	7
2.1.2.2 Penyebab Personal	9
2.1.3 Gejala pada <i>Burnout</i>	11
2.1.3.1 Emosi Negatif	11
2.1.3.2 Frustrasi.....	11
2.1.3.3 Depresi	11
2.1.3.4 Masalah Kesehatan	12
2.1.3.5 Kinerja Menurun.....	12
2.1.4 Perbedaan <i>Burnout</i> dan Stres	12
2.2 Kepuasan Kerja Pustakawan.....	13
2.2.1 Definisi Kepuasan Kerja Pustakawan.....	13
2.2.2 Teori Kepuasan Kerja	15
2.2.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja	16
2.2.3.1 Pengaruh Jenis Pekerjaan.....	16
2.2.3.2 Pengaruh Masa Kerja.....	17
2.2.3.3 Pengaruh Tingkat Pendidikan.....	18
2.2.3.4 Pengaruh Manajemen.....	18
2.2.4 Pengukuran Kepuasan Kerja.....	19
2.2.5 Dampak Kepuasan Kerja dan Ketidakpuasan Kerja.....	21
2.3 Hubungan <i>Burnout</i> dengan Kepuasan Kerja.....	22
3. METODE PENELITIAN.....	24
3.1 Jenis dan Metode Penelitian.....	24
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian.....	24
3.3 Objek Penelitian dan Subjek Penelitian	24
3.4 Populasi dan Sampel	24
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	25

3.6 Analisis Data	25
3.7 Pengukuran <i>Burnout</i>	26
3.8 Indikator Kepuasan Kerja	28
4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	29
4.1 Profil Perpustakaan Nasional RI (PNRI)	29
4.1.1 Visi dan Misi PNRI.....	31
4.1.2 Kedudukan, Tugas, Fungsi dan Wewenang PNRI.....	31
4.1.3 Jam Buka Layanan	33
4.1.4 Jenis Pemustaka	33
4.1.5 Jenis Layanan	33
4.1.6 Profil Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi PNRI	34
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan	36
4.2.1 Data Demografi.....	37
4.2.2 Pengkajian <i>Burnout</i> menggunakan MBI	41
4.2.3 Pengkajian Kepuasan Kerja	43
4.2.4 Uji Korelasi Pearson Product Moment <i>burnout</i> dengan Kepuasan Kerja Pustakawan	46
5. KESIMPULAN DAN SARAN.....	49
5.1 Kesimpulan	49
5.2 Saran	50
Daftar Pustaka	52
LAMPIRAN	



Daftar Tabel

Tabel 2.1 Perbedaan antara Stres dan <i>Burnout</i>	13
Tabel 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	37
Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....	38
Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Status Perkawinan	38
Tabel 4.4 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	39
Tabel 4.5 Distribusi Responden Berdasarkan Masa Kerja di PNRI	40
Tabel 4.6 <i>Burnout</i> pada Pustakawan.....	41
Tabel 4.7 Kepuasan Kerja pada Pustakawan	43
Tabel 4.8 Kepuasan Kerja Terkait Gaji yang diterima Pustakawan	45
Tabel 4.9 Korelasi antara <i>Burnout</i> dan Kepuasan Kerja Pustakawan.....	46



ABSTRAK

Nama : Mizmir (0606090562)
Program Studi : Ilmu Perpustakaan
Judul : Hubungan *burnout* dengan kepuasan kerja pustakawan di Pusat
Jasa Perpustakaan dan Informasi Perpustakaan Nasional Republik
Indonesia

Skripsi ini membahas hubungan *burnout* dengan kepuasan kerja pustakawan di Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif korelasi dengan pendekatan kuantitatif. Responden sebanyak 50 orang pustakawan Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi Perpustakaan Nasional Republik Indonesia dengan menggunakan *Maslach Burnout Inventory* (MBI) dan kuesioner kepuasan kerja. Hubungan *burnout* dengan kepuasan kerja dihitung menggunakan uji korelasi pearson dengan nilai $r = 0,427$. Hasil penelitian menyatakan bahwa terdapat hubungan yang cukup erat antara *burnout* dengan kepuasan kerja pustakawan di Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi Perpustakaan Nasional Republik Indonesia.

Kata kunci:
Pustakawan, *burnout*, kepuasan kerja

ABSTRACT

Name: Mizmir (0606090562)

Major: Library Science

Title: The Relationship between burnout and librarians satisfaction in Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi Perpustakaan Nasional Republik Indonesia

This research discusses the relationship between burnout and job satisfaction of the librarians who work in the Center of Library and Information services of the National Library of Indonesia. This is a correlative descriptive research using quantitative approach. Fifty librarians of the Center who are all civil servants became respondents of this research. The research tools used are a job satisfaction questionnaire and Maslach Burnout Inventory. Pearson correlation test is used to score the relationship value between librarian burnout and librarian job satisfaction. The result of the correlation test of $r = -0,427$ so that there is a very close relationship between burnout and job satisfaction among the librarian working in the Center of Library and Information services of the National Library of Indonesia.

Key words:

Librarian, burnout, job satisfaction.

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada hakikatnya bekerja merupakan bagian dari kehidupan manusia yang tujuannya adalah untuk memperoleh imbalan yang sesuai dan berguna untuk mencukupi kebutuhannya. Rutinitas dalam pekerjaan membuat seseorang terkadang mengalami *burnout*. *Burnout* bisa terjadi di manapun termasuk di lingkungan kerja. Lingkungan kerja yang dapat mengakibatkan *burnout* dapat menurunkan motivasi dalam bekerja.

Burnout adalah istilah yang menggambarkan kondisi emosional seseorang yang merasa lelah dan jenuh secara mental, emosional dan fisik sebagai akibat tuntutan pekerjaan yang meningkat (Hariyadi, 2006). *Burnout* merupakan sindrom berhubungan dengan kerja yang paling sering mempengaruhi *human-service professional* (profesional pelayanan publik) (Togia, 2005). Fakta-fakta empiris menunjukkan bahwa *burnout* yang dialami pekerja menimbulkan kerugian yang cukup signifikan terhadap organisasi dan pekerja itu sendiri. Dampak yang umum terjadi dari *burnout* adalah penurunan komitmen terhadap organisasi dan penurunan produktifitas (Togia, 2005). Jackson dan Maslach (1982) dan Kaahill (1988) menjelaskan bahwa *burnout* juga dihubungkan dengan berbagai macam masalah kesehatan seperti depresi, sifat lekas marah, kecemasan, kelemahan, insomnia dan sakit kepala.

Terdapat banyak aspek dari lingkungan kerja di perpustakaan yang telah diidentifikasi sebagai sumber potensial *burnout* sehingga pustakawan rentan terkena *burnout* karena cakupan pekerjaan yang dimilikinya. Antara lain: pelestarian bahan pustaka, penataan koleksi, dan sebagainya hingga pekerjaan yang memiliki pengetahuan intelektual seperti pengolahan bahan pustaka.

Penelitian terhadap *burnout* sebagian besar difokuskan pada profesi yang secara umum mengarah pada profesi pelayanan, seperti perawat, dokter, guru dan pekerja pemberi layanan umum lainnya. Selama beberapa dekade, ruang lingkup kerja kepustakawanan yang memiliki banyak kesamaan karakteristik dengan pekerjaan pelayanan lainnya telah menarik perhatian para peneliti untuk melakukan penelitian tentang *burnout* pada pustakawan (Togia, 2005). Stres di

tempat kerja dianggap memiliki hubungan yang erat dengan kondisi *burnout* dan stres kronik yang gagal ditangani dapat menyebabkan *burnout* (Naval Hospital, 2010). Banyak aspek di lingkungan kerja pustakawan yang telah diidentifikasi sebagai sumber potensial dari stres dan yang mempunyai hubungan erat dengan *burnout*. Sumber stres dalam lingkungan kerja perpustakaan meliputi: beban pekerjaan yang berlebihan, kurangnya pengetahuan atau keahlian untuk melakukan pekerjaan, tugas-tugas yang rutin dan berulang, interaksi dengan pengunjung perpustakaan dan staf, tidak adanya rasa hormat dan penghargaan dari atasan, tidak adanya umpan balik yang positif dari manajer, klien dan rekan kerja, dan fakta bahwa pada kondisi nyata pekerjaan tidak mencukupi harapan pekerja (Togia, 2005). Di sisi lain, kepuasan kerja juga merupakan aspek yang sering ditemui di lingkungan kerja. Kepuasan kerja mempunyai arti penting bagi karyawan. Dengan adanya kepuasan kerja maka karyawan dapat mengaktualisasikan diri secara penuh bagi pengembangan individu maupun bagi kemajuan organisasi sehingga karyawan dapat lebih produktif dalam bekerja. Kepuasan kerja merupakan sikap (positif) tenaga kerja terhadap pekerjaannya, yang timbul berdasarkan penilaian terhadap situasi kerja. Penilaian tersebut dapat dilakukan terhadap salah satu pekerjaannya. Penilaian dilakukan sebagai rasa menghargai dalam mencapai salah satu nilai-nilai penting dalam pekerjaan (Umam, 2010).

Davis dan Nowston (1998) seperti yang dikutip oleh Amirudin (2003) mengemukakan pendapatnya tentang kepuasan kerja dengan mengatakan bahwa kepuasan kerja adalah suatu bentuk perasaan dan emosi karyawan tentang pekerjaannya, apakah pekerjaannya tersebut menyenangkan atau tidak menyenangkan, dan ini didasarkan kepada kesesuaian antara harapan karyawan tersebut dengan kompensasi yang disediakan baginya oleh perusahaan. Handoko (1994) seperti yang dikutip oleh Amirudin (2003) menjelaskan bahwa kepuasan kerja (*job satisfaction*) adalah keadaan emosional yang menyenangkan para karyawan dalam memandang pekerjaan mereka.

Howell dan Dipboye (1986) seperti dikutip dari Munandar (2006) menjelaskan bahwa kepuasan kerja adalah sebagai hasil keseluruhan dari besarnya rasa suka atau tidak sukanya tenaga kerja terhadap berbagai aspek dari

pekerjaannya. Secara singkat, tenaga kerja yang puas dengan pekerjaannya akan merasa senang dengan pekerjaannya. Kepuasan kerja dapat dipengaruhi beberapa faktor berupa ciri-ciri intrinsik dari pekerjaan, gaji dan atasan. Ciri-ciri intrinsik dari pekerjaan yang menentukan kepuasan kerja ialah keragaman, kesulitan, jumlah pekerjaan, tanggungjawab, otonomi, kendali terhadap metode kerja, dan kreativitas.

Faktor gaji juga merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja. Hal yang utama adalah sejauh mana pekerja merasakan bahwa gaji yang diterima sesuai dan adil. Jika pekerja merasakan gaji yang ia peroleh adil dan sesuai dengan tuntutan-tuntutan pekerjaan, tingkat keterampilan individu, dan standar gaji yang berlaku untuk kelompok pekerjaan tertentu, maka kepuasan kerja akan terpenuhi (Munandar, 2006). Perilaku atasan juga merupakan salah satu penyebab kepuasan kerja. Kepuasan karyawan meningkat bila atasan bersifat ramah, memberikan pujian untuk kinerja yang baik, mendengarkan pendapat karyawan, dan menunjukkan minat pribadi pada karyawan (Robbins, 2001).

Antara *burnout* dan kepuasan kerja terdapat hubungan yang signifikan. Thurraya (2007) menyebutkan dalam penelitiannya kepuasan kerja memberikan pengaruh yang signifikan terhadap *burnout*. Selain itu, di Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi PNRI belum pernah dilakukan penelitian terkait hubungan *burnout* dengan kepuasan kerja. Oleh karena itu peneliti tertarik meneliti hubungan *burnout* dengan kepuasan kerja pustakawan di Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi, Perpustakaan Nasional Republik Indonesia (PNRI). Peneliti memilih PNRI sebagai tempat penelitian karena berdasarkan pengamatan awal peneliti, pustakawan Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi berinteraksi langsung dengan pemustaka. Hal tersebut sesuai dengan pekerjaan yang melibatkan interaksi sosial dengan publik yang bersifat sangat melelahkan.

Berdasarkan UU Nomor 43 Tahun 2007 Pasal 21 tentang Perpustakaan Nasional yang tugas-tugasnya antara lain:

- a. menetapkan kebijakan nasional, kebijakan umum, dan kebijakan teknis pengelolaan perpustakaan;
- b. melaksanakan pembinaan, pengembangan, evaluasi, dan koordinasi terhadap pengelolaan perpustakaan;

- c. membina kerja sama dalam pengelolaan berbagai jenis perpustakaan; dan
- d. mengembangkan standar nasional perpustakaan.

Dilihat dari tugas-tugas tersebut diatas, ada indikasi terjadinya gejala *burnout* yang berpengaruh terhadap kepuasan kerja karena beban kerja pustakawan yang lebih kompleks dibandingkan dengan pustakawan di perpustakaan-perpustakaan lain. Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi PNRI dipilih karena bidang ini merupakan bidang yang paling sering berinteraksi langsung dengan pemustaka.

Melalui penelitian ini peneliti ingin mengetahui adakah hubungan kondisi *burnout* dengan kepuasan kerja pustakawan di Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi PNRI serta seberapa besar hubungan kondisi *burnout* dengan kepuasan kerja di Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi PNRI.

1.2 Permasalahan

Berdasarkan pengamatan peneliti saat berkunjung ke Perpustakaan Nasional Republik Indonesia khususnya bagian Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi, terlihat aktivitas yang menampilkan interaksi pustakawan dengan berbagai macam pemustaka. Selain interaksi langsung, peneliti juga mengamati tugas pustakawan yang cukup rumit dengan koleksi bahan pustaka yang beraneka ragam. Berdasarkan pengamatan tersebut maka fokus pertanyaan penelitian ini, meliputi:

1. Apakah pustakawan di Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi PNRI mengalami *burnout*?
2. Bagaimanakah tingkat kepuasan kerja pustakawan Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi PNRI?
3. Apakah terdapat hubungan antara *burnout* dan kepuasan kerja? Jika ya, seberapa besar gambaran hubungan tersebut?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui kondisi *burnout* pustakawan yang bekerja di Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi PNRI.
2. Mengetahui tingkat kepuasan kerja pustakawan di Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi PNRI
3. Mengetahui hubungan dan gambaran hubungan antara kondisi *burnout* dengan kepuasan kerja pustakawan di Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi PNRI.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Memberikan manfaat bagi pustakawan di Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi PNRI untuk dapat mengantisipasi kondisi *burnout* pada pustakawan.
2. Memberikan manfaat bagi pustakawan di Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi PNRI tentang pentingnya pencapaian kepuasan kerja pustakawan karena dapat meningkatkan produktivitas kerja.

1.5 Metode Penelitian

1. Pendekatan dan Tipe Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Sampel penelitian adalah pustakawan di Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi PNRI.

2. Instrumen Penelitian

Untuk membantu perolehan data secara akurat maka digunakanlah suatu instrumen pendukung yaitu kuisisioner. Kuisisioner digunakan untuk mengetahui hubungan kondisi *burnout* dengan kepuasan kerja di Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi PNRI.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Burnout

2.1.1 Definisi *Burnout*

Webster's Ninth New Collegiate (1987) mendefinisikan *burnout* sebagai “*exhaustion of physical or emotional strength*” yang bermakna kelelahan fisik dan emosional (Caputo, 1991). Online Dictionary for Library and Information Science (2010) mendefinisikan *burnout* sebagai “*physical and mental exhaustion caused by working hard for too long, sometimes out of excessive devotion to a demanding project. When overwork is chronic in a workplace, the effect on staff morale may be felt in high rates of absenteeism and turnover and in the deterioration of quality of service*” yang bermakna bahwa *burnout* terjadi akibat melakukan pekerjaan yang berat dalam waktu terlalu lama dan dapat menyebabkan pekerja absen dalam bekerja, pergantian kerja, serta memburuknya kualitas pelayanan yang diberikan oleh pekerja.

Menurut Poerwandari (2010) *burnout* adalah kondisi seseorang yang terkuras habis dan kehilangan energi psikis maupun fisik. Biasanya *burnout* dialami dalam bentuk kelelahan fisik, mental, dan emosional yang terus-menerus. Karena bersifat psikobiologis (beban psikologis berpindah ke tampilan fisik, misalnya mudah pusing, tidak dapat berkonsentrasi, gampang sakit) dan biasanya bersifat kumulatif, maka kadang persoalan tidak demikian mudah diselesaikan.

Definisi yang hampir sama diberikan oleh Hariyadi (2006) bahwa *burnout* adalah istilah yang menggambarkan kondisi emosional seseorang yang merasa lelah dan jenuh secara mental, emosional dan fisik sebagai akibat tuntutan pekerjaan yang meningkat. Pines dan Aronson (1989) seperti dikutip oleh Sutjipto (2001) dalam artikelnya yang dimuat secara online berjudul “Apakah anda mengalami *burnout*?”, mendefinisikan *burnout* sebagai kelelahan secara fisik, mental, dan emosional. *Burnout* dialami oleh seseorang yang bekerja menghadapi tuntutan dari klien/pelanggan, tingkat keberhasilan dari pekerjaan rendah, dan kurangnya penghargaan yang memadai terhadap kinerjanya.

Dari berbagai definisi *burnout* ketiga definisi *burnout* yang dikemukakan maka dapat disimpulkan *burnout* adalah sindrom psikologis yang terdiri dari tiga dimensi yaitu kelelahan fisik, mental, dan emosional.

