

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perpustakaan merupakan salah satu unit kerja yang berupa sebuah tempat untuk mengatur, mengelola, menyimpan, dan mengumpulkan koleksi bahan pustaka dan non pustaka sebagai sumber informasi, sumber belajar, dan ilmu pengetahuan yang memiliki peran strategis dalam pelaksanaan pembangunan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM). Pustakawan memiliki beban kerja dengan intensitas yang beragam dan membutuhkan kesabaran dalam melaksanakan pekerjaannya, dikarenakan pekerjaan ini mengharuskan mereka untuk melayani dan memberikan kepuasan kepada pemustaka ditambah lagi untuk menyelesaikan pekerjaannya terkadang harus dilakukan di luar jam kerja. Oleh karena itu banyak pustakawan yang merasa stres secara fisik, mental, dan emosional. Menyadari betapa banyaknya isu yang berhubungan dengan pekerjaan dapat mempengaruhi sindrom *burnout* (Chen, 2018).

Profesi pustakawan belum begitu dikenal luas di tengah masyarakat, banyak pihak yang beranggapan bahwa orang yang bekerja di perpustakaan adalah pustakawan. Anggapan tersebut tidak sepenuhnya salah, memang kenyataannya masih banyak petugas perpustakaan atau tenaga teknis perpustakaan yang bukan pustakawan (Romadhoni, 2015). Tetapi hal ini juga perlu diluruskan bahwa pustakawan dengan petugas perpustakaan itu berbeda. “Pustakawan adalah seseorang yang dimiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan/atau pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan” (Undang-undang

Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan dalam Pasal 1 Ayat 8).

Menurut reformulasi tentang teori sikap, didasarkan pada penilaian kognitif dari emosi, Bagozzi (1992) menggambarkan penilaian, respons emosional, dan perilaku sebagai proses yang berurutan. Penilaian mensyaratkan menilai dan evaluasi kognitif yang dibuat seseorang untuk hal-hal yang relevan dengan kesejahteraan seseorang (Ashill dan Rod et al, 2011). Efek psikologis dan fisik yang merugikan disebabkan oleh kelelahan emosional dapat diamati pada individu yang mengalami kelelahan emosional (Bakker dan Costa, 2014).

Faktor-faktor tuntutan pekerjaan dan sumber daya pekerjaan yang diusulkan dalam sejumlah studi yang bekerja untuk mengidentifikasi stres terutama dalam proses *burnout* (Xanthopoulou et al, 2007). Berdasarkan Conservation Of Resources (COR) dan teori-teori stres peran (Fogarty et al, 2000), penilaian psikologis tuntutan pekerjaan dan sumber daya pekerjaan memerlukan penilaian dan mengartikan stres yang terkait dengan pekerjaan, yang mengarah ke evaluasi berikutnya dari *burnout*. Sementara tuntutan pekerjaan dapat berdampak positif pada *burnout* karyawan (Bakker dan Demerouti, 2007). Selain itu, teori COR menunjukkan bahwa ketika karyawan mengalami ancaman kehilangan pekerjaan, mereka berusaha untuk meminimalkan kerugian tersebut dan mencegah kehilangan pekerjaan. Dengan demikian memanfaatkan sumber daya yang tetap tersedia untuk mengimbangi kerugian sumber daya (Cheng et al., 2012).

Suner-Soler *et al.* (2014) membuktikan bahwa sindrom *burnout* juga sama diungkapkan oleh kalangan profesional kesehatan terlepas dari ragam kebangsaan, budaya, dan organisasi. Persepsi kelelahan emosional ditemukan terkait dengan absensi (Duijts *et al.*, 2007), niat menyerah pada profesi seseorang (Leiter dan Maslach, 2009), serta masalah pribadi dan keluarga (Dyrbye *et al.*, 2011).