2.1.2 Penyebab *Burnout* pada Pustakawan

Penyebab *burnout* pada pustakawan meliputi penyebab di lingkungan kerja dan penyebab personal. Penyebab di lingkungan kerja terbagi menjadi dua yaitu interaksi dengan publik dan konflik peran. Penyebab personal terbagi menjadi empat yaitu jenis kelamin, usia, status perkawinan dan pendidikan. Penjelasan mengenai berbagai penyebab tersebut adalah sebagai berikut:

2.1.2.1 Penyebab di Lingkungan Kerja

Faktor penyebab di lingkungan kerja dibagi menjadi dua, antara lain:

a. Interaksi dengan Publik

Pekerjaan yang melibatkan interaksi sosial dengan publik bersifat sangat melelahkan. Pekerjaan tersebut membutuhkan banyak energi untuk bersabar dalam menghadapi berbagai masalah yang muncul, serta aktif dalam menjelaskan permintaan dan harapan publik yang tidak jelas, dan menunjukkan keahlian sosial yang sesuai, tidak peduli apa yang pekerja itu rasakan (Caputo, 1991). Di perpustakaan, pustakawan diharapkan bersikap tenang ketika berhadapan dengan pengguna yang frustrasi dan marah. Pustakawan dituntut untuk bersikap sabar, serta tetap tenang dan efektif ketika dihadapkan pada permintaan informasi yang sulit tetapi harus segera disajikan kepada pemustaka. Pustakawan cenderung dituntut untuk menanggapi semua permintaan pemustaka dengan cara yang sopan dan informatif. Secara implisit, pustakawan diminta untuk menunjukkan kebaikan, kesabaran, kepedulian, rasa hormat, serta harus mampu menahan kemarahan, dan rasa frustrasi. Mereka diharapkan dapat menjawab pertanyaan dengan cepat, efisien, dan komprehensif. Pustakawan juga dituntut untuk membantu dan memandu pemustaka dalam proses temu kembali informasi yang rumit dan kompleks (Caputo, 1991).

Pustakawan di era teknologi informasi dituntut untuk dapat memanfaatkan teknologi informasi dan sistem automasi perpustakaan untuk kegiatan akuisisi, katalogisasi, serta layanan informasi. Di samping itu

pustakawan juga terlibat dalam berbagai upaya kerjasama dengan perpustakaan-perpustakaan lain. Dengan demikian, selain harus mengerjakan tugas – tugas rutin dan berinteraksi langsung dengan para pemustaka, pustakawan juga diharapkan mampu berinteraksi dengan pustakawan lain dalam konteks kerjasama antar perpustakaan. Jika berinteraksi dengan publik merupakan faktor penyebab *burnout* tidak diragukan lagi dengan kondisi kerja seperti yang dijelaskan di atas, pustakawan akan rentan terkena *burnout* (Caputo, 1991).

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa interaksi yang dialami oleh pustakawan tidak hanya berupa interaksi dengan pemustaka saja. Interaksi lain yang terjadi dapat berupa interaksi dengan pustakawan di perpustakaan lain, beserta perkembangan teknologi informasi yang digunakan dalam menunjang interaksi tersebut. Semua interaksi tersebut dapat menjadi penyebab terjadinya *burnout* karena tidak dapat dipungkiri pustakawan pasti melalui berbagai bentuk interaksi.

b. Konflik Peran

Dua faktor penting dari konflik peran merupakan pemicu terhadap *burnout*. Pertama adalah karena seseorang merasa kurang cocok dengan pekerjaannya, dan yang kedua adalah konflik antara nilai-nilai individu dan tuntutan pekerjaan (Caputo, 1991).

Konflik peran bisa menjadi penyebab stres kronis yang berpengaruh di tempat kerja. Konflik peran dapat dialami ketika seseorang bekerja dengan lebih dari satu orang pengawas, terutama jika tuntutan setiap pengawas berbeda dengan satu sama lain (Visotsky dan Cramer, 1982). Pembagian kerja dapat juga menghasilkan konflik peran jika individu yang berbagi pekerjaan tersebut memiliki tujuan, filosofi, atau harapan yang berbeda (Caputo, 1991).

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan konflik peran terjadi ketika nilai-nilai individu berbeda dengan tuntutan pekerjaan. Perbedaan tuntutan dari setiap pengawas juga mengakibatkan pekerja mengalami stres yang dapat berujung *burnout*. Perbedaan tuntutan tersebut tidak hanya berasal dari pengawas tetapi juga berasal dari rekan kerja. Hal itu terjadi karena rekan kerja memiliki karakter, filosofi, dan harapan yang tidak sama.

2.1.2.2 Penyebab Personal

Faktor penyebab personal dibagi menjadi empat, meliputi:

a. Jenis kelamin

Farber (1991) seperti dikutip dari Hariyadi (2006) dalam penelitiannya tentang kondisi stres dan *burnout* di kalangan guru-guru di Amerika menemukan bahwa pria lebih rentan terhadap stres dan *burnout* jika dibandingkan dengan wanita. Pria tumbuh dan dibesarkan dengan nilai kemandirian khas pria, dan mereka diharapkan dapat bersikap tegas, lugas, tegar, dan tidak emosional. Sebaliknya, wanita diharapkan untuk mempunyai sikap membimbing, empati, kasih sayang, membantu, dan lembut hati. Perbedaan cara dalam membesarkan pria dan wanita memberi dampak berbeda pula pada pria dan wanita dalam menghadapi dan mengatasi *burnout*. Wanita yang lebih banyak terlibat secara emosional dengan orang lain akan cenderung rentan terhadap kelelahan emosional.

Peran gender umumnya menjadi faktor penentu stres dalam pekerjaan. Ketika laki-laki maupun perempuan bekerja dalam profesi yang dianggap bersifat feminin atau maskulin, pekerja dapat mengalami tekanan untuk menyesuaikan diri. Jadi, masyarakat mungkin mengharapkan pustakawan pria menjadi lebih feminin daripada yang bekerja di jenis organisasi bisnis lainnya (Caputo, 1991).

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan perbedaan jenis kelamin dapat mempengaruhi cara seseorang dalam menyikapi masalah di lingkungan kerja. Hal itu terjadi karena pria dan wanita tumbuh dan dibesarkan dengan cara yang berbeda. Pria diajarkan untuk bertidak tegas, tegar dan tanpa emosional, sedangkan wanita diajarkan untuk berperilaku lemah lembut dan kasih sayang. Tidak hanya itu, tuntutan untuk menyesuaikan diri dalam pekerjaan yang mengharuskan pekerja untuk bersifat maskulin atau feminin itu menyebabkan pekerja mengalami tekanan. Pekerja yang tidak dapat mengatasi tekanan akan rentan terkena *burnout*.

b. Usia

Maslach (1982) seperti dikutip dari Caputo (1991) menemukan hubungan yang jelas antara usia dan *burnout*. Orang yang berusia muda memiliki

kemungkinan mengalami *burnout* lebih besar daripada orang yang berusia lebih tua. Lamanya seseorang bekerja di tempat kerja juga merupakan faktor yang menentukan kerentanan individu terhadap *burnout*. Orang-orang dengan pengalaman kerja yang sedikit lebih rentan terhadap *burnout*, tetapi usia seseorang menjadi faktor yang lebih penting daripada senioritas di tempat kerja tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan pengalaman hidup membuat individu memiliki kemampuan yang lebih besar untuk mengatasi tekanan yang mengarah pada *burnout*.

c. Status Perkawinan

Farber (1991) dan Maslach (1982) seperti dikutip dari Haryadi (2006) menjelaskan bahwa status perkawinan juga berpengaruh terhadap timbulnya *burnout*. Profesional yang berstatus lajang lebih banyak mengalami *burnout* daripada yang telah menikah. Jika dibandingkan antara seseorang yang memiliki anak dan yang tidak memiliki anak, maka seseorang yang memiliki anak cenderung mengalami tingkat *burnout* yang lebih rendah. Alasannya adalah:

- (1) seseorang yang telah berkeluarga pada umumnya cenderung berusia lebih tua, lebih stabil, dan lebih matang secara psikologis,
- (2) keterlibatan dengan keluarga dan anak dapat mempersiapkan mental seseorang dalam menghadapi masalah pribadi dan konflik emosional,
- (3) kasih sayang dan dukungan sosial dari keluarga dapat membantu seseorang dalam mengatasi tuntutan emosional dalam pekerjaan, dan
- (4) seseorang yang telah berkeluarga memiliki pandangan yang lebih realistis.

d. Pendidikan

Maslach (1982) dalam Caputo (1991) menemukan bahwa orang dengan empat tahun kuliah (sarjana) merupakan yang paling beresiko untuk *burnout*, diikuti oleh individu dengan tingkat pendidikan pascasarjana. Mereka yang berpendidikan di bawah sarjana memiliki resiko terkena *burnout* lebih sedikit. Smith, Birch, dan Marchant (1986) menemukan bahwa pustakawan yang berpotensi terkena *burnout* adalah mereka yang memiliki pendidikan pascasarjana (Caputo, 1991).

2.1.3 Gejala pada *Burnout*

Gejala-gejala *burnout* adalah gejala-gejala yang tidak biasa dan sulit untuk dijelaskan (Potter, 2005). *Burnout* adalah hilangnya gairah dalam bekerja sehingga yang terkena *burnout* menjadi tidak mampu bekerja. *Burnout* tidak terjadi dalam waktu singkat. Ini adalah proses kumulatif, dimulai dengan tanda peringatan kecil, yang ketika diabaikan bisa berkembang menjadi kondisi yang serius. Potter (2005) menjelaskan gejala-gejala *burnout* meliputi:

2.1.3.1 Emosi Negatif

Terkadang, perasaan frustrasi, marah, depresi, ketidakpuasan, dan kegelisahan merupakan bagian normal dari kehidupan dan bekerja. Akan tetapi pada orang yang terperangkap dalam siklus *burnout* emosi negatif ini lebih sering terjadi sehingga lama-kelamaan menjadi kronis. Dalam tahap-tahap selanjutnya terlihat kecemasan, rasa bersalah, ketakutan yang kemudian menjadi depresi. Kemurungan dan mudah marah juga merupakan tanda-tanda *burnout* (Potter, 2005).

2.1.3.2 Frustrasi

Perasaan frustrasi di dunia kerja dalam sebagian besar waktu bekerja dan dalam melaksanakan tanggung jawab pekerjaan merupakan gejala awal *burnout*. Namun, banyak korban *burnout* menyalahkan diri sendiri dengan menunjukkan mereka frustrasi atas kegagalan mereka sendiri (Potter, 2005).

2.1.3.3 Depresi

Perasaan depresi mendalam hampir sama dengan kelelahan emosional dan spiritual di mana individu merasa seperti kehabisan energi. Depresi terjadi sebagai respon terhadap situasi pekerjaan, hal itu dapat menjadi masalah dalam diri individu yang menyebabkan gangguan kesehatan yang memburuk dan penampilan kerja (Potter, 2005).

2.1.3.4 Masalah Kesehatan

Cadangan emosional korban *burnout* terkuras dan kualitas hubungannya memburuk, ketahanan fisik mereka juga menurun. Mereka tampaknya berada dalam keadaan tegang atau stres kronis. Lebih sering terkena penyakit ringan, seperti pilek, sakit kepala, insomnia dan sakit punggung (Potter, 2005).

Korban *burnout* mengalami frustrasi, perasaan bersalah, bahkan depresi. Korban *burnout* rentan mengalami masalah kesehatan, mulai dari pilek, flu, serangan alergi, insomnia, gangguan kardiovaskular dan gangguan pencernaan, serta masalah kesehatan serius lainnya (Potter, 2005).

2.1.3.5 Kinerja Menurun

Tingkat energi yang tinggi, kesehatan yang baik, dan kondisi prima yang diperlukan untuk bekerja dengan kinerja tinggi semuanya bisa habis akibat *burnout*. Efisiensi dan kualitas kerja mengalami penurunan (Potter, 2005). Kinerja menurun mengakibatkan bekerja menjadi lebih menyakitkan dan kurang menguntungkan, absensi juga akan meningkat, selain itu korban *burnout* sering mengalami kondisi emosional. Tinggal menunggu waktu saja sampai terjadi penurunan yang cukup besar dalam kualitas kinerja. Hasilnya adalah penurunan produktivitas (Potter, 2005).

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa penderita *burnout* mengalami emosi negatif sehingga menjadi murung dan gampang marah; frustrasi dengan menyalahkan diri sendiri atas kegagalan; depresi berupa kelelahan emosional dan spiritual dimana individu merasa seperti kehabisan energi; masalah kesehatan seperti flu, insomnia, gangguan kardiovaskular dan gangguan pencernaan; penurunan kinerja yang pada akhirnya dapat menurunkan produktivitas.

2.1.4 Perbedaan *Burnout* dan Stres

Pengertian stres berbeda dengan *burnout*. *Burnout* adalah jenis depresi dalam pekerjaan dan disebabkan oleh perasaan ketidakberdayaan, hal itu tidak disebabkan oleh stres meskipun orang yang mengalami *burnout* juga merasakan stres. *Burnout* merupakan bagian dari masalah motivasi. Seseorang yang

mengalami *burnout* akan kehilangan motivasi, putus asa dan depresi. Lain halnya dengan stres, seseorang dengan stres tingkat tinggi cenderung bertindak emosional secara berlebihan (Potter, 2007). Smith, Gill, Segal & Segal (2008) menjelaskan perbedaan antara stres dan *burnout* yang terlihat dalam tabel berikut:

Tabel 2.1 Perbedaan antara Stres dan *Burnout*

Stres	<i>Burnout</i>
<ul style="list-style-type: none"> – Emosi sangat berlebihan – Menghasilkan kondisi yang mendesak dan tindakan yang berlebihan – Kehilangan energi – Menyebabkan gangguan kecemasan – Kerusakan utama pada fisik 	<ul style="list-style-type: none"> – Emosi tumpul – Menghasilkan ketidakberdayaan dan keputusan – Kehilangan motivasi, cita-cita dan harapan. – Mengarah pada paranoid, sikap acuh-tak acuh dan depresi – Kerusakan utama berupa ketidakstabilan secara emosional

Dari keterangan di atas dapat disimpulkan bahwa kondisi *burnout* berbeda dengan stres. Pekerja yang mengalami *burnout* akan cenderung diam dan terlihat tanpa daya, hal ini terjadi karena hilangnya motivasi dan semangat yang berakibat pada ketidakberdayaan. Pada kondisi stres, pekerja cenderung menjadi lebih aktif dan agresif secara emosional. Penderita *burnout* maupun stres sama-sama mengalami masalah terutama dalam pekerjaan, namun responnya berbeda. Stres yang berkepanjangan dapat berpotensi menjadi *burnout*, sedangkan kondisi *burnout* yang dialami oleh pekerja belum tentu disebabkan oleh stres.

2.2 Kepuasan Kerja Pustakawan

2.2.1 Definisi Kepuasan Kerja Pustakawan

Istilah kepuasan kerja (*job satisfaction*) merujuk pada sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya. Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja tinggi menunjukkan sikap positif terhadap pekerjaannya tersebut. Sebaliknya, seseorang yang tidak puas dengan pekerjaannya menunjukkan sikap negatif terhadap pekerjaan itu (Robbins, 2001). Mathis dan Jackson (2000) mengemukakan “*job satisfaction is a positive emotional state resulting one’s job experience*” yang bermakna kepuasan kerja merupakan pernyataan emosional yang positif dan merupakan hasil evaluasi dari pengalaman kerja. Luthan (1995) seperti yang dikutip oleh Sopiah (2008) menjelaskan bahwa kepuasan kerja merupakan suatu

ungkapan emosional yang bersifat positif atau menyenangkan sebagai hasil dari penilaian terhadap suatu pekerjaan atau pengalaman kerja.

Kepuasan kerja pustakawan adalah suatu penilaian dari pustakawan mengenai sejauh mana pekerjaan secara keseluruhan mampu memuaskan kebutuhannya (As'ad, 1995). Kepuasan kerja mencerminkan perasaan pustakawan terhadap profesi, karena seorang pustakawan ketika masuk kerja pada suatu organisasi membawa harapan, hasrat, dan kebutuhan. Jika kebutuhan tidak terpenuhi akan menimbulkan ketidakpuasan namun sebaliknya jika kebutuhannya terpenuhi akan menimbulkan kepuasan kerja. Dalam manajemen sumber daya manusia, pemenuhan kepuasan kerja sangat berdampak terhadap peningkatan produktivitas kerja, namun sebaliknya ketidakpuasan akan berdampak menurunnya motivasi kerja, gangguan psikologis yang mengarah pada frustrasi, kesehatan mental bahkan pada gangguan jiwa (Landy, 1985).

Plate dan Stone (1993) menjelaskan bahwa kepuasan kerja merupakan persoalan umum pada setiap unit kerja, baik itu yang berhubungan dengan motivasi, kesetiaan ataupun ketenangan bekerja. Berdasarkan teori Herzberg seperti yang dikutip Hartono (2004) kepuasan dibagi dalam dua kategori, yaitu berkaitan dengan faktor intrinsik (*motivator*) dan faktor ekstrinsik (*hygiens*). Faktor intrinsik adalah faktor-faktor dari dalam yang berhubungan dengan kepuasan, antara lain keberhasilan mencapai karir, pengakuan yang diperoleh dari institusi, sifat pekerjaan yang dilakukan, kemajuan dalam berkarir, serta pertumbuhan profesional dan intelektual yang dialami seseorang. Sebaliknya apabila pustakawan merasa tidak puas dengan pekerjaannya, ketidakpuasan itu pada umumnya dikaitkan dengan faktor-faktor yang sifatnya ekstrinsik atau yang bersumber dari luar seperti, kebijakan organisasi, pelayanan administrasi, supervisi dari atasan, hubungan dengan rekan kerja, kondisi kerja, gaji/tunjangan yang diperoleh dan ketenangan kerja.

Hakikat kepuasan kerja pustakawan adalah penilaian pustakawan tentang berbagai aspek yang berkaitan dengan profesinya yaitu (1) kebutuhannya yang meliputi gaji, tunjangan, promosi dan kemajuan karir (2) perasaan tentang pengakuan dan penghargaan atas hasil karya/prestasi dari institusi dan rasa keadilan serta (3) kondisi kerja meliputi isi pekerjaan, pentingnya pekerjaan,

lingkungan fisik, serta kebijakan institusi, pengawasan dari atasan serta wewenang dan tanggung jawabnya dalam melaksanakan tugas-tugas perpustakaan, atau penilaian pustakawan tersebut sebenarnya merupakan totalitas *motivator hygiene* (Hartono, 2004).

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja merupakan suatu penilaian pekerja terhadap pencapaian pekerjaannya dan diperoleh dari pengalaman kerja yang menyenangkan. Hasil yang didapat pekerja dari pekerjaannya secara keseluruhan dapat memuaskan kebutuhan. Pada akhirnya kepuasan kerja dapat meningkatkan motivasi dan semangat kerja yang berdampak pada meningkatnya kinerja kerja seseorang.

2.2.2 Teori Kepuasan Kerja

Terdapat beberapa teori yang menjelaskan tentang kepuasan kerja. Sopiah (2008) menjelaskan teori tentang kepuasan kerja, di antaranya adalah:

1. *Discrepancy Theory*

Teori ini dikembangkan oleh Porter (1961) yang menjelaskan bahwa kepuasan kerja merupakan selisih atau perbandingan antara harapan dengan kenyataan. Locke (1969) seperti yang dikutip oleh Gibson (1996) menambahkan bahwa seorang karyawan akan merasa puas bila kondisi yang diharapkan sesuai dengan kenyataan yang ia hadapi maka orang tersebut akan semakin puas.

2. *Equity Theory*

Teori ini dikemukakan oleh Adam (1963) dalam Gibson (1996) yang mengatakan bahwa karyawan atau individu akan merasa puas terhadap aspek-aspek khusus dari pekerjaan mereka. Aspek-aspek pekerjaan yang dimaksud, misalnya gaji/ upah, rekan kerja dan supervisi. Individu atau karyawan akan merasa puas bila jumlah aspek yang sebenarnya diterima sesuai dengan yang seharusnya diterima.

3. *Opponent – Process Theory*

Teori ini dikemukakan oleh Landy (1978) dalam Gibson (1996) yang menekankan pada upaya seseorang dalam mempertahankan keseimbangan emosional. Maksudnya, perasaan puas atau tidak puas merupakan masalah emosional. Rasa puas atau tidak puas seseorang atau individu sangat ditentukan

oleh sejauh mana penghayatan emosional orang tersebut terhadap situasi dan kondisi yang dihadapi. Bila situasi dan kondisi yang dihadapi dapat memberikan dapat memberikan keseimbangan emosional maka orang tersebut akan merasa puas. Sebaliknya bila situasi dan kondisi yang dihadapi menimbulkan ketidakstabilan emosi maka orang tersebut akan merasa tidak puas.

4. Teori Dua Faktor dari Herzberg

Herzberg (1966) seperti yang dikutip oleh Gibson (1996) mengembangkan teori dua faktor. Teori ini memandang kepuasan kerja berasal dari keberadaan motivator intrinsik dan bahwa ketidakpuasan kerja berasal dari ketidak-adaan faktor-faktor ekstrinsik. Kesimpulan hasil penelitian Herzberg adalah sebagai berikut: (1) Ada sekelompok kondisi ekstrinsik (konteks pekerjaan) meliputi: gaji atau upah, keamanan kerja, kondisi pekerjaan, status, kebijakan organisasi, supervisi, dan hubungan interpersonal. Apabila faktor ini tidak ada maka karyawan akan merasa tidak puas. (2) Ada sekelompok kondisi intrinsik yang meliputi prestasi kerja, pengakuan, tanggung jawab, kemajuan, pekerjaan itu sendiri, dan pertumbuhan. Apabila kondisi intrinsik ini dipenuhi organisasi atau perusahaan maka karyawan akan puas.

Terdapat beberapa teori tentang kepuasan kerja, namun inti dari semua teori tersebut adalah bahwa kepuasan kerja dinilai dari perbandingan antara hasil yang diterima oleh pekerja dengan harapan pekerja terhadap hasil tersebut. Ada beberapa aspek yang menjadi penentu dari kepuasan kerja. Aspek-aspek tersebut dapat berasal dari dalam diri pekerja seperti prestasi pekerja itu sendiri dan dari luar pekerja seperti gaji atau upah yang diperoleh pekerja.

2.2.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Pustakawan

Banyak faktor yang telah diteliti sebagai faktor-faktor yang menentukan kepuasan kerja. Berikut ini beberapa hasil penelitian yang pernah dilakukan terutama menyangkut jenis pekerjaan, masa kerja, tingkat pendidikan dan lainnya.

2.2.3.1 Pengaruh Jenis Pekerjaan

Vincent (1974) seperti yang dikutip oleh Purnomowati (1994) menemukan bahwa pustakawan layanan mempunyai kepuasan kerja yang lebih tinggi daripada

pustakawan pengolahan (Purnomowati, 1994). Purnomowati juga mengemukakan hasil penelitian Wittingslow dan Mitcheson terhadap 20 pustakawan perpustakaan perguruan tinggi di Australia. Hasil penelitian tersebut menyimpulkan bahwa tingkat kepuasan kerja pustakawan profesional adalah baik sampai baik sekali, tingkat kepuasan kerja petugas perpustakaan rendah, dan tingkat kepuasan kerja karyawan non profesional termasuk baik sampai sangat baik (Purnomowati, 1994).

Hasil penelitian Chwe (1978) terhadap 353 pustakawan dari 94 universitas di 37 negara bagian Amerika Serikat. Hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa tidak ada perbedaan yang nyata antara pustakawan referensi dan pustakawan pengolahan dalam hal kepuasan kerja secara keseluruhan. Pustakawan pengolahan secara nyata merasa kurang puas dalam hal aspek kreativitas, layanan sosial, dan variasi pekerjaan dibandingkan dengan pustakawan referensi (Purnomowati, 1994).

Dari berbagai hasil penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa jenis pekerjaan berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Pustakawan pengolahan merasa kurang puas dalam pekerjaannya terutama dalam hal kreativitas dan variasi pekerjaan karena pekerjaan pustakawan pengolahan cenderung monoton.

2.2.3.2 Pengaruh Masa Kerja

Robert (1973) melakukan penelitian kepuasan kerja diantara tamatan program pascasarjana bidang studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Universitas Sheffield. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja secara keseluruhan akan meningkat setelah pustakawan mapan dalam pekerjaannya, menyesuaikan diri dengan pekerjaannya, lebih berpengalaman dan percaya diri. Lamanya seseorang bekerja di suatu perpustakaan, dapat mempengaruhi kepuasan kerja (Purnomowati, 1994). Makin lama masa kerja seseorang, kepuasan kerja yang diperoleh juga akan meningkat karena pekerja telah beradaptasi dengan baik terhadap pekerjaannya.

2.2.3.3 Pengaruh Tingkat Pendidikan

Penelitian lain menyatakan sebaliknya, yaitu ada perbedaan kepuasan kerja yang nyata antara pustakawan profesional dan non profesional. Pustakawan profesional melaporkan kepuasan kerja yang lebih tinggi daripada staf lainnya. Kebanyakan dari pustakawan profesional merasa puas dan menganggap pekerjaannya cukup menarik dan menantang, tetapi staf perpustakaan merasa kurang puas terhadap pekerjaannya, sedangkan pegawai non profesional merasa puas dengan pekerjaan mereka. Tingkat kepuasan kerja pustakawan profesional adalah baik sampai baik sekali, tingkat kepuasan kerja petugas perpustakaan rendah, dan tingkat kepuasan kerja karyawan non profesional termasuk baik sampai sangat baik (Purnomowati, 1994).

2.2.3.4 Pengaruh Manajemen

Faktor yang berkaitan dengan manajemen seperti keamanan, gaji, kesempatan promosi, kesempatan meningkatkan diri, kondisi kerja, rekan kerja, tanggung jawab, pengawasan, arus informasi, dianggap dapat mempengaruhi kepuasan kerja (Harrel, 1976).

Penelitian Plate dan Stone (1974) terhadap 162 orang pustakawan di Amerika dan 75 orang pustakawan di Canada, melaporkan bahwa faktor yang menyebabkan kepuasan kerja tidak sama dengan faktor yang menyebabkan ketidakpuasan kerja sesuai dengan teori Herzberg. D'Elia (1979) selanjutnya menyatakan bahwa kepuasan kerja dikalangan pustakawan berkaitan dengan karakteristik lingkungan kerja, seperti: pengawasan, prestasi, kreativitas, pengakuan, otonomi dan tanggung jawab. Semakin tinggi tanggung jawab pengawasan, maka semakin tinggi juga tingkat kepuasan kerja. Pegawai setingkat kepala bagian mempunyai kepuasan kerja yang paling tinggi, sedangkan pegawai yang tidak mempunyai tugas pengawasan dan tidak mempunyai tugas pengawasan dan tidak mempunyai tanggung jawab, mempunyai kepuasan kerja paling rendah (Lynch dan Verdin 1983; 1987).

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa karakteristik lingkungan kerja terutama yang berkaitan dengan faktor manajemen seperti pengawasan, tanggung jawab dan kesempatan promosi/peningkatan kerja

mempengaruhi kepuasan kerja. Pekerja yang memiliki tanggung jawab dan wewenang pengawasan lebih tinggi akan mengalami kepuasan kerja yang tinggi.

2.2.4 Pengukuran Kepuasan Kerja

Penilaian mengenai kepuasan seorang karyawan terhadap pekerjaannya merupakan penjumlahan yang rumit dari sejumlah unsur pekerjaan yang berbeda satu sama lain. Pekerjaan tidak hanya berupa kegiatan yang jelas seperti menunggu pelanggan atau mengemudi sebuah truk, namun pekerjaan juga menuntut interaksi dengan rekan sekerja dan atasan, mengikuti aturan dan kebijakan organisasi, memenuhi standar kinerja, hidup pada kondisi kerja yang sering kurang ideal, dan hal serupa lainnya (Robins, 2001).

Robins (2001) menjelaskan dua pendekatan dalam mengukur kepuasan kerja yaitu angka-nilai global tunggal (*single global rating*) dan skor penjumlahan (*summation score*) yang tersusun atas sejumlah aspek kerja. Melalui metode angka-nilai global tunggal, individu diminta untuk menjawab satu pertanyaan, misalnya, “Bila semua hal dipertimbangkan, seberapa puaskah Anda dengan pekerjaan Anda?” Kemudian responden menjawab dengan melingkari suatu bilangan antara 1 sampai 5 yang berpadanan dengan jawaban dari “Sangat puas” sampai “Sangat tidak puas”. Pendekatan lain yaitu pendekatan penjumlahan aspek pekerjaan merupakan metode yang lebih canggih. Metode ini mengenali unsur-unsur utama dalam suatu pekerjaan dan menanyakan perasaan karyawan mengenai tiap unsur. Faktor-faktor yang lazim dicakup adalah sifat dasar pekerjaan, penyeliaan, upah yang diterima saat ini, kesempatan promosi, dan hubungan dengan rekan sekerja. Faktor-faktor ini dinilai pada suatu skala baku dan kemudian dijumlahkan untuk menciptakan skor kepuasan kerja keseluruhan.

Dari kedua pendekatan perhitungan kepuasan kerja di atas, secara intuitif akan tampak bahwa dengan menjumlahkan respon-respon terhadap sejumlah faktor pekerjaan akan dicapai evaluasi yang lebih akurat mengenai kepuasan kerja. Namun, dari hasil penelitian yang diterapkan kenyataan yang diperoleh adalah sebaliknya. Metode penilaian-angka global dari satu pertanyaan lebih valid jika dibandingkan dengan metode penjumlahan aspek/faktor pekerjaan. Penjelasan yang terbaik untuk hasil ini adalah bahwa konsep kepuasan kerja secara inheren

begitu luas, sehingga pertanyaan tunggal itu sebenarnya menjadi suatu ukuran yang lebih inklusif.

Sopiah (2008) menjelaskan beberapa cara untuk mengukur kepuasan kerja, di antaranya:

a. Pengukuran kepuasan kerja dengan skala *job description index*

Skala pengukuran ini dikembangkan oleh Smith, Kendall, dan Hullin pada tahun 1969. Cara penggunaannya adalah dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan pada karyawan mengenai pekerjaan. Setiap pertanyaan yang diajukan harus dijawab oleh karyawan dengan jawaban ya, tidak atau ragu-ragu. Dengan cara ini dapat diketahui tingkat kepuasan kerja karyawan.

b. Pengukuran kepuasan kerja dengan *Minnesota Satisfaction Questionnaire*

Pengukuran kepuasan kerja ini dikembangkan oleh Weiss dan England pada tahun 1977. Skala ini berisi tanggapan yang mengharuskan karyawan untuk memilih salah satu dari alternatif jawaban: sangat tidak puas, tidak puas, netral, puas, dan sangat puas terhadap pertanyaan yang diajukan. Berdasarkan jawaban-jawaban tersebut dapat diketahui tingkat kepuasan kerja karyawan.

c. Pengukuran kepuasan kerja berdasarkan gambar ekspresi wajah

Pengukuran kepuasan kerja dengan cara ini dikembangkan oleh Kunin pada tahun 1955. Responden diharuskan memilih salah satu gambar wajah orang, mulai dari gambar wajah yang sangat gembira, gembira, netral, cemberut dan sangat cemberut. Kepuasan kerja karyawan akan dapat diketahui dengan melihat pilihan gambar yang diambil responden.

Hampir semua penelitian kepuasan kerja berdasarkan pada kuesioner pengukuran kepuasan kerja. Hal ini karena kepuasan kerja adalah fenomena yang subjektif dan individual. Meskipun demikian, penting sekali menyadari adanya keterbatasan tertentu dari metode ini dalam mendapatkan data bagi penelitian kepuasan kerja. Sejumlah masalah yang timbul oleh pengukuran melalui kuesioner tersebut berkaitan dengan ketepatan tanggapan. Walaupun responden tidak memberikan jawaban yang menyesatkan secara sengaja, sejumlah variabel situasional dapat mempengaruhi, baik sejauh mana mereka memahami pertanyaan tersebut maupun sejauh mana responden memahami pertanyaan tersebut maupun

sejauh mana responden benar-benar berterus terang dalam menjawab (Umam, 2010).

Meskipun kesalahan pengukuran yang berkaitan tidak dapat dihilangkan, ada langkah-langkah tertentu yang dapat diambil untuk menguranginya, yaitu dengan menggunakan kuesioner yang keandalannya telah ditentukan, kejelasan pengarahannya diuji sebelumnya, menjaga kerahasiaan subjek, menggunakan sampel yang cukup banyak untuk mengurangi penyimpangan respon yang cenderung terdistribusi secara acak (Umam, 2010).

2.2.5 Dampak Kepuasan Kerja dan Ketidakpuasan Kerja

Dampak perilaku dari kepuasan dan ketidakpuasan kerja telah banyak diteliti dan dikaji. Sopiah (2008) menyebutkan beberapa hasil penelitian dampak kepuasan kerja terhadap produktivitas, ketidakhadiran, dan keluarnya pekerja, serta dampak terhadap unjuk kerja.

a. Dampak terhadap produktivitas

Hubungan antara produktivitas dan kepuasan kerja sangat kecil. Kepuasan kerja mungkin merupakan akibat, dan bukan merupakan sebab dari produktivitas. Lawler dan Porter (1964) mengharapkan produktivitas yang tinggi akan menyebabkan peningkatan dari kepuasan kerja hanya jika karyawan memersepsikan bahwa ganjaran intrinsik (misalnya rasa telah mencapai sesuatu) dan ganjaran ekstrinsik (misalnya gaji) yang diterima terasa adil dan wajar, serta diasosiasikan dengan unjuk kerja yang unggul.

Jika karyawan tidak dapat dapat memersepsikan ganjaran intrinsik dan ekstrinsik berasosiasi dengan unjuk kerja, kenaikan dalam unjuk kerja tidak akan berkorelasi dengan kenaikan dalam kepuasan kerja.

b. Dampak terhadap ketidakhadiran (*absenteisme*) dan keluarnya tenaga kerja (*turn over*)

Porter dan Steers (1992) berkesimpulan bahwa ketidakhadiran lebih spontan sifatnya sehingga bisa saja mencerminkan ketidakpuasan kerja. Lain halnya dengan berhenti atau keluar dari pekerjaan. Karena mempunyai akibat-

akibat ekonomis yang lebih besar, lebih besar kemungkinannya perilaku ini berhubungan dengan ketidakpuasan kerja.

Menurut Robbins (2000) ketidakpuasan kerja, pada tenaga kerja dapat diungkapkan dengan berbagai cara, misalnya meninggalkan pekerjaan, mengeluh, membangkang, mencuri barang milik perusahaan, menghindari sebagian dari tanggung jawab pekerjaan, dan lain-lain. Empat cara tenaga kerja mengungkapkan ketidakpuasan, yaitu:

- a. keluar (exit), meninggalkan pekerjaan, termasuk mencari pekerjaan lain
- b. menyuarakan atau memberikan saran perbaikan dan mendiskusikan masalah dengan atasan untuk memperbaiki kondisi
- c. mengabaikan, sikap membiarkan keadaan menjadi lebih buruk seperti sering absen atau membuat kesalahan yang lebih banyak
- d. kesetiaan, menunggu secara pasif sampai kondisinya menjadi lebih baik, termasuk membela perusahaan terhadap kritik dari luar.

Pekerja akan menunjukkan ketidakpuasan kerja dengan cara yang berbeda-beda sesuai dengan karakter, tujuan dan harapan masing-masing.

2.3 Hubungan *Burnout* dengan Kepuasan Kerja

Reinardy, Maksl & Filak (2009) melakukan penelitian terkait dengan hubungan antara *burnout* dengan kepuasan kerja penasehat sekolah jurnalistik di Amerika Serikat. Penelitian ini menggunakan metode statistik deskriptif dengan rata-rata responden berumur 41,7 tahun dan memiliki pengalaman 10,3 tahun sebagai penasehat jurnalistik. Responden mewakili 45 negara bagian dan daerah di Columbia. Penelitian tersebut bertujuan untuk menilai tingkat *burnout* pada penasehat jurnalistik dengan menggunakan *Maslach Burnout Inventory* (MBI), perbedaan kondisi *burnout* antara jurnalistik pria dan wanita, serta hubungan antara tiga subskala MBI yang meliputi kelelahan emosional, depersonalisasi dan pencapaian personal dengan kepuasan kerja. MBI merupakan instrumen yang dibuat oleh Maslach (1981) dan digunakan untuk mengukur tingkat *burnout*. MBI terdiri dari 22 pertanyaan yang menggambarkan tiga dimensi kerangka kerja teori Maslach terkait *burnout* yang meliputi kejenuhan emosional fisik sebanyak 9 pertanyaan, depersonalisasi sebanyak 5 pertanyaan, dan pencapaian diri/personal

sebanyak 8 pertanyaan. Pertanyaan untuk masing-masing komponen tersebut tidak diurut berdasarkan komponen-komponen *burnout*. Penyusunan pertanyaan diacak untuk menghindari bias. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penasehat jurnalistik di Amerika Serikat tidak mengalami *burnout*. Selain itu, dari 3 subskala MBI yaitu kelelahan emosional, depersonalisasi dan pencapaian personal, subskala kelelahan emosional dan pencapaian personal terkecuali depersonalisasi merupakan prediktor yang berarti untuk kepuasan kerja. Hal tersebut mengandung makna bahwa depersonalisasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja.