Sementara itu, sumber daya intrapersonal dan organisasi telah terbukti memoderasi hubungan antara stres kerja dan hasil (Smith *et al.*, 2007). Nastasa dan Farcas (2014) menunjukkan bahwa perkembangan kecerdasan emosi individu dapat memfasilitasi ketahanan profesional kesehatan yang berada di bawah tekanan dan mengurangi perasaan ketidakpuasan. Laschinger dan Fida (2014) membuktikan bahwa bukti empiris untuk mengklaim bahwa teknik kepemimpinan yang sesuai memainkan peran protektif terhadap *burnout*, ketidakpuasan kerja, dan kesehatan mental.

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan pada tanggal 28 Oktober 2018 - 02 November 2018 di perpustakaan negeri dan swasta terdapat indikasi terjadinya *burnout* terhadap pustakawan. Beberapa indikasi yang ditemui yaitu Pertama, adanya pustakawan yang mengalami emosi yang tidak stabil akibat pemustaka yang tidak menghargai pustakawan, seperti pemustaka yang meletakkan buku yang tidak pada tempatnya dan sikap pemustaka yang tidak sopan. Kedua, pustakawan merasakan jenuh saat bekerja akibat pekerjaan yang monoton dan kurangnya *refreshing*. Ketiga, wajah pustakawan yang cenderung tidak ramah dan kurang peduli kepada pemustaka.

Peneliti serupa yang dilakukan oleh Chen (2008) membuktikan bahwa *stressors* berpengaruh positif terhadap *burnout* perawat di Taiwan. Sedangkan Ivie (2011) membuktikan bahwa stres dan *burnout* berpengaruh negatif terhadap perwira yang tidak memiliki pengalaman militer di kepolisian USA. Penelitian Wiryathi, dkk (2014) membuktikan bahwa kecerdasan emosional memoderasi pengaruh role *stressors* (*role conflict, role ambiguity, dan role overload*) pada *burnout* yang dialami auditor di KAP se-Provinsi Bali.

Fenomena diatas merupakan salah satu alasan yang menarik untuk dilakukan penelitian, oleh sebab itu penelitian yang akan diajukan adalah **“Pengaruh *Stressors* terhadap *Burnout* dengan *Emotional Intelligence* sebagai Variabel Pemoderasi”**. Pada prinsipnya penelitian ini mengadopsi penelitian yang dilakukan oleh Chen (2018) tentang *burnout* dengan determinan yang berbeda. Beda penelitian ini dengan penelitian Chen (2018) yaitu Chen meneliti *burnout* perawat di Taiwan. Sedangkan penelitian ini meneliti *burnout* pustakawan Perguruan Tinggi Negeri di Kota Padang.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan kepada latar belakang masalah maka diajukan beberapa permasalahan yang akan di buktikan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Apakah *stressors* berpengaruh terhadap *burnout* pustakawan Perguruan Tinggi Negeri di Kota Padang?
2. Apakah *emotional intelligence* memoderasi hubungan antara *stressors* dan *burnout* pustakawan Peguruan Tinggi Negeri di Kota Padang?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan penelitian, tujuan penelitian ini adalah:

1. Menganalisis pengaruh *stressors* terhadap *emotional intelligence* pustakawan Perguruan Tinggi Negeri di Kota Padang.
2. Menganalisis pengaruh *emotional intelligence* memoderasi hubungan antara *stressors* dan *burnout* pustakawan Perguruan Tinggi Negeri di Kota Padang.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan kepada rumusan masalah dan tujuan penelitian diharapkan hasil yang diperoleh dalam penelitian ini dapat bermanfaat bagi:

a. Instansi

Hasil penelitian ini nantinya diharapkan dapat menjadi masukan bagi universitas untuk mengambil suatu kebijakan yang berkenaan dengan *stressors*, *burnout*, dan *emotional intelligence* pustakawan di Kota Padang.

b. Akademis

Penelitian ini diharapkan menjadi referensi untuk landasan penelitian yang berhubungan dengan *stressors*, *burnout*, dan *emotional intelligence* maupun penelitian sejenisnya.