Kelelahan emosional dan pencapaian personal memiliki pengaruh yang berarti terhadap kepuasan kerja. Hubungan antara kelelahan emosional dengan kepuasan kerja bernilai negatif yang berarti semakin tinggi kelelahan emosional maka kepuasan kerja yang dirasakan semakin rendah. Sebaliknya hubungan antara pencapaian personal dengan kepuasan kerja bernilai positif. Jika pencapaian personal yang diperoleh tinggi, kepuasan kerja yang dirasakan juga akan tinggi.

Penelitian lain yang serupa terkait hubungan *burnout* dengan kepuasan kerja adalah penelitian yang dilakukan oleh Thurayya (2007). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi tingkat *burnout* dan kepuasan kerja pada karyawan di Jabatan Agama Johor (JAJ), Malaysia. Penelitian ini juga bertujuan untuk melihat hubungan *burnout* dan kepuasan kerja serta meninjau faktor-faktor kepuasan kerja yang berperan terjadinya *burnout*. Sebanyak 166 karyawan JAJ menjadi sampel penelitian tersebut. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa karyawan JAJ mengalami tingkat *burnout* yang rendah ketika kepuasan kerja tinggi. Terdapat hubungan signifikan antara tahap *burnout* dengan kepuasan kerja karyawan JAJ kecuali pada komponen pencapaian personal.

Penelitian Reinardy, Maksl & Filak (2009) dan Thurayya (2007) menampilkan hasil yang kurang lebih sama yaitu terdapat hubungan antara *burnout* dengan kepuasan kerja. Apabila tingkat *burnout* yang dialami pekerja tinggi maka kepuasan kerja rendah begitu pula jika tingkat *burnout* yang dialami pekerja rendah maka kepuasan kerja tinggi.

BAB 3

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif korelasi dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian deskriptif juga bersifat komparatif dan korelasional (Narbuko dan Achmadi, 1997). Penelitian kuantitatif adalah strategi penelitian yang menggunakan kuantifikasi dalam pengumpulan dan analisis data dengan pendekatan deduktif untuk hubungan antar teori dengan menempatkan pengujian teori (*testing of theory*) (Silalahi, 2009). Dalam hal ini peneliti ingin meneliti “Hubungan *Burnout* dengan Kepuasan Kerja Pustakawan di Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi Perpustakaan Nasional Republik Indonesia (PNRI)”.

3.2 Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di bagian Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi, Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. Pengumpulan data dilakukan pada tanggal 4-12 Oktober 2010.

3.3 Objek Penelitian dan Subjek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah pustakawan Perpustakaan Nasional Republik yang bekerja pada Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi PNRI dan Informasi PNRI. Objek dalam penelitian ini adalah *burnout* dan kepuasan kerja.

3.4 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini yaitu Pustakawan Perpustakaan Nasional Republik Indonesia (PNRI). Sampel yang diambil adalah pustakawan di Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi PNRI. Teknik pengambilan *sampling* yang digunakan teknik *purposive sampling*. Peneliti memilih pustakawan di Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi PNRI sebagai sampel penelitian dengan pertimbangan bahwa pustakawan di bidang pelayanan dan berinteraksi langsung dengan pemustaka., jumlah keseluruhan pustakawan di PNRI adalah sebanyak 114 pustakawan (Soetjipto, 2010) dan seluruh pustakawan yang berada di Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi PNRI sebanyak 50 orang. Sampel yang

digunakan adalah sampel jenuh yang berarti bahwa seluruh pustakawan yang ada di Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi PNRI digunakan sebagai sampel dalam penelitian.

3.5 Metode Pengumpulan Data

Data dikumpulkan secara seksama untuk selanjutnya diolah menjadi.. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode pengumpulan data angket. Angket yang digunakan adalah angket tertutup (terstruktur). Selanjutnya data diolah menggunakan program SPSS versi 17. Sumber data kedua adalah data sekunder yang diambil dari Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi PNRI.

3.6 Analisis Data

Data terkumpul kemudian dianalisis dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Menghitung frekuensi dan persentasi jawaban yang diberikan oleh responden dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$P = f/n \times 100\%$$

P: Presentasi yang dicari

f: Frekuensi jawaban

n: Jumlah jawaban sampel yang diolah

- b. Menghitung skor *burnout* dan skor kepuasan kerja responden di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia (PNRI) serta selanjutnya dibandingkan antara keduanya.
- c. Untuk melihat hubungan korelasi antara *burnout* dan kepuasan kerja digunakan uji korelasi Pearson.

Koefisien korelasi (r) dapat diperoleh dari formula berikut.

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{[n\sum X^2 - (\sum X)^2][n\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

X = Variabel kondisi *burnout* yang diamati

Y = Variabel aspek kepuasan kerja yang diamati

Nilai korelasi (r) berkisar 0 s.d 1 atau bila dengan disertai arahnya nilainya antara -1 s.d +1.

$r = 0$ → tidak ada hubungan linier

$r = -1$ → hubungan linier negatif sempurna

$r = +1$ → hubungan linier positif sempurna

Hubungan dua variabel dapat berpola positif maupun negatif. Hubungan positif terjadi bila kenaikan satu variabel diikuti kenaikan variabel yang lain. Sementara itu, hubungan negatif dapat terjadi bila kenaikan satu variabel diikuti penurunan variabel yang lain.

Tingkat gambaran hubungan menurut Kriteria Hasan (2005):

$r = 0$ → Tidak ada korelasi

$0 < r \leq 0,20$ → Korelasi sangat rendah/lemah sekali

$0,20 < r \leq 0,40$ → Korelasi sangat rendah/lemah tapi pasti

$0,40 < r \leq 0,70$ → Korelasi yang cukup erat

$0,70 < r \leq 0,90$ → Korelasi yang tinggi, kuat

$0,90 < r < 1,00$ → Korelasi sangat tinggi, kuat sekali, dapat diandalkan

$r = 1$ → Korelasi sempurna

3.7 Pengukuran *Burnout*

Hariyadi (2006) mengatakan bahwa *burnout* dapat diukur dengan menggunakan *Maslach Burnout Inventory* (MBI). Alat ukur *Maslach Burnout Inventory* bisa digunakan untuk mengukur level *burnout* para pekerja pemberi jasa termasuk di dalamnya pustakawan dengan meminta mereka memilih jawaban yang paling mendekati dengan apa yang mereka rasakan, dengan skala 1-10 yang berisi tingkat Tidak Setuju (=0) sampai Setuju (=10).

Rangkaian duapuluh dua pertanyaan dibawah ini diajukan kepada para responden untuk mengetahui frekuensi terjadinya tiga aspek dari sindrom

“*burnout*” sebagaimana yang diidentifikasi oleh Maslach yaitu Kelelahan Fisik (*Physical Exhaustion = PE*), Kelelahan Emosional/ Depersonalisasi (*Emotional Exhaustion/Depersonalization = EE + DP*) dan Pencapaian Diri/Personal (*Personal Accomplishment = PA*).

Pengukuran tingkat *burnout* dibagi menjadi empat (4) kategori berdasarkan jumlah angka yang dihasilkan dari jawaban pertanyaan-pertanyaan diatas, sebagai berikut:

- **0 – 2**

Tingkatan ini menunjukkan bahwa seseorang merasa cukup bahagia. Skor yang rendah adalah skor yang bagus – yang menunjukkan seseorang dapat mengatasi stres dengan baik. Walaupun seseorang mengalami stres, tetapi ia dapat mengelola stres dengan baik dan dapat membuat hidupnya berimbang. Orang-orang pada tingkatan skor ini tidak akan mudah naik pitam, dan dapat menerima stres yang dialami dalam perjalanan hidup.

- **3 – 5**

Tingkatan ini menunjukkan perlunya memonitor situasi yang dihadapi dan pengambilan tindakan jika keadaan yang dihadapi menjadi lebih buruk. Walaupun tidak perlu diberi peringatan, namun orang pada tingkatan ini perlu meluangkan waktu untuk merefleksi tindakan yang telah diambil untuk mempertimbangkan penyebab stres yang dihadapi, apakah semakin mudah atau semakin sukar untuk ditangani.

- **6 – 8 Sinyal Kuning**

Orang-orang pada tingkatan ini cenderung mudah terkena *burnout*. Ritme kehidupannya cenderung “panas”. Ia sebaiknya berhenti sejenak dari kegiatan-kegiatannya untuk menentukan prioritas kegiatan dan menghilangkan beberapa penyebab stres. Orang pada tingkatan ini perlu pula memeriksakan kesehatan, meninjau kembali tujuan hidup, keseimbangan antara kerja dan hiburan, dan sistem dukungan sosial yang dimilikinya (keluarga, teman dan jaringan sosial lainnya).

- **9 – 10 Sinyal Merah**

Mereka yang mendapatkan skor pada tingkatan ini sebaiknya segera berhenti untuk beristirahat sebelum muncul tanda-tanda *wake-up call* yang lebih serius.

Mereka membutuhkan konsultasi dan nasihat, baik medis maupun psikologis agar terhindar dari kondisi kehilangan kendali. Ia memerlukan istirahat serta menilai kembali hidup dan pekerjaannya. Perolehan skor di tingkatan ini menunjukkan bahwa ia sedang dalam tekanan stres berlebihan dalam waktu yang menerus dan sudah cukup lama. Perlu diwaspadai bahwa manusia mempunyai batas toleransi fisik dan mental. Diperlukan langkah-langkah konkrit untuk menanggulangi sinyal-sinyal bahaya yang timbul, misalnya dengan berkonsultasi intensif dengan profesional dan mendapatkan dukungan penuh berkesinambungan dari keluarga dan jaringan sosial yang dimilikinya untuk mendapatkan masukan dan kemudian menentukan arahan masa depan hidup selanjutnya.

3.8 Indikator Kepuasan Kerja

Kuesioner kepuasan kerja diadaptasi dari Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ) oleh Weiss dan England (1977). Peneliti membuat indikator pengukuran kepuasan kerja yang diadaptasi dari Robins (2001) dan dimasukkan ke dalam kuesioner pengkajian kepuasan kerja, yaitu:

- Skor 10 – 19 menunjukkan pustakawan sangat tidak puas
- Skor 20 – 29 menunjukkan pustakawan tidak puas
- Skor 30 – 39 menunjukkan pustakawan cukup puas
- Skor 40 – 49 menunjukkan pustakawan puas
- Skor 50 menunjukkan pustakawan sangat puas

BAB 4

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Profil Perpustakaan Nasional RI (PNRI)

Perpustakaan Nasional Republik Indonesia selanjutnya ditulis PNRI didirikan pada tahun 1989 berdasarkan Keputusan Presiden nomor 11 tahun 1989. Pada pasal 19 dinyatakan bahwa Pusat Pembinaan Perpustakaan, Perpustakaan Nasional Departemen Pendidikan dan Kebudayaan dan Perpustakaan Wilayah di Propinsi merupakan satuan organisasi yang melaksanakan fungsi dan tugas perpustakaan nasional¹.

Sejarah PNRI bermula dengan didirikannya *Bataviaasch Genootschap* pada 24 April 1778. Lembaga ini adalah pelopor PNRI dan baru dibubarkan pada tahun 1950. Awalnya, Perpustakaan Nasional RI merupakan salah satu perwujudan dari penerapan dan pengembangan sistem nasional perpustakaan, secara menyeluruh dan terpadu, sejak dicanangkan pendiriannya tanggal 17 Mei 1980 oleh Menteri Pendidikan dan Kebudayaan, Daoed Joesoef. Ketika itu kedudukannya masih berada dalam lingkungan Departemen Pendidikan dan Kebudayaan setingkat eselon II di bawah Direktorat Jenderal Kebudayaan, dan badan ini merupakan hasil integrasi dari empat perpustakaan besar di Jakarta. Keempat perpustakaan tersebut, yang kesemuanya merupakan badan bawahan Direktorat Jenderal Kebudayaan, adalah:

- Perpustakaan Museum Nasional;
- Perpustakaan sejarah, politik dan sosial (SPS);
- Perpustakaan wilayah DKI Jakarta;
- Bidang Bibliografi dan Deposit, Pusat Pembinaan Perpustakaan;

Perpustakaan Nasional berdiri di pertengahan 1980, namun integrasi keseluruhan secara fisik baru dapat dilakukan pada Januari 1981. Sampai tahun 1987 PNRI masih berlokasi di tiga tempat terpisah, yaitu di Jl. Merdeka Barat 12 (Museum Nasional), Jl. Merdeka Selatan 11 (Perpustakaan SPS) dan Jl. Imam Bonjol 1 (Museum Naskah Proklamasi). Sebagai kepala Perpustakaan Nasional adalah ibu Mastini Hardjoprakoso, MLS, mantan kepala Perpustakaan Museum Nasional.

¹ <<http://kelembagaan.pnri.go.id>>

Atas prakarsa Almarhumah Ibu Tien Suharto, melalui Yayasan Harapan Kita yang dipimpinnya, Perpustakaan Nasional memperoleh sumbangan tanah seluas 16.000 m² lebih berikutan gedung baru berlantai sembilan dan sebuah bangunan yang direnovasi. Lahan yang terletak di Jl. Salemba Raya 28A, Jakarta Pusat, merupakan lokasi Koning Willem III School (Kawedri), yakni sekolah HBS pertama di Indonesia ketika zaman kolonial. Bangunan sekolah inilah yang kemudian setelah direnovasi menjadi gedung utama yang digunakan untuk kantor pimpinan dan sekretariat. Gedung di sebelahnya yang berlantai sembilan berfungsi sebagai perpustakaan yang sebenarnya. Di gedung itu koleksi bahan pustaka tersimpan dan dilayankan untuk umum.

Pada usia PNRI yang ke-9, secara resmi kompleks itu dibuka yang ditandai dengan penandatanganan sebuah prasasti marmer oleh Presiden dan Ibu Tien Suharto pada tanggal 11 Maret 1989. Menurut catatan ketika penggabungan, jumlah koleksi berkisar di angka 600 ribu eksemplar, ditangani oleh sekitar 500 orang karyawan yang berlokasi di dua tempat terpisah, Jl. Salemba Raya 28A dan Jl. Merdeka Selatan 11.

Dengan semakin bertambahnya beban tugas dan sejalan dengan kiat PNRI dalam menerapkan layanan prima kepada masyarakat, maka diterbitkanlah Keputusan Presiden Nomor 50 Tahun 1997 tertanggal 29 Desember 1997. Keputusan Presiden ini menyempurnakan susunan organisasi, tugas dan fungsi Perpustakaan Nasional guna mengantisipasi era globalisasi informasi yang sudah kian mendekat. Di antara penyempurnaan tersebut adalah menciptakan jabatan deputy setingkat eselon IB dan menaikkan status Perpustakaan Nasional Provinsi (Perpustakaan Daerah) menjadi eselon II. Melanjutkan kepemimpinan sebelumnya, Hernandono, MA, MLS, menjadi kepala PNRI sejak Oktober 1998. Selanjutnya pada tahun 2006 jabatan kepala PNRI dipegang oleh Drs. Daddy P. Rachmananta, MLIS. Sejak tahun 2010, PNRI dikepalai oleh Dra. Sri Sularsih, M.Si.

4.1.1 Visi dan Misi PNRI

Visi dari Perpustakaan Nasional Republik Indonesia adalah “Pemberdayaan potensi perpustakaan dalam meningkatkan kualitas kehidupan bangsa”. Misi dari Perpustakaan Nasional Republik Indonesia adalah:

1. Membina, mengembangkan dan mendayagunakan semua jenis Perpustakaan;
2. Melestarikan Bahan Pustaka (Karya Cetak dan Karya Rekam) sebagai hasil budaya bangsa;
3. Menyelenggarakan Layanan Perpustakaan.

4.1.2 Kedudukan, Tugas, Fungsi dan Wewenang PNRI

Menurut SK Kepala Perpustakaan Nasional RI No. 03 Tahun 2001 bahwa kedudukan dari Perpustakaan Nasional Republik Indonesia adalah:

1. Perpustakaan Nasional Republik Indonesia, (yang selanjutnya dalam SK Kaperpusnas No.03/2001 disingkat PERPUSNAS) adalah Lembaga Pemerintah Non Departemen;
2. Perpustakaan Nasional Republik Indonesia berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Presiden yang dalam pelaksanaan tugas operasionalnya dikoordinasikan oleh Menteri Pendidikan Nasional;
3. Perpustakaan Nasional Republik Indonesia mempunyai tugas melaksanakan tugas pemerintahan dibidang perpustakaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku².

Tugas dari Perpustakaan Nasional Republik Indonesia adalah melaksanakan tugas pemerintahan di bidang perpustakaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku yaitu UU Nomor 43 Tahun 2007 Pasal 21 yang menjelaskan bahwa tugas Perpustakaan Nasional RI meliputi:

1. menetapkan kebijakan nasional, kebijakan umum, dan kebijakan teknis pengelolaan perpustakaan;
2. melaksanakan pembinaan, pengembangan, evaluasi, dan koordinasi terhadap pengelolaan perpustakaan;
3. membina kerja sama dalam pengelolaan berbagai jenis perpustakaan; dan

² <<http://kelembagaan.pnri.go.id>>

4. mengembangkan standar nasional perpustakaan.

Selain tugas yang telah disebutkan sebelumnya, UU Nomor 43 Tahun 2007 Pasal 21 juga menjelaskan tanggung jawab Perpustakaan Nasional RI, meliputi:

1. Mengembangkan koleksi nasional yang memfasilitasi terwujudnya masyarakat pembelajar sepanjang hayat;
2. Mengembangkan koleksi nasional untuk melestarikan hasil budaya bangsa;
3. Melakukan promosi perpustakaan dan gemar membaca dalam rangka mewujudkan masyarakat pembelajar sepanjang hayat; dan
4. Mengidentifikasi dan mengupayakan pengembalian naskah kuno yang berada di luar negeri.

Fungsi dari Perpustakaan Nasional Republik Indonesia dijelaskan dalam Rencana Peraturan Pemerintah (RPP) RI tentang pelaksanaan UU Nomor 43 Tahun 2007 antara lain sebagai:

1. Perpustakaan pembina,
2. Perpustakaan rujukan,
3. Perpustakaan deposit,
4. Perpustakaan penelitian,
5. Perpustakaan pelestarian, dan
6. Pusat jejaring perpustakaan

Wewenang yang dimiliki oleh Perpustakaan Nasional Republik Indonesia menurut SK Kepala Perpustakaan Nasional RI No. 03 Tahun 2001 adalah:

1. Menyusun rencana nasional secara makro, dibidang perpustakaan;
2. Merumuskan kebijakan dibidang perpustakaan untuk mendukung pembangunan secara makro;
3. Menetapkan sistem informasi dibidang perpustakaan;
4. Kewenangan lain yang melekat dan telah dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku yaitu:
 - o Merumuskan dan pelaksanaan kebijakan tertentu dibidang perpustakaan;
 - o Merumuskan dan pelaksanaan kebijakan pelestarian pustaka budaya bangsa dalam mewujudkan koleksi deposit nasional dan pemanfaatannya³

³ <<http://kelembagaan.pnri.go.id>>

4.1.3 Jam Buka Layanan

Perpustakaan Nasional membuka layanan untuk umum pada hari kerja (Senin-Jum'at) pukul 08.30-17.00 dan hari Sabtu pukul 09.00-12.00.

4.1.4 Jenis Pemustaka

Pengguna Jasa Layanan Perpustakaan berasal dari berbagai kalangan. Namun, sebagian besar pemustaka ialah pelajar dan mahasiswa. Itu dibuktikan dari hasil observasi peneliti yang melihat dan menganalisis di buku daftar hadir. Hal ini terjadi karena letak PNRI yang beralamat di Jl. Salemba Raya 28A berada di tengah-tengah kota yang disekitarnya banyak terdapat sekolah dan universitas.

4.1.5 Jenis Layanan

Jenis layanan yang terdapat pada Perpustakaan Nasional Republik Indonesia meliputi: layanan keanggotaan, layanan koleksi berkala mutakhir, layanan koleksi buku baru, layanan koleksi umum, layanan majalah terjilid, layanan surat kabar terjilid, layanan audio visual, layanan koleksi buku langka, layanan koleksi langka, layanan peta dan lukisan, layanan informasi, kunjungan, pameran, layanan katalog serta layanan terbuka. Pada layanan terbuka, koleksi buku selain dapat dibaca di tempat juga dapat dibawa pulang dalam jangka waktu tertentu. Layanan terbuka ini terdapat di PNRI Jalan Merdeka Selatan No.11, layanan terbuka terdiri dari layanan anak, layanan referensi, layanan audiovisual, layanan keanggotaan, layanan sirkulasi, layanan koleksi korea.

PNRI yang berlokasi di Jalan Salemba Raya No.28A berbeda dengan PNRI yang berlokasi di Jalan Merdeka Selatan. Layanan pada PNRI yang berlokasi di Jalan Salemba Raya No.28A bersifat tertutup yang artinya perpustakaan tidak melayani peminjaman untuk dibawa pulang. Pemustaka hanya diizinkan untuk membaca di tempat. PNRI menyediakan layanan fotokopi, sehingga pemustaka dapat membawa bahan bacaan yang dibutuhkan dalam bentuk fotokopi.

4.1.6 Profil Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi PNRI

Berdasarkan SK Kepala Perpusnas No.3 Tahun 2001 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Perpustakaan Nasional RI yang mulai diberlakukan pada tanggal 01 Januari 2001, salah satu bagian dari Bidang Pengembangan Bahan Pustaka dan Jasa Informasi adalah Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi. Tugas dari Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi adalah melaksanakan layanan perpustakaan dan informasi. Fungsi Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi antara lain meliputi:

- a) Pelaksanaan koleksi umum dan rujukan;
- b) Pelaksanaan layanan terjemahan dan konsultasi perpustakaan.

Amirudin (2003) menyebutkan bahwa pelayanan jasa yang diberikan oleh Pusat Jasa Perpustakaan dan informasi PNRI adalah:

1. Jasa Informasi

Merupakan layanan informasi dengan koleksi yang dimiliki oleh Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi PNRI

2. Jasa Bibliografi

Merupakan jasa untuk melayani permintaan penelusuran literatur baru maupun lama, dengan menggunakan sumber-sumber nasional daerah daerah dan asing.

3. Jasa Rujukan

Merupakan jasa untuk meneruskan/ menyalurkan setiap pertanyaan yang dapat dilayani oleh Pusat Jasa Perpustakaan ke lembaga lain yang terkait, baik dalam maupun luar negeri. Melalui jaringan kerjasama informasi.

4. Jasa KDT/ ISBN

Setiap penerbit yang akan menerbitkan bukunya dapat menghubungi Pusat Jasa Perpustakaan untuk memperoleh jasa KDT (Katalog Dalam Terbitan) dan ISBN (International Standard Book Number).

5. Jasa Reproduksi dan Penjilidan

Melayani pengalihan data informasi dalam bentuk *microfilm* atau mikrofilm dari berbagai dokumen yang diperlukan untuk kepentingan Arsip maupun penelitian, melayani reproduksi fotografi dan fotokopi, melayani pemesanan penjilidan buku dan majalah.

6. Jasa Pelatihan

Membuka kesempatan bagi mahasiswa Jurusan Perpustakaan dan peserta kursus perpustakaan untuk pelatihan/ praktek kerja lapangan.

7. Jasa Terjemahan

Jasa terjemahan dari berbagai bahasa asing ke bahasa Indonesia dan sebaliknya. Penerjemahan terutama dalam bidang ilmu-ilmu social dan kemanusiaan, termasuk ilmu perpustakaan. Bahasa yang dimaksud antara lain: Belanda, Inggris, Jerman dan Perancis.

8. Jasa Konsultasi

Melayani konsultasi tentang segala aspek layanan jasa perpustakaan.

Unit kerja pada Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi dibagi menjadi tiga yaitu Bidang Layanan Koleksi Umum, Bidang Layanan Koleksi Khusus dan Bidang Kerja Sama Perpustakaan dan Otomasi⁴. Pustakawan di unit tersebut membutuhkan banyak energi untuk bersabar dalam menghadapi berbagai masalah yang muncul, serta harus aktif dalam menjelaskan permintaan dan harapan publik yang tidak jelas, dan harus menunjukkan keahlian sosial yang sesuai, tidak peduli apa yang pekerja itu rasakan (Caputo, 1991). Selain itu, dilihat dari tugas dan fungsi pustakawan Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi PNRI rentan terkena *burnout*. Ini dikarenakan pustakawan di Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi PNRI berinteraksi langsung dengan masyarakat dari berbagai kalangan. Berinteraksi dengan publik merupakan faktor penyebab *burnout* maka tidak diragukan lagi pustakawan rentan terkena *burnout* (Caputo, 1991).

Tugas dan fungsi masing-masing bidang tersebut adalah sebagai berikut:

a) Bidang Layanan Umum

Tugas bidang ini adalah melaksanakan layanan koleksi umum. Fungsi bidang ini antara lain adalah pelaksanaan layanan koleksi umum dan rujukan serta pelaksanaan layanan terjemahan dan konsultasi perpustakaan. SDM pustakawan di bagian ini berjumlah 33 orang. Bidang Layanan Umum dibagi lagi menjadi delapan bagian yaitu layanan layanan keanggotaan, layanan koleksi berkala

⁴ <<http://kelembagaan.pnri.go.id>>

mutakhir, layanan koleksi buku baru, layanan koleksi umum, layanan majalah terjilid, layanan surat kabar terjilid, layanan katalog serta layanan terbuka.

b) Bidang Layanan Khusus

Tugas bidang Layanan Koleksi Khusus yaitu melaksanakan layanan koleksi khusus. Selain itu, fungsi bidang ini adalah pelaksanaan layanan koleksi bahan pustaka manuskrip, buku langka dan audio visual serta pelaksanaan layanan terjemahan dan transliterasi (alih aksara) dan konsultasi perpustakaan. SDM pustakawan di bagian ini berjumlah 9 orang. Layanan khusus dibagi lagi menjadi 4 bagian meliputi: layanan audio visual, layanan koleksi buku langka, layanan koleksi langka dan layanan peta dan lukisan.

c) Bidang Kerja Sama Perpustakaan dan Otomasi

Tugas bidang Kerja Sama Perpustakaan dan Otomasi yaitu melaksanakan kerja sama perpustakaan dalam dan luar negeri, pengelolaan pangkalan data nasional, pelaksanaan dan pengembangan sistem otomasi perpustakaan. Sedangkan fungsi bidang ini adalah pelaksanaan kerja sama perpustakaan dalam dan luar negeri, pengelolaan pangkalan data perpustakaan lingkup nasional, pembinaan dan pengembangan otomasi perpustakaan di lingkungan Perpustakaan Nasional, pengelolaan website dan jaringan intranet. SDM pustakawan di bagian ini berjumlah 8 orang.

4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan

Penelitian tentang hubungan *burnout* dengan kepuasan kerja ini telah dilaksanakan pada tanggal 4-12 Oktober 2010 terhadap pustakawan di Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi PNRI. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif korelasi dengan pendekatan kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden. Responden penelitian ini adalah pustakawan di Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi Perpustakaan Nasional RI berjumlah 50 orang terdiri dari 33 pustakawan Bidang Layanan Koleksi Umum, 9 pustakawan Bidang Layanan Koleksi Khusus dan 8 pustakawan Bidang

Kerjasama Perpustakaan dan Otomasi. Kuesioner terdiri dari 6 pertanyaan terkait data demografi meliputi jenis kelamin, usia, status perkawinan, jumlah anak, pendidikan terakhir dan masa kerja di Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi PNRI. Selain itu, kuesioner juga berisi pertanyaan terkait pengkajian *burnout* dan kepuasan kerja. Pengkajian terhadap *burnout* dilakukan dengan menggunakan MBI (Maslach *Burnout Inventory*) yang terdiri dari 22 pertanyaan, sedangkan pengkajian terhadap kepuasan kerja dilakukan dengan menggunakan kuesioner kepuasan kerja yang terdiri dari 30 pertanyaan. Hasil dari penelitian ini diolah menggunakan SPSS versi 17. Pembahasan penelitian terbagi menjadi empat bagian, yaitu: data demografi, pengkajian *burnout* menggunakan MBI (*Maslach Burnout Inventory*), pengkajian kepuasan kerja, korelasi *burnout* dengan kepuasan kerja pustakawan.

4.2.1 Data Demografi

Responden dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin, usia, status perkawinan, pendidikan terakhir dan masa kerja di Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi PNRI.

a. Jenis Kelamin

Tabel 4.1
Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
pada Pustakawan Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi PNRI 2010

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	13 orang	26%
Perempuan	37 orang	74%
Total	50 orang	100%

Responden dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin yaitu laki-laki dan perempuan. Data pada tabel 4.1 menunjukkan bahwa jumlah responden laki-laki dan perempuan dari 50 responden 13 orang (26%) adalah pustakawan laki-laki dan 37 orang (74%) adalah pustakawan perempuan. Berdasarkan data di atas dapat dijelaskan bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan. Data demografi jenis kelamin ini membantu penelitian peneliti dalam menganalisis jenis kelamin yang dapat menjadi faktor penyebab *burnout*.

b. Usia

Tabel 4.2
Distribusi Responden Berdasarkan Usia
pada Pustakawan Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi PNRI 2010

Usia	Jumlah	Persentase
20-30 tahun	4 orang	8%
31-40 tahun	7 orang	14%
41-50 tahun	25 orang	50%
51-60 tahun	14 orang	28%
Total	50 orang	100 %

Pembagian responden berdasarkan usia terdiri dari 4 kelompok, yaitu kelompok usia 20-30 tahun, 31-40 tahun, 41-50 tahun dan 51-60 tahun. Data pada tabel 4.2 menunjukkan bahwa responden terdiri dari 4 orang (8%) pustakawan berusia 20-30 tahun, 7 orang (14%) pustakawan berusia 31-40 tahun, 25 orang (50%) pustakawan berusia 41-50 tahun dan 14 orang (28%) pustakawan berusia 51-60 tahun. Berdasarkan data reponden diatas sebagian besar responden berusia 41-50 tahun. Kategori umur tersebut menurut Erikson (1994) seperti yang dikutip oleh Harder (2009) masuk ke dalam kategori dewasa. Data demografi usia berpengaruh terhadap kemampuan mengatasi masalah dalam pekerjaan yang berpengaruh terhadap *burnout*. Maslach (1982) seperti dikutip dari Caputo (1991) mengatakan orang usia muda memiliki kemungkinan mengalami *burnout* lebih besar daripada orang yang berusia lebih tua.

c. Status Perkawinan

Tabel 4.3
Distribusi Responden Berdasarkan Status Perkawinan
pada Pustakawan Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi PNRI 2010

Status Perkawinan	Jumlah	Persentase
Belum kawin	6 orang	12%
Kawin	42 orang	84%
Janda/duda	2 orang	4%
Total	50 orang	100 %

Pembagian responden berdasarkan status perkawinan terdiri dari tiga kelompok, yaitu kelompok belum kawin, kawin dan janda/duda. Data pada tabel 4.3 menunjukkan bahwa responden terdiri dari 6 orang (12%) pustakawan yang belum menikah, 42 orang (84%) pustakawan yang telah menikah dan 2 orang (4%) pustakawan yang telah menjadi janda/duda. Berdasarkan data responden di atas sebagian besar responden telah menikah atau telah berkeluarga. Pustakawan yang telah berkeluarga memiliki sistem pendukung atau orang-orang yang memberikan dukungan dalam keluarga. Hal ini nantinya akan berdampak pada kemampuan pustakawan dalam mengatasi masalah di tempat kerja yang dapat berpengaruh terhadap kondisi *burnout*. Farber (1991) dan Maslach (1982) seperti yang dikutip dari Hariyadi (2006) menjelaskan bahwa status perkawinan juga berpengaruh terhadap timbulnya *burnout*. Profesional yang berstatus lajang tidak memiliki sistem pendukung yang baik dalam mendukung dan menunjang pekerjaan sehingga lebih rentan mengalami *burnout* daripada yang telah menikah.

d. Pendidikan Terakhir

Tabel 4.4
Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir
pada Pustakawan Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi PNRI 2010

Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase
SMA	9 orang	18%
Diploma	9 orang	18%
S1	25 orang	50%
S2	7 orang	14%
Total	50 orang	100 %

Data pendidikan responden berupa tingkat pendidikan formal tertinggi yang pernah ditempuh. Pengelompokan responden berdasarkan tingkat pendidikan terdiri dari 4 kelompok antara lain tingkat SMA, tingkat diploma, tingkat sarjana (S1) dan tingkat pascasarjana (S2). Data dari tabel 4.4 menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki latar belakang pendidikan sarjana yaitu sebanyak 25 orang (50%) sedangkan 9 orang (18%) berpendidikan SMA, 9 orang (18%) berpendidikan diploma dan 7 orang (14%) berpendidikan pascasarjana.

Bila dilihat dari data di atas pustakawan Pusat Jasa Perpustakaan dan informasi PNRI rentan terkena *burnout* disebabkan rata-rata memiliki pendidikan sarjana. Maslach (1982) seperti dikutip dari Caputo (1991) menemukan bahwa orang dengan empat tahun kuliah (sarjana) merupakan yang paling beresiko untuk *burnout*, diikuti oleh individu dengan tingkat pendidikan pascasarjan.

Bila dilihat dari kepuasan kerja pustakawan Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi PNRI terlihat cukup puas dikarenakan tingkat pendidikan pustakawan yang sebagian besar adalah sarjana atau bisa dikatakan pustakawan profesional. Penelitian Wittingslow dan Mitcheson (1984) seperti dikutip dari Purnomowati (1994) menyatakan kebanyakan dari pustakawan profesional merasa puas dan menganggap pekerjaannya cukup menarik dan menantang.

e. **Masa Kerja di PNRI**

Tabel 4.5
Distribusi Responden Berdasarkan Masa Kerja di PNRI
pada Pustakawan Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi PNRI 2010

Masa Kerja	Jumlah	Persentase
0-5 tahun	6 orang	12%
6-10 tahun	4 orang	8%
11-15 tahun	6 orang	12%
16-20 tahun	16 orang	32%
21-25 tahun	13 orang	26%
26-30 tahun	3 orang	6%
31-35 tahun	2 orang	4%
Total	50 orang	100 %

Pengelompokkan responden berdasarkan masa kerja di Pusat Jasa Perpustakaan dan informasi PNRI terdiri dari 7 kelompok yaitu masa kerja 0-5 tahun, 6-10 tahun, 11-15 tahun, 16-20 tahun, 21-25 tahun, 26-30 tahun dan 31-35 tahun. Data pada tabel 4.5 menunjukkan bahwa responden terdiri dari 6 orang (12%) pustakawan dengan masa kerja 0-5 tahun, 4 orang (8%) pustakawan dengan masa kerja 6-10 tahun, 6 orang (12%) pustakawan dengan masa kerja 11-15 tahun, 16 orang (32%) pustakawan dengan masa kerja 16-20 tahun, 13 orang (26%) pustakawan dengan masa kerja 21-25 tahun, 3 orang (6%) pustakawan

dengan masa kerja 26-30 tahun dan 2 orang (4%) pustakawan dengan masa kerja 31-35 tahun. Berdasarkan data di atas dapat dijelaskan bahwa sebagian besar responden memiliki masa kerja diatas 15 tahun yang tergolong masa kerja senior. Dari data diatas pustakawan Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi PNRI memiliki kepuasan kerja yang cukup tinggi dikarenakan masa kerja di Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi PNRI cukup lama. Robert (1973) seperti dikutip dari Purnomowati (1994) melakukan penelitian kepuasan kerja diantara tamatan program pascasarjana bidang studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Universitas Sheffield. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja secara keseluruhan akan meningkat setelah pustakawan mapan dalam pekerjaannya, menyesuaikan diri dengan pekerjaannya, lebih berpengalaman dan percaya diri.

4.2.2 Pengkajian *Burnout* menggunakan MBI (*Maslach Burnout Inventory*)

Tabel 4.6
***Burnout* pada Pustakawan**
Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi PNRI 2010

	Mean	Minimum	Maksimum
<i>Burnout</i>	4,60	0,86	7,41

Tabel 4.6 menunjukkan bahwa dari 50 pustakawan Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi PNRI yang menjadi responden penelitian, rata-rata memiliki level *burnout* (skor MBI) 4,60. Skor MBI memiliki rentang antara 0 sampai 10 dimana 0 menunjukkan kondisi tidak *burnout* dan 10 adalah sangat *burnout*. Skor yang diperoleh dari penelitian ini menunjukkan bahwa level *burnout* responden berada dalam tahap perlunya memonitor situasi yang dihadapi dan pengambilan tindakan jika keadaan yang dihadapi menjadi lebih buruk. Seseorang pada tingkatan ini perlu meluangkan waktu untuk merefleksi tindakan yang telah diambil untuk mempertimbangkan penyebab stres yang dihadapi, apakah semakin mudah atau semakin sukar untuk ditangani (Hariyadi, 2006).

Terdapat beberapa faktor yang menyebabkan *burnout* di Pusat Jasa Perpustakaan dan informasi PNRI berada pada level yang agak rendah. Faktor-faktor yang mempengaruhi meliputi jenis kelamin, usia, masa kerja, status perkawinan dan latar belakang pendidikan. Hal tersebut masuk ke dalam kategori penyebab personal yaitu penyebab yang berasal dari diri pemustaka itu sendiri.

Berdasarkan hasil penelitian, sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan yaitu sekitar 74% dan laki-laki hanya sekitar 26%. Farber (1991) seperti dikutip dari Hariyadi (2006) dalam penelitiannya tentang kondisi stres dan *burnout* di kalangan guru-guru di Amerika menemukan bahwa pria lebih rentan terhadap stres dan *burnout* jika dibandingkan dengan wanita. Jumlah pustakawan pria yang sedikit di Pusat Jasa Perpustakaan dan informasi PNRI mempengaruhi rata-rata skor MBI. Sebagian besar pustakawan di Pusat Jasa Perpustakaan dan informasi PNRI berjenis kelamin perempuan, sesuai dengan teori sebelumnya bahwa perempuan lebih mampu mengatasi *burnout* dibandingkan laki-laki, sehingga rata-rata skor total MBI di Pusat Jasa Perpustakaan dan informasi PNRI menjadi agak rendah.

Usia dan masa kerja juga berpengaruh terhadap kondisi *burnout* pustakawan. Orang usia muda memiliki kemungkinan mengalami *burnout* lebih besar daripada orang yang berusia lebih tua. Maslach (1982) seperti dikutip dari Caputo (1991) mengatakan orang-orang dengan pengalaman kerja yang sedikit juga lebih rentan terhadap *burnout*. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh data bahwa sebagian besar pustakawan Pusat Jasa Perpustakaan dan informasi PNRI berusia lebih dari 40 tahun dan dengan pengalaman kerja lebih dari 10 tahun. Hal ini berdampak pada kemampuan adaptasi pustakawan tersebut. Pustakawan yang bekerja di Pusat Jasa Perpustakaan dan informasi PNRI dapat beradaptasi dengan baik dengan kondisi kerja dan lingkungan di sekitar karena usia dan masa kerja pustakawan yang tidak sebentar sehingga level *burnout* yang dialami juga lebih rendah. Ditambah lagi sebagian besar pustakawan di sana telah berstatus sebagai Pegawai Negeri Sipil, itu artinya pustakawan lebih terjamin di hari tuanya nanti.

Status perkawinan juga berpengaruh terhadap timbulnya *burnout*. Profesional yang berstatus lajang lebih banyak mengalami *burnout* daripada yang telah menikah (Farber, 1991; Maslach, 1982 dikutip dari Hariyadi, 2006). Pustakawan di Pusat Jasa Perpustakaan dan informasi PNRI sebagian besar telah menikah dan mempunyai anak, hal itu juga menjadi faktor yang mempengaruhi rendahnya level *burnout* yang dialami oleh pustakawan di Pusat Jasa Perpustakaan dan informasi PNRI.

Faktor lain yang mempengaruhi level *burnout* adalah latar belakang pendidikan. Menurut Maslach (1982), orang dengan empat tahun kuliah (sarjana) merupakan kelompok yang paling berisiko untuk *burnout*, diikuti oleh individu dengan tingkat pendidikan pascasarjana. Pustakawan di Pusat Jasa Perpustakaan dan informasi PNRI sebagian besar adalah Sarjana, hanya sedikit yang telah lulus pascasarjana dan sisanya adalah lulusan SMA dan DIII. Jika dilihat dari karakteristik pendidikan responden, jumlah pustakawan yang mengalami *burnout* akan lebih banyak karena sebagian besar responden adalah sarjana, tetapi itu tidak terjadi, pustakawan di Pusat Jasa Perpustakaan dan informasi PNRI tidak mengalami *burnout* meskipun pendidikan mereka sarjana. Hal ini terjadi karena pengaruh banyaknya faktor lain yang menyebabkan *burnout* pada seseorang, seperti faktor jenis kelamin, usia dan status perkawinan serta kemampuan seseorang dalam beradaptasi. Latar belakang pendidikan tidak terlalu berpengaruh terhadap level *burnout* pada pustakawan Pusat Jasa Perpustakaan dan informasi PNRI.

Meskipun hasil penelitian menunjukkan bahwa kondisi *burnout* pustakawan di Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi PNRI berada level yang agak rendah, ini tidak berarti bahwa tidak ada pustakawan yang mengalami *burnout*. Ada beberapa pustakawan yang mudah terkena *burnout*. Perlu dilakukan tindakan untuk mengurangi kondisi *burnout* tersebut untuk menjamin prestasi dan produktivitas kerja yang lebih tinggi.

4.2.3 Pengkajian Kepuasan Kerja

Tabel 4.7
Kepuasan Kerja pada Pustakawan
Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi PNRI 2010

	Mean	Minimum	Maksimum
Kepuasan Kerja	31,35	17,67	48,67

Tabel 4.7 menunjukkan bahwa dari 50 pustakawan Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi yang menjadi responden, rata-rata skor kepuasan kerja yang dimiliki adalah 31,35, skor penilaian responden yang tertinggi adalah 48,67, sementara yang terendah adalah 17,67. Berdasarkan indikator kepuasan kerja yang telah dibuat dalam kuesioner, skor rata-rata kepuasan kerja pustakawan

tersebut masuk ke dalam kategori cukup puas. Ini bisa dilihat indikator yang dibuat oleh peneliti lewat pengukuran kepuasan kerja yang dimasukkan ke dalam kuesioner pengkajian kepuasan kerja, yaitu:

- Skor 10 – 19 menunjukkan pustakawan sangat tidak puas
- Skor 20 – 29 menunjukkan pustakawan tidak puas
- Skor 30 – 39 menunjukkan pustakawan cukup puas
- Skor 40 – 49 menunjukkan pustakawan puas
- Skor 50 menunjukkan pustakawan sangat puas

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja pustakawan. Faktor yang teridentifikasi dari penelitian ini antara lain latar belakang pendidikan dan masa kerja. Selain itu, jenis pekerjaan juga merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja pustakawan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Dra. Fathmi, SS. Pustakawan di bagian Layanan Koleksi Umum, pustakawan di Pusat Jasa Perpustakaan dan informasi PNRI sebagian besar adalah Pustakawan bidang layanan dan referensi. Nzotta (1987) seperti yang dikutip oleh Purnomowati (1994) menemukan bahwa pustakawan layanan mempunyai kepuasan kerja yang lebih tinggi daripada pustakawan pengolahan. Sebagian besar pustakawan di Pusat Jasa Perpustakaan dan informasi PNRI merasa puas dengan pekerjaannya. Hal ini terjadi karena pekerjaan pustakawan layanan lebih bervariasi dibandingkan dengan pustakawan lainnya. Pekerjaan ini menuntut pustakawan kontak langsung dengan pemustaka, bagi orang yang senang berinteraksi dengan orang lain, hal ini akan menjadi sangat menyenangkan dan tidak membosankan jika dibandingkan dengan bekerja sendiri. Selain itu, pustakawan juga merasa puas karena telah membantu memberikan informasi kepada pemustaka.

Sebagian besar pustakawan di Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi PNRI memiliki masa kerja yang lebih dari 15 tahun sehingga kepuasan kerja yang dicapai juga cukup tinggi. Hal ini terjadi karena semakin lama pustakawan bekerja, pustakawan akan semakin mapan dalam pekerjaannya, semakin mudah menyesuaikan diri dengan pekerjaannya, lebih berpengalaman dan percaya diri sehingga memperoleh kepuasan dalam bekerja.

Faktor lain yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah latar belakang tingkat pendidikan. Lynch dan Verdin (1983) seperti dikutip dari Purnomowati (1994) menjelaskan bahwa pustakawan profesional melaporkan kepuasan kerja yang lebih tinggi daripada staf lainnya. Pustakawan profesional dalam hal ini adalah pustakawan dengan latar belakang pendidikan perguruan tinggi. Data yang diperoleh adalah sebagian besar pustakawan di Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi PNRI merupakan lulusan perguruan tinggi yaitu 50% sarjana dan 14% pascasarjana.

Lawler (1976) seperti dikutip dari Munandar (2006) menyatakan bahwa orang akan puas dengan bidang tertentu dari pekerjaannya (misalnya dengan rekan kerja, atasan, gaji) jika jumlah dari bidang yang dipersepsikan oleh pekerja harus diterima untuk melaksanakan pekerjaannya sama dengan jumlah yang dipersepsikan secara aktual harus diterima. Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa gaji merupakan salah satu faktor yang dipersepsikan pustakawan dalam menentukan kepuasan kerja. Berikut ini adalah tabel tentang kepuasan kerja terkait gaji yang diterima pustakawan Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi PNRI.

Sesuai dengan teori Lawler (1976) seperti dikutip dari Munandar (2006) bahwa orang akan puas dengan bidang tertentu dari pekerjaannya (misalnya dengan rekan kerja, atasan, gaji) jika jumlah dari bidang yang dipersepsikan oleh pekerja harus diterima untuk melaksanakan pekerjaannya sama dengan jumlah yang dipersepsikan secara aktual harus diterima. Akan tetapi, hal tersebut tidak berlaku untuk penelitian ini. Hasil penelitian kepuasan kerja terkait gaji pada penelitian ini disajikan dalam tabel 4.8.

Tabel 4.8
Kepuasan Kerja Terkait Gaji yang diterima Pustakawan
Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi PNRI

	Mean
Kepuasan Kerja Terkait Gaji	28,79

Tabel 4.8 menunjukkan bahwa skor rata-rata kepuasan kerja terkait gaji yang diterima oleh pustakawan Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi PNRI

adalah 28,79. Data ini diperoleh dengan menghitung skor rata-rata pertanyaan no. 22, 23, 24, 25, 26 dan 28 kuesioner kepuasan kerja. Sesuai dengan indikator pengukuran kepuasan kerja yang digunakan sebelumnya, skor 20-29 menunjukkan pustakawan tidak puas. Dalam hal ini skor 28,79 berada dalam kelompok tidak puas. Hasil ini tidak sesuai dengan teori yang menyebutkan bahwa gaji berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Kepuasan kerja pustakawan terkait gaji menampilkan hasil bahwa pustakawan merasa tidak puas terhadap gaji yang diperoleh, namun secara keseluruhan pustakawan merasa puas dengan pekerjaannya. Hal ini terjadi karena kepuasan kerja pustakawan di Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi PNRI dipengaruhi oleh berbagai aspek lain. Aspek tersebut meliputi lingkungan kerja yang kondusif, atasan yang dapat menciptakan suasana kekeluargaan dalam bekerja, rekan kerja yang dapat diajak bekerja sama, jelasnya SOP dalam bekerja, pengawas yang objektif, fasilitas kerja yang menunjang, adanya tunjangan hari tua, dan sebagainya. Berbagai aspek itu dapat menutupi aspek gaji yang dirasakan tidak cukup memuaskan oleh pustakawan.

4.2.4 Uji Korelasi Pearson Product Moment *burnout* dengan Kepuasan Kerja Pustakawan

Tabel 4.9
Korelasi antara *Burnout* dan Kepuasan Kerja Pustakawan

	<i>Burnout</i>	Kepuasan_Kerja
<i>Burnout</i>		
<i>Pearson Correlation</i>	1	-.427**
<i>Sig. (2-tailed)</i>		.002
N	50	50
<i>Kepuasan_Kerja</i>		
<i>Pearson Correlation</i>	-.427**	1
<i>Sig. (2-tailed)</i>	.002	
N	50	50

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Tabel 4.9 menjelaskan hubungan antara *burnout* dengan kepuasan kerja pustakawan di Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi. Berdasarkan hasil analisis

SPSS versi 17 diperoleh koefisien korelasi Pearson (r) senilai $-0,427$. Nilai negatif menunjukkan bahwa hubungan yang terjadi adalah hubungan negatif yang berarti semakin tinggi level *burnout* semakin rendah kepuasan kerja begitu pula sebaliknya, semakin rendah level *burnout*, kepuasan kerja yang dirasakan akan semakin besar. Nilai $r = -0,427$ memiliki makna bahwa hubungan yang terjadi antara *burnout* dan kepuasan kerja adalah cukup erat. Makna nilai $-0,427$ dalam penelitian ini ialah level *burnout* agak rendah diikuti dengan kepuasan kerja cukup puas di Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi PNRI sehingga hubungan yang didapat bersifat berlawanan arah namun berpengaruh satu sama lain.

Hubungan yang cukup erat antara *burnout* dengan kepuasan kerja terjadi karena faktor-faktor yang mempengaruhi kedua hal tersebut hampir sama seperti jenis kelamin, usia, masa kerja dan latar belakang tingkat pendidikan. *Burnout* yang berada pada level agak rendah diikuti dengan kepuasan kerja yang cukup tinggi. Penelitian ini menampilkan hasil yang sama dengan penelitian yang pernah dilakukan oleh Reinardy, Maksl & Filak (2009) menjelaskan hubungan antara *burnout* dengan kepuasan kerja pada penasehat sekolah jurnalistik di Amerika Serikat yang menunjukkan hasil bahwa komponen-komponen *burnout* seperti kelelahan emosional, depersonalisasi, serta pencapaian personal merupakan faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Penelitian lain yang terkait adalah penelitian Thurayya (2007) tentang hubungan antara *burnout* dengan kepuasan kerja pada staf Jabatan Agama Johor Malaysia. Penelitian ini menampilkan hasil yang sama dengan penelitian lain yaitu terdapat hubungan yang signifikan antara *burnout* dengan kepuasan kerja pada staf.

Seperti yang telah diuraikan sebelumnya, kepuasan kerja pustakawan dapat diartikan sebagai bentuk penilaian pustakawan terhadap profesinya. Untuk meningkatkan kepuasan kerja bukanlah pekerjaan yang tidak ringan, tetapi sedikit kompleks. Dengan demikian, diperlukan perhatian terhadap sejumlah faktor yang secara teoritis terkait langsung dengan upaya peningkatan kepuasan kerja pustakawan ini. Hal ini berarti bahwa untuk membenahi kepuasan kerja pustakawan, para pemimpin harus terlebih dahulu membenahi faktor-faktor tersebut (Hartono, 2004).

Burnout merupakan salah satu aspek yang berhubungan dengan kepuasan kerja. Hal ini dapat disimpulkan dari koefisien korelasi pearson (r) yang diperoleh dari penelitian ini yaitu sebesar $-0,427$ menunjukkan hubungan cukup erat. *Burnout* dapat mempengaruhi kepuasan kerja karena gejala-gejala *burnout* yang muncul seperti emosi negatif, frustrasi, depresi, masalah kesehatan dan kinerja menurun dapat menyebabkan pustakawan menunjukkan sikap negatif terhadap pekerjaannya yang merupakan ciri dari kepuasan kerja yang rendah. Sesuai dengan pernyataan Robbins (2001) bahwa seseorang dengan tingkat kepuasan kerja tinggi menunjukkan sikap positif terhadap pekerjaannya tersebut. Sebaliknya, seseorang yang tidak puas dengan pekerjaannya menunjukkan sikap negatif terhadap pekerjaan itu.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap pustakawan di Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi PNRI, diperoleh data bahwa level *burnout* (skor MBI) agak rendah, sedangkan tingkat kepuasan yang dicapai adalah cukup puas. Temuan ini mengungkapkan bahwa dalam pekerjaan sehari-hari, pustakawan tidak menunjukkan *burnout* seperti yang telah disebutkan sebelumnya sehingga pustakawan lebih menunjukkan sikap positif terhadap pekerjaannya yang berdampak pada tingkat kepuasan kerja yang cukup tinggi.

Kepuasan kerja berada dalam kategori cukup puas karena tingkat *burnout* pustakawan agak rendah. Berdasarkan hasil penelitian, pustakawan belum sepenuhnya terbebas dari pemicu terjadinya *burnout*. Pustakawan perlu memonitor situasi yang dihadapi dan pengambilan tindakan jika keadaan yang dihadapi menjadi lebih buruk. Walaupun tidak perlu diberi peringatan, namun orang pada tingkatan ini perlu meluangkan waktu untuk merefleksi tindakan yang telah diambil untuk mempertimbangkan penyebab stres yang dihadapi, apakah semakin mudah atau semakin sukar untuk ditangani (Hariyadi, 2006). Hal tersebut bertujuan agar level *burnout* tidak bertambah tinggi atau bahkan dapat mencapai level yang lebih rendah sehingga diharapkan kepuasan kerja yang dicapai pustakawan dapat berada pada tingkat yang tinggi (sangat puas) atau minimal tetap berada pada tingkat cukup puas.

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Rata-rata level *burnout* (skor MBI) yang dimiliki pustakawan di bagian Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi PNRI adalah 4,60. Skor yang diperoleh dari penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat *burnout* responden masih agak rendah. Responden belum menunjukkan tanda-tanda mengalami *burnout* namun responden perlu berhati-hati terhadap situasi di tempat bekerja untuk dapat memantau hal-hal yang dapat mengakibatkan stres serta penanganannya agar tidak berlanjut ke tingkat *burnout* yang lebih tinggi.
2. Terdapat beberapa faktor yang menyebabkan tingkat *burnout* di Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi PNRI berada pada level yang agak rendah. Faktor tersebut meliputi jenis kelamin, usia, masa kerja, status perkawinan dan latar belakang pendidikan. Hal tersebut masuk ke dalam kategori penyebab personal yaitu penyebab yang berasal dari diri pemustaka itu sendiri.
3. Rata-rata skor kepuasan kerja yang dimiliki pustakawan Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi PNRI adalah 31,35. Skor kepuasan kerja ini masuk ke dalam kategori cukup puas.
4. Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja pustakawan di Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi PNRI berada dalam kategori cukup puas. Faktor yang teridentifikasi dari penelitian ini antara lain latar belakang pendidikan dan masa kerja. Selain itu, jenis pekerjaan juga merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja pustakawan.
5. Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara gaji yang diperoleh dengan kepuasan kerja pustakawan di Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi. Hal ini dibuktikan dari hasil penelitian yang menunjukkan bahwa rata-rata skor kepuasan kerja pustakawan terkait gaji adalah 28,79.

Angka ini masuk ke dalam kategori tidak puas. Rata-rata skor kepuasan kerja secara keseluruhan menampilkan hasil yang menunjukkan bahwa pustakawan merasa puas.

6. Hasil uji korelasi *Pearson Product Moment* antara *burnout* dengan kepuasan kerja di Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi PNRI memperoleh kesimpulan bahwa terdapat hubungan yang cukup erat antara *burnout* dengan kepuasan kerja dengan koefisien korelasi $r = -0,427$. Korelasi bersifat negatif yang memiliki makna semakin rendah level *burnout*, semakin tinggi kepuasan kerja yang dirasakan, dan begitu pula sebaliknya.
7. Dalam melaksanakan pekerjaan sehari-hari, pustakawan di Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi tidak menunjukkan gejala-gejala *burnout* seperti emosi negatif, frustrasi, depresi, masalah kesehatan dan kinerja yang menurun. Pustakawan lebih menunjukkan sikap positif terhadap pekerjaannya dan berdampak pada tingkat kepuasan kerja yang cukup tinggi seperti yang ditampilkan dalam penelitian ini.

5.2 Saran

Adapun saran yang dapat peneliti berikan adalah sebagai berikut:

1. Kepala Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi PNRI sebaiknya lebih memperhatikan kondisi pustakawan agar jangan sampai mengalami *burnout* yang nantinya dapat berpengaruh terhadap kepuasan kerja pustakawan. Misalnya dengan mendirikan badan konseling yang berfungsi sebagai wadah pustakawan dalam mengatasi masalah pekerjaannya.
2. Pustakawan Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi PNRI diharapkan lebih waspada terhadap gejala *burnout* dan mencegah agar gejala tersebut tidak berkembang menjadi kondisi *burnout* dengan cara membuat suasana kerja lebih nyaman serta menghindari rivalitas dengan rekan sekerja.
3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pustakawan terhadap gaji masuk ke dalam kategori tidak puas. Oleh karena itu, pemerintah diharapkan dapat membuat peraturan baru terkait masalah kesejahteraan pustakawan dengan meningkatkan gaji dan tunjangan yang

diberikan khususnya untuk pustakawan di PNRI sehingga kepuasan kerja dapat meningkat.

4. Penelitian sebaiknya lebih diperdalam khususnya terkait tiga komponen *burnout* yang meliputi kelelahan emosional, depersonalisasi dan pencapaian personal sehingga hasil yang diperoleh lebih signifikan.



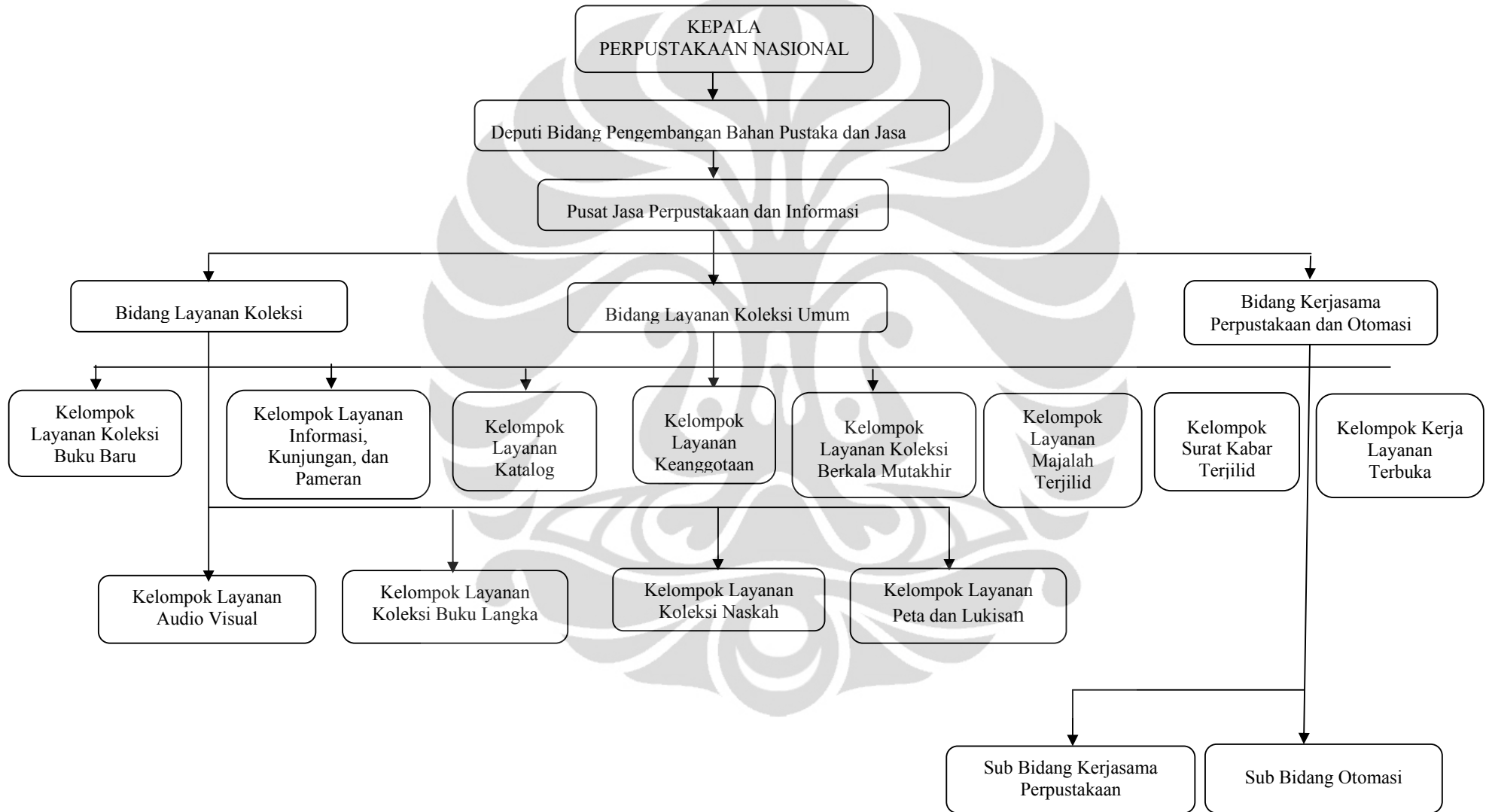
Daftar Pustaka

- Arikunto, S. (2007). *Prosedur penelitian: suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- As'ad, M. (1995). *Psikologi industry*. Yogyakarta: Liberty.
- Bopp, Richard E., and Linda C. Smith. (2001). "Stres and *Burnout*." In *Reference and Information Service*, 18-19. Englewood: Libraries Unlimited, Inc.
- Caputo, Janette S. 1991. *Stres and Burnout in Library Service*. Phoenix: Oryx Press.
- Chew, S.S. (1978). "A comparative study of the job satisfaction: catalogers and reference librarians in university libraries." *The Journal of Librarianship*, 4 (3), 139-143.
- D'Elia, G.P. (1979). "The determinants of job satisfaction among beginning librarians." *Library Quarterly*, 49 (3), 283 – 302.
- Fitch, D.K. (1990). " Job satisfaction among library support staff in Alabama Academic libraries." *College & research libraries*, 52, 4 (Juli), 313 – 320.
- Freudenberger, H. J. (1974). "Staff *burnout*." *Journal of Social Issues*, 30(1), pp. 159-165.
- G.E. Wood. (2005). *The difference between stres and burnout*. <http://www.gewood.com/difference-between-stres-and-burnout.html>. Diakses 18 September 2010.
- Harder, A.F. (2009). *The developmental stages of erik erikson*. <http://www.learningplaceonline.com/stages/organize/erikson.htm>. Diakses 18 September 2010
- Harrel, T.W. (1976). *Industrial psychology*. New Delhi: Oxford & TBH.
- Hartono. (2004). *Kepuasan kerja pustakawan: studi hubungan antara motivasi kerja dan sikap terhadap profesi pustakawan dengan kepuasan kerja pustakawan fungsional di perpustakaan nasional RI*. Depok: Program Pascasarjana Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya UI.
- Hasan, M.I. (2005). *Pokok-pokok materi statistik 1 (statistik deskriptif)*, edisi kedua. Jakarta: Bumi Aksara.

- Landy, F.J. (1985). *Psychology of work behavior*. 3rd ed. Illionis: The Dorsey Press.
- Leiter, M.P. & Maslach, C.(2005). *Banishing burnout: six strategies for improving your relationship with work*. USA: Jossey-Bass: A wiley Imprint.
- Lynch, B.P. & Verdin, J.A. (1983). "Job satisfaction in libraries: relationships of the work itself, age, sex, occupational group, tenure, upervisory level, career commitment, and library department." *The Library Quarterly*, V, 53 (Oct.), 434 – 447
- _____. (1987). "Job satisfaction in libraries: a replication." *Library Quarterly*, 57 (2): 190 – 202.
- Maslach, C. & Jackson, S. E. (1981). "The measurement of experienced *burnout*." *Journal of Occupational Behavior*, 2, 99-113.
- Munandar, A.S. (2006). *Psikologi industri dan organisasi*. Jakarta: UI-Press.
- Naval Hospital Pensacola. (2010). *Stres management and burnout*. <http://www.docstoc.com/docs/20166543/Stres-Management-and-Burnout>. Diakses 17 September 2010.
- Nzotta, B.C. (1987). "A comparative study of the job satisfaction of Nigerian librarians." *International Library Review*, 19, 161-173.
- Plate, K.H. & Stone, E.E. (1974). "Factor affecting librarians job satisfaction: a report of two studies." *The Library Quarterly* 44 (2).
- Potter, B.A. (2005). *Symptoms of burnout*. <http://www.docpotter.com/boclass-2bosymptoms.html>. Diakses 19 September 2010.
- Poerwandari, K. (2010). *Mengatasi burnout di tempat kerja*. <http://www.portalhr.com/tips/2id223.html>. Diakses 19 September 2010.
- Purnomowati, S. (1994). *Kepuasan kerja pustakawan di 18 perpustakaan khusus instansi pemerintah di DKI Jakarta*. Depok: Program Pascasarjana UI.
- Reinardy, Maksl & Filak. (2009). *A Study of burnout and job satisfaction among high school journalism advisers*. Academic Research Library.
- Robbins, Stephen P. (2001). *Perilaku organisasi: konsep, kontroversi, aplikasi* (Hadyana Pujaatmaka & Benyamin Molan, Penerjemah.). Jakarta: Prenhallindo.

- Roberts, N. (1973). "Graduates in academic libraries: a survey of past students of the post graduate school of librarianship and information studies, Sheffield University, 1964/65-2970/71." *Journal of Librarianship*, 5 (April), 97 – 115.
- Sheesley, Deborah F.(2001). "Burnout and the academic teaching librarian: an examination of the problem and suggested solutions." *Journal of Academic Librarianship* 27, pp. 447 – 451
- Silalahi, U. (2009). *Metode penelitian sosial*. Jakarta: Refika ditama.
- Smith, Gill, J., Segal & Segal. (2008). *Stres: preventing burnout*. <http://www.china-consult.com.au/2009/11/20/3240/> Diakses 18 September 2010.
- Soetjipto. (2010). *Membina kemampuan dan kinerja pustakawan madya dan pustakawan utama*. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI.
- Sopiah. (2008). *Perilaku organisasi*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Sutjipto. 2002. *Apakah anda mengalami burnout?*
http://www.depdiknas.go.id/Jurnal/32/apakah_anda_mengalami_burnout.htm. Diakses 17 April 2010.
- Togia, A. (2005). "Measurement of *burnout* and the influence of background characteristics in Greek academic librarians." *Library Management* , 26, 130 – 139.
- Umam, K. (2010). *Perilaku organisasi*. Bandung: Pustaka Setia.
- Weiss & England. (1977). *Minnesota Satisfaction Questionare*. http://www.psych.umn.edu/psylabs/vpr/pdf_files/MJDQ%20Bibliography.pdf. Diakses 10 Agustus 2010
- Wittingslow, G.E. & Mitcheson, B. (1984). "Job satisfaction among library staff." *Journal of Library Administration*, 5, 4 (winter): 61 – 69.

**STRUKTUR ORGANISASI
PUSAT JASA PERPUSTAKAAN DAN INFORMASI PNRI**



KUESIONER

DATA DEMOGRAFI

Beri tanda silang (x) dan isi pertanyaan dibawah ini:

Jenis kelamin : Laki-laki
 Perempuan

Umur : _____ tahun

Status perkawinan : Belum kawin
 Kawin
 Janda/duda

Jumlah anak : _____ orang

Pendidikan terakhir : SD
 SMP
 SMA/SMK
 S1, Jurusan _____
 S2, Jurusan _____
 S3, Jurusan _____

Masa kerja di Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi PNRI: _____

(lanjutan)

Maslach Burnout Inventory (MBI)

PETUNJUK:

- Pilihlah jawaban yang paling mendekati dengan apa yang anda rasakan.
- Jawaban terdiri dari angka 0 (SANGAT TIDAK SETUJU) sampai 10 (SANGAT SETUJU).
- Beri tanda silang (x) pada angka yang sesuai dengan pilihan anda.

PERTANYAAN:

1) Saya merasakan emosi saya terkuras karena pekerjaan

Tidak	setuju	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Setuju
0												

2) Saya merasakan kelelahan fisik yang amat sangat di akhir hari kerja

Tidak	setuju	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Setuju
0												

3) Saya merasa lesu ketika bangun pagi karena harus menjalani hari di tempat kerja untuk menghadapi klien

Tidak	setuju	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Setuju
0												

4) Saya dengan mudah dapat memahami bagaimana perasaan klien tentang hal-hal yang ingin mereka penuhi dan mereka peroleh dari layanan yang saya berikan

Tidak	setuju	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Setuju
0												

5) Saya merasa bahwa saya memperlakukan beberapa klien seolah-olah mereka hanya objek

Tidak	setuju	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Setuju
0												

6) Menghadapi orang/klien dan bekerja untuk mereka seharian penuh membuat saya "tertekan"

Tidak	setuju	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Setuju
0												

7) Saya bisa menjawab dan melayani klien saya dengan efektif.

Tidak	setuju	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Setuju
0												

8) Saya merasa jenuh dan "burnout" (lelah tidak berdaya) karena pekerjaan saya

Tidak	setuju	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Setuju
0												

(lanjutan)

9) Saya merasa memberikan pengaruh positif terhadap kehidupan orang lain melalui pekerjaan saya sebagai pemberi jasa

Tidak	setuju	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Setuju
0												

10) Saya menjadi semakin “kaku” terhadap orang lain sejak saya bekerja sebagai pemberi jasa.

Tidak	setuju	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Setuju
0												

11) Saya khawatir pekerjaan ini membuat saya “dingin” secara emosional

Tidak	setuju	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Setuju
0												

12) Saya merasa sangat bersemangat dalam melakukan pekerjaan saya dan dalam menghadapi para klien saya

Tidak	setuju	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Setuju
0												

13) Pekerjaan sebagai pemberi jasa membuat saya merasa frustrasi

Tidak	setuju	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Setuju
0												

14) Saya merasa bekerja terlampau keras dalam pekerjaan saya

Tidak	setuju	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Setuju
0												

15) Saya benar-benar tidak peduli pada apa yang terjadi terhadap klien saya

Tidak	setuju	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Setuju
0												

16) Menghadapi dan bekerja secara langsung dengan orang menyebabkan saya stres

Tidak	setuju	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Setuju
0												

17) Saya dengan mudah bisa menciptakan suasana yang santai dengan para klien

Tidak	setuju	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Setuju
0												

18) Saya merasa gembira setelah melakukan tugas saya untuk para klien secara langsung

Tidak	setuju	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Setuju
0												

(lanjutan)

19) Saya telah mendapatkan dan mengalami banyak hal yang berharga dalam pekerjaan ini

Tidak 0	setuju	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Setuju
------------	--------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	--------

20) Saya merasa seakan akan hidup dan karir saya tidak akan berubah

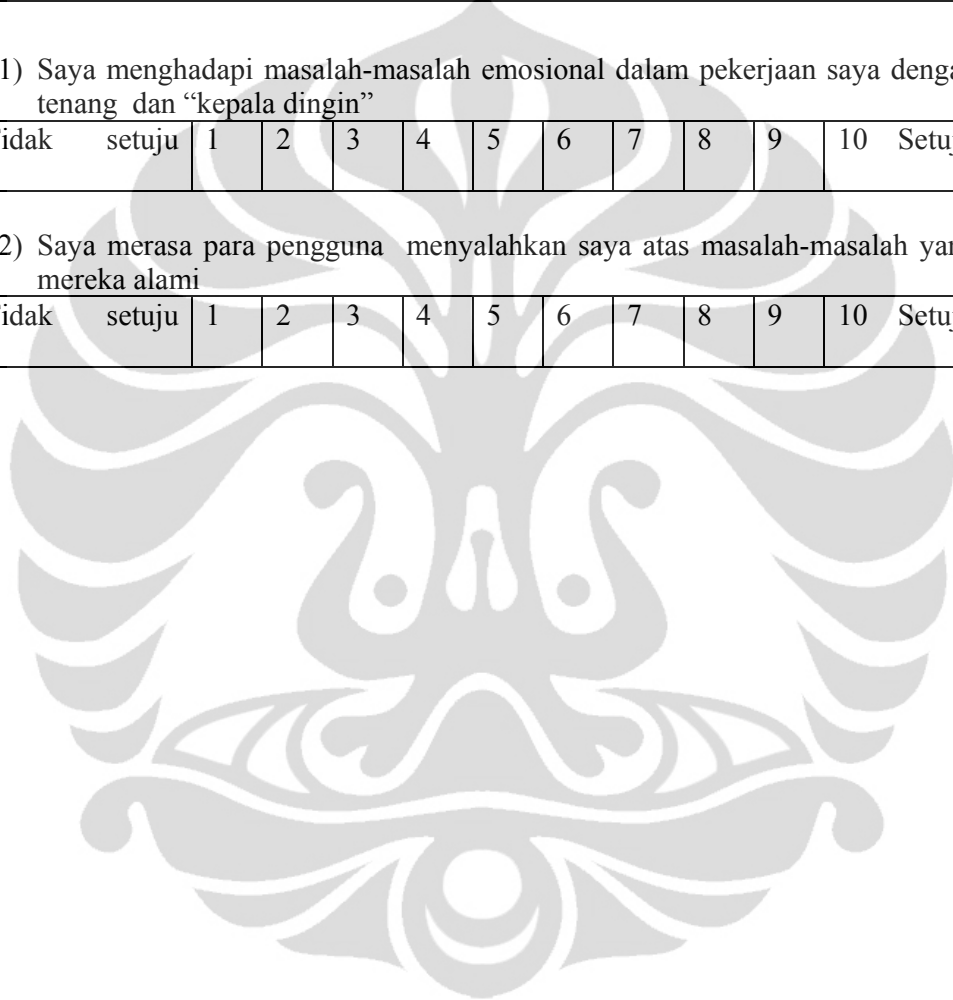
Tidak 0	setuju	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Setuju
------------	--------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	--------

21) Saya menghadapi masalah-masalah emosional dalam pekerjaan saya dengan tenang dan "kepala dingin"

Tidak 0	setuju	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Setuju
------------	--------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	--------

22) Saya merasa para pengguna menyalahkan saya atas masalah-masalah yang mereka alami

Tidak 0	setuju	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Setuju
------------	--------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	--------



(lanjutan)

KUESIONER KEPUASAN KERJA

PETUNJUK:

- A. Ada lima kriteria tingkat kepuasan kerja, yaitu:
- 1) Sangat tidak puas (STP), diberi nilai 10
 - 2) Tidak puas (TP), diberi nilai 20
 - 3) Tidak dapat memutuskan apakah saya puas atau tidak (TT), diberi nilai 30 / Cukup Puas
 - 4) Puas (P), diberi nilai 40
 - 5) Sangat puas (SP), diberi nilai 50
- B. Beri tanda silang (x) pada kolom nilai yang sesuai dengan perasaan Bapak/Ibu

No	Pertanyaan	STP	TP	TT	P	SP
1	Kesesuaian tugas dengan minat yang saya miliki					
2	Ketentraman dalam melakukan tugas					
3	Kesesuaian tugas dengan keterampilan yang saya miliki					
4	Perhatian dan penghargaan pengawas terhadap keberhasilan karyawan dalam menjalankan tugas					
5	Kejelasan pengawas dalam memberikan instruksi atau peringatan kepada karyawan					
6	Obyektifitas pengawas dalam menilai kerja sesama karyawan					
7	Tingkat otonomi atau kebebasan yang diberikan kepada karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan					
8	Ketegasan pengawas dalam menegakkan disiplin					
9	Kemampuan teman sekerja untuk bekerja					

	sama dalam menyelesaikan tugas				
10	Suasana kekeluargaan di dalam kelompok kerja saya				
11	Kesediaan teman sekerja untuk dijadikan tempat berbincang-bincang tentang berbagai hal				
12	Kemampuan atasan dalam menciptakan suasana kekeluargaan dengan kelompok bawahannya				
13	Tingkat dimana sesama karyawan saling menghormati hak-hak individual masing-masing				
14	Keadaan penerangan (lampu/cahaya/matahari) di ruangan kerja saya				
15	Kebersihan di sekitar tempat kerja saya. Termasuk kebersihan kamar kecil/WC				
16	Kelengkapan sarana peralatan kerja untuk membantu saya melaksanakan tugas				
17	Tersedianya sarana penunjang lainnya, seperti kantin, tempat parkir, sarana olahraga, dan sebagainya				
18	Kesesuaian pengaturan waktu kerja dan waktu istirahat				
19	Kesesuaian tugas yang saya pikul dengan tingkat kesenioritasan/masa kerja saya				
20	Jenis/variasi tugas yang dibebankan kepada saya				
21	Kelengkapan dan kejelasan uraian tugas yang menjadi tanggung jawab saya				
22	Kesesuaian gaji yang saya terima dengan				

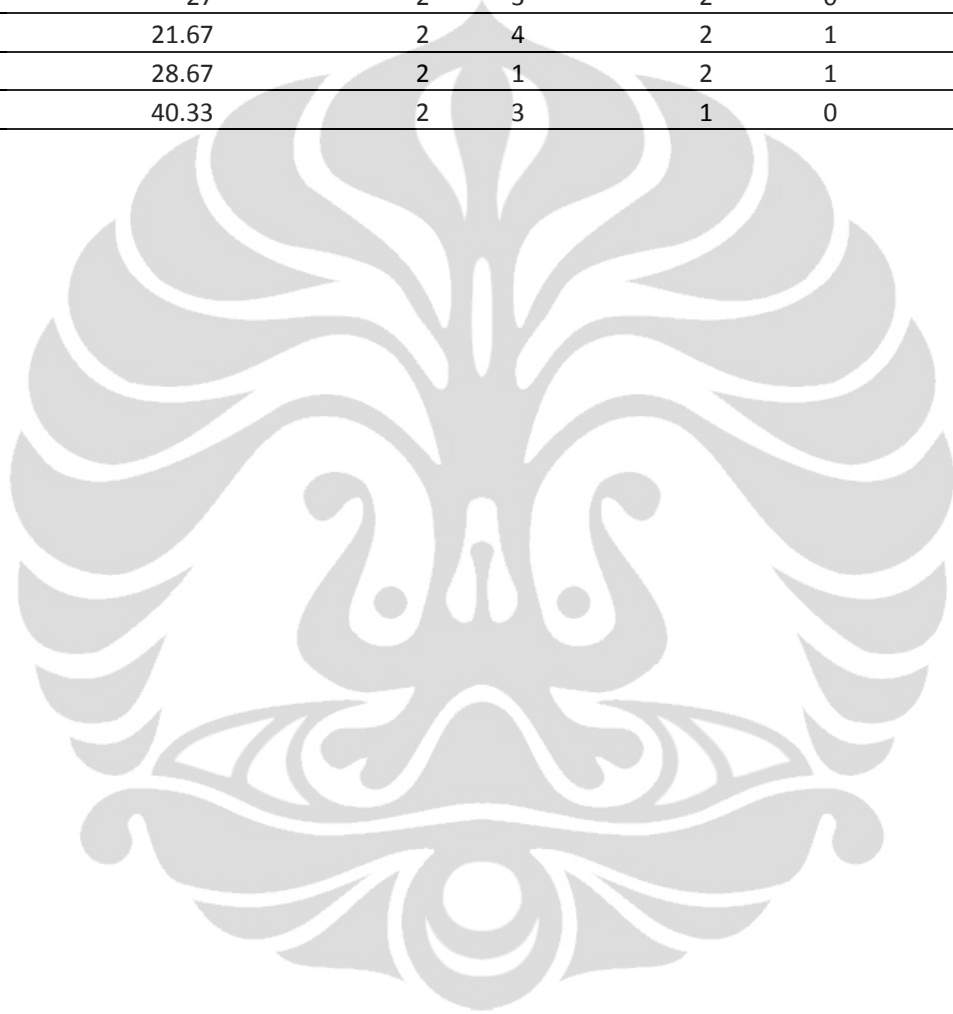
	prestasi kerja saya					
23	Kesesuaian gaji yang saya terima dengan kemampuan dan pengalaman kerja saya					
24	Kesesuaian gaji yang saya terima dengan tingkat pendidikan saya					
25	Kesesuaian gaji yang saya terima dengan masa kerja saya					
26	Kesesuaian gaji yang saya terima dengan waktu kerja yang saya gunakan					
27	Adanya jaminan sosial yang saya terima di tempat kerja					
28	Besar dan jenis tunjangan yang saya terima					
29	Kebijaksanaan promosi (kenaikan pangkat/jabatan) di tempat saya bekerja					
30	Kesempatan/peluang untuk pertumbuhan dan pengembangan diri saya dalam posisi manajemen					

Lampiran 3

DATA HASIL KUESIONER

BURNOUT	KEPUASAN KERJA	JENIS KELAMIN	USIA	STATUS PERKAWINAN	JUMLAH ANAK	PENDIDIKAN TERAKHIR	MASA KERJA
3.54	38.33	2	3	2	1	2	4
4.04	33.67	2	3	2	2	3	3
3.04	39.67	2	3	2	3	1	5
5.32	27.33	2	1	1	0	2	1
7.09	22.67	2	4	2	2	3	4
4.32	34	2	4	3	3	2	5
5.36	30.67	2	3	2	2	3	4
5.09	36	2	2	2	3	3	2
5.91	39	1	3	2	3	1	5
6	34	2	4	2	2	1	5
4.04	30.33	2	4	2	4	3	7
6.04	20	2	2	2	2	3	3
7	31.67	1	3	2	2	1	5
3.86	35.33	2	4	2	3	1	4
3.73	32.67	1	4	2	4	1	3
2.82	29.33	2	3	2	2	3	5
5.4	21.67	2	1	1	0	2	1
3.95	28	2	3	2	1	3	5
3.18	40.67	1	4	2	2	3	6
4.95	31.33	2	2	3	2	4	3
3.82	29	2	3	2	2	3	5
4.18	27.33	2	3	2	1	3	2
6.41	35.33	1	4	2	2	2	7
4.18	22	2	3	2	2	3	4
4.68	25.67	2	3	2	0	2	5
4.5	19.67	2	2	1	0	4	4
7.41	17.67	2	3	2	0	3	5
4.91	29	2	2	2	2	4	1
4.23	27	1	2	1	0	4	3
4.68	32.33	2	3	2	0	3	4
4	33.67	1	4	2	5	3	6
6.04	36.67	1	4	2	4	3	5
4.18	37.33	1	3	2	3	4	4
3.86	48.67	2	4	2	3	1	4
4.59	31	2	4	2	2	1	4
3.81	30.33	2	3	2	3	3	4
0.86	37.33	2	3	2	2	2	4
4.73	32.33	1	3	1	0	3	4

5.18	23	2	3	2	3	3	4
4.5	36	1	3	2	2	3	5
6.86	36.67	2	4	2	3	3	2
2.36	38	2	2	2	2	3	3
3.54	28.67	2	3	2	3	3	4
3.82	33	2	3	2	1	3	5
3.23	40	1	3	2	1	4	1
5.77	25.67	1	1	2	1	2	2
5.32	27	2	3	2	0	1	6
5.77	21.67	2	4	2	1	4	4
5.27	28.67	2	1	2	1	2	1
2.9	40.33	2	3	1	0	3	1



UJI KORELASI PEARSON

```
GET FILE='D:\KULIAH\PUNYA K2\REVISI SKRIPSI SEMESTER 9\data
burnout&kepuasan kerja PNRI.sav'. CORRELATIONS
/VARIABLES=Burnout Kepuasan_Kerja /PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
```

Correlations

[DataSet1] D:\KULIAH\PUNYA K2\REVISI SKRIPSI SEMESTER 9\data burnout&kepuasan kerja PNRI.sav

		Burnout	Kepuasan_Kerja
Burnout	Pearson Correlation	1	-.427**
	Sig. (2-tailed)		.002
	N	50	50
Kepuasan_Kerja	Pearson Correlation	-.427**	1
	Sig. (2-tailed)	.002	
	N	50	50

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).



UNIVERSITAS INDONESIA
FAKULTAS ILMU PENGETAHUAN BUDAYA
KAMPUS UNIVERSITAS INDONESIA, DEPOK 16424

Nomor : 1546/H2.F7.D3/PPM/2010
Hal : Mencari data skripsi

Kepada Yth.
Kepala Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi
Perpustakaan Nasional RI
Jl. Salemba Raya, No. 28A
Jakarta 10430

Dengan hormat,

Bersama ini saya sampaikan bahwa Saudara Mizmir (0606090562), mahasiswa Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya Universitas Indonesia Program Studi Ilmu Perpustakaan, saat ini sedang menyusun skripsi dengan judul "Hubungan Burnout dengan Kepuasan Kerja Pustakawan di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia".

Berhubungan dengan topiknya itu, kami mengharapkan agar mahasiswa tersebut di atas dapat mengumpulkan data di wilayah Bapak/Ibu. Oleh karena itu, besar harapan kami, Bapak/Ibu dapat mengizinkan dan membantu yang bersangkutan. Kami akan sangat menghargai apabila Bapak/Ibu mengabulkan permohonan ini.

Atas perhatian, dan kerja sama yang baik, kami mengucapkan terima kasih.

Depok, 20 Maret 2010

Manajer Pendidikan,

Untung Yawono

Tembusan :

1. Yang bersangkutan *tolong dibantu sesuai prosedur.*
2. Arsip

PERPUSTAKAAN NASIONAL RI
Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi

Rahasia Penting Rutin

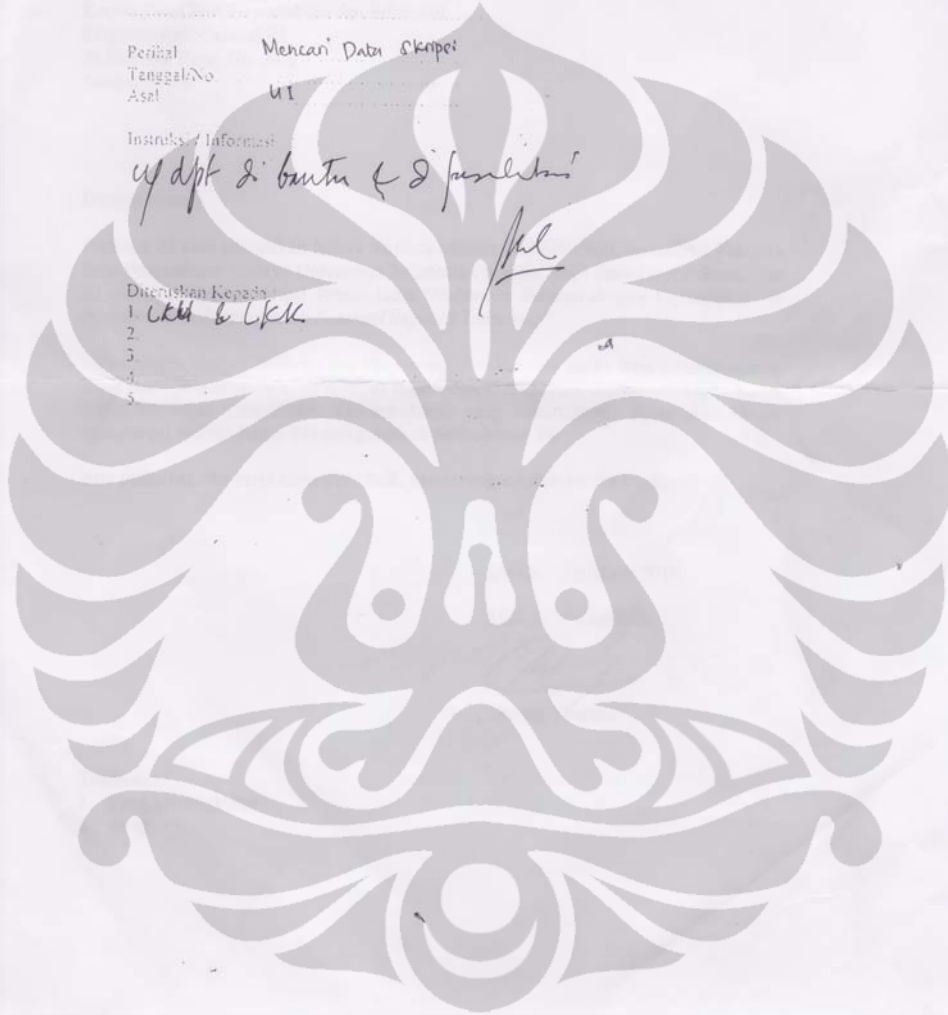
No Agenda 495
Tanggal 4/10/2010

Tanggal Penyelesaian

Perihal Mencari Data Skripsi
Tanggal/No
Asal UI

Instruksi / Informasi
yg dpt di bantu & di fungsikan

Diteruskan Kepada
1. Ukh & LKK
2.
3.
4.
5.





UNIVERSITAS INDONESIA
FAKULTAS ILMU PENGETAHUAN BUDAYA
KAMPUS UNIVERSITAS INDONESIA, DEPOK 16424

Nomor : 1536 /H2.F7.D3/PPM/2010
Hal : Mencari data skripsi

Kepada Yth.
Kepala Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi
Perpustakaan Nasional RI
Jl. Salemba Raya, No. 28A
Jakarta 10430

Dengan hormat,

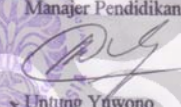
Bersama ini saya sampaikan bahwa Saudara Mizmir (0606090562), mahasiswa Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya Universitas Indonesia Program Studi Ilmu Perpustakaan, saat ini sedang menyusun skripsi dengan judul "*Hubungan Burnout dengan Kepuasan Kerja Pustakawan di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia*".

Berhubungan dengan topiknya itu, kami mengharapkan agar mahasiswa tersebut di atas dapat mengumpulkan data di wilayah Bapak/Ibu. Oleh karena itu, besar harapan kami, Bapak/Ibu dapat mengizinkan dan membantu yang bersangkutan. Kami akan sangat menghargai apabila Bapak/Ibu mengabulkan permohonan ini.

Atas perhatian, dan kerja sama yang baik, kami mengucapkan terima kasih.

Depok, 30 Maret 2010

Manajer Pendidikan,



Untung Yuwono

Tembusan :

1. Yang bersangkutan
2. Arsip